Ruigrok NetPanel
OOG VOOR DE KLANT

ONDERSTEUNING PASSEND ZORGAANBOD (OPAZ) – EINDRAPPORT

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

MARIJE BAKKER
SANDER TOET

AMSTERDAM, JUNI 2018

INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

OVERKOEPELENDE CONCLUSIES 07

BIJLAGEN 18

VOORAF

AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Aanleiding

Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor het programma Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ). Dit programma 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 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 momenteel 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 bibliotheken hun rol in het informeren van cliënten met zorgvragen op een relevante manier kunnen vormgeven. Doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de wensen en behoeften van cliënten met een complexe zorgvraag. Waar loopt men tegenaan bij het zoeken naar hulp? 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.

Deelnemende bibliotheken

Drie bibliotheken zijn op dit moment actief betrokken bij OPaZ: Bibliotheek Deventer, Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen en Bibliotheek Zoetermeer. De status van de drie pilots verschilt per locatie:

- Deventer – Heeft een lopende pilot in de vorm van Wijkwinkels in de bibliotheekvestigingen.
- Dalfsen-Nieuwleusen – Bevindt zich in de opstartfase en wil in de bibliotheekvestigingen Infopleinen inrichten.
- Zoetermeer – Zorgbehoevende klanten die het nieuwe Forum Zoetermeer bezoeken worden geholpen en men registreert de hoeveelheid zorgvragen die op deze wijze bij het Forum binnenkomen.

ONDERZOEKSOPZET

Over kwalitatief onderzoek

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews. Deze zijn gehouden in de deelnemende pilot-bibliotheken op de volgende data:

- Deventer 27 maart
- Dalfsen-Nieuwleusen 15 mei
- Zoetermeer 28 mei

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. In totaal hebben we met 26 personen gesproken (n=26):

- Frontoffice en backoffice medewerkers en staf van de bibliotheken (n=8).
- Zorgprofessionals van maatschappelijke organisaties (n=6).
- Cliënten (n=12).
    - Mensen die in de bibliotheek zijn geweest met een zorgvraag
    - Potentiële cliënten
    - Cliënten die via maatschappelijke organisaties reeds geholpen worden

De precieze verdeling van de deelnemers aan het onderzoek is opgenomen in de bijlagen.

OVER DIT RAPPORT

Van elk deelonderzoek is een afzonderlijk rapport geschreven, waarin beschreven staat welke wensen en behoeften er leven in de betreffende gemeente en wat de verwachtingen en ervaringen zijn ten aanzien van de bibliotheek.

In het huidige document bespreken we de overkoepelende conclusies welke resulteren uit de drie deelonderzoeken. We starten met de behoeften van de doelgroep en waar cliënten met complexe zorgvragen momenteel tegenaan lopen in hun zoektocht naar hulp. Vervolgens bespreken we de verwachtingen ten aanzien de bibliotheek als punt waar men terecht kan met vragen rondom zorg, welzijn en wonen. Ten slotte geven we onze aanbevelingen: *Wat is nodig om de rol van de bibliotheek zo optimaal mogelijk in te vullen, zodat de zoektocht voor de cliënt gemakkelijk verloopt?*

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 (van de bibliotheken)
- Professionals (van maatschappelijke organisaties)
- Cliënten

Quotes van deelnemers zijn *cursief* weergegeven.

OVERKOEPELENDE CONCLUSIES

1. REFERENTIEKADER: HUIDIGE ERVARINGEN EN WENSEN VAN DE DOELGROEP

Informatiebehoefte is zeer divers. Men heeft behoefte aan duidelijkheid waar men terecht kan voor passende hulp

De informatiebehoefte van cliënten met een complexe zorgvraag is tweeledig:

