

Enquête samenwerking wijkteams en voorveld 2024

Uitgevoerd door Dimensus

Dit rapport biedt inzicht in de belangrijkste resultaten van het onderzoek naar de samenwerking tussen de sociaal wijkteams en de organisaties in het voorveld. Het rapport is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken die elk een specifiek onderdeel van het onderzoek behandelen.

Hoofdstuk 1: Het onderzoek

In dit hoofdstuk worden de achtergrond, doelstelling en onderzoeksvragen van het onderzoek toegelicht en wordt de behaalde respons besproken.

Hoofdstuk 2: Samenvatting

Hierin worden de belangrijkste resultaten van dit onderzoek samengevat.

Hoofdstuk 3: De respondenten

Dit hoofdstuk bespreekt de respondenten vanuit de sociaal wijkteams en organisaties in het voorveld die de vragenlijst hebben ingevuld. Vragen die in dit hoofdstuk worden beantwoord zijn onder andere: op welke terreinen zijn de respondenten actief en bieden zij ondersteuning?

Hoofdstuk 4: Bereik van wijkteams

Dit hoofdstuk gaat in op de samenwerking tussen de wijkteams en organisaties in het voorveld. Het hoofdstuk behandelt vragen als: wordt er samengewerkt tussen wijkteams en organisaties in het voorveld, waarom wel of waarom niet? Op welke terreinen en hoe frequent wordt samengewerkt? Wat is het niveau van samenwerking, en welke organisaties en wijkteams werken het meest met elkaar samen?

Hoofdstuk 5: Effectiviteit van de samenwerking

Dit hoofdstuk verdiept zich in de samenwerking en presenteert de resultaten over de effectiviteit ervan. In de vragenlijst beoordeelden de respondenten, de samenwerking op een vijfpuntschaal, variërend van (helemaal) oneens tot (helemaal) eens, aan de hand van verschillende stellingen, zoals: komen de sociaal wijkteams en de organisaties in het voorveld gemakkelijk met elkaar in contact? Zijn zij betrokken bij elkaars groepsactiviteiten? Zijn zij ontvankelijk voor elkaars gesignaleerde verbeterpunten?

Hoofdstuk 6: Tips vanuit de wijkteams en het voorveld

Dit hoofdstuk gaat in op de aanbevelingen die de respondenten van de wijkteams en de organisaties in het voorveld hebben gedaan. De vragenlijst vroeg naar 'tips' voor samenwerking die de gemeente Zaanstad kan meenemen in de nieuwe opdracht voor het werken in de wijk vanaf 2027.

NB. Wanneer in dit rapport gesproken wordt over '(sociaal) wijkteams' en 'organisaties in het voorveld', verwijzen we naar de respondenten uit deze twee doelgroepen die de vragenlijst hebben ingevuld, en niet naar de sociaal wijkteams of organisaties in het voorveld in hun geheel.

Inhoud

- 1. Het onderzoek
- 2. Samenvatting
- 3. De respondenten
- 4. Bereik van wijkteams
- 5. Effectiviteit van de samenwerking
- 6. Tips vanuit de wijkteams en het voorveld
- Colofon



Het onderzoek

- Sinds 2015 voeren gemeenten de gedecentraliseerde taken uit op het terrein van Wmo, Participatie en Jeugdhulp. In Zaanstad wordt dit uitgevoerd door de sociaal wijkteams en het Jeugdteam. Met het oog op de nieuwe opdracht Sociaal Wijkteams 2027, heeft de gemeente Zaanstad samen met een projectteam een onderzoek gestart. Een van de onderdelen van dit onderzoek is de evaluatie.
- Om een bijdrage te leveren aan drie van de deelvragen uit deze opzet is besloten de samenwerking tussen de sociaal wijkteams en organisaties in het voorveld te evalueren door middel van het afnemen van vragenlijsten. Dimensus is gevraagd een onderzoek uit te voeren voor dit onderdeel van het onderzoek.
- Dit rapport richt zich op de samenwerking tussen de sociaal wijkteams en organisaties in het zogenoemde 'voorveld' en draagt bij aan de beantwoording van de volgende deelvragen uit de onderzoeksopzet: 'Wat kan er gezegd worden over bereik en effectiviteit van de wijkteams?', 'Wat waren belemmerende en bevorderende factoren?' en 'Wat zijn noodzakelijke randvoorwaarden om de gestelde doelen te bereiken?'.
- Voor dit onderzoek zijn twee vragenlijsten opgesteld: één voor de medewerkers van de sociaal wijkteams en één voor de organisaties in het voorveld. De vragenlijsten zijn vrijwel identiek, maar waar nodig is de formulering aangepast aan de doelgroep van het voorveld of het sociaal wijkteam.
- In totaal hebben 140 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 54 uit de wijkteams en 86 vanuit het voorveld. Alle respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld.

