Met interviews en Routekaarten!

Het sociaal domein door de ogen van Delftenaren

Een gids voor professionals voor menselijke en begrijpelijke dienstverlening om inwoners vooruit te helpen.

Wat vind je in deze gids

→ Inleiding 3
→ Bezoek de drie highlights 4
→ Het gezicht van de toegang 6
→ Ontmoet de Delftenaren 8
→ Ontmoet de vier organisaties 26
→ Routekaarten 28
→ Welke route kies jij? 36
→ Puzzel 38
→ Het onderzoek 39
→ Colofon 39

Welkom in de dienstverlening van Delft!

Welkom in de dienstverlening van onze gemeente. Delft, de stad van historie, technologie, innovatie, creativiteit en verbinding. Dat zie je aan hoe sociale partners hier samenwerken voor haar inwoners. In deze gids nemen we jou als professional in het social domein mee en ontdek je hoe partners in het sociaal domein het nóg beter kunnen doen voor Delftenaren in een kwetsbare situatie.

Wat deze Delftenaren belangrijk vinden? Zorg dat (toegang tot) dienstverlening menselijk voelt, begrijpelijk is, en hen vooruit helpt!

Deze gids is ontwikkeld door sociaal ontwerpbureau Muzus in samenwerking met Gemeente Delft, Delft Support, Delft voor Elkaar, en Werkse!, met dank aan alle participanten en hulp van Ipse de Bruggen en Firma van Buiten. We brachten de behoeften en ervaringen met de dienstverlening in kaart middels 30 diepte-interviews met inwoners in een kwetsbare situatie. Dit vormt de basis voor advies, kansen en nieuwe ideeën om de toegang tot dienstverlening in Delft te verbeteren.

Stap in de schoenen van onze vier persona's: de Achterblijvers, Steunzoekers, Wegzoekers en Kaartlezers. Aanvullend op elk interview vind je advies hoe elk type inwoner het beste geholpen is. Volg de routes van doorverwijzingen in de Routekaarten. Heb je jezelf ondergedompeld in de inzichten? Achterin vind je een oefening om je eigen gedachten te verwerken en ontdekte kansen te verwoorden!

Veel succes!

VOORUIT

MENSELIJK

BEGRIJPELIJK

ONTDEK DE DRIE HIGHLIGHTS

Menselijk, begrijpelijk en vooruit

Breng een bezoek aan deze gids! Ontdek de drie belangrijke highlights vanuit dit onderzoek naar de dienstverlening in Delft:

Zorg dat (toegang tot) dienstverlening menselijk voelt, begrijpelijk is en inwoners vooruit helpt!

MENSELIJK

Wie jou helpt is de dienstverlening

Inwoners praten over mensen, niet over diensten. Een klik met een begeleider of contactpersoon is heel bepalend voor hun ervaring met dienstverlening. Ze waarderen de dienstverlening op basis van hun ervaringen met een begeleider of contactpersoon destijds. Het is belangrijk dat de dienstverlening menselijk voelt.

"Een vast persoon gaf rust, ook voor mijn dochter. Zij was ook zo van, ik praat niet meer met de zoveelste persoon."

BEGRIJPELIJK

Voorwaarde voor eigen regie

Inwoners vinden hulp zoeken vaak moeilijk. Ze ervaren eigen regie als de stappen naar hulp begrijpelijk zijn. Als je weet wat de stappen in het proces zijn, weet je ook of het goed gaat of niet. Het is belangrijk dat de dienstverlening, al dan niet met hulp van begeleiding, begrijpelijk is. De situatie en/of vaardigheden van een inwoner bepalen of begeleiding nodig is. Inwoners kunnen hierin groeien.

"Ik durf de gemeente niet te bellen. Ik moet 14015 bellen, maar weet niet wie ik moet hebben en wat ik moet zeggen. Ik krijg gewoon een blackout."

"Ondertussen is er zoveel hulp geweest, dat ik nu mijn eigen kinderen kan helpen met dingen waarvoor ik naar de gemeente ging. Ik begeleid hen wel. Dat gaat sneller dan daarop zitten wachten."

VOORUIT

Met hulp kom je verder

Inwoners zoeken hulp en ondersteuning, omdat het hen zelf of binnen hun eigen sociale netwerk niet (meer) lukt. Het is belangrijk dat iemand hen vooruit helpt. Organisaties kunnen inwoners (tijdelijk) helpen vooruit te komen.

"Niet eens een goed eindgesprek. Het was gewoon van het ene op het andere moment klaar. Ik had daardoor het idee dat ik niet meer geholpen kon worden, en ging daarom verder achteruit."

IN GESPREK OP HET STADSKANTOOR

Wie is het gezicht van de toegang?

Het stadskantoor is voor inwoners vaak het startpunt voor hun zoektocht naar hulp. Hier worden ze begeleid naar de juiste plek, persoon of organisatie. Wij gingen in gesprek met inwoners, baliemedewerkers en beveiligers.

In het stadskantoor

We spreken de beveiligers over de toegang tot dienstverlening in Delft. Zonder afspraak kom je volgens inwoners niet ver. Beveiligers bevestigen dit. Echter, inwoners willen, ook zonder afspraak, graag vooruit. Ze begrijpen niet waarom niemand hen verder helpt. De beveiligers achter de balie vertellen ons dat de ontvangstmedewerkers zijn wegbezuinigd. Dat brengt de beveiliging in een dubbele rol: ontvangst van inwoners en beveiliging van het stadskantoor.

We horen van inwoners dat er onduidelijkheid is of er een gastheer is of niet. Hoe zit dat?

De beveiliger vertelt:

Bij binnenkomst begroeten we mensen en begeleiden hen naar de aanmeldzuil. Daarnaast is er soms wel iemand echt op de vloer, maar omdat het eigenlijk ook te druk is voor hem, nemen we zijn taken over. Mensen hadden bijvoorbeeld eerst moeten bellen voor een afspraak. Soms kan een inwoner niet zelf bellen. Dan laten we hen bellen met onze telefoon. We kijken wat we kunnen doen. Dat is het eigenlijk, weetje. Doen we wel eens meer, dan worden we soms op de vingers getikt.

Hoe werkt de dubbele rol van beveiliging en gastvrije toegang?

De beveiliger vertelt:

Als iemand - zonder aanmelding - direct naar achteren loopt, rennen wij hier achteraan. De inwoner zegt dat ze gewhatsappt hebben. Vaak klopt dit; de medewerker is het ons dan vergeten te melden.

“Vaak gaat het dan 10 keer mis, dan wordt de aanmelding één keer goed geregeld, maar daarna gaat het weer mis.”

UITLEG ASSENSTELSEL

Ontmoet onze Delftenaren

Ontmoet onze vier persona's: (1) Achterblijvers, (2) Steunzoekers, (3) Wegzoekers, en (4) Kaartlezers. Ze zijn verschillend, en daarom gebaat bij nét wat andere (manier van) hulp. Neem de tijd en verdiep je in hun behoeften, motivaties en ervaringen.

De vier persona's

Een persona vertegenwoordigt een groep mensen met dezelfde behoeften, motivaties en ervaringen. We ontwikkelden deze vier persona's met fictieve namen:

1. Achterblijvers (Andre)
2. Steunzoekers (Samara)
3. Wegzoekers (Wendy)
4. Kaartlezers (Kees)

Een inwoner kan in meerdere persona's passen

We zien dat inwoners overwegend in één persona vallen. Echter, per situatie of fase van ondersteuning kan een individuele inwoner op deze assen schuiven. Hierdoor veranderen behoeften en past de inwoner in een andere persona. Bijvoorbeeld door vaardigheden te vergroten of (met hulp en ondersteuning) te bouwen aan een eigen netwerk van steun.

De twee assen

Hoe inwoners de (toegang tot) dienstverlening ervaren, verschilt op twee belangrijke manieren. Deze twee assen beschrijven hoe hun behoeften verschillen:

(1) gevoel van steun (klein vs. groot)
(2) vaardigheden (laag vs. hoog)

As 1: Gevoel van steun

De horizontale as beschrijft het gevoel van steun. Dit varieert voor inwoners van het voelen/hebben van:

- geen netwerk/steun
- een eigen netwerk, zoals familie, vrienden en kennissen
- opgebouwd netwerk aan steun, zoals steun van begeleiders en andere dienstverleners.

Het kan ook zijn dat een inwoner met een grote familie niet bij hen terecht kan met vragen over nodige hulp. Deze inwoners staan er gevoelsmatig helaas ook alleen voor. Het (ontbreken van een) gevoel van steun beïnvloedt vaak hoe een inwoner met bepaalde situaties omgaat.

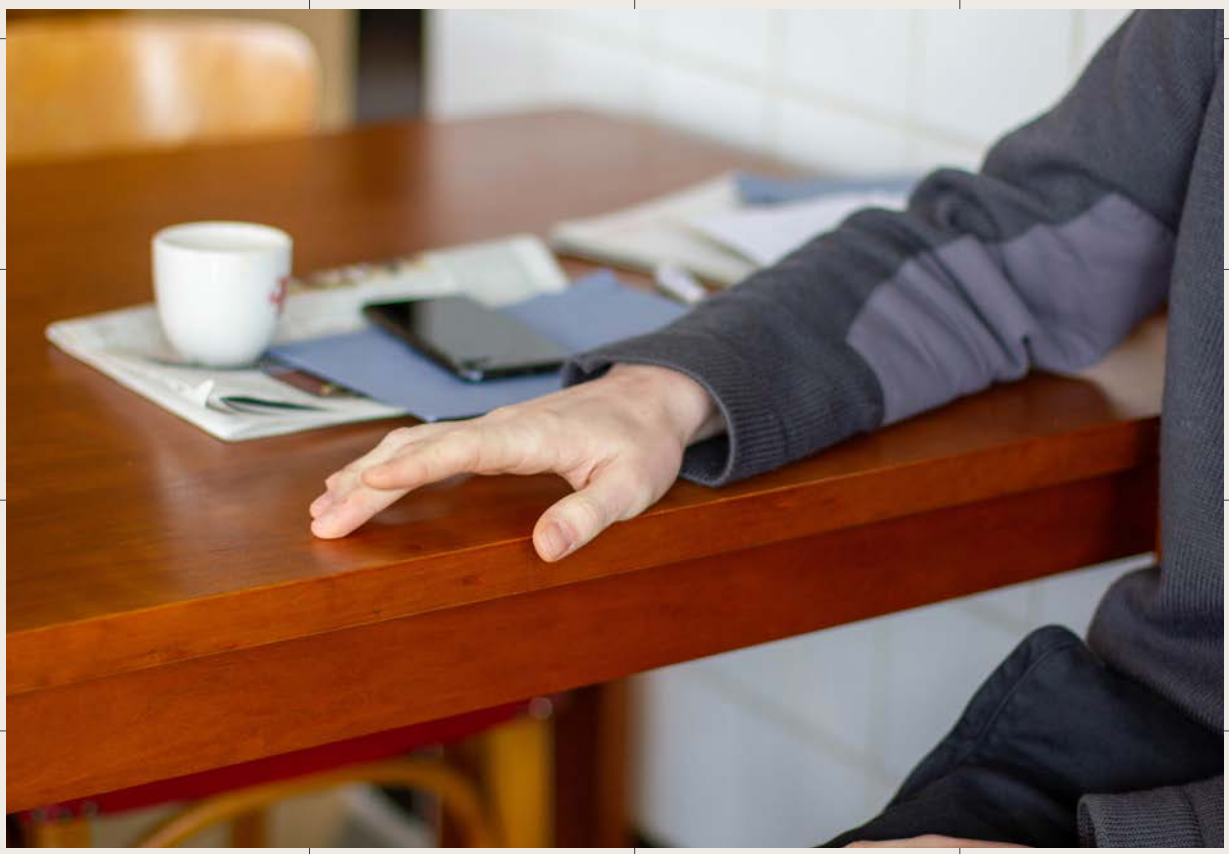
As 2: Vaardigheden

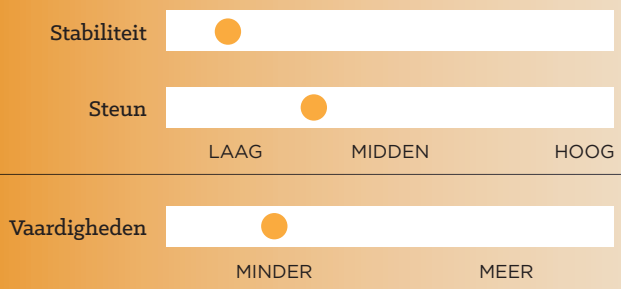
De verticale as beschrijft de hoogte van de vaardigheden. Dit bepaalt wat inwoners verwachten en welke verantwoordelijkheden ze aan kunnen tijdens het proces.

