

ONDERSTEUNING PASSEND ZORGAANBOD (OPAZ) – DEVENTER

Een kwalitatief onderzoek onder medewerkers van de Bibliotheek Deventer en cliënten met complexe zorgvragen, in opdracht van het ministerie van VWS.

MARIJE BAKKER
SANDER TOET

AMSTERDAM, APRIL 2018



INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE 07

DEELCONCLUSIES 11

BIJLAGEN 29



VOORAF



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Aanleiding

Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor het project Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ). Dit project is gericht op mensen met complexe zorgvragen, waarbij complexiteit vooral betrekking heeft op de complexiteit van het zorgsysteem waar cliënten tegenaan lopen. Het doel van OPaZ is te komen tot maatregelen die de zoektocht naar passend zorgaanbod makkelijker en korter moeten maken.

Eén deelproject uit het onderdeel 'inzichten uit initiatieven' van het programma OPaZ is gericht op de rol van bibliotheken met als doel informatie dichtbij mensen met complexe zorgvragen te organiseren. Met de Koninklijke Bibliotheek en drie bibliotheken wordt de komende periode nauw samengewerkt in het kader van OPaZ. Elk van de drie bibliotheken heeft een plan in dit kader opgeleverd.

Doel onderzoek

VWS wil onderzoek inzetten om input te krijgen waarmee de rol van de bibliotheek op een relevante manier vormgegeven kan worden. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de wensen en behoeften van cliënten met een complexe zorgvraag. Hoe wil men informatie ontvangen, in hoeverre dichtbij huis en welke rol kan de bibliotheek hierin spelen? De inzichten moeten VWS gerichte input geven om tot een meer structurele aanpak te komen voor cliënten met een complexe zorgvraag.

Wijkwinkel Bibliotheek Deventer

Drie bibliotheken zijn op dit moment actief betrokken bij OPaZ. De status van de drie pilots verschilt per locatie, de een is in de opzetfase, de ander loopt. Dit rapport betreft de Bibliotheek Deventer, waar mensen met een complexe zorgvraag al enkele jaren terecht kunnen bij de Wijkwinkel. Wijkwinkel zet in op doorontwikkeling van digitale dienstverlening gecombineerd met mogelijke fysieke dienstverlening.

ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksvraag



Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de Bibliotheek Deventer op dit gebied?

Over kwalitatief onderzoek

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews. Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek legt de nadruk op welke aspecten van belang zijn en niet op de cijfermatige verdeling van die aspecten.

Deelnemers

We hebben gesproken met verschillende doelgroepen:

- Frontoffice en backoffice medewerkers van de Wijkwinkel in Bibliotheek Deventer, n=3
- Professionals, n=3
- Cliënten die bij de Wijkwinkel zijn geweest met een zorgvraag, n=5

OVER DIT RAPPORT

We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van ‘Pyramid Thinking’.



We starten met een overzicht van de hoofdconclusie en de daarbij horende deelconclusies van dit onderzoek. De hoofdconclusie is het antwoord op de hoofdvraag: *Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de Bibliotheek Deventer op dit gebied?*

Na dit overzicht presenteren we onze visie, waar we de resultaten van het onderzoek in een breder kader plaatsen en onze aanbevelingen geven. Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies (aan de hand van de resultaten uit de gesprekken).

De deelnemers die wij gesproken hebben, noemen wij in dit rapport ‘cliënten’ daar dit de hoofdgroep van het onderzoek betreft. Indien hier sprake van is, maken we in de conclusies een onderscheid tussen:

- Medewerkers
- Professionals
- Cliënten

Quotes van deelnemers zijn *cursief* weergegeven.

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE



Mensen met een complexe zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om de problemen te kunnen neerleggen en hierbij persoonlijk geholpen te worden. Bibliotheek/Wijkwinkel wordt een passende en logische plek gevonden in Deventer.

<p>1. De doelgroep heeft behoefte aan enerzijds begrip en aandacht, anderzijds een concrete oplossing door een persoon</p> <p>Pagina 12–16</p>	<p>2. De bibliotheek (Wijkwinkel) sluit als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep</p> <p>Pagina 17–21</p>	<p>3. De bekendheid van de Wijkwinkel als plek voor complexe zorgvragen lijkt laag</p> <p>Pagina 22–25</p>	<p>4. De digitale wijkwinkel functioneert niet optimaal en heeft niet de voorkeur van de doelgroep als informatiebron</p> <p>Pagina 26–28</p>
<p>Mensen met een complexe zorgvraag geven aan dat het vragen van hulp moeilijk is, dus dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn</p>	<p>De bibliotheek wordt als een vriendelijke en toegankelijke plek gezien</p>	<p>De naam Wijkwinkel dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatiepunt voor mensen kan betekenen</p>	<p>De website https://www.wijkwinkeldeventer.nl/ wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk gezien</p>
<p>Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp vindt men lastig, vanwege de complexe problematiek, begrip- en taalbarrières</p>	<p>De diverse rollen en functies van de bibliotheek helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen</p>	<p>Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij de Wijkwinkel</p>	<p>De website lijkt vooralsnog niet geschikt als startpunt voor mensen een complexe zorgvraag.</p>
<p>Men wordt liever door personen geholpen dan door instanties en is op zoek naar iemand die aan hun kant staat</p>	<p>Vanwege de gevoelige onderwerpen is aandacht nodig voor de privacy van cliënten</p>	<p>De zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek is laag, maar acht men van belang om de Wijkwinkel bekender te maken</p>	<p>Professionals geven aan de website nog niet te gebruiken zoals zou kunnen</p>
<p>Medewerkers en professionals bevestigen dat deze doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp waarbij men bij de hand wordt genomen</p>	<p>De bibliotheek als verzamelpunt van instanties werkt voor zowel medewerkers als cliënten om effectief te helpen of geholpen te worden</p>	<p>Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft</p>	<p>Professionals en medewerkers van de Wijkwinkel bevestigen de waarde van persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website</p>



