

# Stip

## in de schijnwerpers

**'Wat mag je van een vrijwilliger vragen en wat niet?' 'Wat is de meest ideale samenwerking tussen vrijwilliger en professional?'**

Deze twee vragen vormden de basis van het onderzoek dat in 2013 is gehouden bij zes Stip-locaties. Hierbij werden zowel bezoekers als vrijwilligers, professionals en Stippartners bevestigd. Toename van zowel bezoekers als het aantal complexe vragen rechtvaardigen dit onderzoek, waarvan de belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen hieronder zijn samengevat.



### Waarom een Stip onderzoek?

#### **Uitkomsten Stip-onderzoek positief**

- 1. Vrijwilligers voorop in dienstverlening aan bezoekers**
- 2. Bezoekers unaniem tevreden over kwaliteit informatie en antwoorden**

Directe aanleiding voor dit onderzoek zijn twee vragen die naar boven kwamen toen de spreekuren van MJD - één van de drieëndertig Stip-partners - werden geïntegreerd in de spreekuren van Stip.

Met het bij elkaar plaatsen van medewerkers in één gebouw ben je er nog niet. Integratie van de spreekuren blijkt grote consequenties te hebben voor de werkwijze van zowel Stip als MJD. Beide moeten zorgvuldig op elkaar worden afgestemd. Deze samenwerking leidde tot een aantal dilemma's:

- Hoe kun je aan de ene kant zuiniger aan doen en aan de andere kant minimaal dezelfde kwaliteit aan dienstverlening én een uitgebreider takenpakket bieden?
- Hoe maak je zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van

de wijk maar zorg je ook dat je de vrijwilligers niet overbelast?

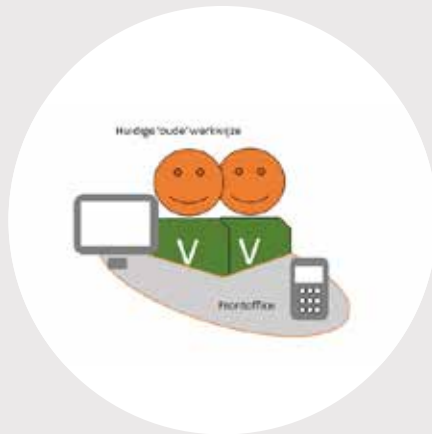
Om een antwoord te krijgen op deze twee vragen zijn in 2013 in vijf Stip-locaties nieuwe manieren van (samen)werken uitprobeerd. Bij elke Stip op een andere wijze. Daarnaast deed één Stip mee die werkt volgens de 'oude' werkwijze. Om zo te onderzoeken welke manier als beste uit de bus komt.

De drijvende kracht achter dit onderzoek is het motto van de gemeente Groningen: 'Met de inzet van alle

inwoners en gedreven beroepskrachten willen we het voor elkaar krijgen dat inwoners ondersteuning krijgen bij vragen over diverse levensdomeinen'. De veranderingen in het sociale domein maken het noodzakelijk dat bewoners in hun eigen omgeving een plek hebben zoals Stip, waar zij terecht kunnen met vragen over meedoen, zorg en welzijn. Hoe kan Stip ervoor zorgen dat mensen in wijken en buurten van de stad elkaar steeds meer gaan helpen en ondersteunen?

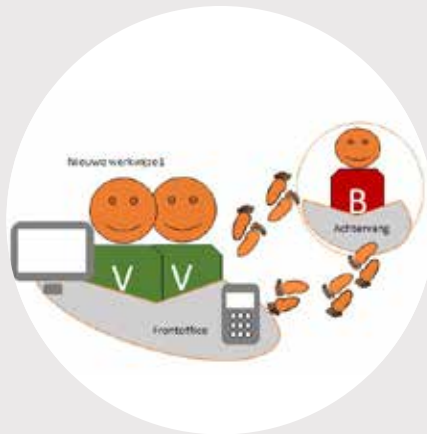
# Welke werkwijzen zijn onderzocht?