- Enerzijds is men op zoek naar informatie toegespitst op de specifieke situatie waarin men verkeerd. Deze inhoudelijke informatiebehoefte kenmerkt zich door een grote diversiteit. Cliënten weten zelf niet altijd goed wat hun eigen informatiebehoefte is of waar men naar op zoek is. Ze hebben het gevoel bij alles hulp nodig te hebben en zien hun situatie als overweldigend. Daarom is het lastig om te starten met het aanpakken van de situatie.
    - Medewerkers merken dat cliënten vaak focussen op één concreet en acuut probleem (bijvoorbeeld een huurachterstand), maar daarachter zit vaak een complexer geheel.
    - Het type problemen of onderwerpen waar men vragen over heeft loopt uiteen: Financiële problemen (betalingsachterstanden, schulden), relationele problemen (scheiding, ruzie of conflicten), zorgvragen, woonvesting, psychische problemen, werkloosheid, problemen of conflicten met organisaties (zoals UWV, Belastingdienst), opvoeding of gedragsproblematiek bij kinderen, rouwondersteuning, eenzaamheid, hulp bij lezen van brieven en opstellen van brieven.
- Anderzijds heeft men behoefte aan duidelijkheid waar men terecht kan: waar ga je voor welke problemen of onderwerpen heen? Welke instanties moet ik benaderen? Wat als ik juist problemen heb met deze instanties?
    - Er bestaat naast de hulp met de specifieke situatie de behoefte om in het algemeen te weten waar men voor in aanmerking komt qua ondersteuning en zorg. Welke financiële hulp of toeslagen kan men krijgen? Welke zorgondersteuning?

1. REFERENTIEKADER: HUIDIGE ERVARINGEN EN WENSEN VAN DE DOELGROEP

Online zoeken naar informatie of instanties ervaart men als lastig

- Men geeft aan dat online zoeken naar hulp of informatie lastig is.
  - Bij een deel van de doelgroep komt dit door taalbarrières, laaggeletterdheid en weinig begrip van de informatie die men vindt.
  - Ook cliënten die het gevoel hebben voldoende digitaal vaardig te zijn, komen er vaak niet uit. Het formuleren van de hulpvraag blijkt lastig, het probleem is bijvoorbeeld te specifiek of juist te breed.
- Men geeft aan het prettig te vinden om met een persoon te praten bij wie men zijn of haar ei kwijt kan, in plaats van online op zoek te gaan. Men wil persoonlijke hulp krijgen bij het verbeteren van de situatie omdat men het lastig vindt hier zelf mee aan de slag te gaan.
- De sociale kaarten van de gemeenten lijken niet veel gebruikt te worden en zijn niet bekend bij de cliënten die we gesproken hebben. Instanties maken ook niet altijd gebruik van de websites, men heeft zelf een bestand met contacten. Een deel van de medewerkers en professionals ziet wel de meerwaarde van een goede sociale kaart als verzamelpunt van instanties met contactgegevens, maar dan moeten de sociale kaarten worden verbeterd. Men heeft behoefte aan een helder overzicht van de verschillende onderwerpen of hulpvragen en daarbij horende instanties. Contactgegevens van specifieke contactpersonen wil men kunnen vinden zonder te veel doorklikken.

Ik kan prima met het internet overweg, maar ik weet gewoon niet bij welke instantie ik moet zijn. Ik heb zo'n lastige situatie, ik weet niet of ze me wel kunnen helpen. (cliënt)

1. REFERENTIEKADER: HUIDIGE ERVARINGEN EN WENSEN VAN DE DOELGROEP

Benaderen van instanties is soms een te hoge drempel. Schaamte speelt een duidelijke rol

- Instanties (zoals gemeente, UWV, jeugdzorg) vormen soms een te hoge, 'officiële' drempel en zijn in een deel van de gevallen ook partij in de problemen en conflicten van cliënten. Soms voelt het probleem of de vraag juist te licht om naar officiële instanties te gaan, men is ook bang om meteen in officiële procedures en trajecten terecht te komen.
- Zowel cliënten als professionals geven aan dat problemen vaak te laat worden aangekaart: men probeert er eerst zelf uit te komen. Dit heeft te maken met lokale gesloten cultuur, taboe op het vragen van hulp en schaamte. Ook worden problemen te laat aangekaart omdat men niet weet waar men terecht kan.
- Als men eenmaal een persoon heeft gevonden waar men terecht kan (bijvoorbeeld een maatschappelijk werker) blijft men hier naar terugkomen met issues en vragen. Ook al kan misschien niet alles worden opgelost door deze persoon (of instantie). Dit ondersteunt het beeld dat deze doelgroep graag een persoon heeft welke als houvast kan dienen in de zoektocht naar hulp en ondersteuning.

