

Aan de gemeenteraad van Tubbergen

Zaaknummer
1335227

Bijlagen
2

Onderwerp
Datum collegevergadering: 27 mei 2025, Raadsbrief 2025 nr. 38

Verzenddatum
27 mei 2025

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet Tubbergen over 2025.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten:

1. De gemeenteraad met een raadsbrief te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Tubbergen over 2025;
2. De Adviesraad Sociaal Domein Tubbergen met eenzelfde brief te informeren over de onderzoeksuitkomsten;
3. In te stemmen met het publiceren van de onderzoeksuitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de gemeentelijke monitor Sociaal Domein.

Toelichting

Gemeenten zijn verplicht voor zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet te onderzoeken hoe cliënten de ontvangen hulp en ondersteuning ervaren. Daarbij wordt zowel de toegang tot als de kwaliteit en effectiviteit van de hulp onderzocht. In 2025 is dit over het jaar 2024 gedaan. Onderzoeksbureau Insights Zorg heeft in opdracht van de gemeente Tubbergen CEO Wmo en Jeugd uitgevoerd.

De uitkomsten uit de rapportages van het onderzoek worden hieronder toegelicht.

1. Wmo 2015

1.1. Toelichting onderzoek

Er is een vragenlijst opgesteld met een kerngroep, op basis van lokale doelen en prioriteiten. Vervolgens heeft Insights Zorg een vragenlijst opgesteld.

Er is gekozen om doorlopend te meten. Dat betekent dat er twee momenten zijn waarop cliënten een vragenlijst krijgen:

- Als cliënten contact hebben gehad met de toegang (eerste moment).
- Als cliënten ondersteuning ontvangen (tweede moment).

De gemeente Tubbergen heeft in totaal 519 uitnodigingen verstuurd:

- 171 naar cliënten die contact hadden met de toegang.
- 348 naar cliënten die ondersteuning kregen.

In totaal hebben 230 cliënten meegedaan aan het onderzoek. Dat is een respons van 44 %. Van hen hebben 215 cliënten de papieren vragenlijst ingevuld en 15 cliënten de digitale versie.

1.2. Conclusie

Toegang

Cliënten van gemeente Tubbergen zijn positief over de medewerkers van Schakel (cijfer: 7,5).

- 85 % van de cliënten geeft aan begrepen en goed geholpen te zijn bij de Schakel.
- 66 % van de cliënten meldt dat er bij Schakel samen naar oplossingen is gezocht en dat zij na het gesprek wisten waar ze aan toe waren.
- 75 % van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen.
- Meer dan 33 % van de cliënten die bij de Schakel kwam, wist niet van het bestaan.

Cliënten van gemeente Tubbergen zijn positief over de Wmo-consulenten (cijfer: 8,3) van de gemeente.

- Meer dan 80 % van de cliënten geeft aan tevreden te zijn over het contact. Zij ervaren dat hun hulpvraag goed werd begrepen, dat er samen naar oplossingen is gezocht en dat de consulent hen de tijd gaf om hun verhaal te doen.
- 75 % van de cliënten wist na het gesprek wat zij konden verwachten.
- 74 % van de cliënten was tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden.

Ondersteuning

Cliënten van Gemeente Tubbergen zijn positief over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning (cijfer: gemiddeld 8 of hoger).

- 80 % van de cliënten geeft aan dat de medewerker goed bereikbaar was en zegt dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften.
- Cliënten geven aan dat de samenwerking tussen de zorgaanbieder en de gemeente goed verloopt.
- Cliënten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (cijfer: 8,5).
- Cliënten geven hun eigen leven een hoger cijfer na de ondersteuning vergeleken met ervoor (gemiddeld 2 punten meer).
- Deze stijging is zichtbaar voor alle ondersteuningsvormen, waarbij de grootste groei zat bij het ontvangen van individuele begeleiding (stijging van bijna 3 punten).

Effecten op Zelfredzaamheid en Participatie

Zelfredzaamheid

- Ongeveer 50 % van de cliënten kan langer thuis blijven wonen en is minder afhankelijk van anderen.
- Ongeveer 25 % van de cliënten geeft aan dat zij beter voor zichzelf kunnen zorgen vanwege de ondersteuning.
- 15 % van de cliënten zegt en dat zij weer zelfstandig de deur uit kunnen.
- 9 % van de cliënten merkt geen veranderingen op het gebied van zelfredzaamheid.

Participatie

- 46 % van de cliënten merken veranderingen in hoe vaak zij leuke dingen doen.
- 42 % van de cliënten heeft contact met anderen.
- 34 % van de cliënten doen meer buitenshuis.
- 17 % van de cliënten draagt weer wat bij aan de samenleving.
- 25 % van de cliënten merkt geen verandering in participatie.

1.3. Aanbevelingen

Toegang

- De Schakel is één van de manieren om contact te krijgen met de gemeente. Uit het onderzoek blijkt echter dat de Schakel minder vaak wordt gebruikt dan andere contactkanalen. Het is aan te bevelen om deze bevindingen te delen met de communicatieadviseur van de Schakel, zodat zij deze kunnen verwerken in het communicatieplan en mogelijk de zichtbaarheid en het gebruik van de Schakel kunnen verbeteren.

Ondersteuning

- Aanbevolen wordt om te kijken of het effect van de ondersteuning op participatie kan worden vergroot. Daarnaast worden er acties aanbevolen bij Wmo consulenten om te kijken hoe dit bevorderd kan worden.

Jeugd

1.4. Toelichting onderzoek

Er is een vragenlijst opgesteld met een kerngroep, op basis van lokale doelen en prioriteiten. Vervolgens heeft Insights Zorg een vragenlijst opgesteld.

Er is gekozen om doorlopend te meten. Dat betekent dat er twee momenten zijn waarop jongeren (cliënten) en ouders een vragenlijst krijgen:

- Als de jongeren en ouders contact hebben gehad met de toegang (eerste moment).
- Als de jongeren en ouders ondersteuning hebben ontvangen (tweede moment).

De gemeente Tubbergen heeft in totaal 866 uitnodigingen verstuurd:

- 219 uitnodigingen naar jongeren en ouders die contact hebben gehad met de toegang.
- 647 uitnodigingen naar jongeren en ouders die ondersteuning hebben ontvangen.

In totaal hebben 75 inwoners meegedaan aan het onderzoek. Dat is een respons van 9 %.

- Bij de toegang bestond de respons uit 4 jongeren en 13 ouders.
- Bij de ondersteuning bestond de respons uit 8 jongeren en 50 ouders.

Het aantal respondenten is aan de lage kant vergeleken met het aantal verstuurd enquêtes. Daardoor is het de vraag hoe representatief de uitkomsten zijn. Toch geven de reacties van 75 jongeren en ouders uit de gemeente Tubbergen waardevol inzicht in hun ervaringen met de toegang tot en de geboden ondersteuning.

1.5. Conclusie

Toegang

- 3 jongeren en ouders kwamen direct naar de Schakel en de rest werd doorverwezen door externe partijen.
- Het contact met de jeugdconsulent werd overwegend positief beoordeeld (cijfer: 9,2).
- 30 % van de jongeren en ouders gaf daarentegen aan dat er niet met de jeugdconsulent is gekeken naar hoe hun eigen netwerk eventueel kon helpen bij hun hulpvraag.