Inwoners met hoge vaardigheden weten wat ze moeten doen óf waar ze moeten zijn als ze het zelf niet weten. In deze groep zitten ook inwoners die bepaalde vaardigheden hebben geleerd tijdens het proces.

1. ACHTERBLIJVER

Andre (33 jaar)





Achterblijvers verkeren in instabiele situaties. Ze hebben vaak lage vaardigheden zonder netwerk of steun. Dit terwijl zij juist veel ondersteuning nodig hebben. Vanwege hun instabiele omstandigheden, willen of kunnen inwoners hun vaardigheden niet zelf verbeteren.

Lees hier het verhaal van Andre, één van de Achterblijvers.

Voor Andre is familie niet vanzelfsprekend

We ontmoeten Andre bij hem thuis. Dat is heel wat voor hem. Sinds zijn zeventiende heeft hij contact met verschillende organisaties in Delft. Sinds het ontvluchten van zijn familie, worstelt hij met depressie en schulden. Hij raakte op jonge leeftijd dakloos en had niemand waarop hij kon steunen. Na een harde val met zijn fiets, bezocht hij de huisarts. Hij móest toen wel. Hij is nog steeds dankbaar voor de 'aardige meneer', die hem ondanks al zijn problemen doorverwees naar de juiste hulpverleners. Hij had bij diverse organisaties verschillende begeleiders. Lange tijd heerste chaos in zijn leven. Maar nu heeft hij een vaste begeleider, die altijd voor hem klaarstaat.

Andre heeft nog steeds uitdagingen. Dit gesprek was niet gemakkelijk bijvoorbeeld. Je merkt echter, dat hij zijn verhaal wil delen om anderen het belang van goede begeleiding te laten zien. Vooral wanneer je zelf niet de energie of motivatie hebt om je leven op orde te krijgen.

VAARDIGHEDEN

Andre vertelt:

Bellen, dat vind ik eng.

Ik heb geen familie om op te leunen. Dat is soms eenzaam. Ik heb wel begeleiders die mij daarin ondersteunen. Ik doe vrij weinig zelf. Ik ga vaak gelijk naar mijn begeleider. Ik vind het eng om te bellen met mensen, vooral mensen van de gemeente. Privénummers, die neem ik gewoon niet op. Als ik zelf moet bellen, krijg ik een blackout. Ik heb geen idee wie ik moet hebben en ben bang de verkeerde dingen te zeggen. Ze begrijpen mij vaak gewoon niet. Het is voor mij al heel moeilijk om uit bed te stappen.

BEGRIJPELIJK

Ik begrijp het beter als mensen 'mijn' taal spreken.

Soms raak ik de weg kwijt met iedereen die betrokken is in mijn leven. Het zijn er veel. Wie kan me nou echt helpen? Soms gebruiken ze lastige woorden, die voor hen doodnormaal zijn. Het voelt alsof ik een vreemde taal moet leren om zelf te begrijpen wat er allemaal gebeurt. Daar heb ik geen energie voor.

"Die termen horen bij hen, maar als buitenstaander is dat echt heel lastig te begrijpen"

Ik voel me soms overweldigd door te veel informatie. Gelukkig helpen mensen mij hierbij. Ze verzamelen alle informatie en filteren dit naar één persoon, mijn begeleider. Die geeft het dan weer aan mij. Dat werkt veel beter voor mij. Zo begrijp ik mijn keuzes en hoef ik alleen maar te tekenen. Een handtekening zetten, dat kan ik, want ik vertrouw mijn begeleider.

MENSELIJK

Elke week bleef mijn begeleider proberen contact te leggen

Niet iedereen begreep écht hoe het was voor mij. Ik vind het belangrijk dat begeleiders mijn situatie erkennen.

Toen kwam ik bij mijn huidige begeleider. Zij heeft mij écht gered. Er was een tijd dat ik mijn bed niet eens uit kon komen. Ik had geen energie om te praten of de telefoon op te nemen. Elke week belde ze mij. Eerst vond ik dit vervelend, maar ze gaf niet op. Toen ik uiteindelijk wél kon reageren, was ik dankbaar dat ze er nog steeds voor me was. Het betekent veel dat ze bleef proberen, zelfs toen ik me terugtrok. Ik voelde dat iemand echt om me gaf en begreep dat ik het zwaar had.

"Ze weten niet hoe het is om in mijn situatie te zitten."

VOORUIT

Ik ben blij dat ik niet alles alleen hoef te doen

Ik voel me soms een balletje dat van de ene naar de andere kant wordt gerold. Als ik te veel verantwoordelijkheid krijg, wordt het heel chaotisch. Dan heb ik niet de energie om alles zelf te doen, en is het oké om niet alles te weten. Het helpt als iemand de controle neemt en mijn dingen regelt. Het is dan fijn om één vaste begeleider te hebben. Iemand die ik vertrouw en alles mee kan bespreken.

Mijn huidige begeleider voelt vertrouwd, omdat hij echt luistert en hard zijn best doet om dingen voor elkaar te krijgen. Het is geruststellend om niet alles alleen te hoeven doen en op anderen te kunnen rekenen.

"Als ik de gemeente moet bellen met een vraag over een aangifte, kan ik dat niet, omdat ik niet weet hoe. Dat laat ik aan mijn begeleider over."

Zo zijn Achterblijvers geholpen:

VAARDIGHEDEN

Bel en benader achterblijvers zo veel mogelijk persoonlijk en vermijd privénummers. Achterblijvers zullen niet snel zelf bellen.

BEGRIJPELIJK

Bundel informatie zo veel mogelijk. Laat de Achterblijver samen met diens begeleider keuzes maken. Dat versoepelt.

MENSELIJK

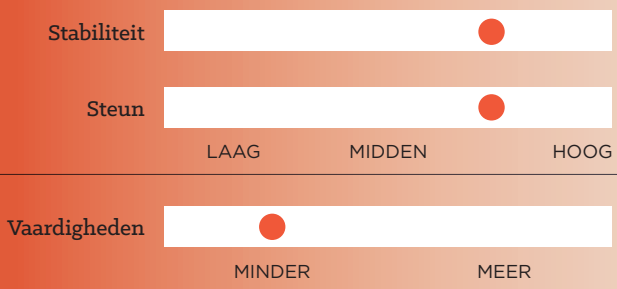
Achterblijvers hebben tijd nodig om in beweging te komen. Wees geduldig en blijf voorzichtig contact zoeken om hen ruimte te geven en hun situatie te erkennen.

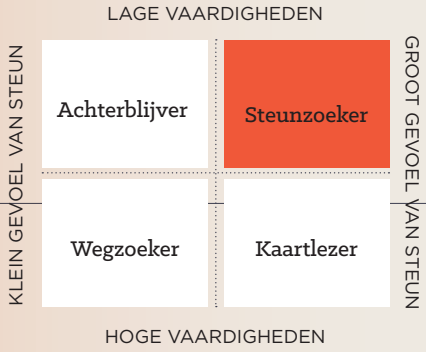
VOORUIT

Neem tijdelijk de controle en schep overzicht. Achterblijvers vertrouwen graag hun begeleider zodat zij zelf meer ruimte voor rust krijgen.

2. STEUNZOEKER

Samara (56 jaar)





Steunzoekers geven vaak alles uit handen, omdat ze er zelf niet uitkomen. Ze hebben veel mensen om zich heen en vertrouwen eerder op organisaties dan op zichzelf. Ze bouwen hun eigen netwerk op van mensen die hen helpen. Ze erkennen dat ze minder vaardig zijn en laten anderen voor hen besluiten, zolang ze het totaalplaatje begrijpen. Ze willen leren, maar soms belemmert hun persoonlijke situatie of beperking hen.

Lees hier het verhaal van Samara, één van de Steunzoekers.

Samara heeft autisme.

We spreken met Samara over haar ervaring met de dienstverlening in Delft. Ze heeft nu eindelijk rust na een lastige tijd. Samara beschrijft zichzelf als gezellig, maar ook humeurig met scherpe randjes. Samara en haar man Bram zijn al lange tijd in contact met organisaties voor financiële hulp. Daarnaast heeft Samara ook autisme. Dit werd laat gediagnosticeerd, nadat een van haar eerste begeleiders een test aanvroeg. Nu krijgt ze gerichte hulp, begrijpt zichzelf beter en past zich beter aan. Zowel Samara als Bram zijn hooggevoelig voor stress en drukte, wat hun uitdagingen vergroot. Toen hun dochter vertelde dat ze zwanger was, stond hun leven volledig op zijn kop. Nu draait Samara's leven om zorgen voor haar dochter en pasgeboren kleinzoon. Overige problemen verschoven naar de achtergrond. Met haar kleinzoon op schoot vertelt Samara hoe begeleiders haar helpen, zodat alles stabiel verloopt.

VAARDIGHEDEN

Samara vertelt:

Hoezo lukt het bij mij niet?

Soms probeer ik zelf te bellen om iets te regelen, maar dat werkt niet. Als mijn begeleider het probeert, lijken ze wel te luisteren. Ze respecteren haar mening, niet de mijne. Ik voel me machteloos, omdat ik geen controle heb over mijn eigen zaken. Dat wil ik graag leren. Een goede begeleider neemt de tijd om je te leren hoe alles werkt. Wij krijgen die kansen niet, terwijl we ze wel willen. Dat vind ik nu zo jammer.

“Ik stuur iets en ik krijg geen antwoord. Mijn begeleider stuurt iets en krijgt wél antwoord. Hoezo lukt het bij mij niet?”

Afgelopen tijd bouwde ik contact op met mijn oude begeleiders en kennissen. Ook al zijn ze officieel niet meer verantwoordelijk; ze kennen en begrijpen hoe dingen werken voor mij. Zo is er een contactpersoon bij de gemeente van vroeger. Ze werkt daar niet eens meer, maar kent de mensen en weet de weg. Ik kan altijd bij haar terecht. Ik weet nu waar en bij wie ik moet zijn voor zaken. Ik kan het niet zelf, maar weet wel wie me kan helpen.