NIET FYSIEK WAAR HET MOET, MAAR PERSOONLIJK ALS HET KAN (1 / 2)

Persoonlijk contact en luisterend oor van belang voor de doelgroep

De Wijkwinkel heeft als streven om het digitale kanaal (de website wijkwinkeldeventer.nl) als primair uitgangspunt te nemen, 'digitaal waar het kan en fysiek waar het moet' is hierbij het motto. Tijdens de gesprekken met cliënten blijkt echter dat het voor deze doelgroep moeilijk is om zelf (online) naar informatie en hulp te zoeken. Daarnaast moet deze doelgroep echt aan de hand genomen moeten worden bij het oplossen van problemen of vraagstukken. Vanwege de complexe situaties en frustraties met instanties is men op zoek naar empathie en een luisterend oor. De website lijkt daarom als startpunt minder geschikt, naar onze mening heeft persoonlijk contact de voorkeur om de cliënten op weg te helpen. Wel kan de digitale wijkwinkel een ondersteunende rol in deze hulpverlening spelen.

Bekendheid en zichtbaarheid Wijkwinkel kan hoger

Vanwege het toegankelijke en diverse karakter wordt de bibliotheek als passende plek gezien om terecht te kunnen met complexe zorgvragen. De Wijkwinkels lijken echter niet algemeen men bekend te zijn onder inwoners van Deventer. Wat betreft de bekendheid kan duidelijk een verbeterslag gemaakt worden. Ook de fysieke zichtbaarheid van de wijkwinkel in de bibliotheek zelf is van belang, zodat er een duidelijk punt is waar men terecht kan met hulpvragen. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met de privacy van cliënten, zodat zij in een rustige omgeving hun vragen of problemen kunnen bespreken.

NIET FYSIEK WAAR HET MOET, MAAR PERSOONLIJK ALS HET KAN (2/2)

Gebruiksvriendelijke website kan als verzamelpunt dienen van informatie en instanties

Medewerkers en hulpverleners vinden het prettig dat de website wijkwinkeldeventer.nl dient als een verzamelplek van informatie en instanties rondom zorg, wonen en welzijn. Echter geeft men aan de gebruikersvriendelijkheid van de website verbeterd moet worden om er goed gebruik van te kunnen maken. Ook om de website toegankelijker te maken voor cliënten is dit van belang. Het doel van de website en de Wijkwinkel is niet gelijk duidelijk wanneer men op de homepage komt. De verbeterde website kan voor medewerkers als naslagwerk dienen wanneer cliënten met vragen aan de balie komen en medewerkers kunnen na de eerste persoonlijke hulp cliënten mogelijk ook doorverwijzen naar digitale informatie.

Goed uitvragen van situatie van belang voor passende hulp

Medewerkers en professionals (hulpverleners) merken dat achter de vragen waarmee cliënten naar de Wijkwinkel of spreekuren komen vaak complexere situaties schuilgaan. Het is daarom soms lastig om deze mensen te helpen. Het feit dat meerdere instanties en hulpverleners fysiek aanwezig zijn in de bibliotheek, en op vaste tijden gezamenlijk aanwezig, helpt hierbij. Men benadrukt echter dat het van belang is dat de achterliggende problemen goed uitgevraagd worden bij de eerste hulpvraag, zodat de cliënt zo goed mogelijk geholpen kan worden. Continue training van FO-medewerkers lijkt hierbij van belang. Dit laatste lijkt de laatste tijd wat uit het oog verloren te zijn.

Ook het goed afstemmen van de rollen tussen de medewerkers van de Wijkwinkel en de hulpverleners is van belang, zodat beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en de cliënt zo efficiënt en goed mogelijk geholpen kan worden.

DEELCONCLUSIES



Mensen met een complexe zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om de problemen te kunnen neerleggen en hierbij persoonlijk geholpen te worden. De bibliotheek/wijkwinkel in Deventer wordt gezien als een passende en logische plek.

<p>1. De doelgroep heeft behoefte aan enerzijds begrip en aandacht, anderzijds een concrete oplossing door een persoon</p> <p>Pagina 12–16</p>	<p>2. De bibliotheek (Wijkwinkel) sluit als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep</p> <p>Pagina 17–21</p>	<p>3. De bekendheid van de Wijkwinkel als plek voor complexe zorgvragen lijkt laag</p> <p>Pagina 22–25</p>	<p>4. De digitale wijkwinkel functioneert niet optimaal en heeft niet de voorkeur van de doelgroep als informatiebron</p> <p>Pagina 26–28</p>
<p>Mensen met een complexe zorgvraag geven aan dat het vragen van hulp moeilijk is, dus dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn</p>	<p>De bibliotheek wordt als een vriendelijke en toegankelijke plek gezien</p>	<p>De naam Wijkwinkel dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatiepunt voor mensen kan betekenen</p>	<p>De website https://www.wijkwinkeldeventer.nl/ wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk gezien</p>
<p>Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp vindt men lastig, vanwege de complexe problematiek, begrip- en taalbarrières</p>	<p>De diverse rollen en functies van de bibliotheek helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen</p>	<p>Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij de Wijkwinkel</p>	<p>De website lijkt vooralsnog niet geschikt als startpunt voor mensen een complexe zorgvraag.</p>
<p>Men wordt liever door personen geholpen dan door instanties en is op zoek naar iemand die aan hun kant staat</p>	<p>Vanwege de gevoelige onderwerpen is aandacht nodig voor de privacy van cliënten</p>	<p>De zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek is laag, maar acht men van belang om de Wijkwinkel bekender te maken</p>	<p>Professionals en medewerkers geven aan de website nog niet te gebruiken zoals zou kunnen</p>
<p>Medewerkers en professionals bevestigen dat deze doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp waarbij men bij de hand wordt genomen</p>	<p>De bibliotheek als verzamelpunt van instanties werkt voor zowel medewerkers als cliënten om effectief te helpen of geholpen te worden</p>	<p>Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft</p>	<p>Professionals en medewerkers van de Wijkwinkel bevestigen de waarde van persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website</p>



