

■ ■ ■

ENQUÊTE SOCIALE WIJKTEAMS ARNHEM
EN
ONDERSTEUNING DOOR ZORGAANBIEDERS

Voor u gaat invullen...

Bedankt dat u wilt meewerken aan het ervaringsonderzoek over de sociale wijkteams in Arnhem. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.

Digitaal of schriftelijk

U kunt de enquête schriftelijk of via internet invullen. Voor u ligt de schriftelijke enquête. Als u de enquête liever via internet wilt invullen, dan kan dat met de inloggegevens die in de bijgevoegde brief staan.

Wie vult de vragenlijst in?

De persoon aan wie de brief gericht is, vult de vragenlijst in. Natuurlijk mag u altijd iemand vragen om u te helpen bij het invullen van de vragenlijst. Vult u deze vragenlijst in voor één of meer thuiswonende kinderen dan vragen we u de kinderen zoveel mogelijk te betrekken bij het beantwoorden van de vragen.

Tips voor het invullen van de vragenlijst:

- Bij de meeste vragen in deze vragenlijst kunt u voor één antwoord kiezen. Wanneer er staat dat u meerdere antwoorden kunt geven, mag u meerdere vakjes aankruisen.
- Als u twijfelt over een antwoord, probeer dan toch het antwoord te kiezen dat het beste bij uw situatie of mening past.
- Er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden. Het gaat om uw mening
- U kunt antwoorden door het vakje voor het door u gekozen antwoord aan te kruisen of door het antwoord in de aangegeven ruimte in te vullen. Bijvoorbeeld:

Beschikt u over een auto?	
<input checked="" type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nee

- Heeft u zich vergist? U kunt een antwoord verbeteren door het 'foute' vakje helemaal zwart te maken en daarna in het vakje van het 'goede' antwoord een kruisje zetten. Bijvoorbeeld:

Beschikt u over een auto?		
<input checked="" type="checkbox"/>	ja	juiste antwoord
<input type="checkbox"/>	nee	onjuiste antwoord

- Bij sommige vragen staat een tekstkader waarin u uw antwoord kunt opschrijven. Wilt u uw antwoord binnen dit tekstkader invullen? Wilt u zo duidelijk mogelijk en met BLOKLETTERS schrijven?
- Het is belangrijk dat u alle vragen invult. Als u een antwoord aankruist waar achter staat: '→ ga verder naar vraag ...' dan mag u de tussenliggende vragen overslaan.
- Wij vragen u de vragenlijst met zwarte of blauwe pen in te vullen en hokjes duidelijk aan te kruisen.
- Heeft u vragen over of problemen met het invullen van de enquête, dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van I&O Research via telefoonnummer 0800-405 06 02 (gratis) of per mail via helpdesk@ioresearch.nl

Als u klaar bent met invullen:

Na het invullen kunt u de enquête terugsturen met de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel plakken is niet nodig. U kunt de ingevulde vragenlijst **t/m 8 mei 2018** terugsturen.

Hartelijk dank voor uw medewerking en veel succes met het invullen!

UW HULPVRAAG EN DE WEG NAAR HET WIJKTEAM

De volgende vragen gaan over hoe u in contact bent gekomen met de wijkcoach(es).

1 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Consultatiebureau
- Familie/buren/kennissen
- Gemeente
- Huisarts of praktijkondersteuner huisarts
- Jeugdarts
- School van mijn kind(eren)
- Veilig thuis
- Website, wijkteamsarnhem.nl
- Wijkverpleegkundige
- Zorginstelling
- Het was mijn eigen idee
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

2 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn totaliteit? Geef een rapportcijfer waarbij 1 = zeer slecht en 10 = zeer goed

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet ik niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)?