BEGRIJPELIJK

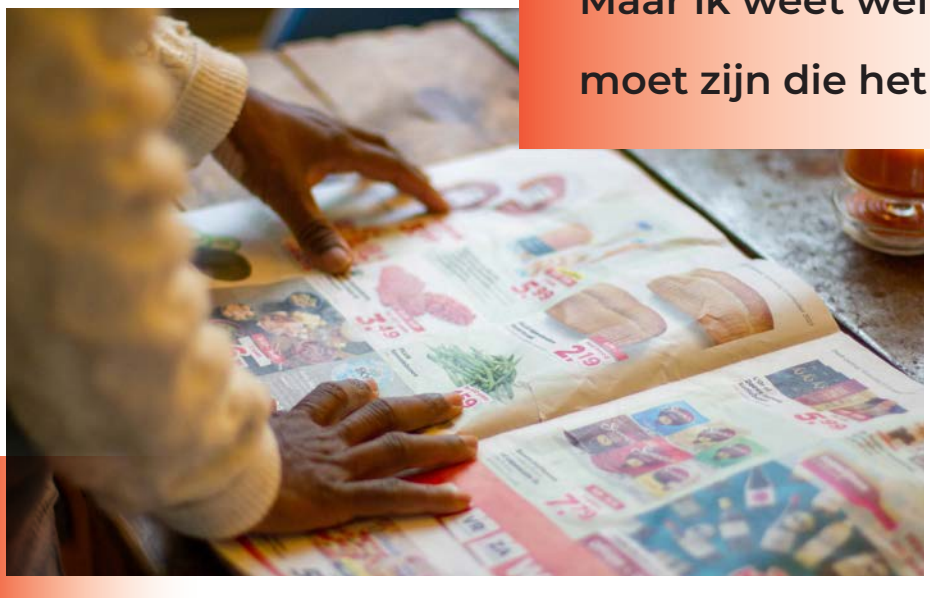
Luister goed naar me en houd me op de hoogte.

Ik vind het moeilijk om mijn probleem duidelijk te verwoorden. Mijn begeleider ziet het vaak zelf en springt in actie. Ze luistert naar mij en geeft de beste opties. Dan hoef ik niet na te denken over dingen waar ik niets van weet.

“Dat ik duidelijk moet zeggen wat ze moeten doen, vind ik lastig. Dan doen ze pas iets namelijk. Net als bij de dokter. Als hij denkt dat er iets is, neemt hij toch zelf actie en wacht niet op mijn eigen diagnose? Ik heb een professional ingeschakeld. Dat is niet voor niks.”

Ik weet wie welke rol heeft en wat ze voor mij kunnen betekenen. Maar ze mogen van mij direct onderling communiceren en mij vertellen als contact nodig is. Ik wil niet de tussenpersoon zijn, maar waardeer het als ze mij op de hoogte houden.

“Ik kan het zelf niet oplossen. Maar ik weet wel bij wie ik moet zijn die het wel kan.”



MENSELIJK

Soms heb je iemand nodig die met je meeleeft. Niet iemand die alleen formulieren invult.

Voor mij is begrip voor mijn beperkingen belangrijk. Ik kan altijd bellen als ik verdrietig ben of mijn dochter iets heeft. Mijn begeleiders hielpen toen mijn kleinzoon ziek was. Ze doen echt alles en leven met ons mee. Dat hoeven ze niet te doen. Ze zijn er voor mij. Ze weten, als het goed met mijn dochter en kleinzoon gaat, dan gaat het ook goed met mij. En ik kan het zelf niet regelen.

Mijn begeleiders begrijpen ons gezin en onze stress gevoeligheid. Ze vertellen anderen hoe je met ons omgaat en welke aanpak het beste werkt. Dan hoeven we ons daar geen zorgen over te maken.

VOORUIT

Ik denk in een stressvolle situatie zonder uitweg: “help mij alsjeblieft”.

Soms probeer ik zelf te bellen, al is het niet makkelijk. De ander hangt vaak op. Ik kan mezelf moeilijk uitleggen aan een vreemde. Ik kan boos overkomen door mijn autisme; ik ben snel overprikkeld en gestrest. De ander wordt ongeduldig. Ik ga niet meer in discussie als de ander niet wil luisteren. Dan wil ik dat mijn begeleider inspringt en uitlegt wat mij niet lukt.

“Aan de telefoon zeg ik: “Sorry voor dit begin, ik heb autisme. Weet je wat het is?” Zeggen ze: “nee”, dan zeg ik: “laat maar zitten”. Dan mag mijn begeleider het regelen.”

Zo zijn Steunzoekers geholpen:

VAARDIGHEDEN

Steunzoekers zijn minder vaardig. Ze hebben minder controle over het proces. Leer ze de stappen van het proces, zodat ze deze controle wel hebben.

BEGRIJPELIJK

Hou steunzoekers op de hoogte van het proces. Zo leren zij het systeem kennen en weten ze welke opties er zijn.

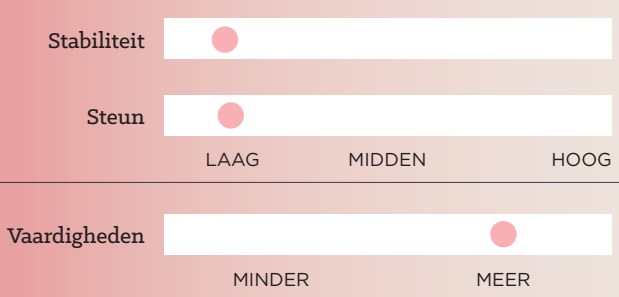
MENSELIJK

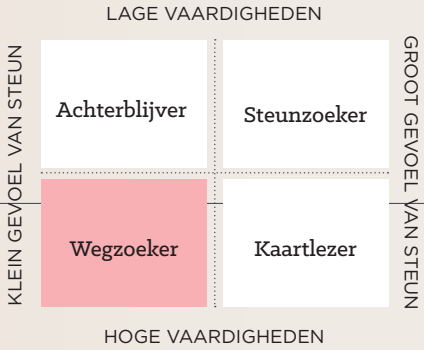
Het is nodig om het verhaal achter de inwoner te kennen. Steunzoekers hebben iemand nodig die empathisch kan luisteren. In plaats van altijd tot actie over willen gaan.

VOORUIT

Steunzoekers worden vooruitgeholpen wanneer hun begeleider bijspringt wanneer ze er zelf niet uitkomen.

Wendy (41 jaar)





Wegzoekers wanvertrouwen vaak mensen en instanties door slechte ervaringen of herhalende teleurstellingen. Ze krijgen weinig steun van anderen. Ze hebben hun vaardigheden aangeleerd, als ze deze niet van nature hadden. Maar hiervoor voelen ze weinig erkenning, waardoor ze zich vaak niet gehoord voelen.

Lees hier het verhaal van Wendy, een van de Wegzoekers.

Wendy is een vechter.

We spreken met Wendy. Zij is getrouwd met Kevin. Samen hebben zij een 10-jarige dochter, die mentale hulp nodig heeft. Kevin had de afgelopen jaren ernstige lichamelijke klachten. Schulden en ziekte vormen constante zorgen. Het gezin heeft aanzienlijke tegenslagen doorstaan. Vooral toen hun dochter van haar vijfde tot tiende op een behandellocatie woonde. Wendy en Kevin hadden andere verwachtingen bij de ondersteuning voor hun dochter. Met tranen in haar ogen vertelt Wendy over hoe deze situatie ontstond een misverstand met de mensen die hen hielpen. Een handtekening die Wendy zich gedwongen voelde om te zetten heeft haar gezin veel gekost en heeft haar vertrouwen in mensen en instanties aangetast. Wendy heeft gevochten om alles recht te zetten en wil anderen leren dat doorzettingsvermogen en het nemen van verantwoordelijkheid cruciaal zijn, vooral in moeilijke tijden.

VAARDIGHEDEN

Wendy vertelt:

Er is geen contact waar ik niet bij ben.

Toen ik begon met het hele proces, omgaan met organisaties, had ik nog veel te leren. Eerst had ik geen idee hoe ik dingen moest aanpakken en wie ik waarvoor nodig had. Ik was volledig afhankelijk van de begeleiding van anderen. Ik moest hen wel volledig vertrouwen, en dat vertrouwen is geschaad. Na het misverstand, ik vind het zelf een onvergeeflijke fout, en vele andere teleurstellingen, besloot ik nooit meer iets aan anderen over te laten.

Door mijn ervaringen, leerde ik zelf mijn besluiten te willen nemen. Over belangrijke beslissingen moet je goed geïnformeerd zijn en dingen uitzoeken. Daar heb ik geen tijd voor. Ik wil dat mijn begeleiding dat doet. Zonder mij is er geen contact. Bij onderling e-mailverkeer wil ik in de cc om op de hoogte te blijven, want ja, het gaat over mij of over mijn kind. Nu zitten we met onze rug tegen de muur, door hen. Het is aan mij om uit deze situatie te komen.

BEGRIJPELIJK

Als ik dit had geweten had ik nooit mijn handtekening gezet.
De begeleiding kwam met een voorstel voor de zorg van onze dochter: een dagbesteding en verblijf op de behandellocatie. Ze beweerden dat het verplicht was en onze enige optie. We tekenden. Toen het allemaal in gang werd gezet begrepen we pas dat onze dochter dan niet meer thuis zou wonen. We probeerden uit te leggen dat medicatie zou helpen om thuis te blijven wonen. Maar ze wilden niet luisteren. Uiteindelijk gingen er jaren voorbij, voordat onze dochter toch medicatie kreeg. En nu doen ze alsof hun neus bloedt.

"Fouten kunnen gebeuren, maar geef het tenminste toe."

We willen dat ze eerlijk tegen ons waren geweest en naar ons hadden geluisterd. We voelden ons als pionnen in een spel, waarvan we de regels niet begrepen en gevolgen niet konden overzien.

Nu, met onze dochter weer bij ons, kunnen we alleen maar terugkijken en rouwen om de verloren tijd.

"Ik vertrouw niemand meer, ik vertrouw nu mezelf: mijn eigen hoofd en handen."

MENSELIJK

Ik voelde echt dat ik moest bewijzen dat het goed ging.

Niemand luisterde naar me als het om mijn dochter ging. Veel leed was voorkomen als ze dat wél hadden gedaan. Maar soms kán je ook niks zeggen. Onze dochter moest op de behandellocatie gaan wonen. Als je dat aanvecht, loop je het risico de ouderlijke macht te verliezen.

"Ze probeerden beslissingen zonder mij te maken. Het voelde als iedereen tegen mij alleen."

Mensen geloven mij niet altijd of nemen mij niet altijd serieus. Ik vind het daarom moeilijk mijn mond open te doen en keer in mezelf.

Het is heel belangrijk om serieus genomen te worden. Uiteindelijk was mijn oorspronkelijke standpunt juist. Ik heb geen vrienden of familie. Mijn man was ziek. Ik stond er alleen voor. Ik voelde dat ik moest bewijzen dat het goed ging. De hele tijd moest ik op mijn tenen lopen.

"Achteraf had ik mijn handtekening nooit moeten zetten. Dat zal ik niet zomaar weer doen."

VOORUIT

Je moet stevig in je schoenen staan en dat kan niet zonder bewijs.