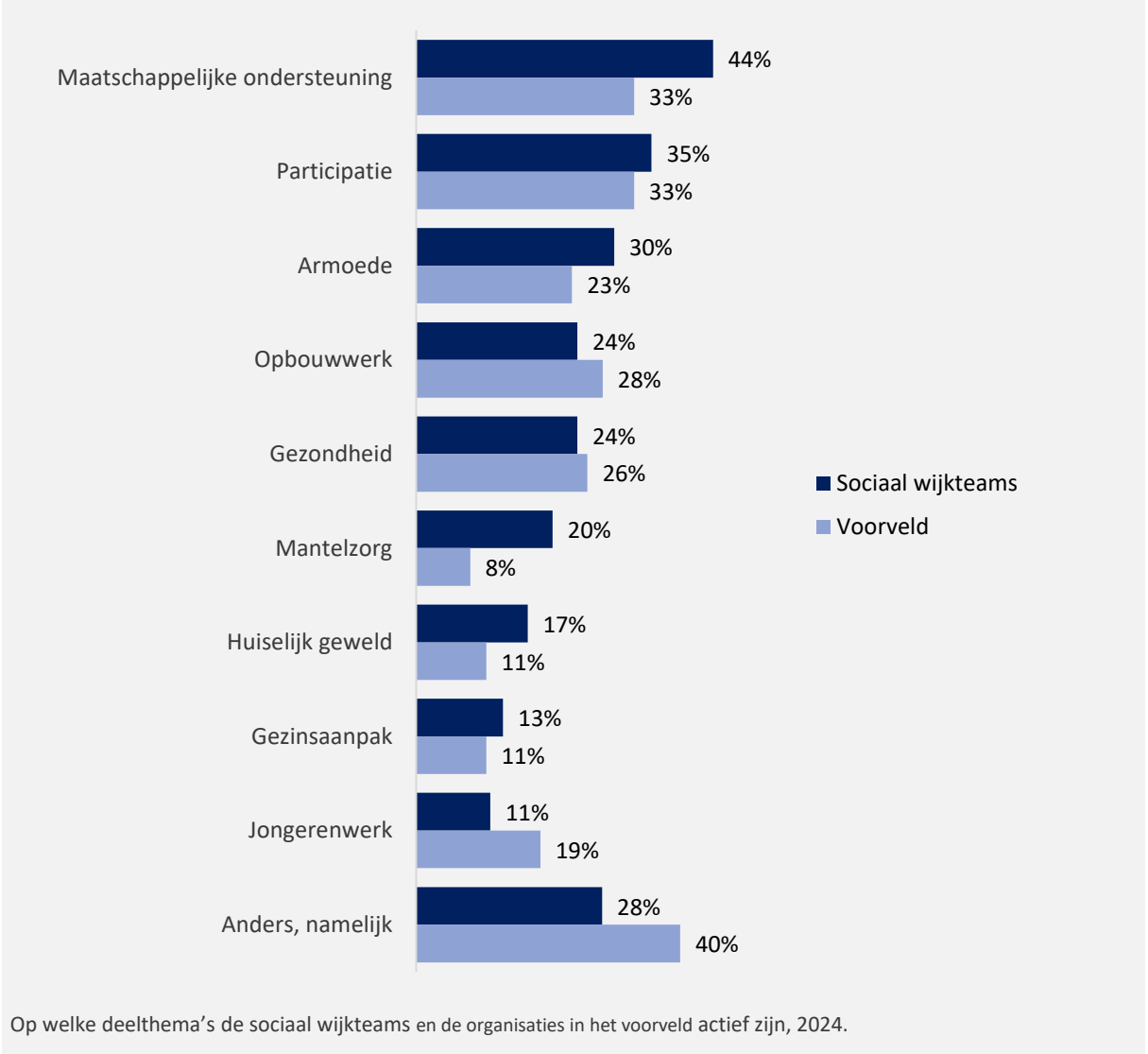
Samenvatting

- Uit de resultaten blijkt dat ruim vier op de tien respondenten uit de wijkteams hebben aangegeven actief te zijn op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning (44%), gevolgd door participatie (35%) en armoede (30%). Als het gaat om organisaties in het voorveld dan zijn ook zij vooral actief op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning (33%) en de participatie (33%), gevolgd door het opbouwwerk (28%), gezondheid (26%), armoede (23%) en het jongerenwerk (19%).
- De respondenten vanuit de sociaal wijkteams zijn, vergeleken met de respondenten vanuit organisaties in het voorveld, actiever op het gebied van mantelzorg (resp. 20% en 8%), maatschappelijke ondersteuning (resp. 44% en 33%), armoede (resp. 30% en 23%) en huiselijk geweld (resp. 17% en 11%). Uit de resultaten blijkt dat het voorveld zich vooral veel actiever inzet op het terrein van het jongerenwerk (resp. 19% en 11%) en enigszins op het terrein van het opbouwwerk (resp. 28% en 24%).
- Uit de resultaten blijkt dat de organisaties in het voorveld het vaakst (44%) groepsactiviteiten aanbieden gebaseerd op interesses, zoals koffie drinken of samen koken. Wanneer deze organisaties aan de hand van een cijfer aangeven hoe actief ze zijn in het creëren en versterken van een netwerk van inwoners, geven ruim vier op de tien organisaties hiervoor een 8 of hoger (43%).
- Negen op de tien wijkteams geven aan samen te werken met een organisatie in het voorveld (89%). Acht op de tien organisaties in het voorveld geven aan samen te werken met de wijkteams (80%). Organisaties in het voorveld werken het meest samen met Inclusio (70%). Organisaties in het voorveld waar wijkteams het meest mee samen werken zijn buurtcentra, Zaankanter voor Elkaar (ZVE), de bibliotheek, Humanitas en GGZ in de wijk.
- Uit de resultaten blijkt dat wijkteams en organisaties in het voorveld het meest samenwerken op het niveau van kennis delen en informatie uitwisselen (resp. 85% en 70%).
- De respondenten vanuit de wijkteams zijn over het algemeen positiever over hun gezamenlijke bijdrage aan inwoners dan de organisaties in het voorveld (resp. 89% versus 66%). Uit de resultaten blijkt dat men met name positief is over de samenwerking en ondersteuning met kennis en hulp.
- Over het algemeen blijken wijkteams positiever te zijn over het gemak om met elkaar in contact te kunnen komen dan de organisaties in het voorveld (resp. 86% versus 44%). De korte lijnen en goede contacten bevorderen de samenwerking. Aangegeven wordt dat wachttijden en terugkoppeling in sommige gevallen lang of traag zijn de samenwerking op dit vlak kan belemmeren.
- Uit de resultaten is op te maken dat wijkteams positiever zijn over de bereikbaarheid van hun samenwerkingspartners dan de organisaties in het voorveld (resp. 84% versus 51%). De zichtbaarheid van wijkmanagers in de wijk en de goede bereikbaarheid van contactpersonen worden genoemd als positieve punten. Door sommigen wordt aangegeven dat de personeelsswisselingen en het ontbreken van inzicht in de rollen en activiteiten van organisaties de samenwerking op dit punt kan belemmeren.

Samenvatting – vervolg

- De respondenten vanuit de wijkteams hebben duidelijk vaker het gevoel betrokken te worden bij groepsactiviteiten dan de organisaties in het voorveld (resp. 68% versus 31%). De samenwerking wordt door beide organisaties gewaardeerd en versterkt de ondersteuning aan bewoners. Door sommigen wordt aangegeven dat er ruimte is voor verbetering op het gebied van afstemming/coördinatie en capaciteit.
- Uit de resultaten blijkt dat wijkteams positiever zijn over de effecten die de organisaties in het voorveld bereiken dan de organisaties in het voorveld over de effecten van de wijkteams (62% versus 41%). Positieve punten die door respondenten hierbij benoemen zijn de zichtbaarheid van organisaties in de wijk en de waardering van onderlinge contacten. Ook hier worden persoonsverloop en lange wachttijden gezien als zaken die de samenwerking op dit vlak kunnen belemmeren.
- Over het algemeen schatten wijkteams de relatie met het voorveld positiever in dan andersom (resp. 61% versus 30%). Het meedenken van partners en onderlinge samenwerking worden gewaardeerd. Door sommigen wordt aangegeven dat communicatieproblemen en besluitvormingsprocessen de samenwerking belemmeren.
- Het blijkt dat wijkteams iets positiever zijn over het aandragen van nieuwe ideeën bij elkaar dan de organisaties in het voorveld (resp. 57% versus 44%). Het onderlinge enthousiasme wordt positief gewaardeerd, sommigen ervaren dat innovatie en samenwerking bemoeilijkt wordt doordat wordt vastgehouden aan bestaande werkwijzen en structuren.
- De respondenten vanuit de wijkteams geven aan dat zij vinden dat de organisaties in het voorveld ontvankelijker zijn voor verbeterpunten dan andersom (resp. 42% versus 25%). Flexibiliteit en personeelsverloop worden door sommigen hierbij als belemmering voor de samenwerking ervaren.

De respondenten

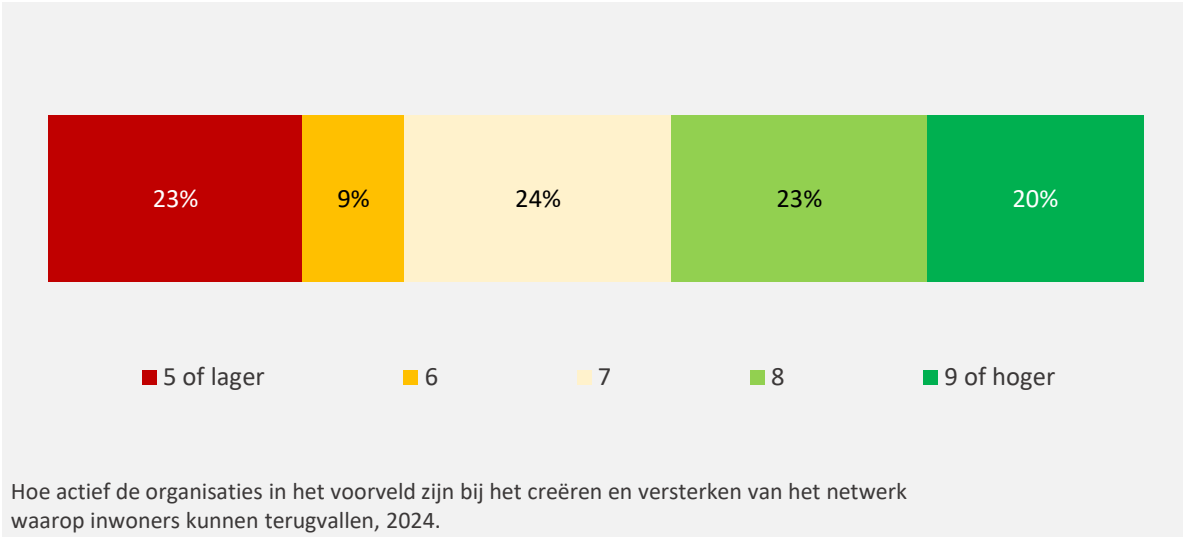
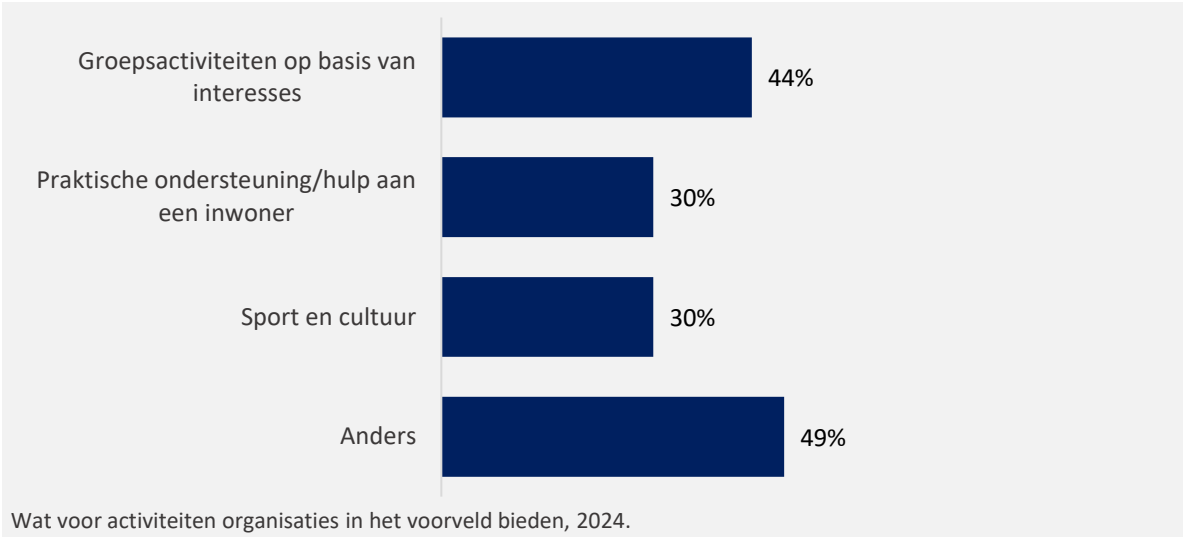


De respondenten hebben de vraag gekregen op welke deelthema's ze actief zijn. Ruim vier op de tien respondenten uit de wijkteams hebben aangegeven actief te zijn op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning (44%), gevolgd door participatie (35%) en armoede (30%). Opbouwwerk in de wijk en gezondheid zijn onderdelen waarbinnen een kwart van de wijkteams actief is (beide 24%). Circa één op de vijf wijkteams is actief op het gebied van mantelzorg (20%) en huiselijk geweld (17%). De wijkteams zijn minder actief op het gebied van de gezinsaanpak en het jongerenwerk (resp. 13% en 11%). Een kwart houdt zich nog actief bezig met andere zaken zoals WMO, cultuur en maatschappelijke initiatieven, jeugd en jongerenwerk en zorg (voor ouderen).

Als het gaat om organisaties in het voorveld dan zijn ook zij vooral actief op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning (33%) en de participatie (33%), gevolgd door het opbouwwerk (28%), gezondheid (26%), armoede (23%) en het jongerenwerk (19%). De organisaties in het voorveld zijn het minst actief binnen de deelthema's gezinsaanpak, huiselijk geweld en mantelzorg (resp. 11%, 11% en 8%). Vier op de tien respondenten zijn nog actief met andere zaken zoals culturele activiteiten, burgerinitiatieven, actief binnen buurthuizen, jeugdwerk en zorg (voor ouderen).

De sociaal wijkteams zijn vergeleken met het voorveld actiever op het gebied van de mantelzorg (resp. 20% en 8%), de maatschappelijke ondersteuning (resp. 44% en 33%), armoede (resp. 30% en 23%) en huiselijk geweld (resp. 17% en 11%). Het voorveld zet zich vooral actiever in op het terrein van het jongerenwerk (resp. 19% en 11%) en enigszins op het terrein van het opbouwwerk (resp. 28% en 24%).

