

# Samenvatting

# Cliëntervaringsonderzoek

# Buurtteams Amsterdam

## 2023 - 2024

Buurtteam Amsterdam en de Gemeente Amsterdam heeft aan het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) en onderzoeksbureau Meetellen gevraagd een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren om de ervaringen van Amsterdammers met de buurtteams te beschrijven.

Dit onderzoek maakt deel uit van een meerjarige monitor en is onafhankelijk uitgevoerd. De ervaringen zijn verzameld via een enquête onder Amsterdammers die in de afgelopen 6 maanden contact hadden met de buurtteams en 34 verdiepende interviews. De resultaten zijn opgesplitst: deel 1 behandelt de enquêteresultaten en deel 2 de interviews.

### Deel I Enquêteresultaten

In augustus 2023 is een enquête verspreid onder Amsterdammers die recentelijk contact hadden met buurtteamorganisaties. De onderwerpen voor de enquête zijn bepaald in overleg met de projectgroep en focusgroepen met professionals en ervaringsdeskundigen. In totaal hebben 2.316 personen de enquête grotendeels ingevuld. De meeste respondenten zijn tussen de 46 en 65 jaar. Stadsdeel Noord had de meeste respons, terwijl Stadsdeel Oost de minste had. De leeftijds- en stadsdeelverdeling lijkt representatief voor Amsterdammers die contact hebben gehad met het buurtteam.

“Mijn algemene indruk van het buurtteam is...”  
is de eerste vraag uit de enquête.

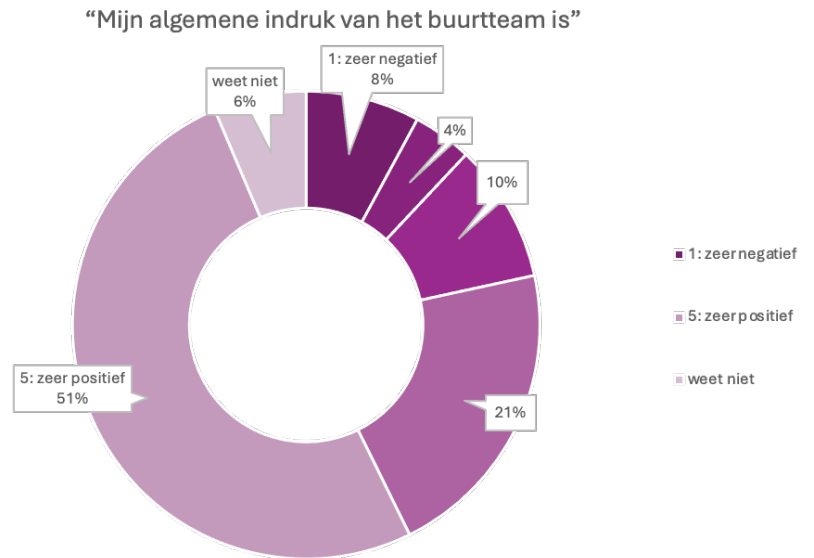
Uit de resultaten blijkt dat ruim 70% van de respondenten een cijfer 4 of 5 geeft voor hun algemene indruk van het buurtteam.

Waarbij 5 staat voor 'zeer positief'.

70% van de respondenten is het eens met de stellingen over de deskundigheid van het buurtteam. Echter, 12% vindt het team **niet voldoende deskundig** en 15% mist nuttige informatie. Open antwoorden tonen aan dat correct doorverwijzen en ervaring belangrijk zijn voor de ervaren deskundigheid. Respondenten benadrukken het **verschil tussen jongere medewerkers** die soms onpersoonlijk zijn en **meer ervaren medewerkers** die empathischer zijn en rust brengen.

De meerderheid van de respondenten heeft positieve ervaringen met het buurtteam, vooral door persoonlijk en empathisch contact. Ze voelen zich gehoord en goed ondersteund. Echter, een deel heeft negatieve ervaringen, met name bij complexere vragen. Ze twijfelen aan de deskundigheid en voelen zich niet altijd adequaat doorverwezen.

In enkele gevallen leidt het contact zelfs tot verslechtering van de situatie. Er is een groep (20%) die de kennis van het buurtteam in twijfel trekt, en voor 25% is onduidelijk waarmee het buurtteam kan helpen. Communicatie en doorverwijzing bij complexe problemen vormen hierbij de kern van de zorgen.



Hoewel 70% aangeeft dat er over de ondersteuning is overlegd, mist een aantal respondenten een persoonlijke klik of deskundigheid bij de ondersteuner. De correlatie tussen een positieve indruk van het buurtteam en meer zelfstandigheid is aanwezig maar zwak. De verdiepende interviews geven nadere verdieping op deze uitkomsten.

## Deel II Verdiepende interviews

Dit deel van het cliëntervaringsonderzoek omvatte **34 diepte-interviews** met Amsterdammers die recent contact hebben gehad met het buurtteam. Respondenten werden geselecteerd uit 500 geïnteresseerden, waarbij werd gelet op spreiding naar stadsdeel, leeftijd en hulpvraag. De gespreksleidraad, gebaseerd op enquête en stakeholder-input (waaronder buurtteammedewerkers en Amsterdammers met ervaringen met het buurtteam), werd gebruikt voor de interviews.