Voordat je toegeeft dat je het niet redt met je geld, is het eigenlijk al heel erg mis. (cliënt)

1. REFERENTIEKADER: HUIDIGE ERVARINGEN EN WENSEN VAN DE DOELGROEP

Cliënt mist laagdrempelig en objectief startpunt en wil naast een luisterend oor samen een concrete oplossing vinden

- Cliënten missen een neutrale, onpartijdige partij (geen instantie zoals de gemeente) waar men zonder belangen en met empathie en begrip wordt behandeld. Een vraagbaak en informatiepunt dat niet al een ‘zwaarder’ zorglabel heeft, zoals bijvoorbeeld maatschappelijk werk, jeugdzorg, schuldhulpverlening.
- Men zoekt een beginpunt om het verhaal kwijt te kunnen, waar men met kleine vragen terecht kan (bijvoorbeeld het lezen van een ingewikkelde brief), maar ook met complexere zaken. Cliënten zijn op zoek naar personen die niet verwijtend zijn ten aanzien van hun problemen, maar hen complimenteren dat zij een start maken met oplossen. Iemand die ‘aan hun kant staat’ en hen als gelijkwaardig behandeld.
- Naast een luisterend oor hebben cliënten behoefte aan concrete hulp bij het vinden van een oplossing. Duidelijkheid over welke partij hen verder kan helpen is een eerste stap, maar men wordt het liefst niet alleen op pad gestuurd met een telefoonnummer. Samen de situatie aanpakken heeft de voorkeur. Medewerkers bevestigen het beeld dat cliënten graag aan de hand genomen willen worden aanpakken van de problemen.

Je moet het gevoel hebben gewoon gezellig een praatje te kunnen maken. Dat je weet dat ze er voor open staan om je verhaal te horen. En als ze me dan kunnen doorverwijzen voor mijn specifieke vragen is dat fijn. (cliënt)

2. WELKE VERWACHTINGEN HEEFT MEN VAN DE ROL VAN DE BIBILOTHEEK?

Een toegankelijk hulppunt in de bibliotheek ziet men als passend, vanwege het open en vriendelijke karakter

- Cliënten denken aanvankelijk niet meteen aan de bibliotheek als een plek waar zij terecht zouden kunnen met vragen rondom zorg, welzijn en wonen. Na uitleg van het idee om een punt voor dit soort vragen te creëren, ziet men dit wel als passend. Dit geld vooral als men de bibliotheek ziet als een plek met een breder karakter en sociale functie. Ook als men de bibliotheek vooral ziet als een plek om boeken te lenen, staat men positief tegenover het idee. De bibliotheek ziet men als open en vriendelijk, een plek waar iedereen welkom is. Verder is de bibliotheek meestal centraal aanwezig in het dorp of de stad.
- In tegenstelling tot sommige officiële instanties zien cliënten de bibliotheek als een laagdrempelige plek. De omgeving biedt de gelegenheid om eerst een idee te krijgen of je daar je vraagt wilt stellen. Dit verkleint volgens cliënten de drempel bij het vragen van hulp.
- Multifunctionele gebouwen (zoals de kulturhuzen in Dalfsen) versterken de logica van de bibliotheek als startpunt voor complexe zorgvragen. Men komt hier ook voor sporten, clubjes of workshops. Daarnaast zijn in het gebouw allerlei sociale organisaties aanwezig, wat snel doorverwijzen makkelijker maakt.

Ik loop gemakkelijk bij de bibliotheek naar binnen. Ik kan eerst even aanvoelen hoe de sfeer is en even kijken bij de boeken, voordat ik een hulpvraag ga stellen. Heel prettig. (cliënt)

In de bibliotheek verwacht men persoonlijke hulp met aandacht voor privacy

- In de bibliotheek verwacht men vooral persoonlijk geholpen te worden. Omdat het moeilijk kan zijn om hulp te vragen, geven cliënten aan dat het punt waar men terecht kan in de bibliotheek zo laagdrempelig mogelijk moet zijn. Men denkt aan een tafel in de bibliotheek waar men bij wijze van spreken toevallig langs kan lopen.
- Tegelijkertijd is anonimiteit en privacy van groot belang volgens cliënten en medewerkers. Het is niet prettig als andere bezoekers in de bibliotheek kunnen meeluisteren. Snel apart kunnen zitten om het verhaal te kunnen doen is hierbij gewenst. Een vertrouwelijke omgang is ook van belang, men verwacht dat er discreet wordt omgegaan met wat men vertelt. Dit lijkt in kleinere gemeenten een grote rol te spelen.