MENSEN MET EEN COMPLEXE ZORGVRAAG GEVEN AAN DAT HET VRAGEN VAN HULP MOEILIK IS, DUS DIT MOET ZO LAAGDREMPELIG MOGELIJK ZIJN

Het vragen van hulp is moeilijk voor mensen met een complexe zorgvraag. De complexiteit van de problemen zorgt ervoor dat cliënten het gevoel hebben dat ze nergens terecht kunnen.

Ook schaamt men zich vaak voor de problemen die men heeft. Men gaat liever zelf op zoek naar een oplossing, maar probleem is juist dat dit niet altijd lukt. Een probleem is iemand vaak over het hoofd gegroeid. Ook de vraag of het probleem zelf kan een rol spelen bij het gevoel van schaamte; men vindt het bijvoorbeeld moeilijk om aan anderen te vertellen dat ze financiële problemen hebben.

- *Ik vond het moeilijk om naar de Wijkwinkel te gaan voor hulp. Ik ben een paar keer langs de bibliotheek gefietst met een map in mijn tas met alle informatie, maar ik ging niet naar binnen. (cliënt)*
- *Voordat je toegeeft dat je het niet redt met je geld, is het eigenlijk al heel erg mis. (cliënt)*

Een front office medewerker van de bibliotheek benoemt ook de rol van cultuur. Zij merkt dat het in bepaalde culturen taboe is om hulp te vragen. Men is hier te trots voor en lost het liever binnen de eigen kring op. Dit zorgt er echter voor dat men pas om hulp komt vragen als de situatie ernstiger wordt, wat het lastiger maakt om deze cliënten te helpen.

- *Ik ben werkzaam in een zeer multiculturele wijk. Veel mensen in de wijk lossen de problemen liever 'binnen de eigen cultuur' op, waardoor ze pas veel te laat om hulp komen vragen bij de Wijkwinkel. (medewerker)*

Vanwege deze drempels geven zowel cliënten en medewerkers aan dat het vragen van hulp zo makkelijk en laagdrempelig mogelijk moet zijn. Als mensen complexe zorgvragen direct bij de 'officiële' instanties terecht moeten, dan is er gevoelsmatig geen ruimte om wat meer ongedwongen eens te peilen hoe zij geholpen kunnen worden. Dan hebben cliënten het gevoel dat er direct stevig met hun probleem aan de slag moet worden gegaan, wat drempelverhogend werkt.

- *Bij de gemeente zijn ze niet zo vriendelijk en begrijpend. (cliënt)*



ZELF ZOEKEN NAAR (ONLINE) INFORMATIE OF HULP VINDT MEN LASTIG, VANWEGE DE COMPLEXE PROBLEMATIEK, BEGRIP- EN TAALBARRIÈRES

Bij het zelf zoeken naar informatie of hulpinstanties loopt men tegen verschillende drempels aan. Men weet niet waar ze terecht kunnen en welke instantie hen zou kunnen helpen. De vragen of problemen bestaan soms uit meerdere aspecten, waardoor cliënten door de bomen het bos niet meer zien. Men weet vaak niet met welk deelprobleem of zoekvraag men moet starten. Bedenken welke zoekterm men online moet gebruiken is ook al lastig.

- *Die vriendin van mij wil vanuit Groningen naar hier verhuizen, is gehandicapt en heeft op termijn hulp nodig in haar woonsituatie. Hoe zoek je dan? Je weet niet wat er op dit terrein allemaal is of hoe het heet. (cliënt)*

Medewerkers van de Wijkwinkel geven aan dat een aanzienlijk deel van de cliënten met complexe zorgvragen geen computer heeft of niet digitaal vaardig genoeg is om online op zoek te gaan naar informatie of hulpinstanties. Ook laaggeletterdheid of het niet (voldoende) beheersen van de Nederlandse taal maakt het moeilijk zelf informatie op te zoeken, of telefonisch contact op te nemen met instanties.

- *Ik krijg vaak vragen van mensen die een brief hebben gekregen van een bedrijf of instantie, maar deze niet goed genoeg kunnen lezen. Ze hebben hulp nodig om de brief te begrijpen en om een reactie te kunnen sturen. (medewerker)*
- *Ik verstuur niet zoveel email. Al die officiële taal. Ik spreek liever iemand. Dan weet ik tenminste direct of ik het wel of niet goed begrepen heb. (cliënt)*

MEN WORDT LIEVER DOOR PERSONEN GEHOLPEN DAN DOOR INSTANTIES EN IS OP ZOEK NAAR IEMAND DIE AAN HUN KANT STAAT

Soms hebben cliënten al bij verschillende instanties aangeklopt, maar heeft men niet de hulp gekregen die men nodig heeft. Ook is de problematiek die men heeft vaak gerelateerd aan instanties, zoals de gemeente, het UWV of de belastingdienst. Men voelt zich door dit soort instanties onbegrepen en is sceptisch over het krijgen van steun of hulp.