Ondersteuning

- Gemiddeld geven jongeren het cijfer 7 en ouders het cijfer 8,5 aan de ondersteuning.
- De samenwerking tussen de gemeenten en zorgaanbieders werd als positief ervaren door jongeren en ouders.
- De meeste jongeren en ouders geven aan dat de hulp die ze ontvangen goed aansluit op wat zij nodig hebben.
- De meeste jongeren en ouders geven aan dat de zorgmedewerkers goed bereikbaar zijn en dat ze snel contact hadden met de zorgaanbieders.
- Jongeren geven hun leven op dit moment gemiddeld een rapportcijfer van 1,5 punten hoger dan voordat zij ondersteuning ontvingen; bij ouders is er een verschil van 1,7 punten.
- Voor elk type ondersteuning is te zien dat de cijfers gestegen zijn ten opzichte van hoe men zich voelde vóór de ondersteuning.
- De grootste tevredenheidsgroei is bij pleeggezinnen, gezinshuis of woongroep: van een 4,7 naar

een 7 (verschil van 2,3 punten).

Effecten van de ondersteuning

Welzijn

- 25 % van de jongeren en 63 % van de ouders geven aan dat de jongeren gelukkiger zijn.
- Zowel jongeren als ouders ervaren dat zij gelukkiger zijn of dat hun kind gelukkiger is.
- Zowel jongeren als ouders ervaren minder stress of dat hun kind minder stress ervaart.

Zelfredzaamheid

- Ongeveer 25 % van de jongeren geeft aan vaker te zeggen wat ze nodig hebben. 50 % van de ouders vindt dit ook.
- 25 % van de jongeren en ouders zegt dat de ondersteuning bijdraagt aan een verbeterd vermogen om problemen op te lossen.
- Geen enkele jongere heeft het idee dat er door de hulp beter naar hen wordt geluisterd, terwijl 35 % van de ouders dit effect wel merkt bij hun kind.

Participatie

- Jongeren en ouders zien vooral verbeteringen op school en in sociale contacten.
- Meer dan 50 % van de jongeren en de ouders geeft aan dat het beter gaat op school.
- Ongeveer 33 % van de jongeren en de ouders meldt betere sociale interacties met vrienden en anderen in hun omgeving.
- 13 % van de jongeren en 19 % van de ouders geeft aan dat zij/hun kind door de hulp meedoen met activiteiten in de omgeving. 25 % van de jongeren ervaart geen veranderingen in participatie, wat bij ouders slechts 9 % is.

1.6. Hoe verder

- Wat betreft toegang blijkt uit het onderzoek dat De Schakel minder vaak wordt gebruikt dan andere contactkanalen. Het college deelt deze bevindingen met de communicatieadviseur van De Schakel, zodat dit meegenomen kan worden in het communicatieplan van De Schakel.
- Voor de ondersteuning stelt het college samen met de consultants een plan op om de participatie van cliënten te vergroten. Daarnaast worden de bevindingen over de behoefte aan participatie gedeeld met de dorpsondersteuners.
- De respons op het jeugdonderzoek is vrij laag. Daarom kiest het college ervoor om bij het cliëntervaringsonderzoek van 2025 over het jaar 2026 alleen nog te werken met een warme overdracht, om het aantal respondenten te verhogen. De werkwijze voor de Wmo blijft hierbij ongewijzigd.

1.7. Vervolg

De Adviesraad Sociaal Domein Tubbergen wordt per brief geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. De resultaten van het CEO Wmo en Jeugd worden vóór 1 juli 2025 aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De uitkomsten van het Wmo-onderzoek worden na aanlevering gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en vormen input voor de monitor Sociaal Domein.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken. De griffier is te bereiken via telefoonnummer (0546) 62 80 00 of e-mailadres griffie@tubbergen.nl

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Tubbergen,

de secretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.L.M. Scholten'.

Ing. J.L.M.Scholten

de burgemeester

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A.H. Postma'.

Drs. A.H. Postma

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Over het cliëntervaringsonderzoek.....	3
1.2	Respons	4
1.3	Leeswijzer.....	5
2	Meetmoment 1: Toegang	6
2.1	Het eerste contact over de hulpvraag.....	6
2.2	Contact met Schakel	6
2.3	Contact met de jeugdconsulent.....	8
3	Meetmoment 2: Ondersteuning.....	11
3.1	Achtergrondinformatie.....	11
3.2	Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
3.3	Effecten begeleiding.....	14
4	Conclusies en aanbevelingen.....	18
4.1	Toegang	18
4.2	Ondersteuning	18
4.3	Continu meten.....	20
4.4	Lijst met aanbevelingen	21

1 Inleiding

In deze rapportage vindt u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdzorg (CEO Jeugd) dat Insights Zorg heeft uitgevoerd voor de gemeente Tubbergen. Het CEO Jeugd heeft betrekking op de dienstverlening in 2024 van de toegang en de ondersteuning die wordt gegeven vanuit de jeugdhulp. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente en gecoördineerd vanuit Noaberkracht; de overkoepelende ambtelijke organisatie van de gemeenten Dinkelland en Tubbergen. De uitkomsten van het CEO Jeugd Dinkelland staan in een aparte rapportage.

1.1 Over het cliëntervaringsonderzoek

Het onderzoek is in oktober 2024 van start gegaan en duurde tot begin maart 2025. De vragenlijsten zijn uitgezet onder jongeren die jeugdzorg ontvangen en hun ouders. Zij hebben samen een uitnodigingsbrief voor dit onderzoek ontvangen waarin werd aangegeven dat ze de vragenlijst via een linkje of QR-code online konden invullen.

Continu meten

Gemeente Tubbergen maakt gebruik van continu meten bij het cliëntervaringsonderzoek. Dit betekent dat een meting niet op één moment in de tijd wordt uitgezet, maar dat ervaringen van inwoners zo spoedig mogelijk na de afronding of start van een fase in het traject worden opgehaald. Hierdoor sluit gemeente Tubbergen beter aan op de klantreis van inwoners en krijgt zij een actueel en representatief beeld van hun ervaringen.

Doordat feedback direct na de ervaring wordt verzameld, is de informatie die inwoners geven betrouwbaarder. Ze hoeven minder diep in hun geheugen te graven, wat de nauwkeurigheid en volledigheid van de antwoorden vergroot. Dit draagt bij aan een realistisch en gedetailleerd inzicht in hoe inwoners de dienstverlening ervaren.

Een ander belangrijk voordeel is dat gemeente Tubbergen met continu meten sneller inzicht krijgt in trends en knelpunten. Hierdoor kan zij eerder bijsturen en proactief verbeteringen doorvoeren. Dit leidt niet alleen tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening, maar vergroot ook het vertrouwen van inwoners, omdat zij merken dat hun feedback daadwerkelijk impact heeft.

Daarnaast biedt continu meten de mogelijkheid om flexibel in te spelen op veranderingen in beleid of dienstverlening. Als er nieuwe processen worden ingevoerd of verbeteringen worden doorgevoerd, kan direct worden gemeten hoe inwoners deze ervaren en of er aanpassingen nodig zijn. Dit maakt de werkwijze van gemeente Tubbergen wendbaarder en beter afgestemd op de behoeften van haar inwoners.

Vragenlijsten

Samen met Noaberkracht is het proces van continu meten voor Jeugd afgestemd. Er is gekozen voor twee specifieke meetmomenten in de klantreis waarop ouders en jongeren het verzoek kregen een vragenlijst in te vullen:

- Meetmoment 1: de toegang.
- Meetmoment 2: de ondersteuning

De vragen per meetmoment zijn tijdens werksessies met de gemeente vastgesteld en zijn afgestemd op de Jeugd-doelen en lokale prioriteiten. Insights Zorg heeft op basis hiervan een set vragen voorgesteld, waaruit de gemeente een selectie heeft gemaakt. Zo sluiten de vragenlijsten optimaal aan bij de informatiebehoefte en beleidsdoelen van elke gemeente.