De volgende vier werkwijzen zijn onderzocht:



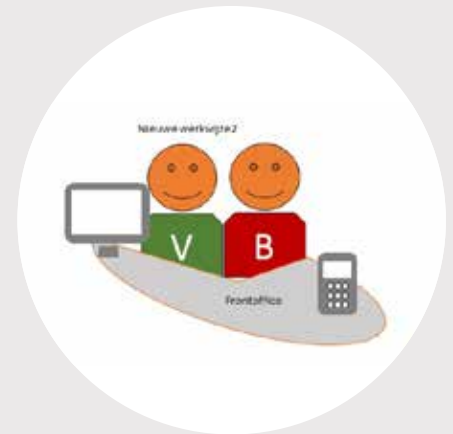
## 'Oude' werkwijze

De oorspronkelijke manier, waarbij bezoekers worden ontvangen en te woord gestaan door vrijwilligers. Wanneer extra ondersteuning nodig is, verwijst de vrijwilliger de bezoeker door naar de beroepskracht.



## Nieuwe werkwijze 1

Ook bij deze werkwijze worden bezoekers door vrijwilligers ontvangen en te woord gestaan. Het verschil met de 'oude' werkwijze is dat er nu altijd een beroepskracht in het gebouw aanwezig is. Deze kan indien nodig direct bij het gesprek aansluiten en/of vragen beantwoorden.



## Nieuwe werkwijze 2

Hierbij voeren vrijwilliger en beroepskracht samen het gesprek met een bezoeker. Afhankelijk van de vraag, neemt de vrijwilliger of de beroepskracht het initiatief.

# Wat zijn de uitkomsten van het onderzoek?

## Hoe kent u Stip?

Bron	aantal voorjaar	aantal najaar
verwezen	18	17
krant, internet, algemene bekendheid	9	14
familie/vrienden/kennissen/buren	17	13
zag het bij langslopen	12	11
kende het al	-	6
anders	2	
<b>Eindtotaal</b>	<b>54</b>	<b>60</b>

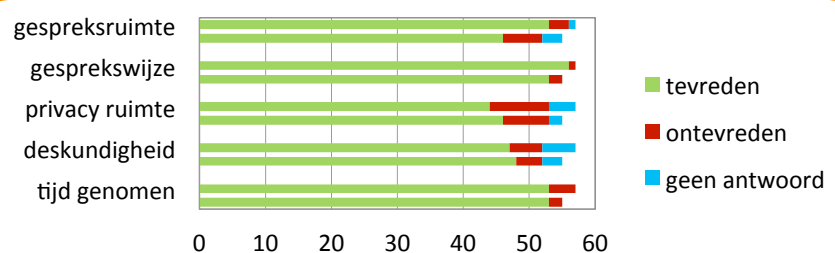
De meeste ondervraagden blijken op eigen initiatief bij Stip te komen. Behalve verwijzingen zijn dus mond-tot-mond reclame, fysieke zichtbaarheid, evenals bekendheid via de media belangrijk.

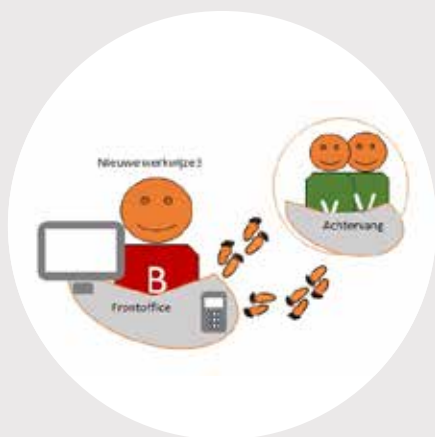
Driekwart van de ondervraagden vindt het gemakkelijk om bij Stip binnen te lopen. Als zij dit toch lastig vonden, kwam dat vooral doordat zij, naar eigen zeggen, niet zo gemakkelijk om hulp vragen.

De ondervraagden waren bijna unaniem tevreden over de manier waarop men te woord is gestaan en de hoeveelheid tijd die men kreeg

van de medewerker. Bijna even goed scoorde de mate van deskundigheid van de medewerkers.

Vrijwel alle deelnemers aan de enquêtes zeiden dat zij hun vraag voldoende kwijt konden bij de Stip-medewerker. Een enkeling vond dit niet. Ditzelfde beeld gaf de vraag of men bij Stip direct aan het goede adres is geweest. Zowel spreekruimte als privacy werd lager gewaardeerd op locaties waar de spreekruimte een grotere, open, centrale bezoekersruimte is.





### Nieuwe werkwijze 3

Hier voert de beroepskracht het gesprek met de bezoeker. Als blijkt dat de vraag door een vrijwilliger kan worden beantwoord, legt de beroepskracht contact met de (liefst aanwezige) vrijwilliger. Daarbij kiest de beroepskracht voor de vrijwilliger die het beste aansluit bij de vraag van de bezoeker.