- *Het UWV in Breda was naar Deventer aan het wijzen en in Deventer zeiden ze dat het aan Breda lag. Wat moet je dan? (cliënt)*

In hun zoektocht naar hulp hebben cliënten behoefte aan begrip en empathie, iemand die naar hen luistert en aan de hand neemt om een oplossing te vinden voor de situatie. Cliënten hebben een steuntje in de rug nodig.

- *Ik was zelf al bij de gemeente geweest om wat formulieren op te halen voor financiële hulp. Ik merkte dat ik daar echt als een nummer werd behandeld. Iets hield me tegen de formulieren in te vullen, ik vond dat een moeilijke stap. Nadat ik voor hulp bij de buurttafel kwam bood iemand aan om mee te gaan naar de gemeente. Dit was uiteindelijk niet nodig, ik heb het zelf gedaan. Maar ik voelde me wel gesteund, dat had ik nodig denk ik. (cliënt)*

De Wijkwinkel kan dit luisterend oor bieden aan de cliënten. Cliënten geven aan dat ze het niet erg vinden om vervolgens doorverwezen te worden naar een hulpverlener, bijvoorbeeld het sociaal wijkteam of een financieel expert. Het eerste contact waarin zij begrip en steun krijgen lijkt echter van groot belang.

- *Het is zo fijn dat ze hier de hele tijd zeggen "Joh, wat goed dat je er bent. Je gaat er mee aan de slag. Dat is het belangrijkste.". (cliënt)*

MEDEWERKERS EN PROFESSIONALS BEVESTIGEN DAT DEZE DOELGROEP BEHOEFTE HEEFT AAN PERSOONLIJKE HULP WAARBIJ MEN BIJ DE HAND WORDT GENOMEN

Net als cliënten zien ook medewerkers dat mensen met een complexe zorgvraag behoefte hebben om persoonlijk op weg te worden geholpen met een oplossing voor hun probleem of antwoord op hun vragen. De complexe situaties vragen maatwerk voor elke cliënt, volgens medewerkers is er geen vaste procedure, maar worden cliënten op gevoel verder geholpen en doorverwezen.

Medewerkers geven aan dat cliënten soms verwachten dat de Wijkwinkel met een concrete oplossing komt. Zij vinden het soms lastig vinden als ze niet meteen geholpen kunnen worden en bijvoorbeeld een aantal dagen moeten wachten op een reactie op een brief of een telefoontje van een instantie.

- *Het zijn wel mensen die van jou verwachten dat je hun probleem oplost. (medewerker)*

Vaak zijn de cliënten al bij verschillende instanties geweest, of lopen ze al langere tijd rond met hun vraag of probleem. Zij hebben iemand nodig die hen echt verder helpt en samen met hen de situatie aanpakt.

- *Het is goed om voor hun dat telefoontje te plegen. Dat zouden ze zelf kunnen, maar dat gaan ze vaak niet doen. (medewerker)*
- *Even met ze meelopen...daar is iemand vaak al enorm mee geholpen. (medewerker)*

Bij het goed kunnen helpen van cliënten is het volgens medewerkers van belang dat er goed doorgevraagd wordt naar de situatie van iemand die bij de Wijkwinkel komt. Soms komen cliënten bij de Wijkwinkel met één aanmaning voor een niet betaalde rekening, maar blijkt er veel meer problematiek aan ten grondslag te liggen. Medewerkers en professionals zien dan ook de waarde van goede training voor de FO-medewerkers, zodat het uitvragen van de situatie zo goed mogelijk gebeurt.

Mensen met een complexe zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om de problemen te kunnen neerleggen en hierbij persoonlijk geholpen te worden. De bibliotheek/wijkwinkel in Deventer wordt gezien als een passende en logische plek.

<p>1. De doelgroep heeft behoefte aan enerzijds begrip en aandacht, anderzijds een concrete oplossing door een persoon</p> <p>Pagina 12–16</p>	<p>2. De bibliotheek (Wijkwinkel) sluit als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep</p> <p>Pagina 17–21</p>	<p>3. De bekendheid van de Wijkwinkel als plek voor complexe zorgvragen lijkt laag</p> <p>Pagina 22–25</p>	<p>4. De digitale wijkwinkel functioneert niet optimaal en heeft niet de voorkeur van de doelgroep als informatiebron</p> <p>Pagina 26–28</p>
<p>Mensen met een complexe zorgvraag geven aan dat het vragen van hulp moeilijk is, dus dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn</p>	<p>De bibliotheek wordt als een vriendelijke en toegankelijke plek gezien</p>	<p>De naam Wijkwinkel dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatiepunt voor mensen kan betekenen</p>	<p>De website https://www.wijkwinkeldeventer.nl/ wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk gezien</p>
<p>Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp vindt men lastig, vanwege de complexe problematiek, begrip- en taalbarrières</p>	<p>De diverse rollen en functies van de bibliotheek helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen</p>	<p>Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij de Wijkwinkel</p>	<p>De website lijkt vooralsnog niet geschikt als startpunt voor mensen een complexe zorgvraag.</p>
<p>Men wordt liever door personen geholpen dan door instanties en is op zoek naar iemand die aan hun kant staat</p>	<p>Vanwege de gevoelige onderwerpen is aandacht nodig voor de privacy van cliënten</p>	<p>De zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek is laag, maar acht men van belang om de Wijkwinkel bekender te maken</p>	<p>Professionals en medewerkers geven aan de website nog niet te gebruiken zoals zou kunnen</p>
<p>Medewerkers en professionals bevestigen dat deze doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp waarbij men bij de hand wordt genomen</p>	<p>De bibliotheek als verzamelpunt van instanties werkt voor zowel medewerkers als cliënten om effectief te helpen of geholpen te worden</p>	<p>Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft</p>	<p>Professionals en medewerkers van de Wijkwinkel bevestigen de waarde van persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website</p>



DE BIBLIOTHEEK WORDT ALS EEN VRIENDELIJKE EN TOEGANKELIJKE PLEK GEZIEN

De bibliotheek ziet men als een prettige en positieve omgeving, waar je makkelijk naar binnen loopt. Men wordt vriendelijk benaderd in de bibliotheek, waardoor het als een veilige omgeving voelt waar men welkom is. Dit maakt de bibliotheek volgens cliënten geschikt als plek voor een initiatief zoals de Wijkwinkel.