Doorzetten bij de gemeente is belangrijk, leerde ik. Zelf aanwezig zijn en veel tegenwerking doorstaan. Het is niet makkelijk. Ze werken vaak langs elkaar heen, weten niet wat de ander gedaan heeft. Ze geloven je niet als je zegt dat de ander dit zo adviseerde. Ik nam alles op en legde alles vast als bewijs. Ik raad het iedereen aan het voor jezelf op te nemen.
Je moet stevig in je schoenen staan en dat kan niet zonder bewijs.

Zo zijn Wegzoekers geholpen:

VAARDIGHEDEN

Wegzoekers houden graag regie. Ze kunnen en willen over alle besluiten meedenken en wat te zeggen hebben. Betrek hen in de communicatie.

MENSELIJK

Wegzoekers hebben het idee zichzelf te moeten bewijzen. Neem hun verhaal en ervaringen serieus. Zo zijn ze gehoord.

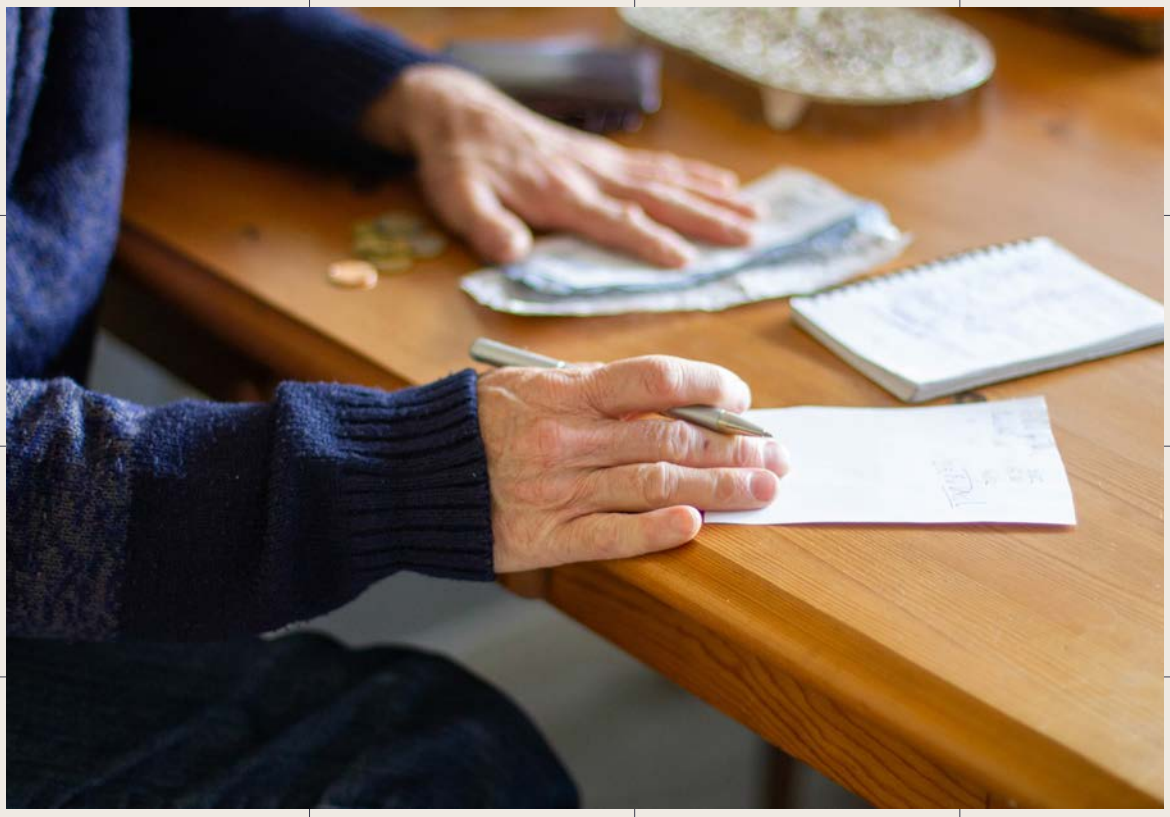
BEGRIJPELIJK

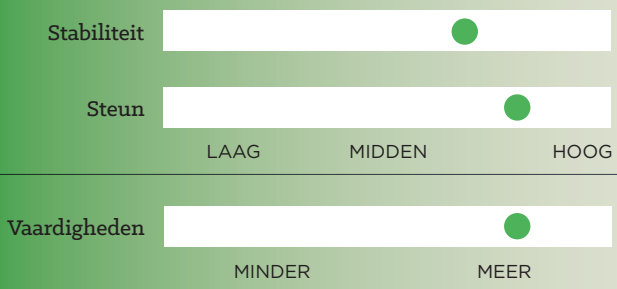
Laat weten wat de gevolgen zijn van bepaalde regelingen en afspraken. Zo kunnen Wegzoekers het proces beter begrijpen.

VOORUIT

Met doorzettingsvermogen komen Wegzoekers verder. Geef ze daarom de ruimte om hun verhaal te doen.

Kees (50 jaar)




Stabiliteit
Steun
LAAG
MIDDEN
HOOG
Vaardigheden
MINDER
MEER

LAGE VAARDIGHEDEN
LAAG GEVOEL VAN STEUN
GROOT GEVOEL VAN STEUN
Achterblijver
Steunzoeker
Wegzoeker
Kaartlezer
HOGE VAARDIGHEDEN

Kaartlezers zijn van nature vaardig. Dat merk je in hun communicatie. Ze weten vaak goed waar ze waarvoor moeten zijn en kunnen rekenen op veel steun. Ze ervaren over het algemeen meer stabiliteit dan anderen en hebben minder begeleiding nodig. Ze verwachten dat hun begeleider begrijpt dat ze het zelf wel aangeven als ze hulp nodig hebben.

Lees hier het verhaal van Kees, een van de Kaartlezers.

Kees heeft schulden

We maken kennis met Kees, die momenteel samen met organisaties zijn financiële stabiliteit wil herstellen. Enkele jaren geleden liet zijn vrouw hem en zijn vier kinderen met aanzienlijke schulden achter. Hij kon toen niet werken, omdat hij worstelde met zijn gezondheid. Hierdoor werd hij geconfronteerd met schulden, die niet van hem waren, maar hij wél moest aflossen. Gelukkig kreeg hij veel steun van familie en vrienden bij de zorg voor zijn vier kinderen. Zijn huidige begeleiders geven hem informatie en de vrijheid om zelf oplossingen te zoeken. Het was niet gemakkelijk, maar hij zorgt nu goed voor zichzelf en zijn gezondheid én is goed op weg om de schulden af te betalen. Langzaam aan raakt zijn gezin weer op het goede spoor.

VAARDIGHEDEN

Kees vertelt:

Ik doe gewoon alles zelf en wil niet dat mensen mij onnodig lastigvallen.

Ik weet wat ik moet doen en waar ik moet zijn. Het is moeilijk, maar dat betekent niet dat ik niet weet hoe ik ermee om moet gaan. Ik ben zelfstandig en vertrouw op mijn eigen probleemoplossend vermogen. Al is het prettig dat mijn begeleider mij helpt en informeert, ik ben degene die de knoop doorhakt.

BEGRIJPELIJK

Ik ga zelf op zoek als het nodig is.

Onze situatie verbeteren is een constante uitdaging. Hiervoor grijp ik alle mogelijkheden aan. Alleen moet je mij niets opleggen. Af en toe neemt mijn begeleider polshoogte, al weet hij heel goed dat ik zelf initiatief neem en hulp vraag als we dat nodig hebben.

MENSELIJK

Het is fijn om eindelijk gehoord en begrepen te worden.

Ik had problemen met vorige begeleiders. Ze luisterden niet naar mij. Ik kan dingen zelf. Toch gingen ze ervan uit dat ik het niet kon en negeerden mijn mening. Ze dachten beter te weten wat ik nodig had. Met mijn huidige begeleiders is het anders. Vanaf het begin was ik een open boek en sprak ik eerlijk over mijn gevoelens. Ik weet wat ik wil en wat niet. Dit heb ik duidelijk aangegeven.

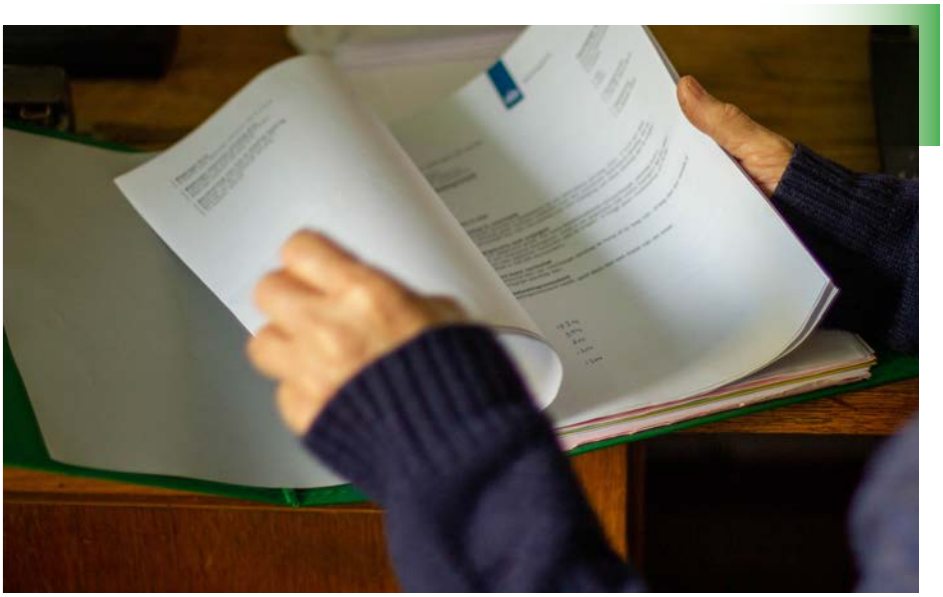
VOORUIT

Ik sta boven op de driehoek en heb de touwtjes in handen.

Elk jaar stuurden ze ons een brief en belden ze mij. Ik vond het echt niet leuk meer. Ze kenden mijn situatie. Tóch gingen ze door. Als ik iets nodig heb, klop ik zelf wel aan de deur. Dat is nu duidelijk in de communicatie met mijn huidige begeleiders.

Ik hoef niet van alles op de hoogte te zijn. Ik vertrouw hen en zij mij. Maar ze moeten het wel zeggen als er echt iets is, ook al lijkt het niet belangrijk voor mij. Geef mij maar die driehoeksverhouding. Zij bepreken onderling dingen, maar ik blijf wel graag op de hoogte. Ik wil weten waar het over gaat, maar hoef niet bij te dragen aan elke klein puntje.

“Zij bespreken onderling dingen, maar ik blijf wel graag op de hoogte.”



Zo zijn Kaartlezers geholpen:

VAARDIGHEDEN

Kaartlezers kunnen veel zelf, en doen dat ook graag. Geef ze daarom de ruimte om zelf zaken te regelen. Af en toe inchecken is genoeg om te helpen.

MENSELIJK

Vertrouw de kaartlezers op hun eigen kunnen. Vul ook niet in wat je denkt dat ze nodig hebben. Maar luister naar ze.

BEGRIJPELIJK

Je kan ideeën aandragen aan kaartlezers, maar je mag deze niet forceren als oplossingen. Kaartlezers trekken aan de bel wanneer nodig.