Deze werkwijzen zijn beproefd op verschillende Stip-locaties. In Bernlef Paddepoel werkte Stip volgens de 'oude' werkwijze. De nieuwe werkwijze 1 werd uitgeprobeerd in De Wijert en Beijum. Werkwijze 2 werd getest in Selwerd/ Paddepoel/ Tuinwijk (SPT) en Corpus den Hoorn. In Stip De Hoogte tenslotte werkte men volgens nieuwe werkwijze 3.

### Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Zowel in het voor- als in het najaar van 2013 zijn door de onderzoekers enquêtes gehouden onder zo'n zestig bezoekers. In totaal zijn 120 mensen bevroegd. Doel was om hun ervaringen met Stip en de nieuwe werkwijzen te meten. Verreweg de meeste bezoekers kwamen uit de buurt van de Stip-locatie die zij bezochten. De helft van de bezoekers was laag opgeleid. Daarnaast zijn vrijwilligers, professionals en Stippartners geïnterviewd.

'We hebben met het Stip goud in handen, het staat in de buurt, wordt gedragen door de buurt, er zijn mensen actief vanuit de buurt, er zitten hulpdiensten aan vast, er zit mantelzorgondersteuning aan vast, er zijn vrijwilligers die het draaien, er komen mensen die vrijwillige inzet komen aanbieden. Dat is goud in handen, dat moet je koesteren.'

## Waar zijn vervolgspraken gemaakt voor de Stip-bezoeker?

Vervolgspraak met	aantal voorjaar	aantal najaar
MJD	23	12
(ander) Stip	9	7
juridisch	5	3
diversen	9	8
Totaal vervolgspraken	46	30
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>62</b>

In het voorjaar werden er relatief meer vervolgspraken gemaakt dan in het najaar. Dit kan er op wijzen dat vrijwilligers in het najaar meer vragen afvingen voor de beroepskrachten.

## Waarom zou u anderen aanraden naar Stip te gaan?

Elke ondervraagde kan meerdere redenen aangeven

Reden	aantal voorjaar	aantal najaar
hulp	30	23
breed spectrum	4	13
vriendelijke medewerkers, sfeer	5	12
lage drempel	8	9
kennis	10	8
tijd	5	3
Anders	5	5
<b>Totaal</b>	<b>50</b>	<b>51</b>

Een overgrote meerderheid van de bezoekers raadt anderen aan om naar Stip te gaan, een enkeling doet dit niet.



## Wat valt op?

Het succes van Stip is afhankelijk van diverse factoren. Behalve een heldere manier van werken, spelen ook omstandigheden als zichtbaarheid, uitstraling en bereikbaarheid van de locatie een belangrijke rol. Zo draagt de directe nabijheid van andere voorzieningen, zoals een bibliotheek, school of activiteiten, bij aan de toeloop van bezoekers. Dit geldt bijvoorbeeld voor Stip De Wegwijzer in Beijum, De Wijert en de Vensterschool in Selwerd/Paddepoel/Tuinwijk.

### Inrichting

Ook de inrichting van de Stip-locatie is belangrijk. Ideaal is een ruime, prettig ingerichte ruimte die één van de belangrijkste doelstellingen – ontmoeten – mogelijk maakt. Verder kwam uit het onderzoek naar voren dat veel waarde wordt gehecht aan privacy. De aanwezigheid van kleinere spreekruimtes, waar het mogelijk is één op één een gesprek te voeren, draagt hier in belangrijke mate aan bij.

### Profiel vrijwilliger en beroepskracht

Bij samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten wordt doorgaans de nadruk gelegd op het profiel van de vrijwilliger. Uit het onderzoek blijkt echter dat het profiel van de beroepskracht minstens zo belangrijk is. Het succes van de samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten is namelijk sterk afhankelijk van de mate waarin zij een team vormen. Het lijkt een open deur, maar een team is het

meest succesvol als er duidelijkheid is over de verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden en als er sprake is van onderlinge waardering. De mate waarin een beroepskracht in staat is om hier vorm aan te geven, is mede bepalend voor het welslagen van de veranderde rol en daarmee van het succes van Stip. Voor de begeleiding van vrijwilligers is het belangrijk om naast kennis en vaardigheden aandacht te hebben voor de beleving: wat voor de ene vrijwilliger uitdagend en prettig is, is voor een ander (te) zwaar.