- *Iedereen komt in de bibliotheek, dus het is niet gek als jij hier ook binnenstapt. Je wilt niet als iemand met een probleem herkend worden. (cliënt)*
- *Ik hou van de bibliotheek. Iedereen is hier altijd zo aardig. (cliënt)*

De bibliotheek vervuld duidelijk een rol in het lokale leven. Dit heeft voor- en nadelen. Aan de ene kant is de bibliotheek daardoor dichtbij en toegankelijk. Aan de andere kant vindt men het soms spannend om bekenden tegen te komen in de bibliotheek.

- *Je wil niet dat bekenden of burens weten dat je hulp nodig hebt. (cliënt)*

De bibliotheek voelt als instantie ook als een partij die soort van overheid is, maar niet direct een officiële instantie is. Die benaderbaarheid is belangrijk voor mensen met complexe zorgvragen.

DE DIVERSE ROLLEN EN FUNCTIES VAN DE BIBLIOTHEEK HELPEN BIJ HET VERLAGEN VAN DE DREMPEL OM NAAR BINNEN TE STAPPEN

Bewoners van Deventer kunnen voor allerlei zaken bij de bibliotheek terecht, van het lenen van boeken en het lezen van de krant tot het bijwonen van workshops en lezingen. Dit zorgt ervoor dat de bibliotheek niet alleen wordt gezien als een plek voor boeken en andere media, maar als een breder platform met een sociaal karakter.

Door dit diverse karakter lijkt het voor cliënten gemakkelijker binnen te stappen bij de bibliotheek. Men kan bij wijze van spreken 'toevallig' bij de Wijkwinkel terecht komen, wat een laagdrempelig gevoel geeft. Ook de buurttafel geeft dit toegankelijke gevoel volgens cliënten, men zit gewoon in de bibliotheek net als studenten of mensen die de krant lezen. Dit voelt toegankelijker dan een officieel loket of een punt waar een afspraak moet worden gemaakt.

- *Ik heb eerst een kopje koffie gedronken en rondgekeken hoe het ging. (cliënt)*

Een front office medewerker die in een vestiging van de Wijkwinkel in een buurthuis werkt merkt dat deze plek juist wel bekend staat als een plek waar men heen gaat voor hulp bij problemen, wat de drempel om naar binnen te lopen kan verhogen.

- *Het buurthuis heeft in principe meerdere functies, maar staat ook wel een beetje bekend als 'waar je heen gaat als je problemen hebt'. Dat maakt het misschien minder makkelijk voor buurtbewoners om naar de Wijkwinkel te komen. Dit heb je natuurlijk niet bij een Wijkwinkel in de bibliotheek. (medewerker)*

VANWEGE DE GEVOELIGE ONDERWERPEN IS AANDACHT NODIG VOOR DE PRIVACY VAN CLIËNTEN

Ook al waardeert men het open en toegankelijk karakter van de Wijkwinkel, cliënten geven tegelijkertijd aan dat in de bibliotheek voldoende aandacht moet zijn voor de privacy. De problematiek of vragen waarvoor men bij de Wijkwinkel komt hebben vaak een persoonlijke en gevoelige aard en het is niet wenselijk dat anderen meeluisteren.

- *De ene keer werd ik door mijn contactpersoon meegenomen naar een andere ruimte, de andere keer bleven we gewoon in de bibliotheek zitten. Ik vind dat toch niet zo prettig, iedereen ziet me daar zitten en ik had het gevoel dat mensen makkelijk mee konden luisteren. (cliënt)*

We kunnen hier uit concluderen dat het eerste punt van aankloppen heel laagdrempelig moet zijn, maar wanneer men de problematiek daadwerkelijk gaat bespreken is het prettig om in een aparte hoek of ruimte van de bibliotheek te zitten.

DE BIBLIOTHEEK ALS VERZAMELPUNT VAN INSTANTIES WERKT VOOR ZOWEL MEDEWERKERS ALS CLIËNTEN OM EFFECTIEF TE HELPEN OF GEHOLPEN TE WORDEN

Wat zowel medewerkers als cliënten waardevol achten is de (fysieke) aanwezigheid van verschillende instanties in de bibliotheek. Voor cliënten zit dit vooral in de spreekuren (zoals de buurttafel of het belastingspreekuur) welke de mogelijkheid geven om direct in de bibliotheek hulp te krijgen van een expert.

- *Toen ik bij de buurttafel kwam voor hulp heb ik eerst kort uitgelegd welke vragen ik had. Daarna kon ik meteen geholpen worden door een man die veel wist over financiën. Erg prettig. (cliënt)*

Medewerkers benoemen naast de spreekuren ook de korte lijnen met het Sociaal Wijkteam, omdat dit team in hetzelfde gebouw aanwezig is. De rol van medewerkers zit grotendeels in het doorverwijzen van cliënten naar hulpverleners, maar dit kan soms wat moeizaam gaan. De fysieke aanwezigheid van het Sociaal Wijkteam zorgt dat medewerkers van het Wijkteam cliënten efficiënter kunnen helpen.