- 1 week of minder
- 3 weken of meer
- tussen 1 en 2 weken
- weet ik niet
- tussen 2 en 3 weken

4 Hieronder staan een aantal stellingen over uw hulpvraag en hoe de wijkcoach met uw hulpvraag is omgegaan. Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen?

	helemaal mee eens		neutraal	helemaal niet mee eens		weet ik niet/ geen mening
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Het inplannen van de eerste afspraak met de wijkcoach verliep naar wens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik werd snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De wijkcoach nam mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De wijkcoach nam de tijd om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ik ben tevreden over hoe mijn hulpvraag en situatie zijn besproken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De wijkcoach had voldoende achtergrondkennis om mijn situatie juist te beoordelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De wijkcoach en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik ben tevreden over hoe/de manier waarop de afspraken zijn vastgelegd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach?

- Ja
 Nee

6 Wist u van tevoren dat u de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen?

Toelichting: een onafhankelijke ondersteuner kan u bijvoorbeeld helpen met het voorbereiden van het eerste gesprek met het wijkteam en samen met u dit gesprek voeren.

- Ja
 Nee

7 Waren er andere personen aanwezig bij uw eerste gesprek, naast uzelf en de wijkcoach(es)?

- Ja
 Nee → ga verder naar vraag 9

8 Wie waren de andere aanwezigen bij het eerste gesprek? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Familie / vrienden
 Vrijwilliger(s)
 Medewerker(s) van zorginstellingen
 Onafhankelijk cliëntondersteuner
 Anders, namelijk...

DE WIJKCOACH EN HET WIJKTEAM

De volgende vragen gaan verder in op uw ervaring(en) met het wijkteam en het contact dat u heeft (gehad) met de wijkcoach(es).

9 Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ongeveer contact gehad met een wijkcoach?

- 1 keer
 2-5 keer
 6-10 keer
 11 keer of meer
 Weet ik niet

9b Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met een wijkcoach?

- Minder dan één maand geleden
 1-3 maanden geleden
 4-6 maanden geleden
 Meer dan 6 maanden geleden
 Weet ik niet

10 Op welke manieren heeft u contact (gehad) met een wijkcoach? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Telefonisch
- Gesprek bij mij thuis
- Gesprek bij het wijkteam
- Via SMS / WhatsApp
- Per mail
- Anders, namelijk...

11 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet/ geen mening
1. Ik weet wie mijn wijkcoach is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De wijkcoach is voor mij goed bereikbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De taak van de wijkcoach is duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik zorg altijd dat er iemand (familie/kennis/buren) bij is wanneer ik contact heb met mijn wijkcoach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Heeft de wijkcoach met u gesproken over hoe er wordt omgegaan met uw persoonlijke gegevens?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

13 Bent u tevreden over de manier waarop wijkcoaches omgaan met uw persoonlijke gegevens?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet /geen mening

PLAN VAN AANPAK

De volgende vragen gaan specifiek over een plan van aanpak.

14 Heeft u een "Mijn Plan Ons Plan" of een ander plan opgesteld?

- Ja, een Mijn Plan Ons Plan
- Ja, een ander plan
- Nee → ga verder naar vraag 17
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 17

15 Wie heeft het plan gemaakt?

- Ik heb het plan zelf geschreven
- De wijkcoach heeft het plan geschreven
- Ik heb het plan samen met de wijkcoach geschreven
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet

16 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet/ geen mening
1. Ik ben tevreden over het opgestelde plan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Het plan helpt mij om mijn doelen te bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik kan het gemaakte plan bekijken wanneer ik dat wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik heb vertrouwen in het plan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Het plan helpt mij om aan mijn behoefte te werken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Het plan helpt mij in de gesprekken met de wijkcoach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik stel digitaal toegang tot mijn plan op prijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ZORG EN ONDERSTEUNING VAN ANDEREN

De volgende vragen gaan over eventuele ondersteuning die u van andere personen en/of instellingen krijgt. **Het gaat dus niet over de wijkcoach, tenzij dit specifiek wordt vermeld.**

17 Van welke van onderstaande personen ontvangt u hulp/zorg? (U kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Familie
- Vrienden / Kennissen
- Buren
- Vrijwilliger(s)
- Geen van deze

18 Krijgt u ondersteuning van zorgpartijen of zorgaanbieders? Met ondersteuning wordt hier bijvoorbeeld bedoeld: huishoudelijke hulp, begeleiding, beschermd wonen, traplift, dagbesteding, vervoer of jeugdzorg.