### Stip-brede afstemming en informatie-uitwisseling

Uit het onderzoek blijkt ook het belang van Stip-brede afstemming en uitwisseling van informatie over samenwerking, beleving, kennis en vaardigheden. Daarbij hoeven niet alle locaties exact hetzelfde te zijn. De cultuur van de wijk, de vragen van bezoekers uit de wijk en het team van vrijwilligers en beroepskrachten

zorgen voor een wijkspecifiek karakter. Uitbreiding van taken en diensten van Stip is zeer wel mogelijk, mits tijdig en zorgvuldig geïntroduceerd bij de medewerkers.

### Betere PR

Belangrijk is dat wijkbewoners goed geïnformeerd zijn over wat zij kunnen verwachten van Stip.

### Bijdrage vrijwilligers aan wijkgerichte toegang

Vrijwilligers kunnen een goede bijdrage leveren aan de wijkgerichte toegang tot ondersteuning bij participatie, zorg en welzijn. Dit is een belangrijke bevinding uit dit onderzoek. Ondersteuning wordt met hulp van vrijwilligers in de eigen leefomgeving georganiseerd. Zij dragen bij aan een laagdrempelige werkwijze en vangen informatie- en adviesvragen af voor beroepskrachten.

### Samenwerking Stip-partners intensiveren

Wanneer Stip zich verder ontwikkelt als toegangspoort voor informele en formele eerstelijnszorg in de Groninger wijken, ligt het voor de hand de samen- en wisselwerking tussen Stip-partners te intensiveren. Heldere afspraken over verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheid zijn hierbij noodzakelijk.



Levensdomeinen  
De kwaliteit van het leven wordt vaak bekeken aan de hand van verschillende levensdomeinen. Dit zijn bijvoorbeeld de wijze waarop iemand invulling geeft aan zijn dagen, hoe iemand woont, of iemand lichamelijk gezond is, hoe het staat met de financiën, met de sociale contacten en of iemand zich prettig voelt.

## Welke werkwijze past het best bij Stip?

Uit het onderzoek komt de nieuwe werkwijze 1 als beste uit de bus. Dit is de manier waarbij de vrijwilliger – bij voorkeur twee vrijwilligers in duo-bezetting – de bezoeker als eerste te woord staat en bij vragen van meer complexe aard, direct een beroep kan doen op de altijd aanwezige professional.

Dit advies is gebaseerd op een afweging van inhoudelijke, organisatorische en kostentechnische effectiviteit en efficiëntie.

### Inhoudelijk

Inhoudelijk zijn de werkwijzen vergeleken met de gemeentelijke uitgangspunten

### 'Met elkaar, voor elkaar'

Groningen streeft naar een situatie waar ondersteuning primair dichtbij mensen wordt geboden, in en met behulp van hun directe leefomgeving en zo normaal mogelijk.

*De gemeente wil daarbij enerzijds minder specialistische tweedelijnszorg en anderzijds meer eerstelijnszorg in een duidelijke wisselwerking tussen informele en formele zorg en ondersteuning.*

Op het moment van onderzoek waren er vijftien Stip-locaties verspreid over de gemeente Groningen. Door deze grote locatiedichtheid kan Stip primair ondersteuning bieden dicht bij mensen. Met de inzet van vrijwilligers en hun kennis van wijkgerichte activiteiten, levert Stip ondersteuning in en met behulp van de directe leefomgeving. Hierdoor en mede door het gebruik van centrale (ontmoetings)ruimtes ontstaat een zo 'normaal' mogelijke situatie voor bezoekers. Dit geldt het sterkste voor de nieuwe werkwijzen 1 en 2, omdat daar het eerste contact van bezoekers bij Stip met vrijwilligers op een laagdrempelige en informele manier plaatsvindt.

De aanwezigheid van een beroepskracht in hetzelfde gebouw biedt meer zekerheid voor de kwaliteit van dienstverlening voor bezoekers en de ondersteuning voor vrijwilligers dan bij de 'oude' werkwijze. De samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten geeft op deze wijze meer vorm aan de wisselwerking tussen informele en de formelere eerstelijnszorg.

Of de nieuwe werkwijze leidt tot minder specialistische tweedelijnszorg is niet bekend.