VOORUIT

Het gaat om vertrouwen. Dat moet wederzijds zijn. Dit betekent dat er zaken besproken kunnen worden tussen partijen, maar dat een transparante terugkoppeling nodig is.

BEZOEK

De vier locaties

In Delft werken veel partners in het sociaal domein. In dit project werkte Muzus samen met vier partners om te ontdekken hoe we het nóg beter kunnen doen voor inwoners.

Elke partner geeft specifieke hulp en ondersteuning op zijn eigen manier. Toch helpen ze vaak dezelfde inwoners. Samenwerking is daarom belangrijk. Voor inwoners is het soms bijvoorbeeld onduidelijk waar ze moeten zijn of waarom regels soms bij de ene organisatie anders zijn dan bij de andere.

Hoe inwoners als het ware ‘reizen’ door de stad, hangt af van hoe ze contact met anderen ervaren, of ze de kaart kunnen lezen, en hoe ze tijdens hun ontmoetingen in de stad geholpen worden.

Bekijk op de volgende pagina’s de routekaarten.
De routekaarten illustreren hoe de partners samenwerken en doorverwijzen.

Gemeente Delft

Wij zijn er voor bijstand, uitkeringen en schuldhulpverlening.

Het klant contact centrum (KCC) van gemeente Delft bestaat uit verschillende lagen. De eerste laag is het opvangpunt voor inwoners. Dit is zowel fysiek, als via de website, de telefoon en via whatsapp. Zij zorgen voor een goede doorverwijzing, maar ook voor het afschalen van bijvoorbeeld agressie. In de andere lagen van het KCC vallen bijvoorbeeld de Participatie Wet en de Financiële winkel.

Delft Support

Wij zijn er voor zorg en welzijn, voor jongeren en multi-problematiek.

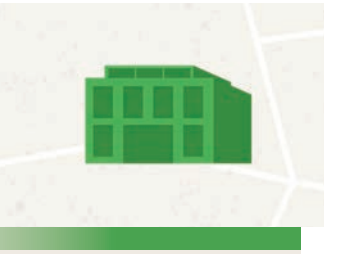
Delft Support heeft hun locatie op het stadskantoor. Hierdoor kunnen inwoners niet zomaar binnen stappen. Zij hebben een afspraak nodig. Delft Support ondersteunt als er sprake is van multi-problematiek, problemen in het gezin, problemen bij jongeren of een ondersteuningsbehoefte om zelfstandig te kunnen leven. Aan de hand van verschillende teams, worden inwoners onder de juiste hulp ingedeeld.

Delft voor Elkaar

Wij zijn er voor iedereen met een vraag. Ook voor preventieve zorg.

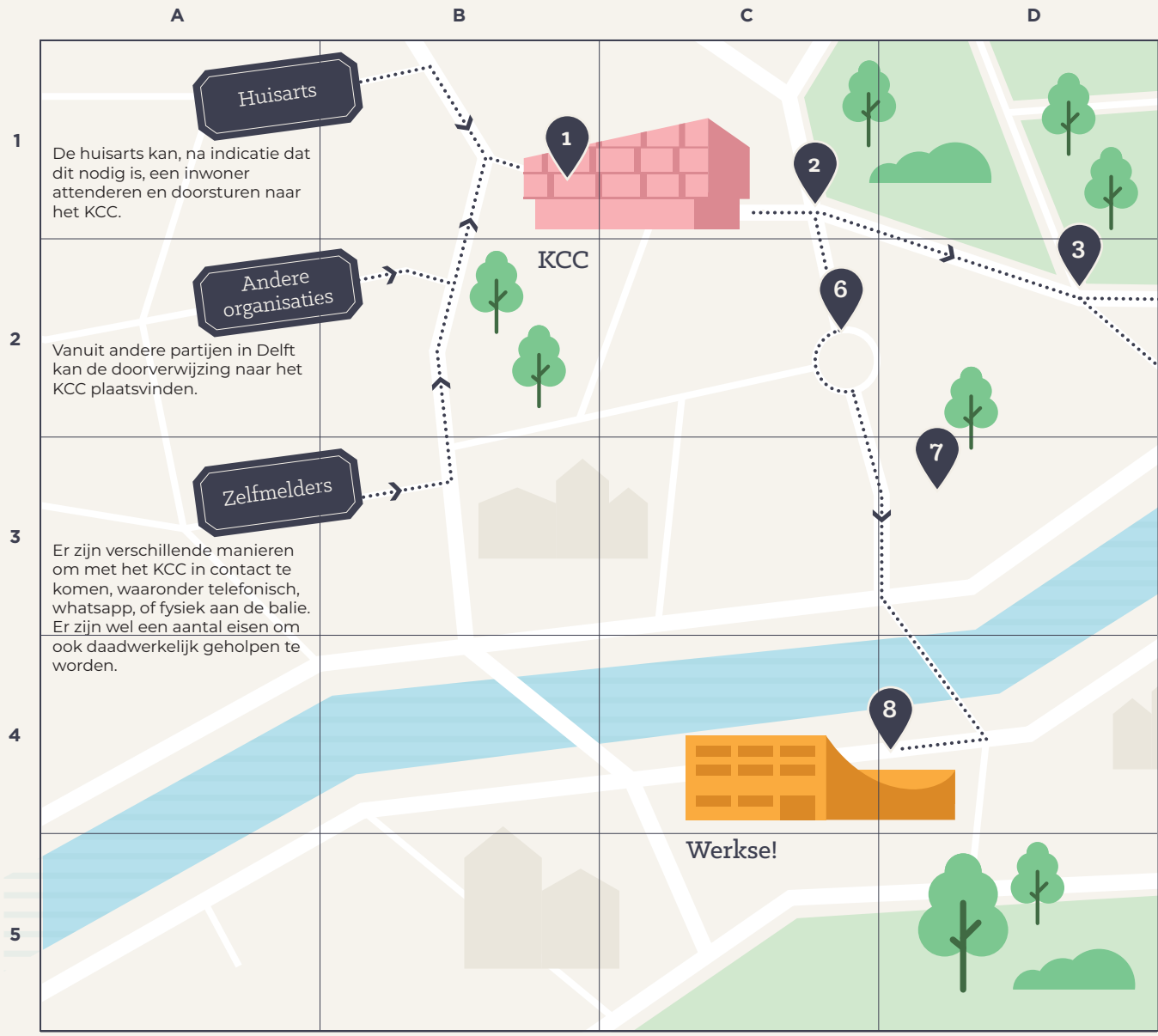
Delft voor Elkaar werkt verspreid over Delft. Deze organisatie heeft verschillende wijkpunten om mensen op te vangen bij vragen en deze mensen hulp te bieden. Ze hebben een preventieve rol: ze monitoren kwestbaren in de wijk. Ze helpen iedereen met een vraag, ongeacht de problematiek die erachter zit. Een team vol vrijwilligers ondersteunt de uitvoering.

Werkse!



Wij zijn er om mensen aan het werk te krijgen en klaar te maken voor de arbeidsmarkt.

Werkse! is er voor iedereen die toe is aan werken. Zij zijn het opstapje voor mensen die moeite hebben met het betreden van de arbeidsmarkt. Aan de hand van interne ontwikkelbanen of externe banen bij een van de velen partners, worden inwoners van Delft klaargestoomd voor de arbeidsmarkt. Werkse! heeft drie wijkgerichte teams en drie doelgroepgerichte teams om iedereen de maatgerichte hulp te kunnen bieden.



1 Gemeente Delft is voor een inwoner vaak het eerste officiële aanspreekpunt. Inwoners verwachten menselijk contact, maar ervaren een keuzemenu of een balie zonder ontvangstmedewerker.

"Het is vooral voor mensen met een LVB frustrerend dat alles digitaal gaat. In contact komen met de gemeente is moeilijk."

2 Leeftijd bepaalt de doorverwijzing. Voor jongeren onder de 27 jaar is een doorverwijzing naar Delft Support verplicht. Dit betekent dat jongeren automatisch een hulpverlener erbij krijgen.

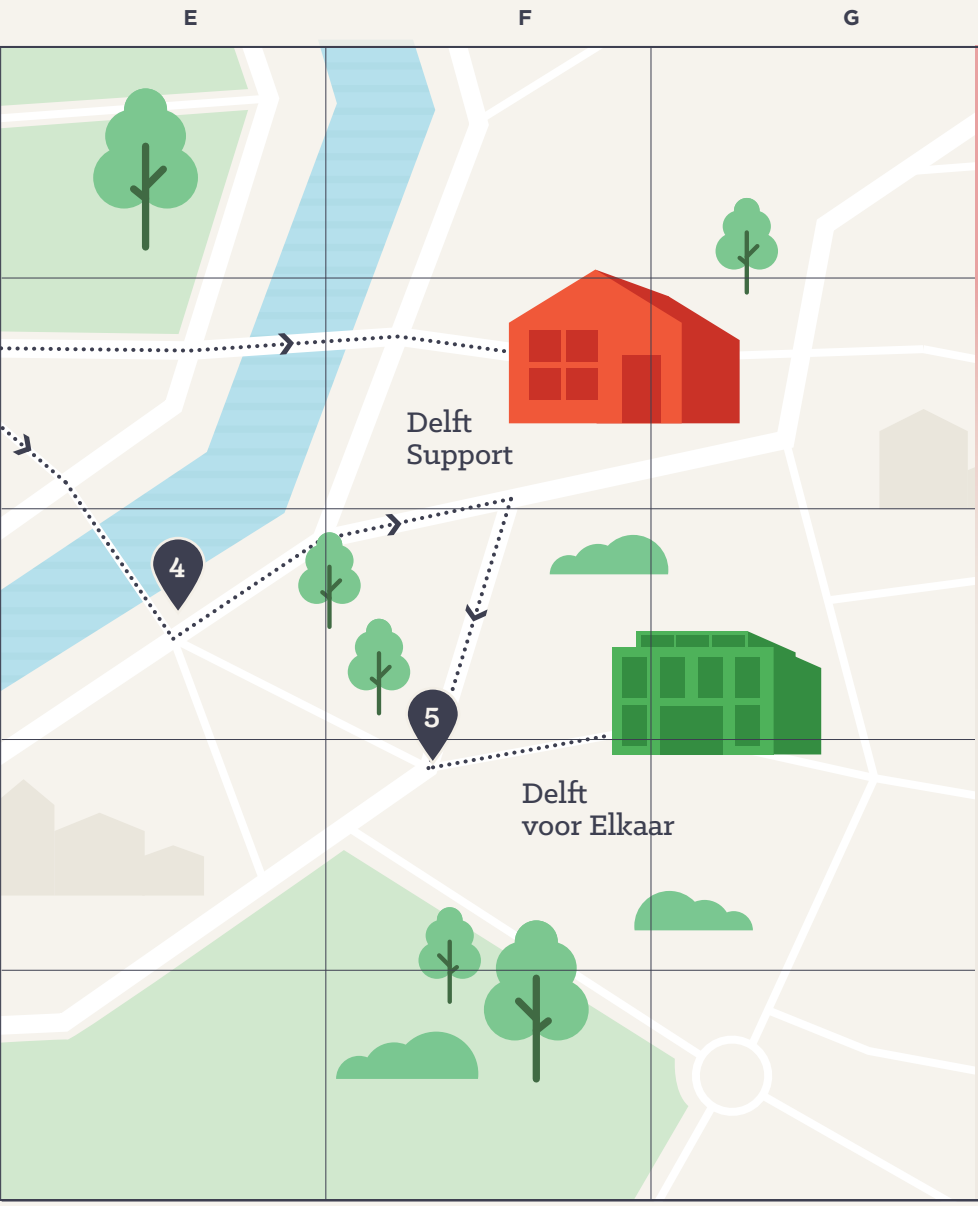
"Het begon met het daklozenloket. Toen nam de jongerenacademie contact met mij op, omdat ik 19 was."