De respondententen

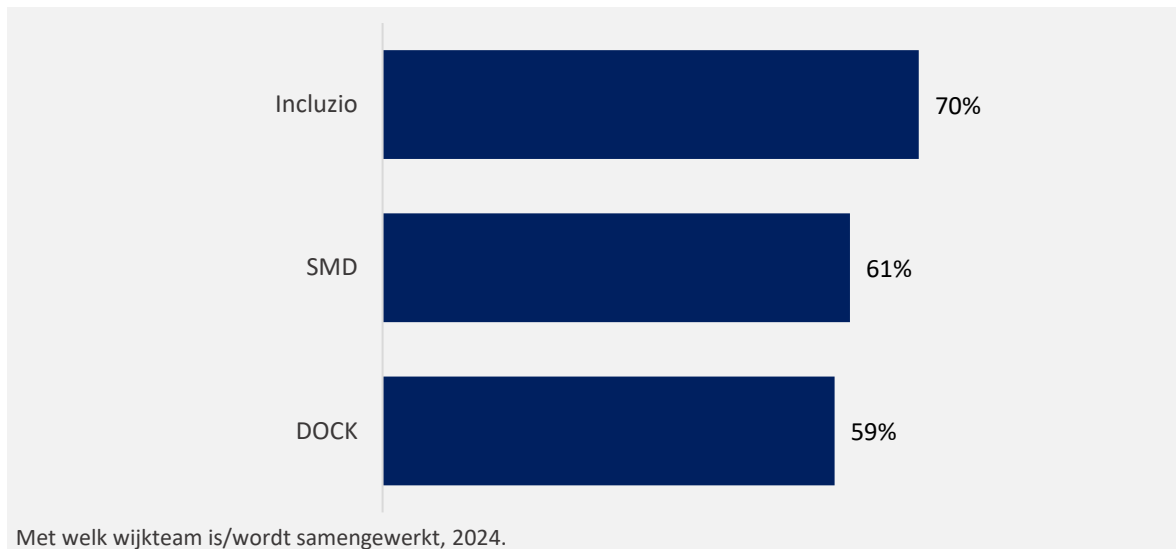
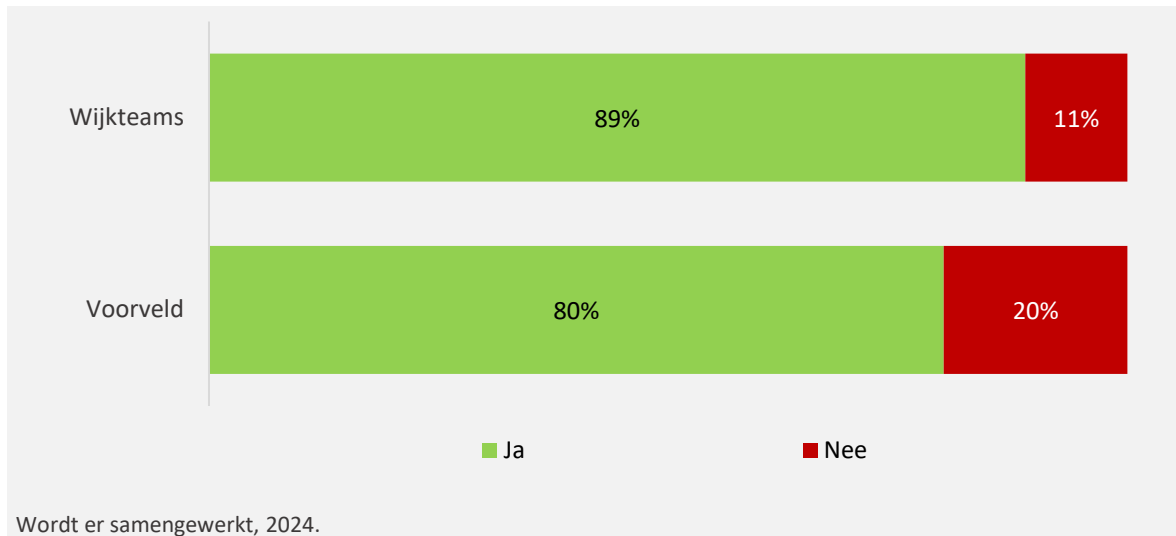


Als we kijken naar de activiteiten die organisaties in het voorveld aanbieden zijn dit met name groepsactiviteiten gebaseerd op interesses, zoals koffie drinken of samen koken. Ruim vier op de tien organisaties geven aan dit soort activiteiten aan te bieden (44%).

Daarnaast bieden drie op de tien organisaties in het voorveld activiteiten aan in de vorm van praktische ondersteuning of hulp aan inwoners (bijvoorbeeld een maatjestrage) en/of activiteiten in het kader van sport en cultuur (beide 30%). De helft biedt ook nog andere activiteiten aan zoals ondersteuning aan vrijwilligers, mantelzorgers en ouders maar ook activiteiten op het gebied van schuldhulpverlening, mentaal welzijn, leefbaarheid en bewonersparticipatie.

Wanneer organisaties aan de hand van een cijfer moeten aangeven hoe actief ze zijn in het creëren en versterken van een netwerk van inwoners geven ruim vier op de tien organisaties hiervoor een 8 of hoger (43%). Een kwart vindt dit een 7 waard (24%) en nog eens een tiende een 6 (9%). Bijna een kwart van de organisaties geeft hiervoor een 5 of lager (23%).

Bereik van wijkteams



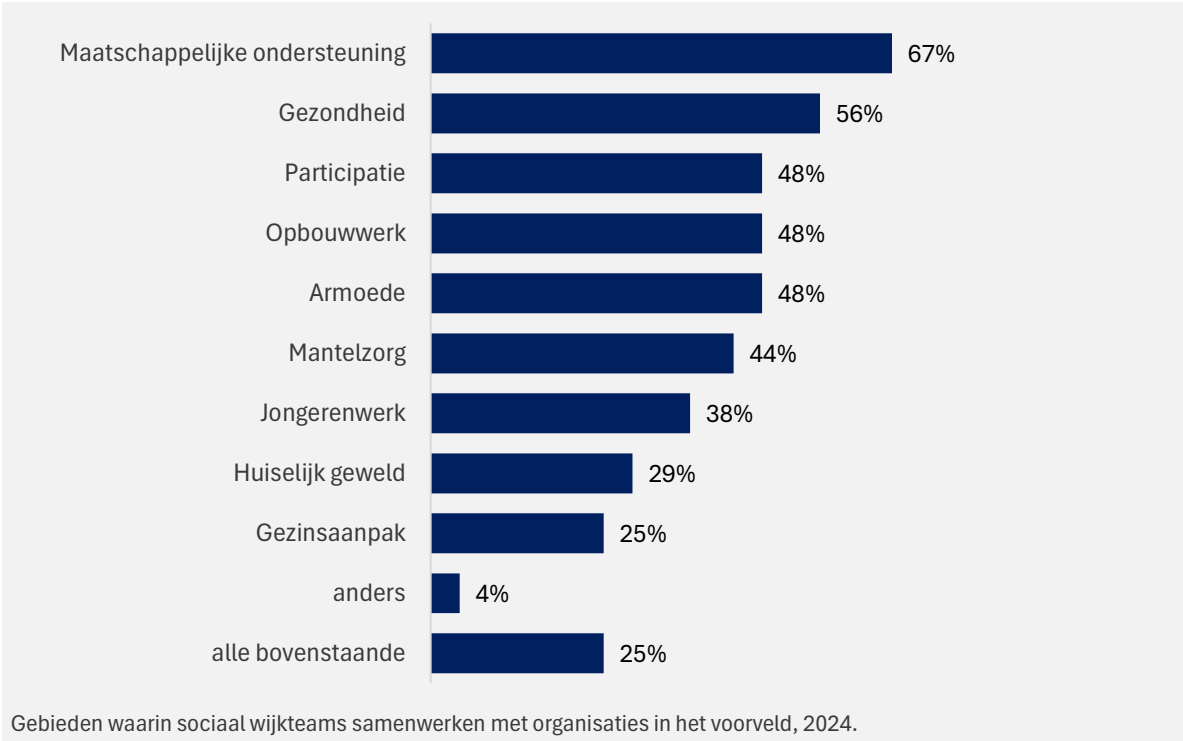
Aan de wijkteams is gevraagd of zij samenwerken met organisaties in het voorveld. Negen op de tien wijkteams geven aan samen te werken met een dergelijke organisatie (89%). Op de vraag of de organisaties in het voorveld samenwerken met een wijkteam, geven acht op de tien aan dat dit het geval is (80%).

Van de wijkteams werkt circa één op de tien niet samen met organisaties in het voorveld. Onduidelijkheid over wat het aanbod is en/of dit aanbod niet past bij de aard van de werkzaamheden (of organisatie) worden door de wijkteams als redenen naar voren gebracht om niet samen te werken met organisaties uit het voorveld.

Van de organisaties in het voorveld werkt één op de vijf niet samen met een wijkteam (20%). De redenen die vanuit organisaties in het voorveld hiervoor genoemd zijn, variëren van het niet in contact kunnen komen met een wijkteam tot een bewuste keuze van organisaties om zelfstandig te opereren ("Wij zijn een opzichzelfstaande organisatie", "wij hebben binnen onze eigen organisatie contactpersonen die in contact staan met vertrouwenspersonen van de GGD").

Als we aan de organisaties in het voorveld voorleggen met welke wijkteams zij het meest samenwerken, wordt Inluzio door zeven op de tien het vaakst genoemd (70%), gevolgd door SMD (61%) en DOCK (59%). Inluzio is in de wijken Krommenie, Wormerveer, Zaandam Noord-Kogerveld en West-Oudehaven actief. SMD in Assendelft-Westzaan, Nieuw West, Westerkoog en Rooswijk en Oud Koog/Oud Zaandijk. DOCK is actief in de wijken Poelburg, Pelders-Hoornseveld, Zaandam Zuid en Rosmolenwijk.