De uitnodigingen van meetmoment 1 zijn middels de post verstuurd én via een warme overdacht meegegeven aan inwoners. Dit houdt in dat de consultants de uitnodigingen en de vragenlijsten zelf hebben overhandigd aan de inwoners tijdens een contactmoment. De uitnodigingen van meetmoment 2 zijn alleen via de post verstuurd.

Er zijn in de vragenlijsten zowel open als gesloten vragen gesteld. Niet alle (open of gesloten) vragen zijn door alle respondenten beantwoord. Het aantal respondenten verschilt dus per vraag. Voor alle figuren en tabellen in dit document staat het aantal (n) respondenten vermeld in de bijschriften. Voor de open vragen geldt dat alle antwoorden zijn weergegeven in het bijlagenboek. De resultaten van de open vragen zijn in deze rapportage kort samengevat, om zo een beeld te schetsen van de toelichtingen die respondenten hebben gegeven.

Om de respons te verhogen is bij de tweede verzending in de uitnodigingsbrief aangegeven dat respondenten kans maakten op het winnen van één van de vijf cadeaubonnen van Centrum Tubbergen ter waarde van €15,-. Respondenten die mee wilden doen, moesten hiervoor hun adresgegevens invullen. Hiervan is voornamelijk bij de respons van ouders een duidelijk effect te zien; in de tweede meting namen drie keer zoveel ouders deel aan het onderzoek als bij de eerste meting. Bij jongeren waren er bij de tweede meting twee respondenten meer dan bij de eerste meting.

1.2 Respons

De gemeente Tubbergen heeft in totaal 866 uitnodigingen verstuurd: 219 uitnodigingen naar jongeren en ouders die contact hebben gehad met de toegang en 647 uitnodigingen naar jongeren en ouders die ondersteuning ontvingen. 75 inwoners (respondenten) hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een totaal responspercentage van 9%.

Voor de jongeren geldt dat er bij de toegang slechts 4 respondenten zijn, en bij de ondersteuning 8 respondenten. Daarnaast zijn er bij de toegang 13 ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, en 50 ouders die de vragenlijst van de ondersteuning hebben ingevuld.

In Tabel 1 is de respons weergegeven evenals het type vragenlijst dat per meetmoment is gebruikt.

Tabel 1 Responsoverzicht

Meetmoment	Populatie	Totaal	Responspercentage
Toegang Jongeren	71	4	6%
Toegang Ouders	148	13	9%
Ondersteuning Jongeren	207	8	4%
Ondersteuning Ouders	440	50	11%
Totaal	866	75	9%

Uit de aantallen in Tabel 1 blijkt dat, vanwege de lage respons, de onderzoeksresultaten niet representatief zijn voor de betreffende populatie. De onderzoeksresultaten geven wel een indicatie van de cliëntervaringen.

Bij het CEO Jeugd geldt dat een respondent minimaal vijf vragen moet beantwoorden (de zogeheten drempelwaarde voor respondenten) om verwerkt te worden in de rapportage.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is opgedeeld in twee delen: de toegang en de ondersteuning. Hoofdstuk twee geeft informatie over het onderzoek naar de ervaringen met de toegang. Het gaat hierbij specifiek over het eerste deel van de klantreis die de inwoner maakt: het contact met Schakel en de jeugdconsulent. In hoofdstuk drie worden de resultaten weergegeven van de ervaringen met de jeugdhulp. In het laatste hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

N.B. In deze rapportage worden alle percentages afgerond naar hele getallen, zodat de figuren leesbaar blijven. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de percentages bij elkaar opgeteld uitkomen onder de 100%.

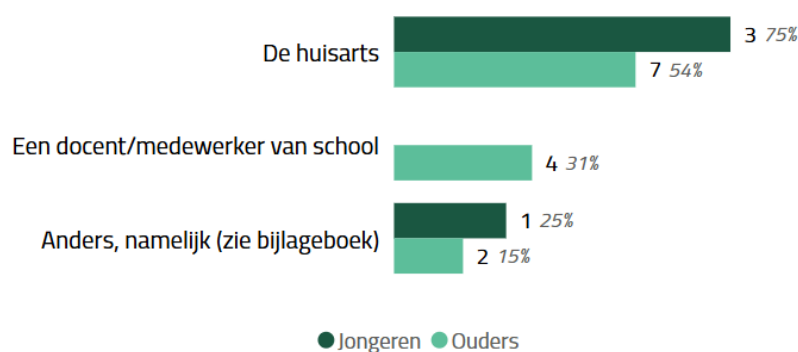
2 Meetmoment 1: Toegang

De gemeente Tubbergen wil onder andere inzicht hebben in ervaringen van inwoners met de toegang tot de jeugdhulp. Met wie zoekt een inwoner als eerste contact over de hulpvraag? Heeft de inwoner contact gehad met Schakel? Hoe verloopt het eerste contact met de gemeente en wel specifiek met de consulent? In het eerste meetmoment zijn daar vragen over gesteld en in dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven.

De eerste vraag van het CEO Jeugd gaat over het eerste contact over de hulpvraag. Hierna volgen acht vragen over het contact met Schakel. Respondenten die geen contact hebben gehad met Schakel, konden deze vragen overslaan. Vervolgens zijn er twaalf vragen gesteld over de jeugdconsulent. Ook hierbij was het mogelijk om vragen over te slaan als ze niet van toepassing waren. In totaal zijn er dus (maximaal) eenentwintig vragen gesteld over de toegang. 13 ouders en 4 jongeren hebben deze vragenlijst ingevuld.

2.1 Het eerste contact over de hulpvraag

Aan respondenten is gevraagd met wie ze als eerste contact hebben opgenomen over hun hulpvraag. In Figuur 1 staan de resultaten van zowel ouders als de jongeren.



Figuur 1 Met wie heeft u als eerste contact opgenomen over uw/jouw hulpvraag? (n=4 jongeren en 13 ouders)

Uit Figuur 1 blijkt dat het grootste deel van de respondenten met de huisarts (40%) als eerst contact heeft opgenomen over de hulpvraag. 4 respondenten hebben met een docent/medewerker van school om hulp gevraagd. De rest van de respondenten heeft met een andere persoon als eerst contact opgenomen over de hulpvraag (1 jongere en 2 ouders). Uit de toelichtingen blijkt dat dit om contact met de jeugdconsulent van de gemeente, jeugdhulp Tubbergen en Trias gaat.

2.2 Contact met Schakel

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of zij contact hebben gehad met Schakel. Uit de antwoorden op die vraag bleek dat slechts 3 respondenten contact hebben gehad met Schakel. Dit waren alle drie ouders.