- *Wanneer we lastige vragen krijgen van cliënten klop ik soms meteen even aan bij het Sociaal Wijkteam. Vaak zijn ze in de buurt, ook bij de wekelijkse buurttafel. (medewerker)*

Mensen met een complexe zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om de problemen te kunnen neerleggen en hierbij persoonlijk geholpen te worden. De bibliotheek/wijkwinkel in Deventer wordt gezien als een passende en logische plek.

<p>1. De doelgroep heeft behoefte aan enerzijds begrip en aandacht, anderzijds een concrete oplossing door een persoon</p> <p>Pagina 12–16</p>	<p>2. De bibliotheek (Wijkwinkel) sluit als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep</p> <p>Pagina 17–21</p>	<p>3. De bekendheid van de Wijkwinkel als plek voor complexe zorgvragen lijkt laag</p> <p>Pagina 22–25</p>	<p>4. De digitale wijkwinkel functioneert niet optimaal en heeft niet de voorkeur van de doelgroep als informatiebron</p> <p>Pagina 26–28</p>
<p>Mensen met een complexe zorgvraag geven aan dat het vragen van hulp moeilijk is, dus dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn</p>	<p>De bibliotheek wordt als een vriendelijke en toegankelijke plek gezien</p>	<p>De naam Wijkwinkel dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatiepunt voor mensen kan betekenen</p>	<p>De website https://www.wijkwinkeldeventer.nl/ wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk gezien</p>
<p>Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp vindt men lastig, vanwege de complexe problematiek, begrip- en taalbarrières</p>	<p>De diverse rollen en functies van de bibliotheek helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen</p>	<p>Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij de Wijkwinkel</p>	<p>De website lijkt vooralsnog niet geschikt als startpunt voor mensen een complexe zorgvraag.</p>
<p>Men wordt liever door personen geholpen dan door instanties en is op zoek naar iemand die aan hun kant staat</p>	<p>Vanwege de gevoelige onderwerpen is aandacht nodig voor de privacy van cliënten</p>	<p>De zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek is laag, maar acht men van belang om de Wijkwinkel bekender te maken</p>	<p>Professionals en medewerkers geven aan de website nog niet te gebruiken zoals zou kunnen</p>
<p>Medewerkers en professionals bevestigen dat deze doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp waarbij men bij de hand wordt genomen</p>	<p>De bibliotheek als verzamelpunt van instanties werkt voor zowel medewerkers als cliënten om effectief te helpen of geholpen te worden</p>	<p>Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft</p>	<p>Professionals en medewerkers van de Wijkwinkel bevestigen de waarde van persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website</p>



DE NAAM WIJKWINKEL DEKT MOGELIJK ONVOLDOENDE DE LADING VAN WAT HET INFORMATIEPUNT VOOR MENSEN KAN BETEKENEN

De cliënten die we gesproken hebben zijn vooral via via bij de Wijkwinkel terecht gekomen, bijvoorbeeld via een kennis of familie die ook hulp heeft gehad. Anderen zagen informatie in een wijkkrant, of zijn doorverwezen door het Sociaal Wijkteam. Cliënten hebben het gevoel dat het bestaan van de Wijkwinkel niet algemeen bekend is in Deventer.

De benaming 'Wijkwinkel' kan hier een rol in spelen, deze term geeft volgens cliënten geen duidelijk beeld van het informatiepunt. Bij het woord 'winkel' heeft men andere associaties dan een plek waar men terecht kan voor vragen of hulp.

- *Ik vind Wijkwinkel klinken alsof het een plek is waar ouderen producten rondom zorg kunnen halen. Dat het om hulp rondom geldzaken of andere vragen gaat had ik niet meteen verwacht. (cliënt)*

Ook enkele werknemers geven aan dat zij het gevoel hebben dat 'Wijkwinkel' geen voor zichzelf sprekende naam is.

- *Misschien is het niet eens nodig om een aparte naam voor het punt te hebben. Uit naam van de bibliotheek kunnen we mensen ook helpen. Als mensen maar weten dat ze hier terecht kunnen. (medewerker)*

ER IS BEHOEFTE AAN DUIDELIJKHEID OVER HET SOORT PROBLEMEN EN VRAGEN WAARMEE MEN TERECHT KAN BIJ DE WIJKWINKEL

Cliënten hebben geen duidelijk beeld van het soort problemen of vragen waarmee ze terecht kunnen bij de Wijkwinkel. Enerzijds zeggen cliënten dat ze met 'alles' terecht kunnen bij de wijkwinkel, anderzijds hebben cliënten moeite om te bedenken welke thema's of problemen men kan aankaarten. De breedte van mogelijkheden qua onderwerpen waarvoor men terecht kan, maakt het lastig om te bedenken waar men dan specifiek voor terecht mag.

Eén cliënt heeft het gevoel dat men vooral met financiële problemen terecht kan, een andere cliënt denkt dat de Wijkwinkel vooral voor ouderen is. Dit kan ervoor zorgen dat cliënten voor bepaalde vragen niet naar de Wijkwinkel zullen gaan, terwijl ze mogelijk wel geholpen kunnen worden.

- *Ik heb wel eens zien staan in de bibliotheek dat je altijd kan langskomen bij de Wijkwinkel. Maar waarvoor dan? Dat weet ik eigenlijk niet. (cliënt)*

Cliënten lijken behoefte te hebben aan enige afbakening van waarmee men wel of niet terecht kan bij de Wijkwinkel. Cliënten denken dat het geven van voorbeelden van vragen of thema's hen kan helpen om een beeld te krijgen van de activiteiten van de Wijkwinkel. Op de website zijn deze thema's en voorbeelden te vinden, maar de website is niet algemeen bekend onder cliënten.