Bereik van wijkteams



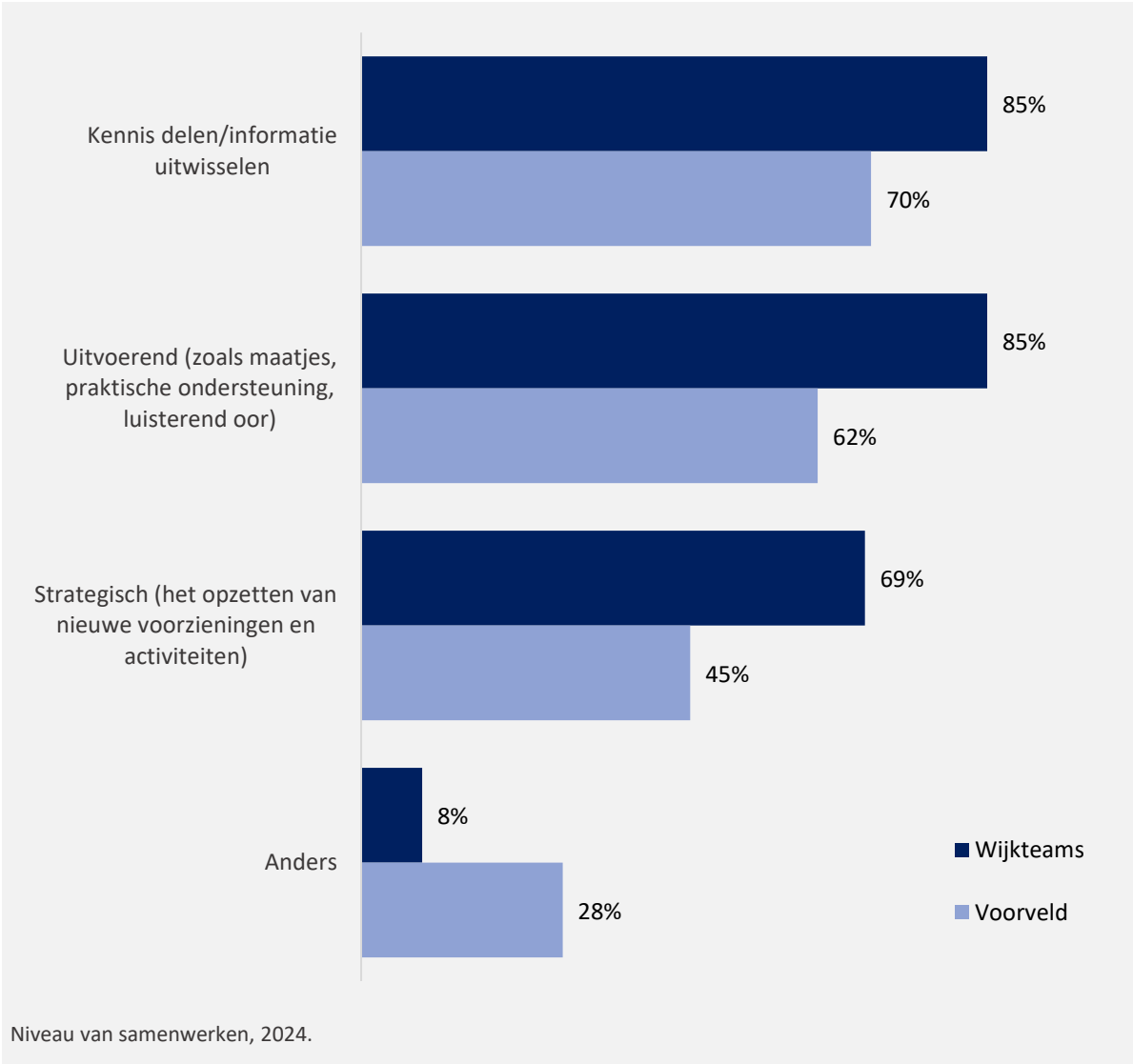
De wijkteams werken het vaakst samen met een organisatie in het voorveld op het gebied van maatschappelijke ondersteuning (67%), gevolgd door gezondheid (56%). Bijna de helft van de organisaties waarmee wijkteams samenwerken zijn actief op de gebieden participatie, opbouwwerk en armoede (allemaal 48%). Bij iets meer dan vier op de tien gaat het om organisaties die zich bezig houden met mantelzorg (44%) en bij bijna vier op de tien met jongerenwerk (38%). Eén derde van de wijkteams werkt samen met organisaties in het voorveld op het gebied van huiselijk geweld (33%) en een kwart met organisaties op het gebied van gezinsaanpak (25%). Een kwart van de wijkteams geeft aan samen te werken met organisaties die actief zijn op alle benoemde gebieden (25%).

Kijken we naar de frequentie dan zien we dat één op de tien wijkteams dagelijks samenwerkt met organisaties in het voorveld, dat vier op de tien dit wekelijks doen (40%) en iets meer dan een derde maandelijks (35%). De overige sociaal wijkteams doen dit minder vaak: 13% een keer per kwartaal en 2% jaarlijks.

Op de vraag met welke 5 organisaties in het voorveld het meest wordt samengewerkt worden de buurtcentra, Zaankanters voor Elkaar (ZVE), de bibliotheek, Humanitas en als laatste de GGZ in de wijk het vaakst naar voren gebracht.

Andere organisaties die één of twee keer worden genoemd, zijn onder andere de woningbouwverenigingen (zoals Partheon, ZVH en Rochdale), Leger des Heils, Schuldhulpmaatje, STIPP, MEE, Sagènn Educatie en Pleq.

Bereik van wijkteams

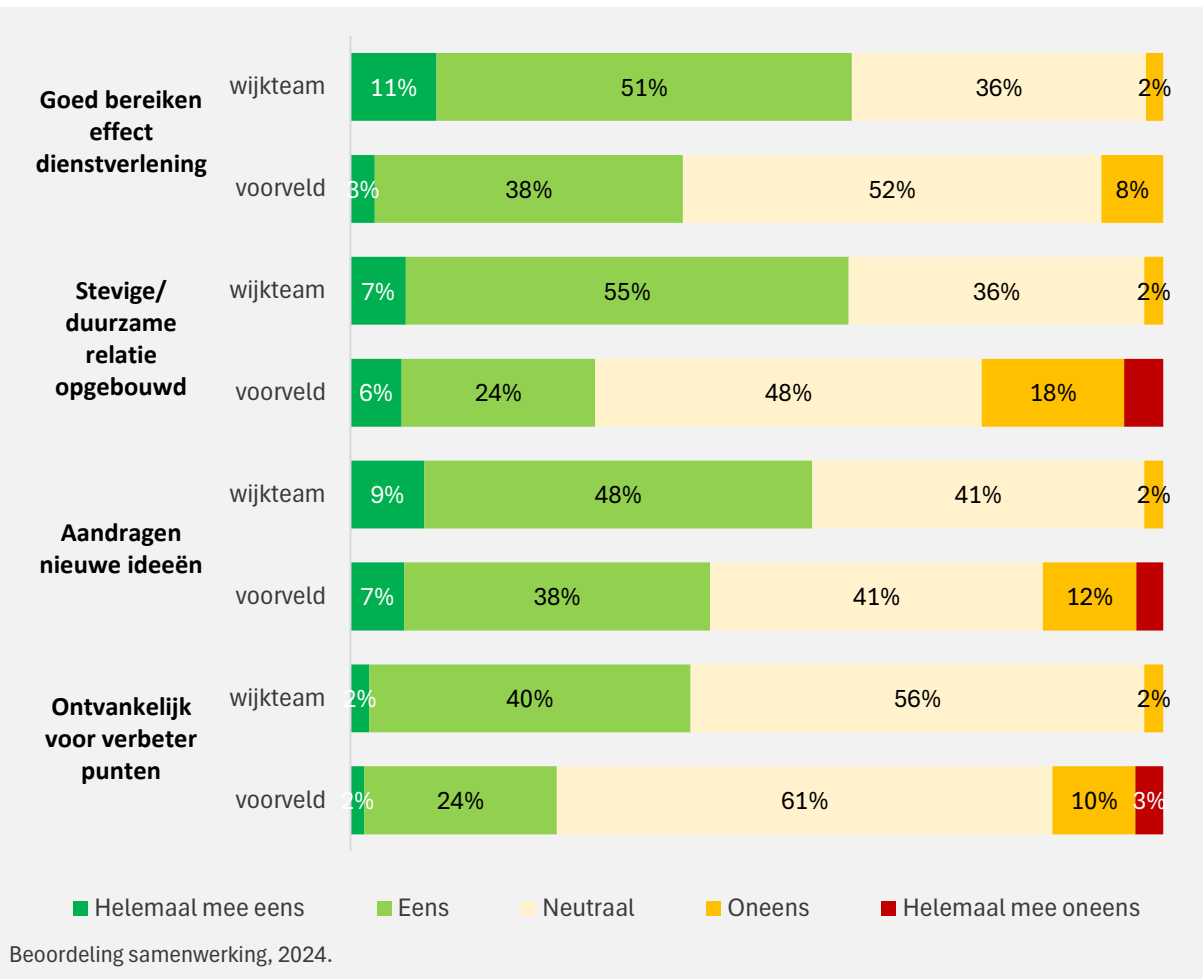
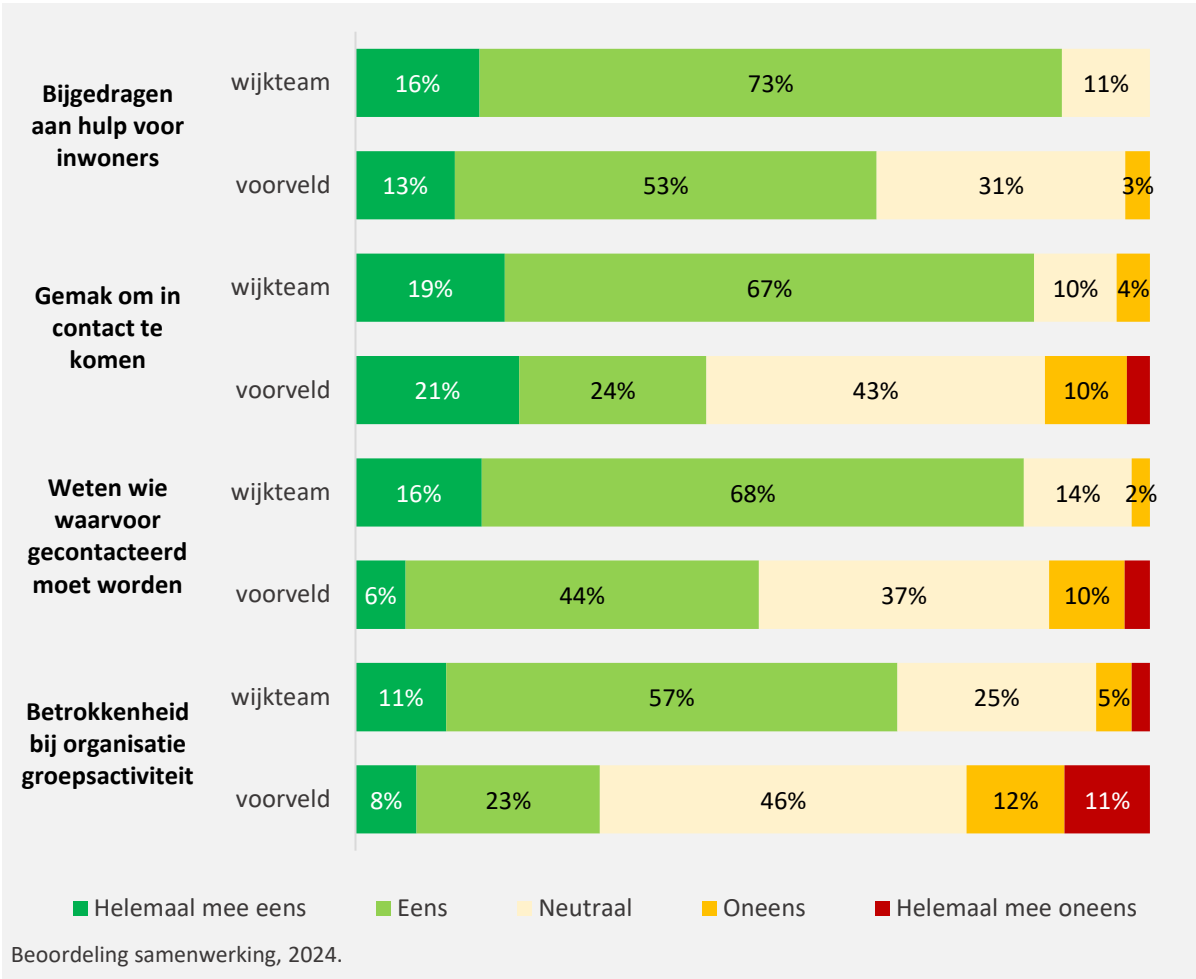