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen. Zo werd er gevraagd naar hoe het gesprek met de medewerker van Schakel verliep en hoe snel zij werden geholpen. Daarbij is een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per

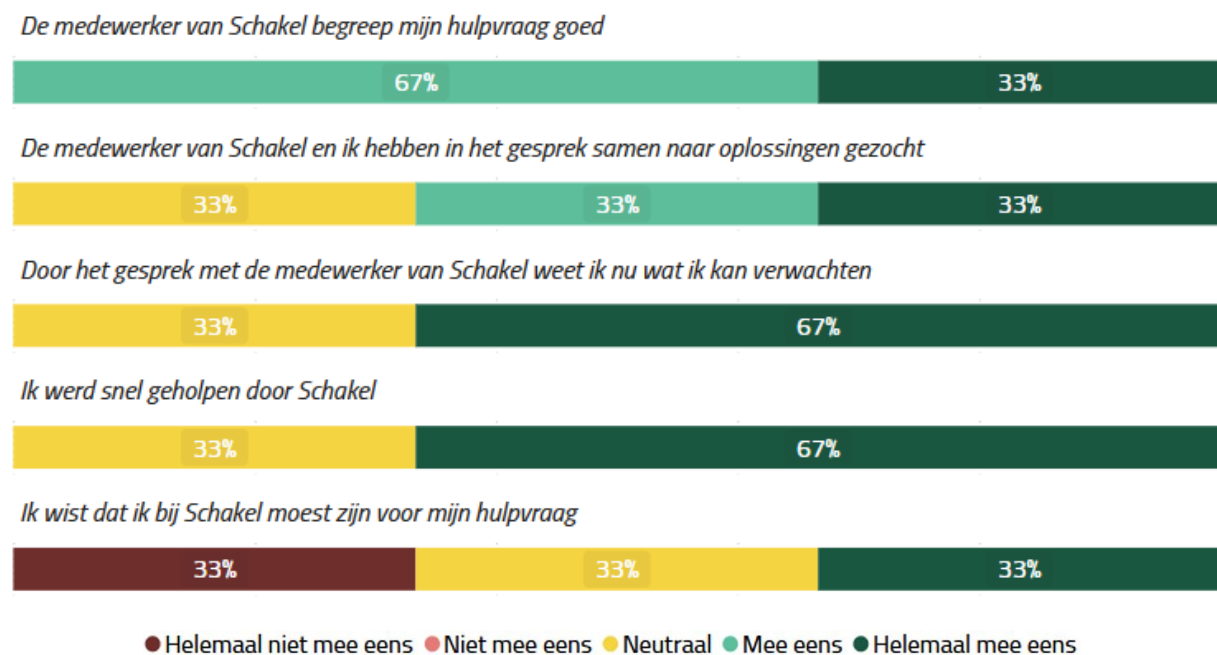
vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 2. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Gem. cijfer
De medewerker van Schakel begreep mijn hulpvraag goed	4,3
De medewerker van Schakel en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,0
Door het gesprek met de medewerker van Schakel weet ik nu wat ik kan verwachten	4,3
Ik werd snel geholpen door Schakel	4,3
Ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag	3,0

Figuur 2 Gemiddelde scores op de stellingen over Schakel (n=3).

In Figuur 3 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.



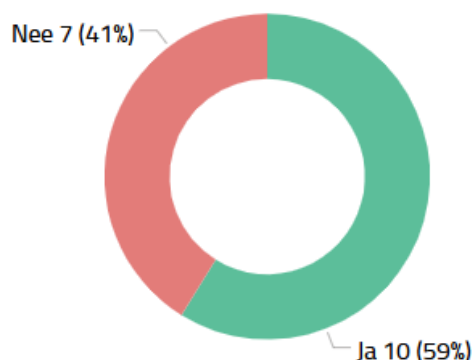
Figuur 3 Antwoordverdelingen op de stellingen over Schakel (n=3).

De respondenten geven aan dat de medewerker van Schakel de hulpvraag goed begreep. Op de stellingen dat er samen naar oplossingen is gezocht, dat men door het gesprek wist wat men kon verwachten, en dat men snel werd geholpen door Schakel wordt door 1 persoon met neutraal geantwoord. De andere twee respondenten waren het (helemaal) eens met die stellingen. Eén van de drie respondenten wist dat hij/zij bij Schakel moest zijn voor zijn/haar hulpvraag, en één respondent wist dit niet. De andere respondent heeft deze stelling met "neutraal" beantwoord.

Vervolgens is gevraagd hoe tevreden de respondenten zijn over het contact met Schakel. De respondenten geven Schakel gemiddeld het rapportcijfer 8. Twee respondenten hebben hun cijfer toegelicht. Deze toelichtingen staan in het bijlagenboek.

2.3 Contact met de jeugdconsulent

De volgende vragen gaan over het contact met de jeugdconsulent van de gemeente. In Figuur 4 is weergegeven hoeveel respondenten aangaven contact te hebben gehad met een jeugdconsulent.



Figuur 4 Heeft u/heb je contact gehad met een jeugdconsulent van de gemeente? (n=17).

Uit Figuur 4 blijkt dat het grootste deel van de respondenten (59%) contact heeft gehad met een jeugdconsulent van de gemeente. De overige respondenten hebben geen contact gehad met een jeugdconsulent, of kunnen zich dit niet herinneren. De groep die zich wel contact met de consulent kon herinneren, bestaat uit 8 ouders en 2 jongeren.

Aan de respondenten die contact hebben gehad met een jeugdconsulent is vervolgens weer een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen. Daarbij is een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 5. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Gem. cijfer
De jeugdconsulent begreep mijn hulpvraag goed	4,8
De jeugdconsulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,9
De jeugdconsulent gaf mij de tijd om mijn verhaal te kunnen doen	4,9
Door het gesprek/de gesprekken met de jeugdconsulent weet ik nu wat ik kan verwachten	4,4
Ik had snel contact met een jeugdconsulent	4,8

Figuur 5 Gemiddelde scores op de stellingen over de jeugdconsulent (n=2 jongeren en 8 ouders).

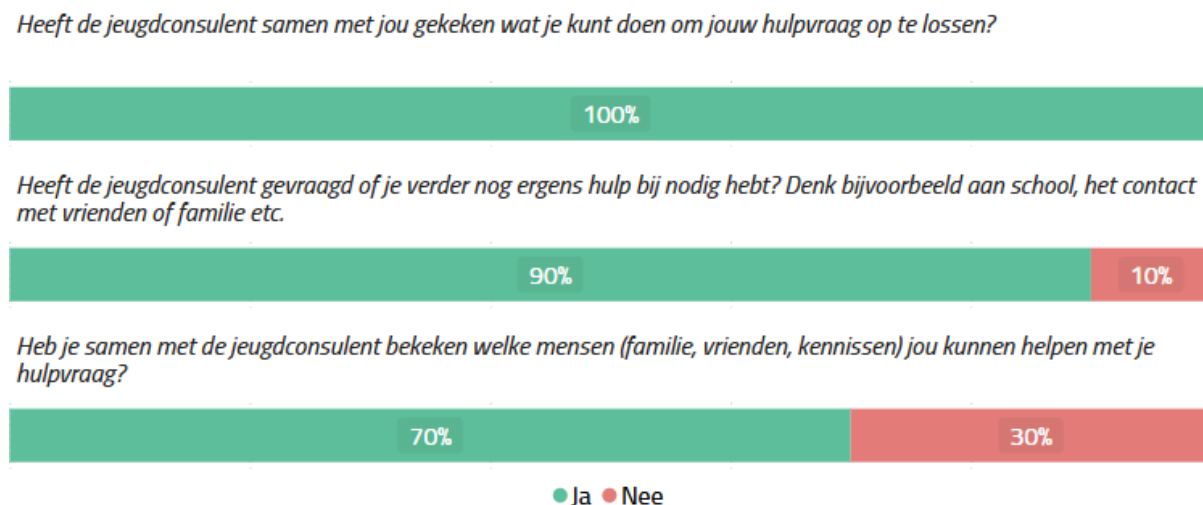
In Figuur 6 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.



Figuur 6 Antwoordverdelingen op de stellingen over de jeugdconsulent (n=2 jongeren en 8 ouders).

Figuur 5 en Figuur 6 laten zien dat alle respondenten tevreden zijn over de jeugdconsulent. Hun hulpvraag werd goed begrepen en de consulent gaf hun de tijd om hun verhaal te kunnen doen. Alle respondenten zijn het daarnaast (helemaal) eens met de stelling dat er samen naar oplossingen is gezocht. 90% van de respondenten geeft aan dat zij na het gesprek wisten wat ze konden verwachten. Alle respondenten vinden dat zij snel contact hadden met de jeugdconsulent.