DE ZICHTBAARHEID VAN DE WIJKWINKEL IN DE BIBLIOTHEEK IS LAAG, MAAR ACHT MEN VAN BELANG OM DE WIJKWINKEL BEKENDER TE MAKEN

Naast de bekendheid in Deventer is ook de zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek zelf van belang. Zowel medewerkers als cliënten geven aan dat er een duidelijk herkenbaar punt moet zijn waar men altijd terecht kan met vragen. Zoals eerder aangegeven is de privacy van belang, maar moet men wel weten dat de Wijkwinkel aanwezig is in de bibliotheek.

- *De Wijkwinkel is nu een beetje weggestopt op de tweede verdieping. Prettig dat je niet meteen in het zicht zit als je erheen gaat, maar als je het niet kent dan weet je misschien helemaal niet dat dit aangeboden wordt in de bibliotheek. (cliënt)*

MEDEWERKERS EN PROFESSIONALS HEBBEN BEHOEFTE AAN EEN GOEDE AFSTEMMING VAN DE SAMENWERKING, WAARBIJ DUIDELIJK IS WIE WELKE ROL HEEFT

Bij bepaalde vragen kunnen cliënten meteen geholpen worden, zoals het lezen van een brief of hulp bij het bellen van een instantie. Voor andere vragen of problemen is hulpverlening nodig. Medewerkers die zichzelf goed toegerust voelen helpen de cliënten het liefst zoveel mogelijk verder, al realiseren zij zich dat ze niet op de stoel van de hulpverlener moeten gaan zitten. Andere medewerkers zien zichzelf en de Wijkwinkel vooral als 'doorgeefluik' naar de juiste hulpverleners en instanties.

Professionals geven aan dat zij soms het gevoel hebben dat medewerkers van de Wijkwinkel de neiging hebben richting hulpverlening te gaan, waar zij niet in gespecialiseerd zijn. Er lijkt zowel vanuit de medewerkers van de Wijkwinkel als de professionals de wens te bestaan om goed af te stemmen hoe samenwerking eruit ziet en welke rol de medewerkers en de professionals hebben.

Mensen met een complexe zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om de problemen te kunnen neerleggen en hierbij persoonlijk geholpen te worden. De bibliotheek/wijkwinkel in Deventer wordt gezien als een passende en logische plek.

<p>1. De doelgroep heeft behoefte aan enerzijds begrip en aandacht, anderzijds een concrete oplossing door een persoon</p> <p>Pagina 12–16</p>	<p>2. De bibliotheek (Wijkwinkel) sluit als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep</p> <p>Pagina 17–21</p>	<p>3. De bekendheid van de Wijkwinkel als plek voor complexe zorgvragen lijkt laag</p> <p>Pagina 22–25</p>	<p>4. De digitale wijkwinkel functioneert niet optimaal en heeft niet de voorkeur van de doelgroep als informatiebron</p> <p>Pagina 26–28</p>
<p>Mensen met een complexe zorgvraag geven aan dat het vragen van hulp moeilijk is, dus dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn</p>	<p>De bibliotheek wordt als een vriendelijke en toegankelijke plek gezien</p>	<p>De naam Wijkwinkel dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatiepunt voor mensen kan betekenen</p>	<p>De website https://www.wijkwinkeldeventer.nl/ wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk gezien</p>
<p>Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp vindt men lastig, vanwege de complexe problematiek, begrip- en taalbarrières</p>	<p>De diverse rollen en functies van de bibliotheek helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen</p>	<p>Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij de Wijkwinkel</p>	<p>De website lijkt vooralsnog niet geschikt als startpunt voor mensen een complexe zorgvraag.</p>
<p>Men wordt liever door personen geholpen dan door instanties en is op zoek naar iemand die aan hun kant staat</p>	<p>Vanwege de gevoelige onderwerpen is aandacht nodig voor de privacy van cliënten</p>	<p>De zichtbaarheid van de Wijkwinkel in de bibliotheek is laag, maar acht men van belang om de Wijkwinkel bekender te maken</p>	<p>Professionals en medewerkers geven aan de website nog niet te gebruiken zoals zou kunnen</p>
<p>Medewerkers en professionals bevestigen dat deze doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp waarbij men bij de hand wordt genomen</p>	<p>De bibliotheek als verzamelpunt van instanties werkt voor zowel medewerkers als cliënten om effectief te helpen of geholpen te worden</p>	<p>Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft</p>	<p>Professionals en medewerkers van de Wijkwinkel bevestigen de waarde van persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website</p>



DE WEBSITE WWW.WIJKWINKELDEVENTER.NL WORDT ALS ONDUIDELIJK EN NIET GEBRUIKSVRIENDELIJK GEZIEN

Onder de cliënten die we gesproken hebben was de website wijkwinkeldeventer.nl niet bekend, waardoor zij niet konden aangeven wat ze van de website vonden.

Een deel van de medewerkers en professionals gebruikt de website wel, maar vindt dat een stevige verbeterslag op de website noodzakelijk is. Zij geven aan dat het goed is dat de informatie over verschillende thema's en instanties op één plek verzameld is. De hoeveelheid informatie, verwijzingen en doorlinks maken de website echter niet gebruiksvriendelijk. Ook een duidelijke structuur ontbreekt. De informatie kan beter geordend worden, zodat medewerkers en hulpverleners gegevens die zij nodig hebben sneller kunnen vinden.

- *Het ziet er wat chaotisch uit. (professional)*

DE WEBSITE LIJKT VOORALSNOG NIET GESCHIKT ALS STARTPUNT VOOR MENSEN EEN COMPLEXE ZORGVRAAG.