Wanneer gevraagd wordt op welke niveaus de wijkteams en de organisaties in het voorveld met elkaar samenwerken dan geven ruim acht op de tien wijkteams aan dat dit plaatsvindt op zowel het niveau van kennis delen en informatie uitwisselen (85%) als op het uitvoerende niveau (85%). Denk hierbij aan maatjes, praktische ondersteuning en een luisterend oor. Zeven op de tien wijkteams werken samen op strategisch niveau met organisaties in het voorveld (69%). Hierbij gaat het bijvoorbeeld over het opzetten van nieuwe voorzieningen en activiteiten. Bijna één op de tien wijkteams geeft aan nog op een ander terrein samen te werken met de organisaties in het voorveld (8%) en noemen hierbij thuiszorg en het verbinden van netwerkpartners.

Als het gaat om organisaties in het voorveld dan is het beeld niet heel veel anders, zij het dat het iets minder intensief is. Zo geven zeven op de tien organisaties in het voorveld aan dat de samenwerking met de wijkteams betrekking heeft op kennis delen en informatie uitwisselen (70%) en iets meer dan zes op de tien op het uitvoerende niveau (62%). Bij bijna de helft heeft dit betrekking op het strategische niveau (45%). Daarnaast geeft nog iets meer dan een kwart van de organisaties aan op andere niveaus samen te werken met de wijkteams (28%) en noemen hierbij onder andere het adviseren over ruimtelijke ingrepen en het implementeren van gezamenlijke interventies en initiatieven op het gebied van leefbaarheid in de wijk en bewonersparticipatie.

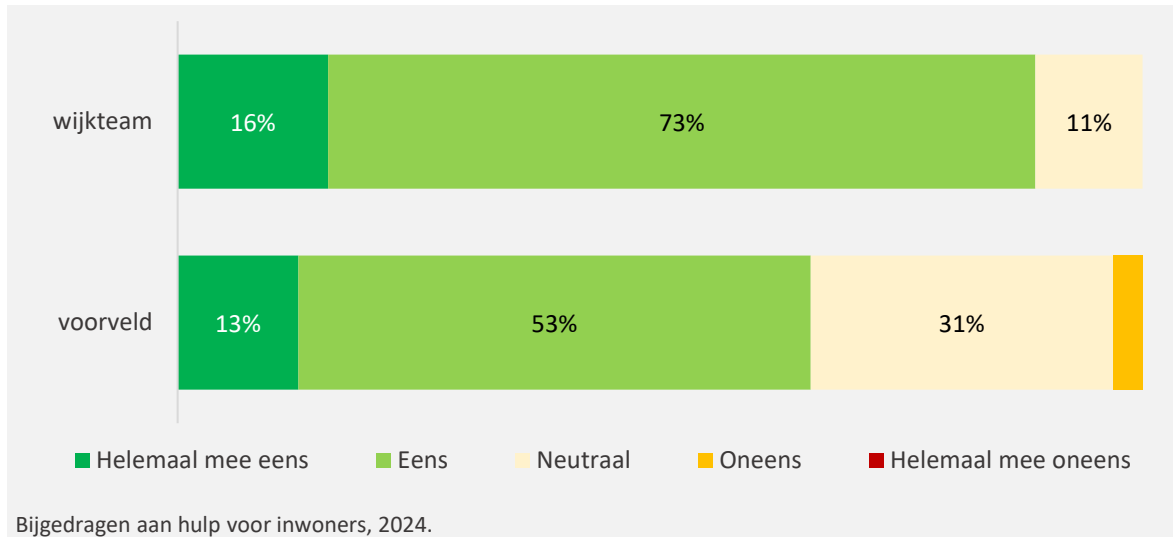
Verder wordt aangegeven dat organisaties in het voorveld samenwerken met wijkteams door inwoners door te verwijzen of als sparringpartner bijvoorbeeld tijdens een driehoeksoverleg.

Effectiviteit van de samenwerking



De toelichting van bovenstaande figuren is te vinden op de volgende pagina's.

Effectiviteit van de samenwerking – bijgedragen aan hulp voor inwoners



Negen op de tien wijkteams (89%) vinden dat zij samen met de organisaties uit het voorveld hebben bijgedragen aan de hulp van inwoners. Aan de kant van het voorveld is twee derde van de organisaties (66%) het (helemaal) eens met deze stelling. Dit laat zien dat de wijkteams positiever zijn over hun gezamenlijke bijdrage dan de organisaties in het voorveld.

Op basis van de open antwoorden* komen de volgende bevindingen over de samenwerking naar voren:

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- Het ondersteunen van organisaties in het voorveld door bijvoorbeeld kennis of praktische hulp.
- Kennisuitwisseling draagt bij aan een betere en snelle aanpak van problemen.

Wat gaat goed volgens het voorveld?

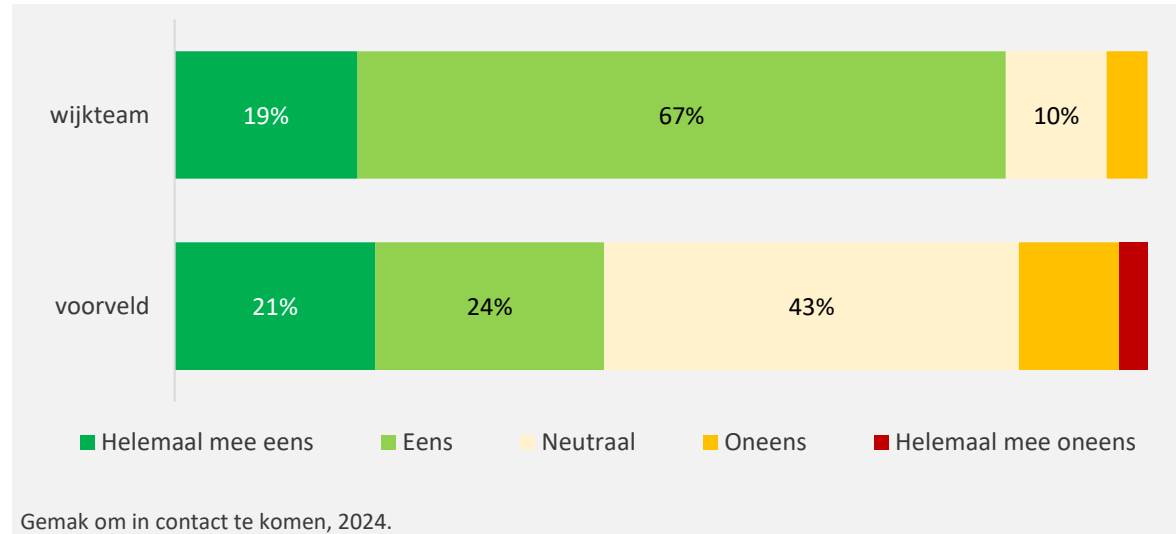
- Wijkteams zijn betrokken en weten bewoners goed te bereiken en informatie te delen.
- Samenwerken met wijkteams werkt versterkend.
- De wisselwerking met het wijkteam zorgt voor het ondersteunen van inwoners op een laagdrempelige en passende manier.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Er is nog onduidelijkheid over wat de wijkteams precies hebben bijgedragen aan de hulp van inwoners, mede doordat contact met sommige teams lastig te leggen is.