Vanuit inhoudelijk oogpunt komen de nieuwe werkwijzen 1 en 2 dus als beste naar voren.

### Organisatorisch

Organisatorisch past de nieuwe werkwijze 1 het best bij de diensten, activiteiten en werkprocessen in Stip. Zowel vrijwilligers als beroepskrachten spreken voorkeur uit voor deze werkwijze, die het meest overeenkomt met de oude werkwijze en ook het eenvoudigst is te implementeren.

Nieuwe werkwijze 2 kost de professional relatief veel tijd.

Ook nieuwe werkwijze 3 valt af: voor zowel vrijwilligers als professionals voelt het onlogisch om juist voor eenvoudige vragen de bezoekers door te verwijzen naar de vrijwilligers.

### Kostentechnisch

In de nieuwe werkwijze 1 wordt het minst een beroep gedaan op de inzet van professionals. De oude werkwijze, waarbij Stip uitsluitend wordt bemenst door vrijwilligers, lijkt de minste inspanning van de professional te vragen. Echter, het niet tijdig of onjuist inspelen op vragen van bezoekers brengt ook kosten met zich mee. Door de inzet van een beroepskracht mag worden verwacht dat het risico hierop kleiner is, net als van een goede begeleiding van de vrijwilligers. Bij de nieuwe werkwijze 1 kan de professional, tussen de gesprekken met bezoekers door, andere werkzaamheden verrichten. Bij de nieuwe werkwijze 2 lukt dit minder goed.

In de tweede kostencomponent, het verkleinen van het beroep op eerste- en tweedelijns-

hulp, is geen verschil gebleken tussen de werkwijzen.

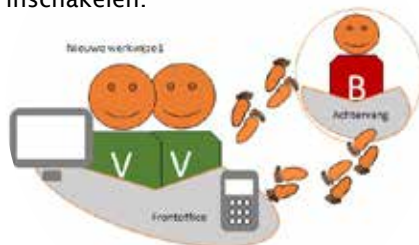
### Voorwaarden voor succes

Het is belangrijk dat

- Stip-medewerkers - vrijwilligers en professionals - op elke locatie werken volgens een aantal uniforme Stip-afspraken over functie, taken en verantwoordelijkheden;
- er op elke locatie ruimte is voor eigen accenten;
- vrijwilligers goed inzicht hebben in het aanbod van voorzieningen en faciliteiten in de betreffende wijk. Dit helpt ze bezoekers nog beter te kunnen informeren en waar nodig te verwijzen;
- er een goed aanbod is van training en scholing voor vrijwilligers en dat zij daaraan deelnemen;
- professionals naast hun vak ook in staat zijn om vrijwilligers te begeleiden en te ondersteunen;
- veranderingen, bijvoorbeeld uitbreiding van diensten, planmatig worden geïntroduceerd;
- huisvesting serieus wordt afgewogen. Op locaties waar verschillende organisaties met verschillende functies gezamenlijk onderdak hebben, ligt het aantal bezoekers beduidend hoger.

## Conclusie

Alles bij elkaar opgeteld valt de keuze op nieuwe werkwijze 1: vrijwilligers ontvangen de bezoekers en staan hen als eerste te woord en bij complexere situaties of vragen kunnen zij direct een beroepskracht inschakelen.



Het uitgebreide rapport is op te vragen via [info@stip-groningen.nl](mailto:info@stip-groningen.nl). Aan deze uitgave werkten mee Yvonne Roseboom van



en Mayan van Teerns van



**Stip in de Schijnwerpers** is een uitgave van Stip, Herman Colleniusstraat 18, 9718 KT Groningen [info@stip-groningen.nl](mailto:info@stip-groningen.nl), [www.stip-groningen.nl](http://www.stip-groningen.nl), Twitter: @stipgroningen

### Onderzoek en tekst:

Yvonne Roseboom & Mayan van Teerns

### Eindredactie:

Janny Steenstra

### Tabellen:

Mayan van Teerns

### Illustraties:

Yvonne Roseboom

### Vormgeving:

PubliScreen Veendam

Eigen kracht  
Mensen in  
staat stellen  
om zelf iets  
te doen, naar  
eigen vermogen  
vorm en inhoud  
geven aan het  
eigen leven,  
regie hebben  
over je eigen  
leven.

[www.stip-groningen.nl](http://www.stip-groningen.nl)