Misschien is een balie al te officieel. Het moet een soort gezellig hoekje zijn waar je makkelijk aanschuift. (cliënt)

2. WELKE VERWACHTINGEN HEEFT MEN VAN DE ROL VAN DE BIBILOTHEEK?

Cliënt wil geholpen worden door medewerker met kennis van zaken

- Het lijkt cliënten niet veel uit te maken wat de achtergrond is van de medewerker die zij in de bibliotheek aantreffen, dit kan zowel een vrijwilliger zijn als bijvoorbeeld een maatschappelijk werker. Wel verwachten cliënten dat de medewerkers 'kennis van zaken' hebben. Hiermee bedoelen zij dat de medewerker ervaring heeft met complexe situaties en goed is in het herkennen van de problemen. Daarnaast verwachten cliënten dat de medewerker een goed netwerk heeft met professionals waar naar doorverwezen kan worden, zodat cliënten snel terecht kunnen bij de juiste persoon indien de medewerker hen niet kan helpen.
- Wanneer cliënten zien dat de bibliotheek direct samenwerkt met diverse zorgpartners draagt dit bij aan het gevoel dat de bibliotheek daadwerkelijk wat voor ze zal kunnen betekenen.

Ik verwacht wel iemand die me echt verder kan helpen. Als een vrijwilliger net als ik gaat Googlen dan schiet ik er niets mee op. (cliënt)

Dilemma in de rol van de bibliotheekmedewerkers

De meningen verschillen over hoe ver de rol van de bibliotheek(medewerkers) moet gaan.

- Een deel van de cliënten en medewerkers ziet de bibliotheek als een plek waar men het hart kan luchten, maar ook meteen verder geholpen kan worden door de bibliotheekmedewerker. Met verder helpen doelt men op het aandragen van oplossingen en het verlenen van hulp. Men begrijpt dat de medewerker hen in sommige gevallen moet doorverwijzen naar zorginstanties, maar verwacht in principe dat de medewerker hen zo ver mogelijk helpt.
- In andere gevallen ziet men de rol van de bibliotheekmedewerkers vooral als een startpunt waarbij snel doorverwijzen en niet te diep op de situatie in gaan centraal staan. Een deel van de medewerkers en vooral professionals vinden dat de bibliotheekmedewerkers niet teveel de zorgrol op zich moeten nemen.

Hier zit een dilemma in de rol van de bibliotheekmedewerkers; enerzijds een doorgeefluik, anderzijds een persoon waarbij cliënten waarschijnlijk blijven terugkomen.

2. WELKE VERWACHTINGEN HEEFT MEN VAN DE ROL VAN DE BIBILOTHEEK?

Warm doorverwijzen wordt door alle doelgroepen als waardevol gezien

- Alle doelgroepen (cliënten, medewerkers en zorgprofessionals) zien de waarde van ‘warm’ doorverwijzen. Het liefste koppelen medewerkers een cliënt meteen aan een specifiek persoon bij de instantie waarnaar ze doorverwijzen. Het is daarbij prettig om een goed lokaal netwerk te hebben, zodat medewerkers weten bij welke instantie ze welke contactpersoon kunnen benaderen. Samenwerken in hetzelfde gebouw of gezamenlijke spreekuren worden als zeer waardevol gezien voor nog kortere lijnen.
- Na het doorverwijzen vinden bibliotheekmedewerkers het prettig om een korte terugkoppeling te krijgen of overdracht goed tot stand is gekomen en of de cliënt wordt geholpen.

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)

3. AANBEVELINGEN: WAT IS NODIG OM DE ROL VAN DE BIBLIOTHEEK ZO OPTIMAAL MOGELIJK IN TE VULLEN?

Wat is nodig om de rol van de bibliotheek zo optimaal mogelijk in te vullen, zodat de zoektocht voor de cliënt gemakkelijk verloopt? Vanuit de ervaringen met huidige pilots (Deventer) en de inventarisatie van de behoeften en verwachtingen in andere bibliotheken (Dalfsen-Nieuwleusen, Zoetermeer) komen een aantal aandachtspunten naar voren.