### **belangrijke pijlers: veiligheid, duidelijkheid, deskundigheid en actie**

De ervaring van Amsterdammers met buurtteams wordt sterk beïnvloed door vier kernpijlers: veiligheid, duidelijkheid, deskundigheid en actie.

**Veiligheid** is cruciaal. Mensen voelen zich kwetsbaar wanneer ze hulp zoeken, dus een gevoel van veiligheid en vertrouwen bij het eerste contact is essentieel. Korte wachttijden en nabijheid van buurtteams dragen bij aan een positieve eerste indruk. Een vriendelijke, gelijkwaardige benadering zonder oordeel stimuleert cliënten om zich kwetsbaar op te stellen en hun volledige verhaal te delen. Emotionele steun en erkenning blijven gedurende het gehele traject belangrijk.

**Duidelijkheid** helpt cliënten hun situatie te overzien. Buurtteams die hulpvragen ontrafelen en samen met cliënten stappenplannen, financiële

overzichten en taakverdelingen opstellen, worden gewaardeerd. Het is ook belangrijk dat er helder gecommuniceerd wordt, zodat cliënten weten wat ze kunnen verwachten en het buurtteam transparant is over wat wel en niet mogelijk is.

**Deskundigheid** van buurtteammedewerkers is een andere belangrijke factor. Ervaren medewerkers worden als meer deskundig en professioneel ervaren dan nieuwkomers. Eerlijkheid over kennisniveau en het snel inschakelen van ervaren collega's bij complexe situaties versterken het vertrouwen. Een professionele houding en het vermogen om goed te luisteren zijn hierbij essentieel.

Tot slot is **actiegerichtheid** van het buurtteam van belang. Directe actie, zelfs als het gaat om eenvoudige beloftes of het concretiseren van hulpvragen, leidt tot een positieve ervaring. Cliënten voelen zich gemotiveerd en rustig wanneer ze merken dat er snel beweging zit in hun situatie.

Kortom, een combinatie van veiligheid, duidelijkheid, deskundigheid en actiegerichtheid vormt de basis voor een positieve ervaring van Amsterdammers met buurtteams.

### **als het mis gaat, gaat het goed mis**

Het buurtteam helpt veel cliënten effectief en snel, maar er zijn ook uitdagingen, vooral bij cliënten met gecombineerde problematiek.

Een belangrijke hindernis is het **ingewikkelde bureaucratische systeem**. Cliënten kunnen verstrikt raken in tegenstrijdige regelgeving. Bijvoorbeeld, het oplossen van gezondheidsklachten kan negatieve gevolgen hebben voor andere aspecten, zoals huisvesting omdat iemand geen urgentie meer krijgt. Dit leidt tot frustratie bij de cliënt, hoewel het buurtteam hier vaak beperkte invloed op heeft.

Ten tweede kunnen **vooroordelen van medewerkers** tot een benadering vanuit wantrouwen en arrogantie leiden. Nieuwe medewerkers kunnen door onervarenheid verkeerde inschattingen maken, terwijl ervaren medewerkers soms 'afgestompt' zijn en blinde vlekken hebben.

Samengevat, terwijl buurtteams veel cliënten effectief helpen, zijn er uitdagingen bij complexe problematiek en kunnen vooroordelen van buurtteammedewerkers en het bureaucratische systeem het proces bemoeilijken.

### **doet het zelf, maar niet alleen**

Amsterdammers hechten veel waarde aan 'zelf doen' en het hebben van invloed op de hulp die ze krijgen. Het is voor hen belangrijk om zelf de regie te hebben over hun leven en de keuzes die daarbij horen. Veel mensen vinden het **kwetsbaar om hulp te vragen** en wachten daarom lang voordat ze dat doen. Soms hebben ze al **veel zelf geprobeerd**, zoals hulp vragen aan hun eigen omgeving. Soms vragen ze hulp voor een specifieke kwestie. Hoe dan ook, Amsterdammers willen zelf aan het roer staan en waarderen het als het buurtteam hen zelf laat beslissen over de ondersteuning.

Echter, om zelf weer actief te worden, hebben cliënten vaak **eerst overzicht en stappen van het buurtteam nodig**. Ze voelen dan de motivatie om zelf de regie terug te pakken. Soms is **volledige zelfredzaamheid niet mogelijk** vanwege bijvoorbeeld een chronische ziekte of beperking. Hierbij is het essentieel om samen met de cliënt te bepalen wat 'eigen regie' voor hen betekent en realistische verwachtingen te stellen.

Helaas slaagt het buurtteam er niet altijd in de cliënt goed te ondersteunen, waardoor de cliënt zelf genoodzaakt is zijn problemen op te lossen. Dit leidt tot een negatieve ervaring en twijfel om opnieuw hulp te vragen. Uiteindelijk

draagt dit voor cliënten niet bij aan een vergroot gevoel van eigen regie,  
omdat de problemen niet worden opgelost.

**meer weten? Wij vertellen graag meer.**

**bereik ons op:**

Meetellen Amsterdam  
[amsterdam@meetellen.nl](mailto:amsterdam@meetellen.nl)  
amsterdam.meetellen.nl

Centrum voor Cliëntervaringen:  
[d.stremmelaar@clientenbelang.nl](mailto:d.stremmelaar@clientenbelang.nl)  
centrumvoorclientervaringen.nl