3 Mensen zonder dak of thuis melden zich bij de gemeentebalie. De balie kan alleen een terugbelverzoek aan Delft Support doorgeven. Meer niet. Dit levert voor de inwoner én de beveiliging moeilijke situaties op.

"Gemeente Delft stuurde me toen naar Delft Support, want het daklozenloket vond ik onveilig."

4 De gemeente stuurt inwoners met een hulpvraag vaak te snel en onterecht naar Delft voor Elkaar. Hierdoor voelen inwoners zich soms van het kastje naar de muur gestuurd. Er mist kennis tussen organisaties over wat ze kunnen betekenen voor inwoners.

"Ik ben van de gemeente naar Delft voor Elkaar doorgestuurd, want de gemeente luistert niet naar me."



KCC

Algemene indruk:
Inwoners zien niet altijd onderscheid tussen verschillende afdelingen van de gemeente. De gemeente is toch gewoon de gemeente?

5 Als de gemeente geen capaciteit heeft voor een casus, schaalt ze deze af naar Delft voor Elkaar. Hier vindt een doorverwijzing plaats.

"Ik had hulp nodig van de gemeente. Zij verwezen mij naar Delft voor Elkaar!, omdat zij geen tijd hadden voor mij. Delft voor Elkaar had die tijd wel. Ik vond het fijn doorgestuurd te worden, maar ik moest zelf bellen."

6 De overdracht van het KCC naar Werkse! gaat vrijwel automatisch en vanuit een wettelijke verplichting. Het is een koude overdracht: de aanmelding gaat via een online systeem.

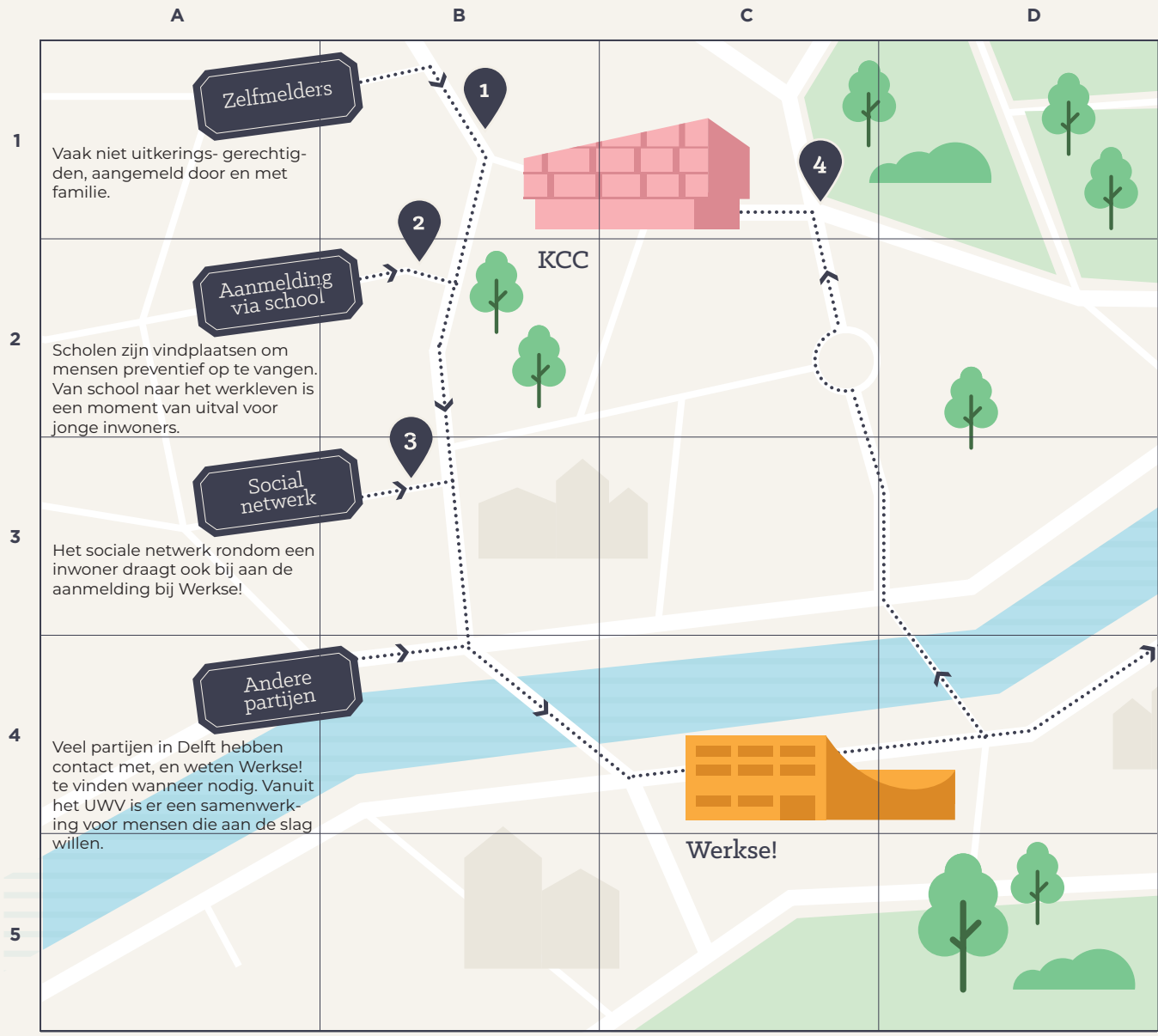
"Ja, mensen vragen hun bijstandsuitkering aan via de gemeente. Die aanvraag wordt gelijk doorgezet naar Werkse."

7 De overdracht naar Werkse! vanuit het KCC kan even duren. In de tussentijd zijn inwoners op zichzelf aangewezen werk te zoeken.

"Ze worden opgeroepen, maar daar zit tijd tussen. Mensen worden meteen aan het werk gezet om zelf te gaan solliciteren. Dus mensen zijn vanaf dan meteen verplicht om dat te doen vanuit het KCC."

8 Het KCC kijkt wel naar de behoefte van de inwoner. Waar is deze inwoner aan toe? Wat wil diegene? Het KCC stemt dit dan af met het aanbod van Werkse!

"Ik heb dromen. Ik weet niet of ik die ooit waar kan maken, maar laten we maar in de keuken beginnen. Dat zei ik tegen mijn begeleider. Zo ben ik bij de Firma van Buiten terecht gekomen."



1 Inwoners vinden Werkse! zelfstandig vanuit intrinsieke motivatie om te werken.

"Ik meldde mijzelf bij Werkse! aan, omdat het thuis zitten helemaal zat was. Ik ben volledig afgekeurd op 22 jarige leeftijd."

2 Werkse! vangt inwoners in een vroeg stadium op bij vindplaatsen, zoals de praktijkschool. Dit maakt contact met Werkse! makkelijk en laagdrempelig voor inwoners.

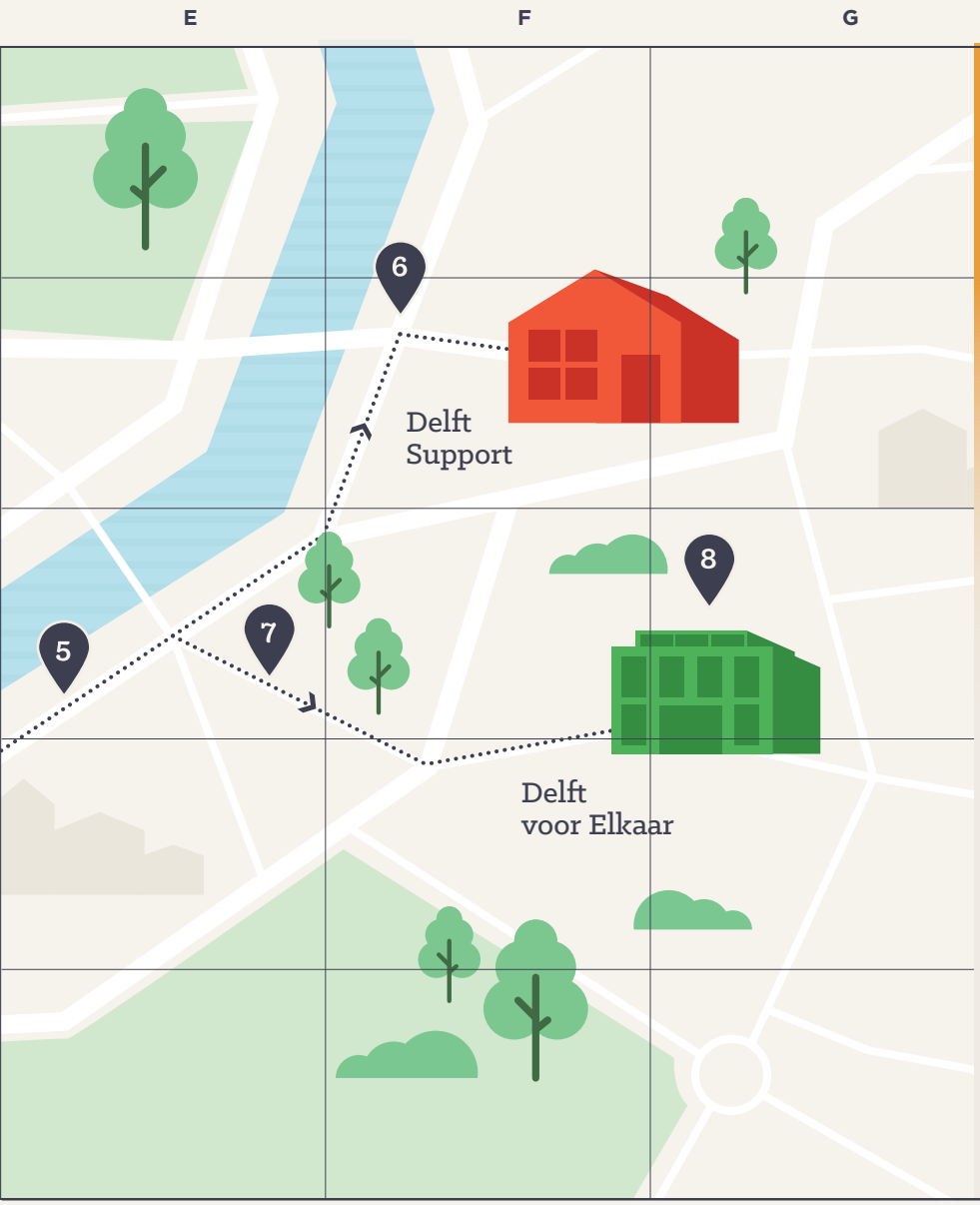
"Ik zat op de praktijkschool daar voor klas 1 t/m 5, en Werkse! kwam vertellen over hoe een CV werkt en hoe je op een vacature reageert. Zo kwam ik in contact met Werkse!"

3 Voor jongeren nemen ouders het proces of de begeleiding over. De aanwezigheid van het netwerk bepaalt hoe het proces verloopt.