**wanneer respondenten vanuit het wijkteam en/of organisaties in het voorveld geen of een zeer een beperkt aantal reacties op de open antwoorden gegeven hebben, zijn deze niet meegenomen in dit hoofdstuk.*

Effectiviteit van de samenwerking – gemak om in contact te komen



De mate waarin wijkteams en organisaties in het voorveld gemakkelijk met elkaar in contact komen, wordt door ruim acht op de tien wijkteams (86%) als positief beoordeeld. Dit geldt voor ruim vier op de tien organisaties in het voorveld (44%). Ook hierover zijn de wijkteams positiever dan de organisaties in het voorveld.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- Korte lijnen zorgen voor snelle communicatie, terugkoppeling en samenwerking tussen wijkteams en organisaties.
- Regelmatige ontmoetingen tijdens netwerkbijeenkomsten en bekendheid in de wijk verbeteren de samenwerking en bereikbaarheid.
- Een stevig opgebouwd netwerk maakt het mogelijk om elkaar makkelijk te vinden en snel te schakelen in het belang van de inwoners.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Het is niet altijd makkelijk om contact te leggen met organisaties in het voorveld, vooral vanwege lange wachttijden en het gebrek aan directe overlegmogelijkheden tussen professionals, wat de samenwerking belemmert.
- Er is behoefte aan kortere lijnen en mogelijkheden voor multidisciplinair overleg (MDO) om de samenwerking te verbeteren en sneller te kunnen handelen.
- Niet iedereen is op de hoogte van welke organisaties er zijn en wat hun rol is, wat de communicatie en samenwerking verder bemoeilijkt.

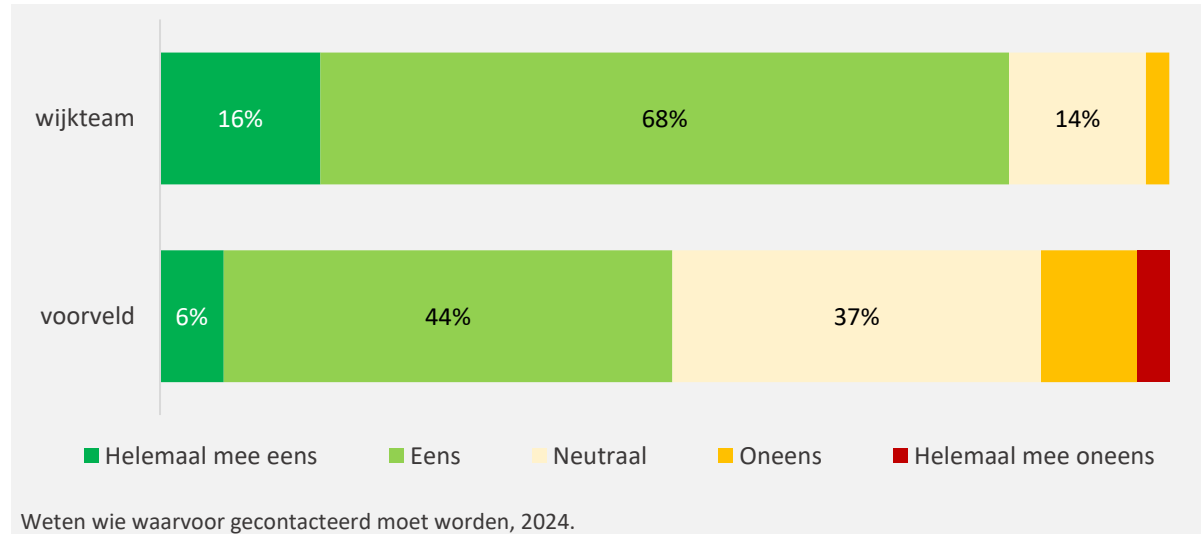
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- De wijkteams en organisaties hebben regelmatig contact, zowel via vergaderingen als op de werkvloer, waarbij collega's makkelijk bereikbaar zijn voor vragen en overleg.
- Korte lijnen worden onderhouden door fysieke nabijheid, zoals het delen van een pand en regelmatig overleg zoals het driehoeksoverleg, wat zorgt voor snelle en directe communicatie.
- Medewerkers zijn toegankelijk en behulpzaam, met de mogelijkheid om fysiek binnen te lopen of snel telefonisch en per mail te communiceren, hoewel er soms behoefte is aan snellere respons of extra bemensing.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Verschillende problemen worden genoemd rondom de bereikbaarheid van wijkteams, zoals personeelwisselingen, onderbezetting en het gebrek aan duidelijke contactpersonen, wat het moeilijk maakt om in contact te komen.
- Langdurige wachttijden voor afspraken en slechte terugkoppeling zijn een punt van zorg, vooral voor specifieke groepen zoals jongeren.
- De samenwerking met wijkteams wordt soms als gebrekkig ervaren, met beperkte communicatie en vaak doorverwijzing naar de gemeente bij kritische vragen of problemen.

Effectiviteit van de samenwerking – weten wie waarvoor gecontacteerd moet worden



Ruim acht op de tien wijkteams (84%) geven aan dat zij goed weten met wie ze contact moeten opnemen binnen het voorveld. Aan de andere kant geldt dit voor de helft van de organisaties in het voorveld (51%). Wijkteams zijn dus duidelijk positiever over de bereikbaarheid van hun samenwerkingspartners dan de organisaties in het voorveld.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- Contactpersonen in het voorveld zijn goed bereikbaar en proactief, met een duidelijk netwerk dat goed in kaart is gebracht.
- De samenwerking blijft behouden totdat de bewoner de benodigde hulp heeft ontvangen, wat bijdraagt aan efficiënte ondersteuning.
- Door regelmatig overleg en een overzicht van contactpersonen in het netwerk weten organisaties precies wie ze moeten contacteren en wat ieders rol is.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Wijkteams zouden graag een beter beeld krijgen van de organisaties over wie zij zijn en wat zij doen. Het zou helpen dit meer verdiepend in beeld te brengen.

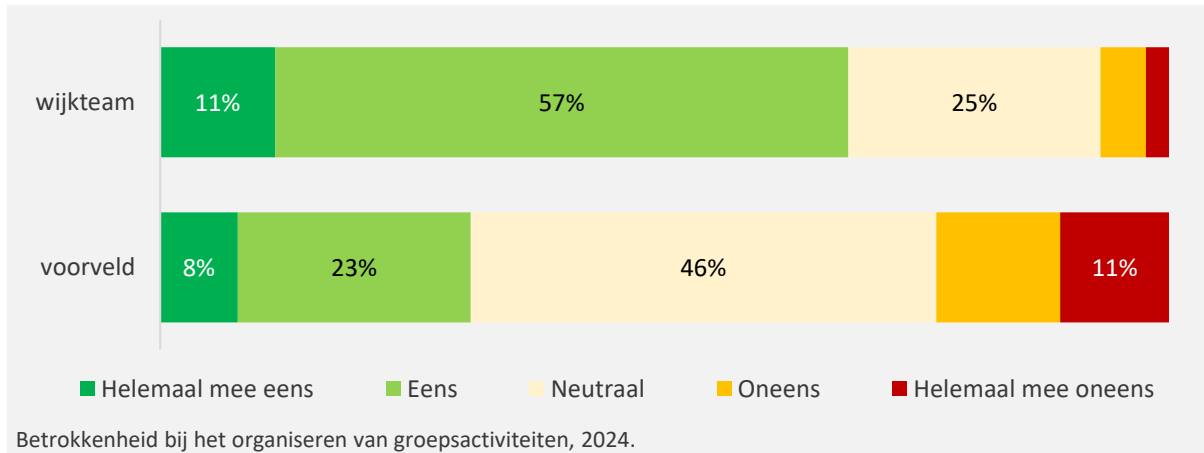
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- Zichtbaarheid en benaderbaarheid van wijkmanagers wordt als positief gewaardeerd.
- Het contact is makkelijk te leggen waardoor snel duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Bij sommige vraagstukken is het onduidelijk wie binnen het wijkteam gecontacteerd moet worden, vooral door een gebrek aan duidelijke rechtstreekse contactgegevens.
- Het personeelsverloop en strakke werkverdeling bij afwezigheid van medewerkers maken het lastig om cliënten goed te ondersteunen, omdat er niemand beschikbaar is om hun zaken over te nemen.
- Flyers met contactinformatie raken snel verouderd door personeelsswisselingen, waardoor het moeilijk blijft om de juiste contactpersonen te vinden voor specifieke hulpvragen.

Effectiviteit van de samenwerking – betrokkenheid bij het organiseren van groepsactiviteiten



Iets meer dan twee derde van de wijkteams (68%) zegt betrokken te zijn bij het organiseren van groepsactiviteiten samen met organisaties in het voorveld. Bij de organisaties in het voorveld geeft slechts een derde (31%) aan dat zij betrokken worden bij het organiseren van dergelijke activiteiten met de wijkteams. Wijkteams hebben duidelijk vaker het gevoel betrokken te worden bij groepsactiviteiten dan de organisaties in het voorveld.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- De samenwerking met partners zoals wijkagenten, boa's, de bibliotheek en de wijkmanager zorgt ervoor dat bewoners zich gezien en gehoord voelen, met een laagdrempelige toegang tot ondersteuning.
- Organisaties in het voorveld zijn essentieel voor een sterke sociale basis; hoewel de contacten met sommigen warmer zijn dan met anderen, werkt men samen aan een inclusieve omgeving, bijvoorbeeld voor LVB- en GGZ-doelgroepen.
- Gezamenlijke initiatieven zoals Ouder & Kindclubs, schoollunches en gezinsaanpak in samenwerking met de bibliotheek, GGD, brugfunctionarissen en lokale ondernemers versterken de ondersteuning van gezinnen en kinderen.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Er is een voorkeur voor het gezamenlijk opzetten van activiteiten in plaats van dit individueel te doen.
- Ruimte voor verbetering in samenwerking en coördinatie, onderlinge samenwerking vindt nu nog niet altijd plaats.