1. Definieer de toegevoegde waarde en rol van de bibliotheek

- Bekijk per gemeente wat de toegevoegde waarde is van een informatie- en hulppunt in de bibliotheek. Enerzijds ziet men het nut van de bibliotheek als objectieve plek waar men terecht kan met vragen rondom wonen, welzijn en zorg. Anderzijds is op sommige locaties minder duidelijk wat het punt bijdraagt aan plekken waar men momenteel al terecht kan, zoals maatschappelijk werk. Een deel van de zorgpartners heeft het gevoel dat zij dit werk al doen, gaat een punt in de bibliotheek geen extra laag veroorzaken? Mogelijk is er één van de bestaande zorgpartners al geschikt als centraal startpunt?
- Probeer te zorgen voor ruime openingstijden. Cliënten verwachten dat een hulppunt in de bibliotheek dezelfde openingstijden zal hebben als de bibliotheek, men kan dan altijd naar binnen lopen met een vraag. Anderzijds begrijpt men dat voldoende personeel beschikbaar moet zijn en kan men zich ook vinden in enkele uren per dag.
- Maak duidelijk voor medewerkers van de bibliotheek welke rol van hen verwacht wordt. Komen de werkzaamheden bijvoorbeeld naast het huidige werk of wordt hiervoor tijd vrijgemaakt?
- Ten slotte moet bij de rol van de bibliotheek rekening gehouden worden met de lokale situatie. Er lijkt een verschil te zijn tussen een stedelijke en meer landelijke omgeving, de grootte van de gemeente zorgt voor een andere dynamiek. In de stad voelt het ‘anoniemer’ om hulp te vragen, maar tegelijkertijd is het ook minder duidelijk waar men terecht kan. In een kleiner dorp weet men de weg meestal wel te vinden, maar kan het vragen van hulp weer lastiger zijn door de ‘ons kent ons’ cultuur.

3. AANBEVELINGEN: WAT IS NODIG OM DE ROL VAN DE BIBLIOTHEEK ZO OPTIMAAL MOGELIJK TE KRIJGEN?

2. Zorg voor een hoge bekendheid en duidelijke naamgeving

- Omdat men niet direct aan de bibliotheek denkt als een punt waar men terecht kan met zorgvragen is het van belang om aandacht te besteden aan de bekendheid. Het risico bestaat dat doelgroepen die de bibliotheek weinig bezoeken niet bereikt worden. Het verspreiden van posters en folders, adverteren in lokale krantjes en een goede vindbaarheid online zijn manieren om de bekendheid te vergroten. Wanneer een grotere uitrol van het concept wordt overwogen kan ook de landelijke pers ingeschakeld worden.
- De naamgeving moet een algemeen en open karakter hebben, maar tegelijkertijd voldoende de lading dekken van de functie van het punt. De pilots die in het onderzoek betrokken waren verschillen allen in naamgeving, maar ook in opzet. Dit zorgt voor minder eenduidigheid en geen herkenbaarheid van de initiatieven tussen verschillende gemeenten.
- Geef cliënten duidelijkheid over met welke onderwerpen men terecht kan en welke onderwerpen niet. Enerzijds voelt men zich welkom als men met ‘alle vragen’ terecht kan en klinkt het laagdrempelig. Tegelijkertijd kan men zich niet echt een voorstelling maken van de onderwerpen die men kan aankaarten.

3. Enerzijds een laagdrempelig en zichtbaar startpunt, tegelijkertijd privacy waarborgen

- Ook de zichtbaarheid in de bibliotheek zelf achten cliënten van belang, het is fijn als er een herkenbaar punt is waar men terecht kan. Zo weten ook cliënten die nog niet op de hoogte zijn van het bestaan dat de bibliotheek deze hulp aanbiedt. Het liefst heeft het punt wel een zo breed mogelijk karakter, waar men ook met kleine en snelle vragen terecht kan, zodat het niet de reputatie van de ‘probleembalie’ krijgt.
- Naast het herkenbare en toegankelijke startpunt is privacy van groot belang. We raden aan cliënten de mogelijkheid te bieden om snel apart te zitten om situatie verder te bespreken.