"Ik kwam bij Werkse! via mijn ouders. Door de gemeente geloof ik. Voor mijn uitkering moest ik werken. Contact met Werkse! ging eerst via mijn ouders en na een bepaalde tijd pas met mij."

4 Werkse! regelt geen financiële zaken of zaken rondom wetgeving. Hiervoor moet een inwoner naar de gemeente.

"Omdat ik van praktijkonderwijs kwam, was ik aangemeld bij Werkse!. Hiervoor moest ik eerst een Wajong aanvragen. Anders kon ik daar niet in dienst."



Werkse!

Algemene indruk
Werkse! zien inwoners als einddoel of middel om uit de sociale dienstverlening te stappen. Dit doel, mensen aan het werk, ervaren ze soms als opdringerig en zorgt dat ze zich soms onbegrepen voelen.

Werkse! ziet men als dé plek voor iedereen met een beperking. Echter, het is eigenlijk bedoeld voor mensen die écht niet anders kunnen. Veel mensen ervaren dat ze in een hokje worden geplaatst, waarbij alleen naar hun beperkingen wordt gekeken, zonder oog voor hun vaardigheden.

"Elke jaar stuurt Werkse! een brief en bellen ze. Nu vind ik het echt niet leuk meer, ze weten mijn situatie en toch gaan ze door."

5 **Soms past een inwoner door uiteenlopende oorzaken en/of omstandigheden niet bij Werkse! Dan worden ze weer overgebracht naar de vorige dienstverlening.**

"Als we denken dat iemand nog niet werkfit is en en onder de 27 zijn, dan verwijzen we ze inderdaad terug, naar waar ze vandaan kwamen. Vooral als ze weer willen studeren. "

6 **Werkse! en Delft Support werken nauw samen. Dit bevordert de overdracht tussen deze partijen.**

"Elke dinsdagmiddag zitten wij bij de jongeren Academy met twee van ons als Team Sterk. We bespreken actuele casussen of toekomstige overdrachten. Daar ligt een heel goede samenwerking."

7 **Persoonlijke begeleiding zorgt voor directe en efficiënte hulp. Hierdoor weten Werkse! consulenten wat speelt bij hun cliënten en verwijzen ze hen bij een hulpvraag goed door naar andere organisaties zoals Delft voor Elkaar. Op deze manier kunnen inwoners weer aan het werk wanneer hun hulpvraag verholpen is.**

"Wanneer ze bij Werkse! merken dat mensen ergens tegenaanlopen, dan verwijzen ze naar ons door."

8 **Als inwoners met een duidelijke hulpvraag of een doel bij Werkse! komen, is de overdracht naar een andere organisatie makkelijker.**

"Ik had al een duidelijke hulpvraag, dus het was gelijk duidelijk waarvoor ik bij Delft voor Elkaar! kwam."

Delft Support

Algemene indruk
Inwoners maken moeilijk onderscheid tussen Delft Support en de gemeente. Het telefoonnummer is identiek én beide organisaties zitten in hetzelfde gebouw. Van alle organisaties weten inwoners het minst af van Delft Support.

1 Delft Support is alleen toegankelijk voor inwoners met een doorverwijzing. Dit geldt niet voor jongeren. Zij kunnen wél zichzelf aanmelden.

Deze doorverwijzing zorgt ervoor dat inwoners bij Delft Support vaak op de goede plek zitten.

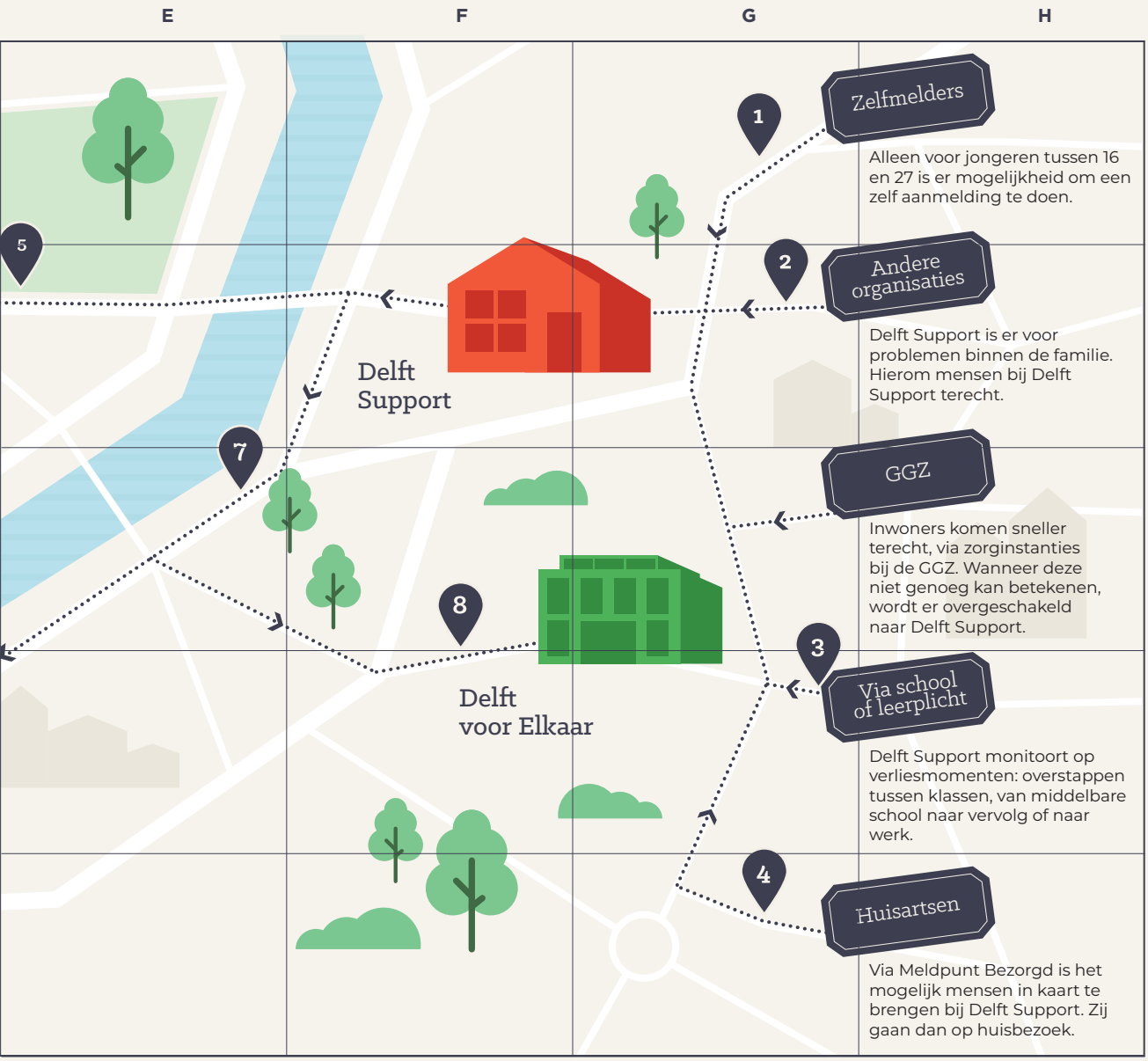
2 Andere organisaties worden ingeschakeld als inwoners zien dat hun kinderen meer zorg nodig hebben. Deze organisaties koppelen terug naar Delft Support.

"Ik had problemen met mijn oudste dochter. Jeugdzorg stuurde ons naar Delft Support. Ze stuurden mij een e-mail met een naam en nummer. Dus ik heb contact opgenomen."

3 Delft Support monitort preventief op cruciale momenten binnen het leersysteem om zorg te kunnen verlenen aan mensen die dat nodig hebben.

"Het begon met Delft Support denk ik, die kwam naar mij toe om mij te activeren. Dat is heel lang geleden, meer dan 10 jaar"

4 Alle organisaties maar ook particuliere inwoners kunnen bij Meldpunt Bezorgd melding maken als ze zich zorgen maken over iemand. Delft Support pakt de casus dan op.



5 Als inwoners een hulpvraag hebben rondom geldzaken, schakelt Delft Support het KCC van de gemeente in, want het KCC gaat over levensonderhoud.

"Bij Delft Support doen ze geen beoordeling van de aanvraag levensonderhoud. Dus als iemand geld wil, dan moet het via ons bij het KCC."

6 Jongeren krijgen vanuit de Jongeren Academie extra aandacht tijdens kwetsbare overstapmomenten. Indien nodig, verwijst Delft Support hier direct door naar Werkse!.

7 Delft Support blijft zelf regie houden over de zorg en de aanpak als zij zorg en ondersteuning dragen voor een inwoner. Dit resulteert in warme overdrachten vanuit Delft Support.

"Toen ik bij Werkse! kwam, kwam er ook iemand van beschermd wonen vanuit Delft Support mee. Dat was prettig."

8 Meestal is de overdracht tussen Delft Support en Delft voor Elkaar warm. Dit verlaagt de drempel en activeert inwoners om bijvoorbeeld meer te bewegen of vrijwilligerswerk te gaan doen.

"Zij van de WMO brachten me in contact met Delft voor Elkaar, omdat ze dachten dat ik wel interesse zou hebben in vrijwilligerswerk."

Delft voor Elkaar

Algemene indruk:
Delft voor Elkaar zien inwoners en organisaties als dé plek waar je altijd, makkelijk en laagdrempelig hulp kan krijgen. Gevoelsmatig kun je bij Delft voor Elkaar ondersteund worden tijdens dienst-verleningsprocessen bij andere organisaties.

"Als ik iets niet zo goed begrijp, dan ga ik naar Delft voor Elkaar"

1 Delft voor Elkaar is aanwezig in vindplaatsen zoals buurthuizen. Dit maakt eerste contact makkelijk en laagdrempelig voor inwoners met een hulpvraag.

"Ik kwam tijdens de koffieochtend in aanraking met iemand van Delft voor Elkaar. En dan ga je praten over dingen die ik nodig heb."

2 Delft voor Elkaar biedt cursussen en organiseert evenementen om inwoners aan te trekken en te binden. Ook komen mensen in aanraking met Delft voor Elkaar middels het Sport en Cultuur Fonds.

"Mijn oudste is gaan zwemmen via dat Sportfonds. Volgens mij is dat van Delft voor Elkaar."