De respondenten hebben ook een drietal vragen beantwoord over de onderwerpen die de jeugdconsulent met hen heeft besproken. De respons op deze vragen is weergegeven in Figuur 7.

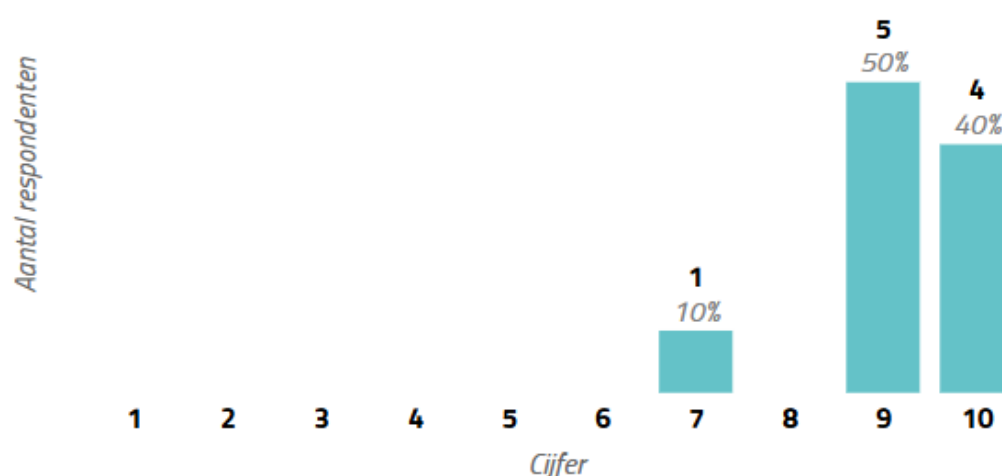


Figuur 7 Vragen over wat er is besproken met de jeugdconsulent (n=2 jongeren en 8 ouders).

Figuur 7 laat zien dat alle respondenten met de consulent hebben besproken wat zij kunnen doen om hun hulpvraag op te lossen. 90% geeft aan dat er is gevraagd of zij verder nog ergens hulp bij nodig hebben, en 70% geeft aan dat er samen is gekeken naar hoe het eigen netwerk eventueel kan helpen bij de hulpvraag.

Tot slot is de tevredenheid van de respondenten over de jeugdconsulenten uitgevraagd. Dit is gedaan door de respondenten te vragen om een rapportcijfer te geven aan de jeugdconsulent. In Figuur 8 staan de resultaten van deze vraag. Een 1 betekent helemaal niet tevreden en een 10 betekent heel tevreden.

De cijfers worden onderaan op de horizontale as weergegeven (onder de staven), het aantal respondenten dat dit cijfer gaf, staat boven de staven.



Figuur 8 Hoe tevreden bent u over het contact met de consulent? (n=2 jongeren en 8 ouders).

Kijkend naar de scores in Figuur 8 dan is te zien dat respondenten tevreden zijn over het contact met de consulent. Alle respondenten geven het cijfer 7 of hoger. Gemiddeld wordt een 9,2 gegeven aan de jeugdconsulenten van gemeente Tubbergen. De toelichtingen op de cijfers zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

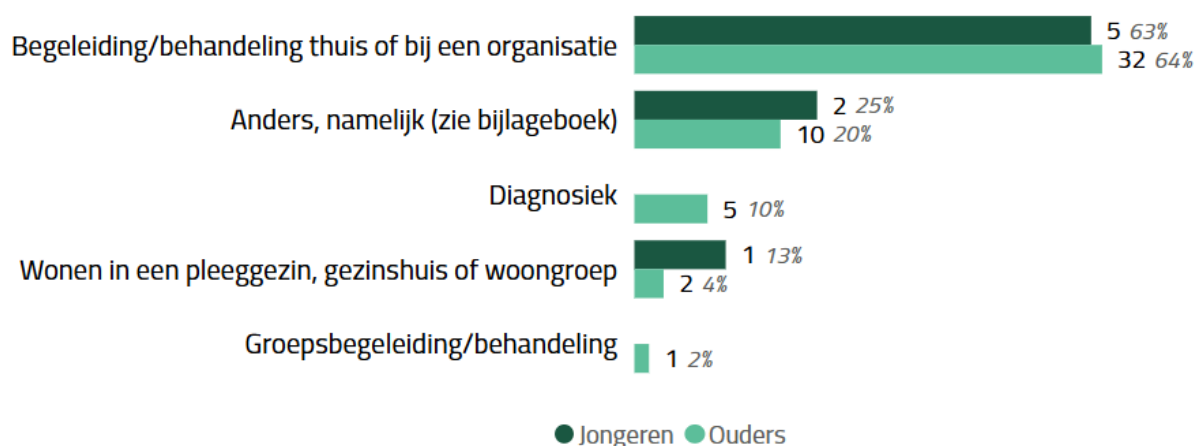
3 Meetmoment 2: Ondersteuning

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen die zijn gesteld over de ondersteuning. 50 ouders en 8 jongeren hebben deze vragenlijst ingevuld.

De vragenlijst bestaat uit twaalf vragen waarvan zes over de kwaliteit van de ondersteuning gaan en vier over de effecten van de ondersteuning. Ook is er een algemene, afsluitende vraag gesteld. Niet alle (open of gesloten) vragen zijn door respondenten beantwoord. Het aantal respondenten verschilt dus per vraag.

3.1 Achtergrondinformatie

In deze paragraaf wordt informatie gegeven over het soort ondersteuning dat respondenten ontvangen (zie Figuur 9).



Figuur 9 Welke ondersteuning ontvangt u/ontvang je via de gemeente? (n=8 jongeren en 50 ouders)

De resultaten in Figuur 9 geven weer dat de meeste jongeren en ouders individuele begeleiding thuis of bij een organisatie ontvangen (63% en 64%). 10% van de ouders geeft aan dat hun kind in een diagnostiek-traject zit. 13% van de jongeren en 4% van de ouders geven aan dat hun kind woont in een pleeggezin, gezinshuis of woongroep. 1 ouder heeft een kind dat groepsbegeleiding/behandeling ontvangt. 20% van de ouders en 25% van de jongeren geven aan een andere vorm van ondersteuning te ontvangen. De toelichtingen die hierop zijn gegeven, staan in het bijlagenboek. In de toelichtingen wordt een aantal keer genoemd dat het kind speltherapie of andere specifieke vormen van therapie krijgt.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten is vervolgens een aantal stellingen voorgelegd over de ervaringen met hun zorgaanbieder. Daarbij is een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 10. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