3. AANBEVELINGEN: WAT IS NODIG OM DE ROL VAN DE BIBLIOTHEEK ZO OPTIMAAL MOGELIJK TE KRIJGEN?

4. Eerst empathie en luisterend oor, vervolgens concreet verder helpen

- Ontvang cliënten met empathie en begrip, geef ze de mogelijkheid om hun verhaal kwijt te kunnen aan een neutrale partij. Houdt wel redelijk met het feit dat cliënten verwachten dat zij ook snel een antwoord krijgen op hun vraag of een oplossing voor hun probleem. Deze doelgroep heeft vaak moeite om zelf actie te ondernemen vanwege de complexiteit van de situatie. Probeer daarom cliënten direct op weg te helpen door samen het probleem aan te pakken of door samen een afspraak in te plannen bij een zorgpartner.

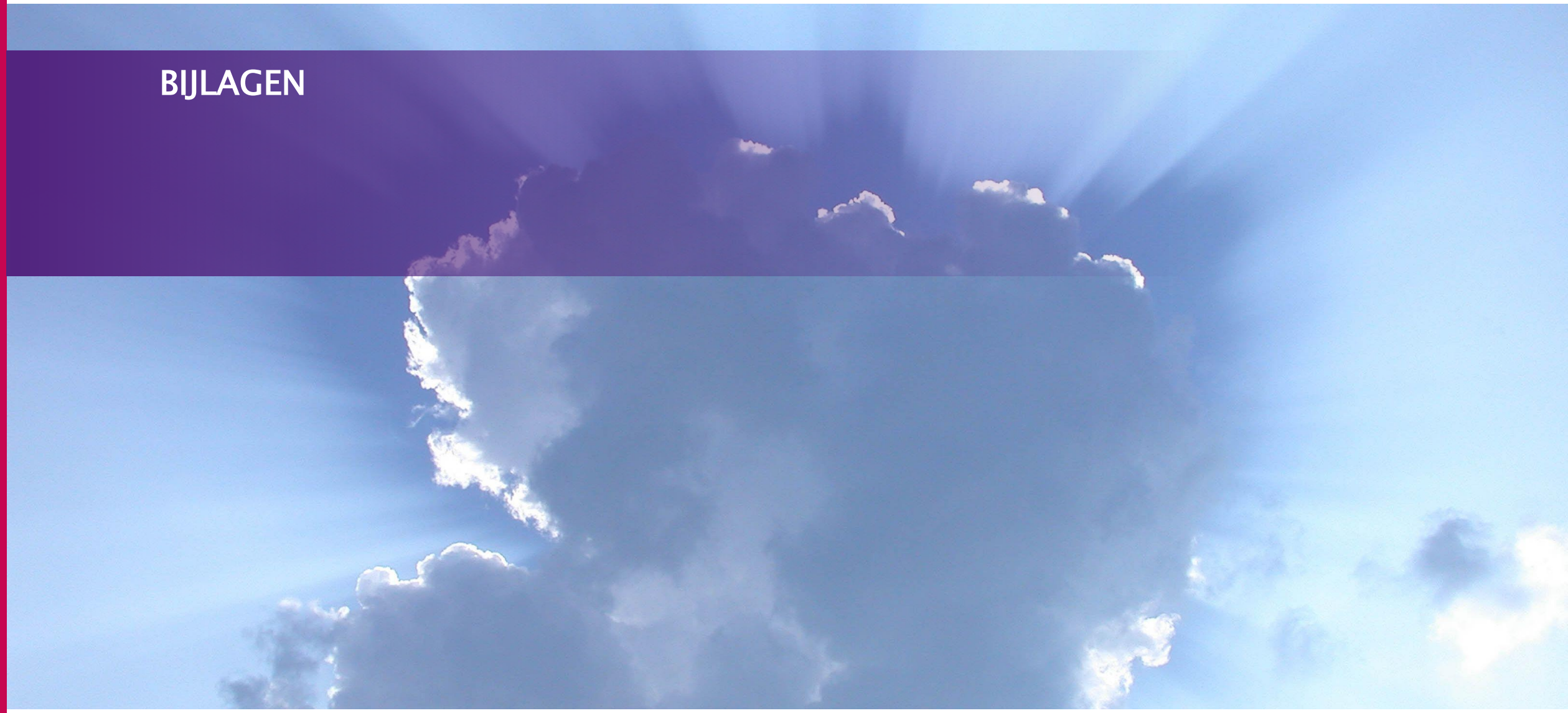
5. Goede contacten met zorginstanties voor warme overdrachten