- Ja
- Nee, mijnzorgaanvraag is afgewezen → ga verder naar vraag 23
- Nee, aanvullende zorg was niet nodig → ga verder naar vraag 24

19 De volgende stellingen gaan over hoe u de ondersteuning die is ingezet beoordeelt. Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet/ geen mening
1. De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De ondersteuning is van goede kwaliteit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20 De volgende stellingen gaan over wat de aanvullende ondersteuning u oplevert. Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen?

Door de ondersteuning die ik krijg...	helemaal mee eens		neutraal	helemaal niet mee eens		weet ik niet/ geen mening
	helemaal mee eens	meestal mee eens		niet mee eens	helemaal niet mee eens	
1. ..kan ik beter de dingen doen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ..kan ik mij beter redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ..heb ik een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ..voel ik mij zelfstandiger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ..voel ik me meer onderdeel van de maatschappij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DE ROL VAN WIJKCOACHES

De volgende vragen gaan over de rol van de wijkcoach(es) bij de inzet van de ondersteuning.

21 Heeft de wijkcoach deze ondersteuning ingezet?

- Ja
- Nee → ga verder naar vraag 23
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 23

22 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	helemaal mee eens		neutraal	helemaal niet mee eens		weet ik niet/ geen mening
	helemaal mee eens	meestal mee eens		niet mee eens	helemaal niet mee eens	
1. De wijkcoach heeft mij doorverwezen naar de hulp waar ik behoefte aan heb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De wijkcoach heeft veel kennis van andere zorgverleners die mij verder kunnen helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De wijkcoach heeft mij precies vertelt hoe het traject van ondersteuning eruit komt te zien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De wijkcoach bleef betrokken ook nadat er andere ondersteuning was ingezet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik ben tevreden over de ondersteuning die via de wijkcoach is ingezet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De wijkcoach heeft toestemming aan mij gevraagd om mijn persoonlijke gegevens te delen met andere zorgaanbieders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 Bent u er door de wijkcoach over geïnformeerd dat u bezwaar kunt maken tegen de beslissing om de aangevraagde ondersteuning wel/niet in te zetten?

Toelichting: als u het niet eens bent met de inhoud van de beslissing kunt u schriftelijk bezwaar maken. In dat geval kijkt de gemeente opnieuw naar de beslissing en naar de redenen waarom u bezwaar maakt. Als de gemeente het met u eens is, kan een andere beslissing worden genomen.

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

WEBSITE

De volgende vragen gaan over de website van de wijkteams: wijkteamsarnhem.nl

24 Kent de website van de wijkteams: wijkteamsarnhem.nl?

- Ja
- Nee → ga verder naar vraag 28
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 28

25 Heeft u de website weleens bezocht?

- Ja
- Nee → ga verder naar vraag 28
- Weet ik niet → ga verder naar vraag 28

26 Heeft u op de website de informatie gevonden die u zocht?

- Ja
- Nee, ik kon het volgende niet vinden.....

27 In hoeverre vindt u de website:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet ik niet/ geen mening
1. Gebruiksvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Overzichtelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nuttig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALGEMENE INFORMATIE

Tot slot willen we u enkele vragen stellen over uzelf. Deze gegevens worden net als de andere gegevens anoniem en vertrouwelijk verwerkt.

28 Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

29 Wat is uw geboortejaar?

30 Wat is uw postcode?

Zo weten wij in welk gedeelte van Arnhem u woont.

■ ■ ■

TOT SLOT

31 Heeft u ideeën of tips om (de werkwijze van) het wijkteam te verbeteren?

HARTELIJK DANK VOOR HET INVULLEN VAN DEZE VRAGENLIJST