De website kan door cliënten gebruikt worden om informatie op te zoeken rondom wonen, welzijn en zorg. Zoals op bladzijde 13 aangegeven is het voor mensen met een complexe zorgvraag vaak lastig om zelf en zelfstandig informatie of hulp te zoeken. Begrip- en taalbarrières zorgen ervoor dat de informatie voor een deel van de doelgroep moeilijk te begrijpen is.

Verder spelen er vaak meerdere aspecten een rol in de situatie van de cliënt, waardoor het lastig is om één thema te kiezen. Op de website wordt veel doorgelinkt naar pagina's van instanties die hulp kunnen verlenen, maar deze doelgroep heeft juist moeite met het zelf benaderen van instanties. Zij hebben iemand nodig die hen hierin begeleidt en steunt. De website lijkt daarom als eerste startpunt niet geschikt voor mensen met een complexe zorgvraag. Naast antwoord op hun vragen en concrete hulp zijn cliënten op zoek naar iemand die een luisterend oor kan bieden en hen persoonlijk verder kan helpen.

- *Je komt niet naar de Wijkwinkel omdat je op een website wil zitten zoeken. (medewerker)*



PROFESSIONALS EN MEDEWERKERS GEVEN AAN DE WEBSITE NOG NIET TE GEBRUIKEN ZOALS ZOU KUNNEN

Professionals en medewerkers zien de potentie in van de website als een verzamelpunt van instanties waar men naar kan doorverwijzen. De website kan daarom een handig hulpmiddel zijn wanneer een cliënt bij de Wijkwinkel komt met een vraag. Daarnaast kunnen medewerkers aan de cliënt laten zien waar zij zelf bepaalde informatie kunnen vinden. Toch gebruiken niet alle professionals en medewerkers de website voor deze doeleinden, onder andere omdat het soms lastig is door de hoeveelheid informatie de juiste gegevens te vinden.

- *Ik merk dat ik niet zelf kijk op de site. Terwijl ik weet dat er veel op staat. Dan loop ik toch sneller door m'n eigen bestanden. Het is wel fijn als iemand van de Wijkwinkel wat voor me kan uitzoeken. Dat vraag ik dan ook wel eens. (professional).*

PROFESSIONALS EN MEDEWERKERS VAN DE WIJKWINKEL BEVESTIGEN DE WAARDE VAN PERSOONLIJK NETWERK BOVEN HET GEBRUIK VAN DE WEBSITE

Professionals en medewerkers die de website weinig of niet gebruiken geven ook aan waarde te hechten aan het eigen persoonlijk netwerk. Frontoffice en backoffice medewerkers hebben door ervaring en bijeenkomsten vaak een netwerk met hulpverleners opgebouwd. Wanneer ze cliënten moeten doorverwijzen weten ze meestal waar de cliënt terecht kan en kunnen ze deze hulpverlener via een direct nummer bereiken. Op de website staan wat algemenere contactgegevens, waardoor het lastig kan zijn de juiste mensen te bereiken.

- *Ik heb een goed netwerk en weet meestal snel op welke manier een cliënt geholpen kan worden. Het kan echter wel lastig zijn om de goede persoon te pakken te krijgen, soms heb ik niet de goede telefoonnummers of zijn hulpverleners moeilijk bereikbaar. Dat is nog wel een verbeterpunt. (medewerker)*
- *Ik neem ook niet contact op met instantie. Nee, ik neem contact op met personen die ik ken bij die organisaties. Dan weet ik zeker dat ik geholpen ga worden. (medewerker)*



BIJLAGEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Hoofdvraag en subvragen

Voor het onderzoek geldt de volgende onderzoeksvraag:



Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de Bibliotheek Deventer op dit gebied?

Bij deze hoofdvraag horen de volgende subvragen:

- Welke informatiebehoefte hebben cliënten met een complexe zorgvraag?
- Op welke wijze ziet men een rol voor de Bibliotheek Deventer in ondersteuning op het gebied van complexe zorgvragen (verwachtingen op het gebied van type ondersteuning, informatie, persoon, et cetera)?
- Wat zijn de wensen en verwachtingen ten aanzien van de Wijkwinkel?
- Welke ervaringen hebben cliënten met de Wijkwinkel?
- Welke ervaringen hebben medewerkers en professionals met de Wijkwinkel?

Methode

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd in de vorm van individuele diepte-interviews. Door middel van individuele interviews leren we de doelgroep (beter) begrijpen en horen we wat voor mensen met een complexe zorgvraag echt van belang is. We zijn ingegaan op de ervaringen die cliënten hebben in de zoektocht naar zorg en ondersteuning. Daarnaast bespraken we de ervaringen van zowel cliënten als medewerkers met de Wijkwinkel in de Bibliotheek Deventer.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Uitvoering

De interviews hebben plaatsgevonden op 27 maart in de Bibliotheek Deventer. De interviews duurden elk 60 minuten. Van de gesprekken zijn audio-opnames gemaakt. Medewerkers en professionals hebben vrijwillig meegedaan aan het onderzoek. Vrijwilligers en cliënten hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Deelnemers en selectie

De deelnemers zijn geworven en uitgenodigd door de bibliotheek Deventer. De verdeling van de verschillende doelgroepen was als volgt:

- Frontoffice en backoffice medewerkers van de Wijkwinkel, n=3
- Professionals, n=3
- Cliënten die bij de Wijkwinkel zijn geweest met een zorgvraag, n=5

Topic list

De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met het ministerie van VWS en de Bibliotheek Deventer tot stand is gekomen.



In opdracht van het **Ministerie van VWS**, april 2018

Marije Bakker, marije@ruigroknetaanel.nl



Sander Toet, sander@ruigroknetaanel.nl



Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon 020-6238512, e-mail: info@ruigroknetaanel.nl, KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