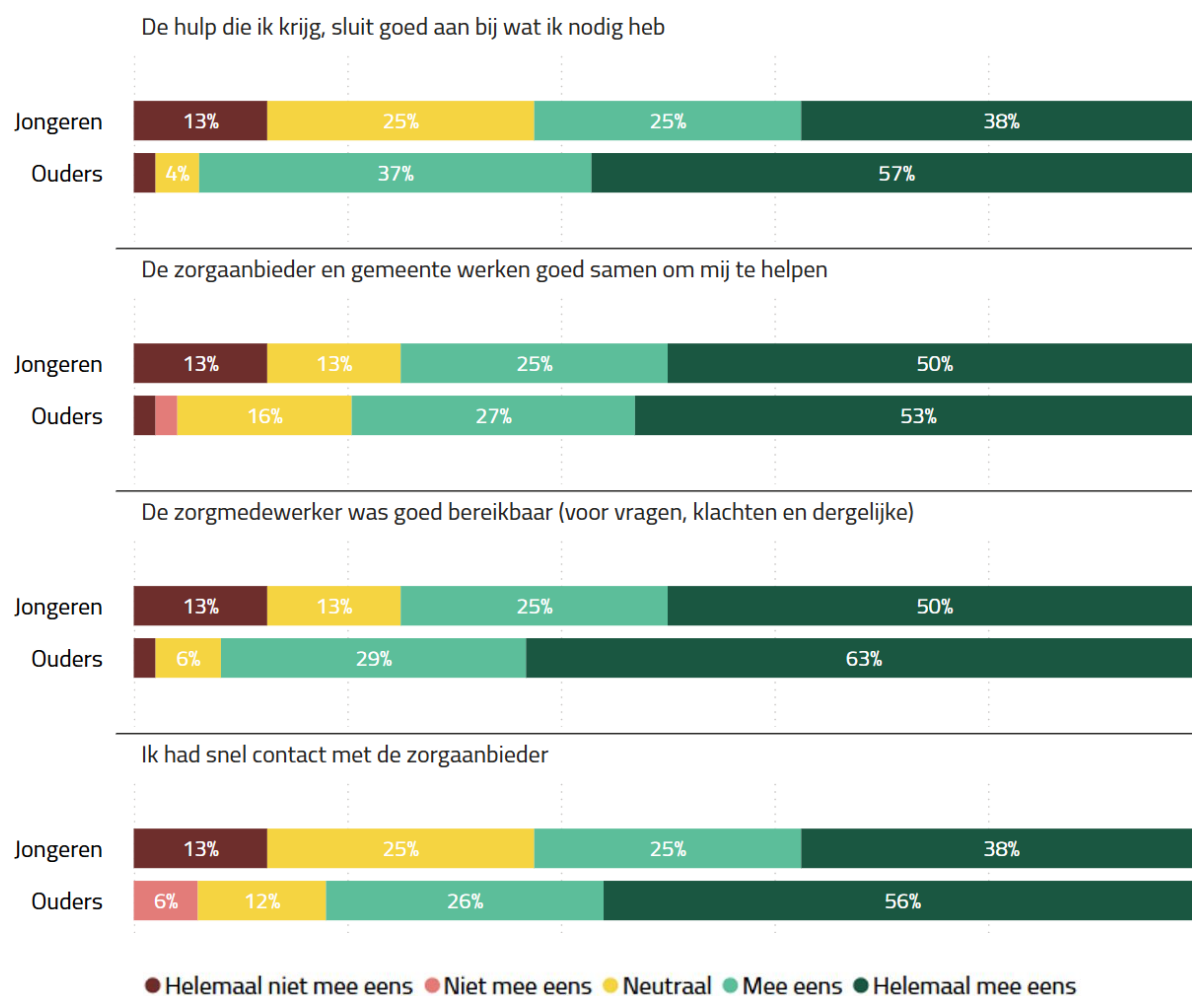
Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Jongeren	Ouders
De hulp die ik krijg, sluit goed aan bij wat ik nodig heb	3,8	4,5
De zorgaanbieder en gemeente werken goed samen om mij te helpen	4,0	4,3
De zorgmedewerker was goed bereikbaar (voor vragen, klachten en dergelijke)	4,0	4,5
Ik had snel contact met de zorgaanbieder	3,8	4,3

Figuur 10 Gemiddelde scores op de stellingen over de jeugdconsulent (n=8 jongeren en 49 ouders).

In ● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

Figuur 11 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.

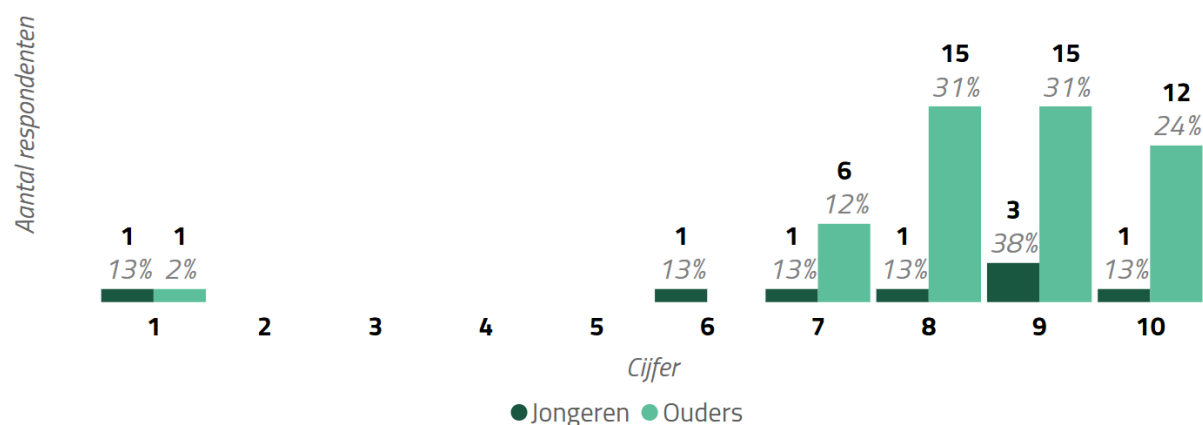


Figuur 11 Gemiddelde scores op de stellingen over de jeugdconsulent (n=8 jongeren en 49 ouders)

Figuur 10 en ● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

Figuur 11 laten zien dat respondenten overwegend positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. De ouders zijn gemiddeld gezien iets positiever over de ondersteuning dan jongeren. Zo geeft 63% van de jongeren en 94% van de ouders aan dat de hulp die ze ontvangen goed aansluit op wat zij nodig hebben. De meeste ouders vinden dat de gemeente en zorgaanbieder goed samenwerken (80%). 75% van de jongeren zijn het hier ook over eens. Ook vinden de meeste jongeren dat de zorgmedewerkers goed bereikbaar zijn (75%) en dat ze snel contact hadden met de zorgaanbieders (63%). Ouders zijn hier ook tevreden over; 92% vindt dat de zorgmedewerkers goed bereikbaar zijn en 82% vindt dat er snel contact was met de zorgaanbieder.

Aan respondenten is vervolgens gevraagd om een cijfer te geven voor de ondersteuning die de respondent ontvangt. Een 1 betekent helemaal niet tevreden en een 10 betekent heel tevreden. In Figuur 12 staan de verdelingen van de cijfers die zijn gegeven. De cijfers worden onder het staafdiagram weergegeven (onder de staven) en het aantal respondenten staat boven de staven.



Figuur 12 Hoe tevreden bent u/ben je over de ondersteuning die u/je krijgt? (n= 8 jongeren en 49 ouders).

De meeste jongeren (64%) en ouders (98%) geven een rapportcijfer van acht of hoger. Gemiddeld geven jongeren een 7,4 en ouders een 8,5 aan de ondersteuning. Respondenten konden het cijfer toelichten. De toelichtingen zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

In Figuur 13 staan de gemiddelde cijfers per ondersteuningstype. Hierbij geldt dat de respons per ondersteuningstype van elkaar verschilt (zie Figuur 9). Hierdoor is de representativiteit van de resultaten ook verschillend. De cijfers die zijn gegeven voor de categorie "anders, namelijk" zijn hierbij niet meegenomen, omdat dit om verschillende ondersteuningsvormen gaat.