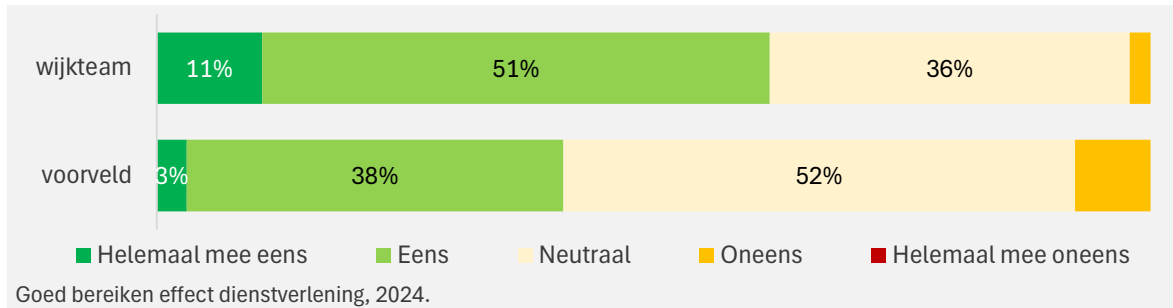
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- Er wordt gewerkt aan het ontwikkelen van nieuwe voorliggende voorzieningen, zoals activiteiten voor mantelzorgers en het organiseren van evenementen zoals burendag en fundagen.
- Samenwerking met wijkteams omvat het opzetten van projecten, het leggen van verbindingen en het gezamenlijk kijken naar wat passend is voor de buurt.
- Er is een sterke focus op samenwerking, kennisoverdracht en ondersteuning, waarbij organisaties nauw samenwerken met wijkteams.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Sommige organisaties ervaren dat wijkteams volledig bezet zijn en geen ruimte hebben om nieuwe initiatieven, zoals groepsactiviteiten, te ondersteunen, ondanks dat ze deze wel waardevol achten.
- Er is soms sprake van een beperkte of losse samenwerking tussen wijkteams en andere organisaties, waarbij trage besluitvorming en misverstanden over privacy (zoals rond de AVG) als obstakels worden gezien.
- Verschillende organisaties geven aan zelf geen groepsactiviteiten te organiseren of beperkt betrokken te zijn, omdat hun focus meer ligt op individuele ondersteuning of andere specifieke doelen zoals re-integratie of onderwijs.

Effectiviteit van de samenwerking – goed bereiken effect dienstverlening



Ruim zes op de tien wijkteams (62%) zien dat de organisaties in het voorveld goede resultaten behalen met hun dienstverlening. Van de organisaties in het voorveld geven vier op de tien (41%) aan dat de wijkteams positieve resultaten boeken met hun dienstverlening. De wijkteams zijn dus positiever over de effecten die de organisaties in het voorveld bereiken dan de organisaties in het voorveld over de effecten van de wijkteams.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- De betrokken organisaties nemen deel aan inloopsprekuren en zijn zichtbaar in de wijk, wat helpt om de drempel te verlagen en bewoners beter te bereiken.
- Door goede communicatie en onderlinge afstemming sluit vraag en aanbod goed op elkaar aan, waardoor een breed aanbod veel mensen weet te bereiken.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Er is zorg over lange wachttijden en inefficiënt gebruik van middelen, zoals het installeren van voorzieningen terwijl een cliënt op een wachtlijst voor opname staat.
- Er worden soms dure voorzieningen ingezet die onnodig zijn, wat de effectiviteit van de dienstverlening vermindert.
- Het langs elkaar heen werken tussen organisaties wordt als jammer ervaren en belemmert een goede samenwerking.

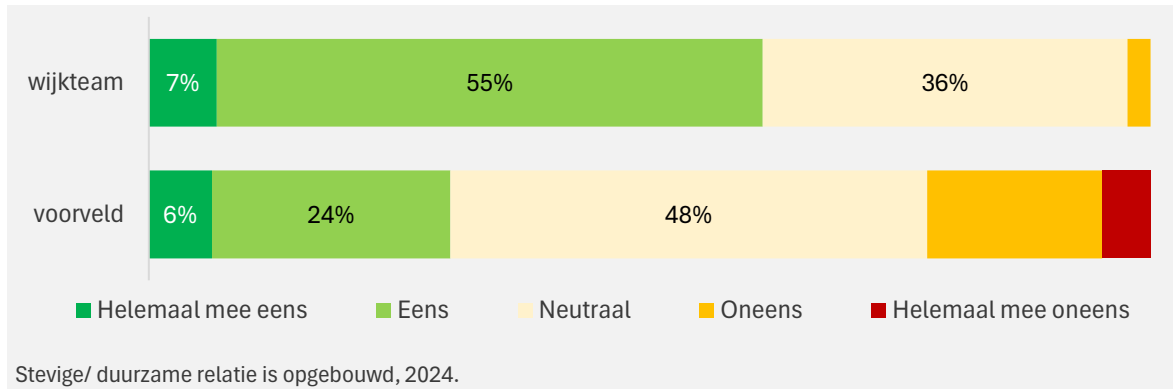
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- Bewoners worden door het wijkteam in hun kracht gezet, voelen zich gehoord en kunnen er terecht met vrijwel elke hulpvraag.
- De contacten met het wijkteam verlopen goed, wat bijdraagt aan effectieve ondersteuning voor de bewoners.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Het vertrouwen van burgers in de wijkteams is beschadigd door personeelsverloop, waardoor zaken blijven liggen en opvolging gebrekkig is.
- Er is vanuit sommige organisaties weinig zicht op de individuele dienstverlening van wijkteams, hoewel er goede contacten zijn met specifieke medewerkers, zoals opbouwwerkers.
- Er zijn grote verschillen tussen wijkteams in hun pro-activiteit en toegankelijkheid; sommige teams werken goed samen, terwijl andere moeilijk bereikbaar zijn, wat leidt tot ontevredenheid bij hulpzoekenden.

Effectiviteit van de samenwerking – stevige/duurzame relatie is opgebouwd



Zes op de tien wijkteams (61%) ervaren dat zij een stevige of duurzame relatie hebben met organisaties in het voorveld. Van de organisaties in het voorveld zijn drie op de tien van mening dat hun relatie met de wijkteams duurzaam is (30%). Dit verschil wijst erop dat de wijkteams de relatie met het voorveld positiever inschatten dan andersom.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- De samenwerking is sterk, waarbij partners goed bereikbaar zijn en altijd klaarstaan om mee te denken.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- De samenwerking tussen Evean en de sociaal wijkteams kan sterk verbeterd worden, er is behoefte aan kortere lijnen en meer gezamenlijke besluitvorming over passende zorg en middelen.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan? (vervolg)

- Lange wachttijden voor essentiële voorzieningen, zoals beugels voor thuiszorg, brengen risico's met zich mee voor de veiligheid en gezondheid van cliënten, wat soms zelfs leidt tot ziekenhuisopnames.
- Er is behoefte aan een herziening van prioriteiten om sneller en effectiever te kunnen handelen in het belang van de cliënt.

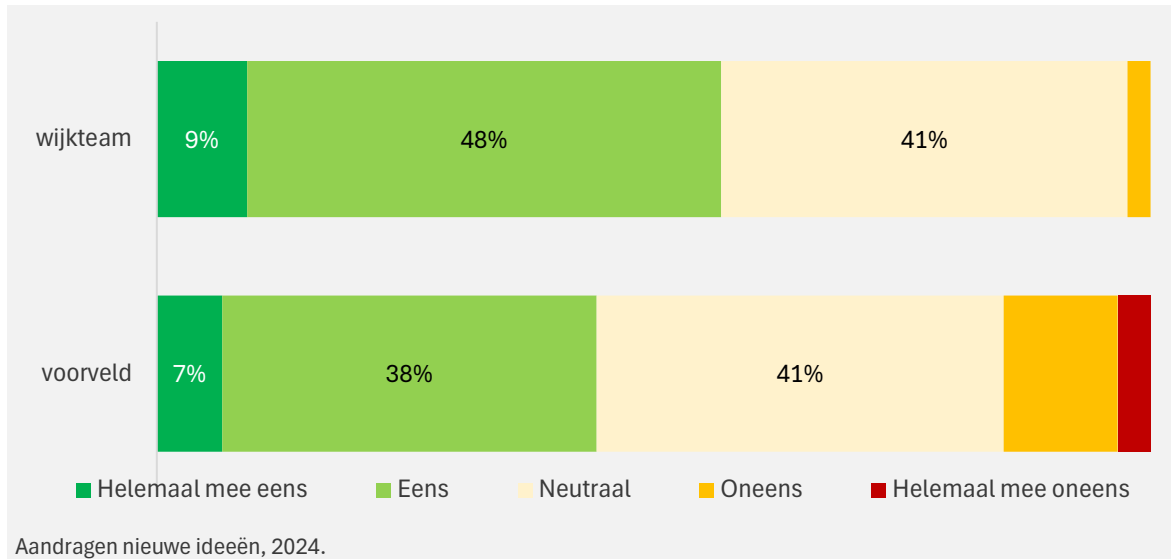
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- Organisaties weten elkaar altijd te vinden op gebieden waar overlap is, zoals casuïstiek, activiteiten en kennisdeling.
- De samenwerking is gebaseerd op onderlinge afhankelijkheid, wat zorgt voor een sterke verbinding en effectieve samenwerking.
- Sommige organisaties zijn integraal onderdeel van het wijkteam, wat bijdraagt aan een soepele en nauwe samenwerking.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- De relatie met wijkteams wordt als fragiel ervaren, vaak afhankelijk van een paar medewerkers die door personeelsverloop wegvallen, wat de samenwerking bemoeilijkt en nieuwe relaties tijd kost om op te bouwen.
- Veel organisaties merken dat de samenwerking met wijkteams stroef verloopt door communicatieproblemen, personeelstekorten, en gebrek aan continuïteit in aanspreekpunten, wat proactieve samenwerking in de weg staat.
- Er is behoefte aan een gezamenlijke visie en betere samenwerking, waarbij wijkteams en andere organisaties elkaar aanvullen en elkaars expertise meer benutten, bijvoorbeeld op het gebied van mentale gezondheidszorg en de Participatiewet.