- Cliënten begrijpen dat zij voor een deel van de vragen en problemen doorverwezen moeten worden naar zorgpartners, om geholpen te worden door iemand met specialistische kennis. We raden aan nauw samen te werken met sociaal werk en zorginstanties, zodat cliënten meteen bij de goede persoon terecht komen en met een ingeplande afspraak weer naar huis gaan.
- Maak duidelijk wie welke rol heeft, zodat de samenwerking tussen bibliotheekmedewerkers en zorgprofessionals goed afgestemd is. Overweeg naast het onderhouden van korte lijnen om regelmatig samen te komen of gezamenlijke spreekuren te houden. Elkaars gezicht kennen en weten welke contactpersonen benaderd kunnen worden zorgt voor het efficiënt helpen van cliënten.

6. Training van frontoffice medewerkers

- Zorg voor goede training van de bibliotheekmedewerkers, waarbij zij handvatten krijgen voor het goed uitvragen van de situatie van de cliënt. Met enige training voelen medewerkers zich zekerder om cliënten te helpen en daarnaast verkleint goed doorvragen de kans dat achterliggende problemen over het hoofd worden gezien.

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 de verwachtingen ten aanzien van de bibliotheek op dit gebied?

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende subvragen:

- Welke informatiebehoefte heeft de client?
- Wat zijn ervaringen van cliënten met een complexe zorgvraag (instanties, informatievoorziening)?
- Wat mist de client in het huidige systeem?
- Waar en door wie zou de client idealiter verder geholpen willen worden?
- Op welke wijze ziet men een rol voor de bibliotheek in ondersteuning op het gebied van complexe zorgvragen (verwachtingen op het gebied van type ondersteuning, informatie, persoon, et cetera)?

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.

Tijdens de gesprekken zijn we ingegaan op de ervaringen die cliënten hebben in de zoektocht naar zorg en ondersteuning. Daarnaast bespraken we met zowel cliënten, medewerkers als professionals wat de ervaringen zijn met de al lopende pilots (Bibliotheek Deventer) en de verwachtingen bij de andere pilots (Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen en Bibliotheek Zoetermeer).

ONDERZOEKSVERANTWOORDING DEVENTER

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.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING DALFSEN-NIEUWLEUSEN

Uitvoering

De interviews hebben plaatsgevonden op 15 mei in de vestigingen Dalfsen en Lemelerveld. De interviews duurden elk maximaal 60 minuten. Van de gesprekken zijn audio-opnames gemaakt. Medewerkers en professionals hebben vrijwillig meegedaan aan het onderzoek. Cliënten hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Deelnemers en selectie

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

- Frontoffice van de bibliotheek, n=1
- Professionals, n=2
- kulturhusmanager, n=1
- Cliënten van samenwerkingspartners van het Infoplein, n=6

Topic list

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

ONDERZOEKSVERANTWOORDING ZOETERMEER

Uitvoering

De interviews hebben plaatsgevonden op 28 mei in de Bibliotheek het Forum Zoetermeer. De interviews duurden elk maximaal 60 minuten. Van de gesprekken zijn audio-opnames gemaakt. Medewerkers en professionals hebben vrijwillig meegedaan aan het onderzoek. Cliënten hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Deelnemers en selectie

Er is in Zoetermeer met vijf deelnemers gesproken (n=5). De deelnemers zijn geworven en uitgenodigd door het Forum Zoetermeer. De verdeling van de verschillende doelgroepen was als volgt:

- Bezoeker bibliotheek met zorgvraag, n=1
- Frontoffice medewerker bibliotheek en persoon met zorgvraag, n=1
- Frontoffice medewerker bibliotheek, n=1
- Zorgprofessional samenwerkingspartner in het Forum, n=1
- Coördinator het Forum, n=1

Topic list

De gesprekken zijn gevoerd volgens topic lists die in overleg met het ministerie van VWS en de Bibliotheek het Forum Zoetermeer tot stand zijn gekomen.

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

Marije Bakker, marije@ruigroknetpanel.nl

Sander Toet, sander@ruigroknetpanel.nl

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