



OP GOED VERTROUWEN

De rol van vertrouwen bij het wel of niet benaderen van een sociaal team in de gemeente Berg en Dal

Onderzoeksvragen



1. In hoeverre hebben inwoners van de gemeente Berg en Dal vertrouwen?
2. Welke rol speelt dit vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?
3. Hoe kan de gemeente Berg en Dal inspelen op de wensen van inwoners omtrent het vertrouwen bij het zoeken van ondersteuning of hulp?

METHODEN



Literatuuronderzoek



8 interviews met cliënten



12 interviews met niet-clënten

BELANGRIJKSTE RESULTATEN

- Er is sociale controle in de dorpen, maar daar laten inwoners zich niet door tegenhouden bij het zoeken van ondersteuning of hulp. Wel is het prettig als medewerkers van het sociaal team onbekenden zijn;
- Een goede persoonlijke band tussen inwoner en sociaal teammedewerker zorgt ervoor dat inwoners opnieuw naar het sociaal team zouden gaan bij een nieuwe ondersteuningsvraag;
- Het is voor niet-clënten onduidelijk in hoeverre de sociale teams het beste met inwoners voor hebben en hoe de processen binnen de sociale teams verlopen;
- Sommige inwoners denken dat de sociale teams niet altijd adequate hulp geven omdat ze zich aan bepaalde budgetten moeten houden;
- Het is voor inwoners onduidelijk hoe de processen binnen de gehele gemeente verlopen;
- Ouderen lijken behoefte te hebben aan een proactievare benadering van de gemeente.

AANBEVELINGEN

1. Verspreid meer informatie over de sociale teams via diverse kanalen, zoals het verspreiden van folders bij huisartsen en sportverenigingen en het delen van informatie op sociale media;
2. Maak de processen van het werk van de sociale teams inzichtelijker voor inwoners;
3. Draag zorg voor bewustwording bij medewerkers dat ze vertegenwoordigers zijn van de sociale teams en de gemeente;
4. Start keukentafelgesprekken met het uitspreken van wederzijdse verwachtingen;
5. Zet in op een voor de inwoner niet bekende sociaal teammedewerker;
6. Communiceer naar inwoners over prestaties en verbeteringen van de sociale teams en de gemeente;
7. Breng de behoeften van ouderen per wijk of dorp in kaart door ouderen zelf op te zoeken;
8. Stimuleer burgerinitiatieven.