Effectiviteit van de samenwerking – aandragen nieuwe ideeën



Bijna zes op de tien wijkteams (57%) voelen dat zij nieuwe ideeën kunnen aandragen bij de organisaties in het voorveld. Van de organisaties in het voorveld geven iets meer dan vier op de tien (44%) aan dat zij ruimte zien om nieuwe ideeën bij de wijkteams in te brengen. De wijkteams zijn op dit punt dus iets positiever dan de organisaties in het voorveld.

Wat gaat goed volgens de wijkteams?

- Partners zijn enthousiast en gedreven om elkaar te ondersteunen waar mogelijk, wat bijdraagt aan het initiëren van nieuwe ideeën.
- Er is veel contact met wijkpartners en de animo voor initiatieven zoals Aanschuif Tafels is altijd groot, wat de samenwerking verder versterkt.

Wat kan beter volgens de wijkteams en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Het is lastig om door te ontwikkelen en duurzame ideeën te implementeren, vooral door de toenemende vraag vanuit de wijk en beperkte capaciteit bij sommige organisaties.
- Niet alle organisaties zijn even flexibel; sommige zijn makkelijker in beweging te krijgen dan anderen, wat de samenwerking kan vertragen.
- De rol is vaak meer faciliterend, maar er zijn soms verwachtingen dat het wijkteam initiatieven oppakt, wat tot onduidelijkheid kan leiden.

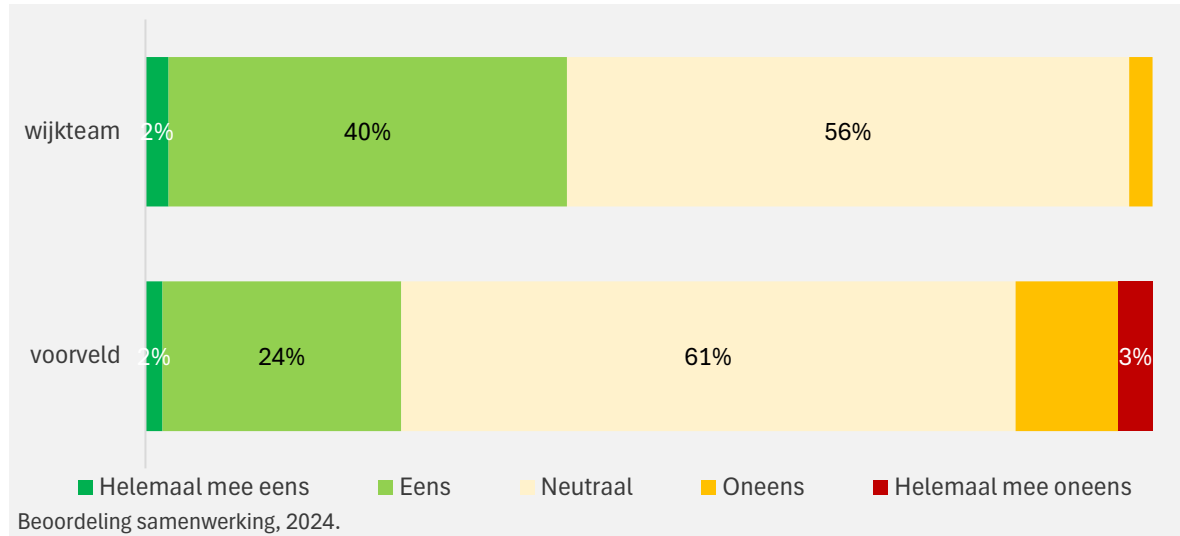
Wat gaat goed volgens het voorveld?

- De participatie in activiteiten en het versterken van sociale verbanden worden actief gestimuleerd en benut.
- Er wordt ingespeeld op de behoeften van bijvoorbeeld mantelzorgers door voorzieningen en activiteiten te ontwikkelen die aansluiten bij hun wensen.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Sommige wijkteams houden vast aan bestaande werkwijzen, wat het moeilijk maakt om nieuwe ideeën aan te dragen of veranderingen door te voeren.
- De relatie met wijkteams kan daardoor verzuurd raken, omdat nieuwe suggesties vaak worden gezien als kritiek of als een poging om hun werkzaamheden of budget over te nemen.
- Daarnaast is er weinig capaciteit bij de wijkteams om nieuwe ideeën daadwerkelijk uit te voeren, wat verdere innovatie belemmert.

Effectiviteit van de samenwerking – ontvankelijkheid voor verbeterpunten



Daarnaast geven iets meer dan vier op de tien wijkteams (42%) aan dat de organisaties in het voorveld ontvankelijk zijn voor de door hen gesignaleerde verbeterpunten. Van de organisaties in het voorveld vindt een kwart (25%) dat de wijkteams openstaan voor de verbeterpunten die zij aandragen. Ook op dit vlak beoordelen de wijkteams de samenwerking positiever dan de organisaties in het voorveld.

Wat gaat goed volgens het voorveld?

- Het gevoel ontstaat dat er vanuit de wijkteams naar hen geluisterd wordt.

Wat kan beter volgens de organisaties in het voorveld en wat zijn de oorzaken hiervan?

- Wijkteams verwijzen vaak naar de gemeente Zaanstad als opdrachtgever wanneer verbeterpunten worden aangedragen, waardoor gesprekken over verbeterpunten snel worden afgekapt.
- Wijkteams lijken niet altijd flexibel in het inspelen op ideeën van vrijwillige organisaties, vaak organiseren zij hun eigen activiteiten zonder afstemming met lokale partijen, wat leidt tot gemiste kansen voor samenwerking en efficiëntie.
- Het personeelsverloop en gebrek aan actief vrijwilligersondersteunend beleid maken het moeilijk om een goede dialoog aan te gaan, en signalen van problemen monden vaak uit in discussies zonder concrete oplossingen.

Tips vanuit de wijkteams en het voorveld

Vanuit de wijkteams worden de volgende tips op het gebied van samenwerking genoemd:

- ❖ **Kortere lijnen en minder bureaucratie:** Zorg voor eenvoudigere communicatie tussen professionals en verminder bureaucratische obstakels.
- ❖ **Betere communicatie en terugkoppeling:** Zorg ervoor dat gemaakte afspraken en nieuwe ontwikkelingen goed worden teruggekoppeld aan alle betrokkenen.
- ❖ **Meer inzicht in elkaars werk:** Maak duidelijk wie wat doet om overlap te voorkomen en om samenwerking te bevorderen.
- ❖ **Verminder eilandjes en stimuleer samenwerking:** Werk minder vanuit afzonderlijke eilandjes en meer vanuit een gezamenlijke aanpak met integrale teams.
- ❖ **Fysieke nabijheid vergemakkelijkt samenwerking:** Door samen te werken in één gebouw of dicht bij elkaar, kan sneller contact gelegd worden en wordt samenwerking vergemakkelijkt.
- ❖ **Beter inzicht in voorzieningen en activiteiten:** Zorg voor een duidelijk overzicht van alle beschikbare voorzieningen, activiteiten en verantwoordelijkheden in de wijk.
- ❖ **Meer maatwerk en flexibiliteit:** Flexibiliteit en maatwerk per wijk moeten worden gestimuleerd, zodat oplossingen beter aansluiten bij de lokale behoeften.

Vanuit de organisaties in het voorveld worden de volgende tips op het gebied van samenwerking genoemd:

- ❖ **Betere zorg voor personeel en continuïteit:** Voorkom personeelwisselingen en zorg voor betere arbeidsomstandigheden om langdurige uitval te verminderen en continuïteit te waarborgen.
- ❖ **Meer betrokkenheid en sturing vanuit de gemeente:** Er is een voorkeur voor meer betrokkenheid van de gemeente in plaats van uitbesteding aan verschillende aanbieders, wat leidt tot efficiëntere samenwerking.
- ❖ **Meer focus op duurzaamheid:** Zet in op de duurzaamheid van projecten en samenwerkingen, zodat resultaten op lange termijn worden bereikt.
- ❖ **Flexibele inzet en ruimte voor nieuwe initiatieven:** Zorg dat er ruimte blijft voor nieuwe initiatieven van bewoners en organisaties om tekorten in de wijk aan te pakken.
- ❖ **Meer samenwerking en minder concurrentie:** Organisaties moeten niet als concurrenten gezien worden, maar juist samenwerken om diensten en activiteiten beter te coördineren.
- ❖ **Overzicht van contactpersonen en verantwoordelijkheden:** Zorg dat duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is en zorg voor goede terugkoppeling, zodat samenwerking makkelijker verloopt.
- ❖ **Gebruik van lokale kennis en betrokkenheid:** Zet in op de kennis van de sociaal-culturele omgeving en lokale initiatieven, en betrek wijkbewoners bij het oplossen van problemen in hun buurt.

Colofon

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkteerrein. Dit doen wij vanuit een bevoegdheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie en klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!