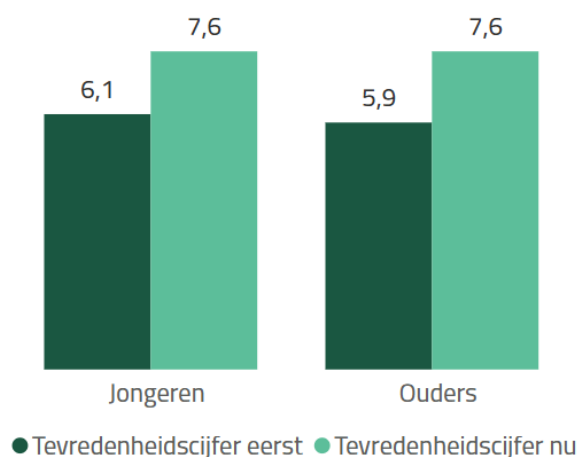
Ondersteuningstype	Jongeren	Ouders	Totaal
Begeleiding/behandeling thuis of bij een organisatie	8,6	8,6	8,6
Diagnosiek		8,8	8,8
Groepsbegeleiding/behandeling		8,0	8,0
Wonen in een pleeggezin, gezinshuis of woongroep	6,0	8,5	7,7

Figuur 13 Hoe tevreden bent u/ben je over de ondersteuning die u/je krijgt? Gemiddelde cijfers (n=6 jongeren en 39 ouders).

Uit bovenstaande figuur blijkt dat de respondenten het meest tevreden zijn over de diagnostiek met een gemiddeld cijfer van een 8,8. Over het wonen in een pleeggezin, gezinshuis of woongroep zijn respondenten gemiddeld het minst tevreden met een gemiddeld cijfer van een 7,7.

3.3 Effecten begeleiding

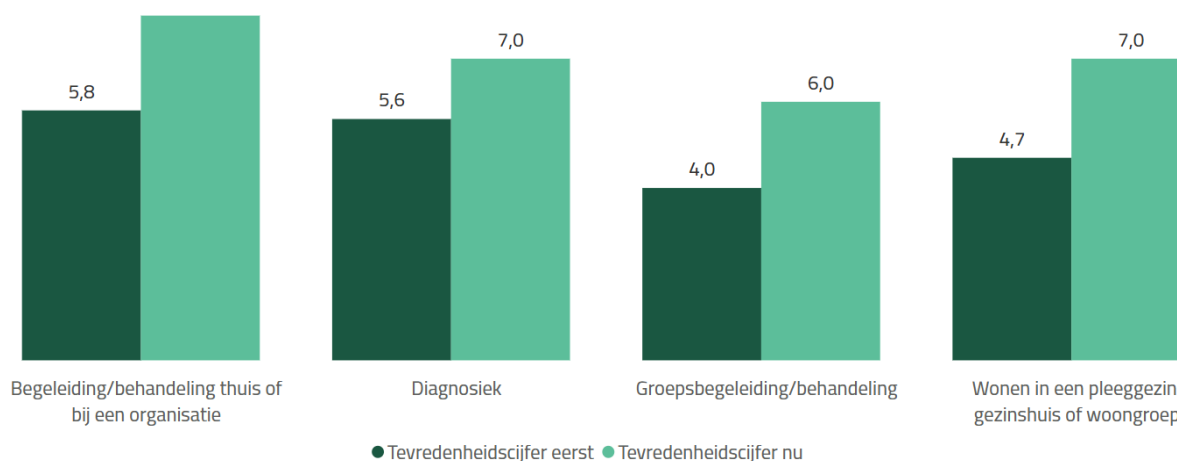
Om een beeld te krijgen van de effecten van de begeleiding, zijn er vragen gesteld over de veranderingen die de respondent heeft gemerkt door de ondersteuning. De eerste twee vragen gaan over hoe tevreden de respondenten zijn over hun leven nu ze ondersteuning ontvangen, ten opzichte van hoe tevreden zij waren voordat zij ondersteuning ontvingen. In Figuur 14 staan de cijfers die de ouders en jongeren hun leven gaven voorafgaand aan de ondersteuning versus nu.



Figuur 14 Hoe tevreden bent u/ben je met uw/jouw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u/je ondersteuning kreeg? (n=8 jongeren en 45 ouders).

De resultaten in Figuur 14 laten zien dat de jongeren gemiddeld hun leven 1,5 punten hoger scoren op dit moment dan voordat zij ondersteuning ontvingen. Bij ouders is er een verschil van 1,7 punten.

In Figuur 15 staan de cijfers die de respondenten (ouders en jongeren samen) gaven per ondersteuningstype. Hierbij geldt dat de respons per ondersteuningstype van elkaar verschilt (zie Figuur 9). Hierdoor is de representativiteit van de resultaten ook verschillend. De cijfers die zijn gegeven voor de categorie "anders, namelijk" zijn hierbij niet meegenomen, omdat dit om verschillende ondersteuningsvormen gaat.



Figuur 15 Hoe tevreden bent u met uw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u ondersteuning kreeg? Per ondersteuningstype (n=41).

Voor elk ondersteuningstype in Figuur 15 is te zien dat de cijfers gestegen zijn ten opzichte van hoe men zich voelde vóór de ondersteuning. De grootste groei in tevredenheid is te zien bij de respondenten die wonen (of waarvan het kind woont) in een pleeggezin, gezinshuis of woongroep. Zij scoorden hun leven voorafgaand aan de begeleiding gemiddeld een 4,7 en nu een 7 (2,3 punten verschil).

Tot slot zijn de effecten van de ondersteuning op onder andere de zelfredzaamheid en participatie van de respondenten in kaart gebracht. Dit is gedaan door de jongeren en ouders te vragen welke veranderingen zij hebben ervaren door de ondersteuning die zij kregen. Hierbij konden de respondenten meerdere veranderingen uit vooraf samengestelde lijsten aanvinken, of zelf een verandering opschrijven die niet in de lijsten stond.

In Figuur 16 staan de resultaten van de vraag over in hoe het met de jongeren/ouders in het algemeen gaat sinds de ondersteuning is gestart.



Figuur 16 Welke veranderingen heb je/heeft u ervaren als het gaat om hoe het met jou/uw kind gaat? (n=8 jongeren en 48 ouders).

Uit bovenstaand figuur blijkt dat jongeren en ouders verschillende effecten ervaren door de ondersteuning. Het grootste effect wordt gemerkt in dat het thuis beter gaat; 25% van de jongeren en 63% van de ouders ervaart dit effect. Daarnaast ervaart 25% van de jongeren en 30% van de ouders dat zij/hun kind gelukkiger zijn. Ook geeft 38% van de ouders en 42% van de jongeren aan dat zij/hun kind minder stress ervaren. 25% van de jongeren voelt zich meer ontspannen en 29% van de ouders merken dat hun kind meer ontspannen is. Tot slot merkt 6% van de ouders geen veranderingen door de ondersteuning.

De toelichtingen die zijn gegeven bij de categorieën "Anders, namelijk..." zijn opgenomen in het bijlagenboek. Kort samengevat ervaren de meeste respondenten positieve veranderingen door de hulp, zoals verbeteringen in schoolprestaties, sociale vaardigheden en emotionele stabiliteit. Sommige gezinnen zitten nog in een lopend traject en wachten op duidelijke resultaten. Er zijn echter ook ouders die weinig tot geen hulp ervaren en vinden dat instanties tekortschieten.

In Figuur 17 staan de resultaten van de vraag over het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid van jongeren.