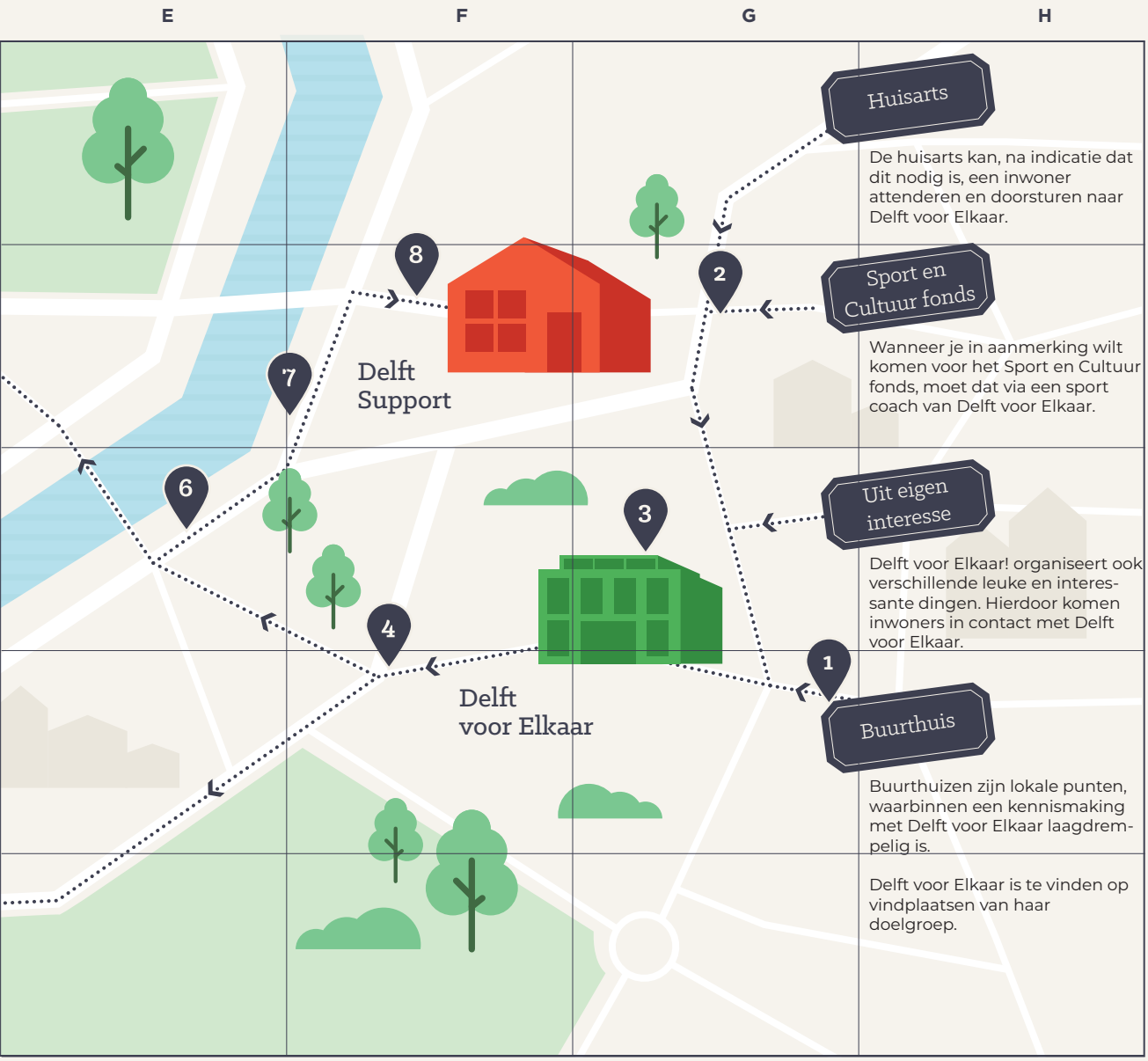
"Af en toe krijg ik over activiteiten te horen en zeggen ze dat ik mee mag doen."

3 Delft voor Elkaar zien inwoners als dé plek waar je laagdrempelig hulp vindt en naar binnen stapt.

"De drempel is hier zo ontzettend laag. Mensen kunnen hier zonder verwijzing gewoon binnenlopen."

4 Medewerkers van organisaties kunnen elkaar niet makkelijk bereiken. Hierdoor kosten overdrachten soms veel tijd en vallen inwoners tussen wal en schip vallen.

"Vaak is het nodig dat we betrokken blijven tot de nieuwe begeleiding er is of een oplossing komt."



5 Inwoners denken dat Delft voor Elkaar doet wat ze kan, maar wel binnen de mogelijkheden van de gemeente als uitvoerende taak hogerop.

"Delft voor Elkaar doet niks voor mij, door hun zit ik in dit. Want ja, de gemeente bepaalt uiteindelijk."

6 Delft voor Elkaar kijkt goed, samen met de cliënt, naar welke doorverwijzing nodig is en zet dit samen in gang.

"Die man van Delft voor Elkaar zei: "dat kan via mij geregeld worden en dan komt het vanzelf bij WMO terecht." Dat was echt heel fijn en laagdrempelig."

7 Delft voor Elkaar is vaak genoodzaakt om zorg bij zichzelf te houden, omdat een doorverwijzing naar Delft Support lang duurt. Zo zorgen ze dat een inwoner niet uit het systeem valt.

"Wij blijven betrokken en in beeld. Maar we kunnen eigenlijk niet de begeleiding bieden. Vaak is het belangrijk dat er snel begeleiding komt, en dan is die paar maanden wachttijd erg lang."

8 Een directe lijn tussen Delft voor Elkaar en Delft Support maakt overgang efficiënter. Zo weten medewerkers elkaar beter te vinden.

"Zij kunnen direct contact opnemen met ons. Ze hebben onze 06-nummers. Dus dat contact is makkelijk daardoor."

TOT SLOT

Welke route kies jij?

Inwoners zijn ingedeeld op basis van behoeften; resulterend in de vier persona's. Dit wordt bepaald door factoren uit de context, zoals de financiële situatie, interesses, ervaringen en leefomgeving.

Veranderingen in de context kunnen voor andere behoeften en gedrag zorgen. De persona's en routekaarten bieden handvatten om vanuit de behoeften en situatie naar het gedrag te kijken, dit te evalueren en te innoveren.

Met de persona's en de routekaarten bepaal je als medewerker van de organisaties ook hoe inwoners vooruit komen. Hiervoor is het nodig dat jij de inwoner van Delft ook leert kennen, begrijpen en herkennen. Alleen dan kan je de inwoner van Delft waardevol ondersteunen.

Aan de slag!

Je kan aan de slag om de inwoner van Delft beter te leren kennen. Je herkent ze nu en helpt ze de juiste zorg te ontvangen. Zoek een collega op en ga in gesprek over de gids. Stel vragen aan elkaar!

Menselijk

- Hoe kan je jouw dienstverlening menselijk maken?
- Hoe maak je het contact met inwoners warm en persoonlijk?

Herkenning

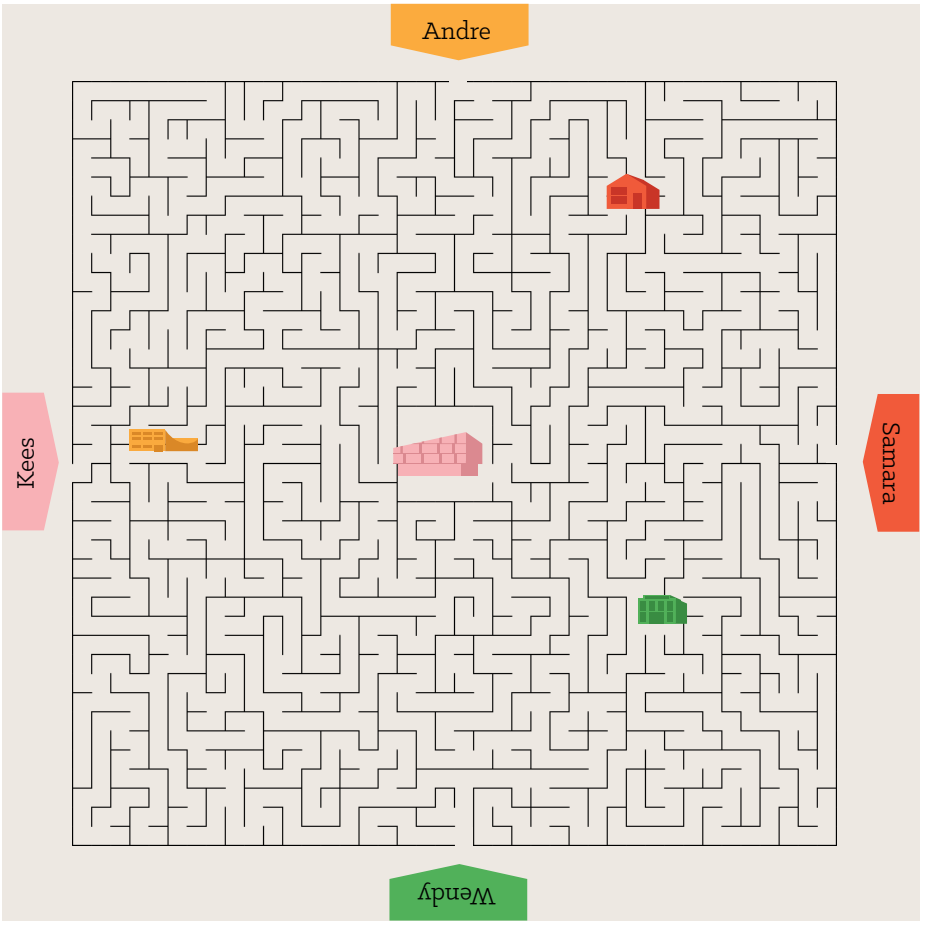
- Wie uit jouw eigen casuïstiek herken je in de verhalen?
- Hoe kan je deze inwoner verder helpen?
- Wat zou je anders doen na het lezen van deze gids?
- Wat leer je uit deze stadsigds en hoe speel je hierop in?

Begrijpelijk

- Welk deel van de dienstverlening kan je makkelijker maken?
- Hoe neem je inwoners mee door de zorgaanpak?

Vooruit

- Hoe zorg jij ervoor dat de inwoner terecht komt, waar deze moet zijn?



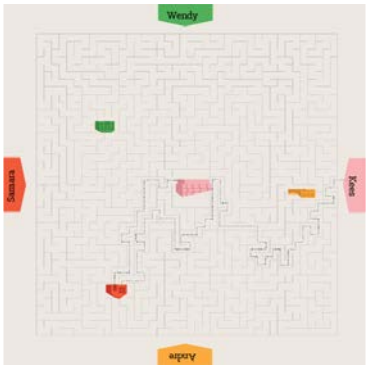
PUZZEL

Help jij hen de weg te vinden?

Wie van de Delftenaren vindt de weg naar het KCC? Ga op ontdekking in het doolhof!

Voor iedere inwoner is het een zoektocht de juiste hulp te vinden. Iedere zoektocht is anders. Sommigen vinden de juiste hulp snel en zelf, anderen lopen tijdelijk vast. Help jij de inwoner de weg door het doolhof te vinden?

Oplossing



Het onderzoek

“Welke groepen kunnen worden gedefinieerd in de stad Delft, als het gaat om de toegang van dienstverlening voor inwoners in een kwetsbare situatie? Wat zijn per groep, kijkend naar hun behoefte en ervaringen, hun mogelijkheden om hulp en ondersteuning te krijgen?

De gids met persona’s en routekaarten is het resultaat van kwalitatief behoeftenonderzoek door Muzus. In dit onderzoek is de onderzoeksmethodiek contextmapping gebruikt om (latente) behoeften van bewoners in kaart te brengen. Door deelnemers vooraf associatieve opdrachten te laten maken met generatieve technieken, kunnen zij hun ervaringen en behoeften beter verwoorden omtrent de toegang tot dienstverlening in Delft. In dit onderzoek zijn 30 diepte interviews met volwassen inwoners in een kwetsbare situatie uitgevoerd.

Colofon

Deze gids is ontwikkeld door Muzus in samenwerking met Gemeente Delft, Delft Support, Delft voor Elkaar, en Werkse!

Maart 2024

DelftSupport Gemeente Delft Werkse! DELFT VOOR ELKAAR! MUZUS