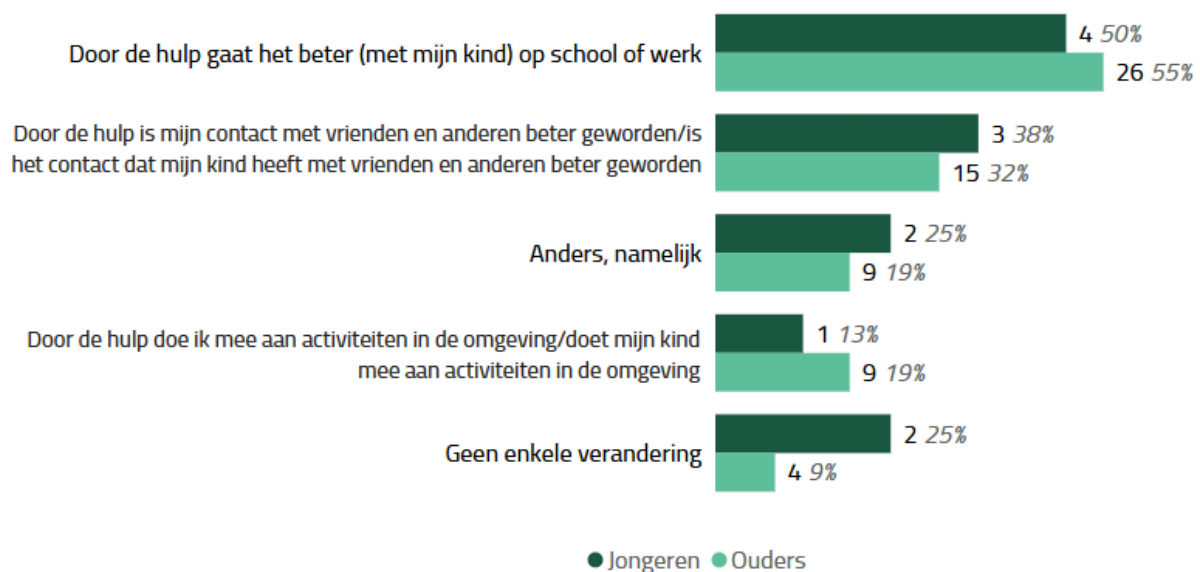
Figuur 17 Welke veranderingen heb je/heeft u (bij uw kind) ervaren op het gebied van zelf dingen kunnen? (n=8 jongeren en 31 ouders).

De resultaten uit de grafiek laten zien dat zowel jongeren als ouders positieve effecten ervaren van de geboden hulp op het gebied van zelfredzaamheid. De meest genoemde verbetering is dat jongeren vaker aangeven wat ze nodig hebben (25%), of dat ouders merken dat hun kind dit vaker doet (50%). Daarnaast geeft een aanzienlijk deel van de ouders (46%) en jongeren (38%) aan dat de hulp heeft bijgedragen aan een beter vermogen om problemen op te lossen. Zowel een kwart van de jongeren als van de ouders merkt dat zij/hun kind beter voor zichzelf kunnen opkomen door de ondersteuning.

Op het gebied van gehoord worden is er een duidelijk verschil tussen ouders en jongeren. Waar 35% van de ouders aangeeft dat er beter naar hun kind geluisterd wordt, geeft geen enkele jongere dit aan. Tegelijkertijd meldt 22% van de jongeren en 9% van de ouders dat de hulp voor hen geen enkele verandering heeft gebracht op het gebied van zelfredzaamheid.

De toelichtingen die zijn gegeven bij de categorieën "Anders, namelijk..." zijn opgenomen in het bijlagenboek. Kort samengevat hebben kinderen door hulp beter leren omgaan met emoties, verlies en sociale situaties, en zijn ze zelfstandiger geworden. Voor sommige ouders heeft een diagnose meer inzicht gegeven en gezorgd voor passende begeleiding. Anderen hebben weinig of geen externe hulp ervaren en vertrouwd op hun eigen netwerk. In enkele gevallen is de impact van de hulp op de zelfredzaamheid nog niet duidelijk.

In Figuur 18 staan de resultaten van de vraag over welk effect de ondersteuning heeft gehad op de mate waarin de jongeren participeren in de maatschappij.



Figuur 18 Welke veranderingen heb je/heeft u bij uw kind ervaren als het gaat om de dingen die je/uw kind (met anderen) doet? (n=8 jongeren en 47 ouders).

De resultaten uit de grafiek laten zien dat zowel jongeren als ouders positieve effecten ervaren van de geboden hulp op het gebied van participatie. De meest genoemde verbetering is dat het beter gaat op school of werk; dit wordt door 50% van de jongeren en 55% van de ouders aangegeven. Ook merkt 38% van de jongeren en 32% van de ouders dat het contact met vrienden en anderen beter is geworden. 13% van de jongeren en 19% van de ouders geeft aan dat zij/hun kind door de hulp meedoen met activiteiten in de omgeving. Opvallend is dat 25% van de jongeren geen veranderingen ervaart op het gebied van participatie, ten opzichte van 9% van de ouders.

De toelichtingen die zijn gegeven bij de categorieën "Anders, namelijk..." zijn opgenomen in het bijlagenboek. Sommige kinderen zijn weerbaarder geworden en hebben geleerd beter om te gaan met verlies en emoties. Bij anderen is het proces nog gaande of moeilijk te beoordelen door eerdere ervaringen en lopende situaties. Voor enkele gezinnen is de hulp niet van toepassing of nog niet duidelijk.

Respondenten konden aan het eind van de vragenlijst nog opmerkingen en suggesties geven. Deze reacties staan in het bijlagenboek. De antwoorden variëren van positieve ervaringen met jeugdhulp tot zorgen en verbeterpunten. Veel mensen zijn positief over de geboden hulp; ze geven bijvoorbeeld aan dat hulpverleners goed luisteren en echt verschil maken. Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten, zoals het langer doorzetten van zorg, betere afstemming bij schoolvervoer en meer focus op verbinding in plaats van procedures. In sommige gevallen was de hulp onvoldoende, bijvoorbeeld door een afwezige casemanager of een begeleider waar men niet tevreden over was.

4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusies en aanbevelingen betreffende de toegang en jeugdhulp. Ook worden er aanbevelingen gedaan ten aanzien van het continu-meten proces. Voor beide meetmomenten geldt dat de onderzoeksresultaten niet representatief zijn voor de betreffende populatie vanwege de te lage respons. De conclusies zijn daardoor alleen van betrekking op de respondenten van dit onderzoek en gelden niet voor de overige jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen.

4.1 Toegang

De gemeente Tubbergen verzamelde via een vragenlijst ervaringen van 13 ouders en 4 jongeren over de toegang tot jeugdhulp. De meeste respondenten zochten als eerste contact via de huisarts of via de school. Slechts drie respondenten hadden contact met Schakel. Zij waren alle drie tevreden over het contact. Eén van hen wist vooraf dat hij/zij bij Schakel terecht kon voor hulp.

Het contact met de jeugdconsulent werd overwegend positief beoordeeld, met een gemiddelde score van 9,2. Respondenten gaven aan dat de consulent goed naar hun verhaal luisterde, samen naar oplossingen zocht en hen snel contacteerde. Er werd ook besproken wat zij konden doen om de hulpvraag op te lossen, en er werd gekeken naar verdere hulpbehoeften. 30% van de respondenten gaf daarentegen aan dat er niet met de jeugdconsulent is gekeken naar hoe hun eigen netwerk eventueel kon helpen bij hun hulpvraag.

Aanbevelingen

Om de toegankelijkheid van Schakel te verbeteren, is het aan te raden nader onderzoek te doen naar de bekendheid ervan onder inwoners. Slechts drie respondenten hebben contact gehad met Schakel, maar van hen wisten twee respondenten niet van tevoren dat zij terecht konden bij Schakel. Een aanvullend onderzoek onder een grotere populatie kan inzicht bieden in de bekendheid van Schakel onder inwoners. Als blijkt dat er inwoners zijn die niet bekend zijn met Schakel, maar er wél baat bij zouden hebben, kan de gemeente gerichte communicatie- en voorlichtingscampagnes inzetten om Schakel beter onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat meer inwoners de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

4.2 Ondersteuning

Over het algemeen zijn de inwoners van Gemeente Tubbergen positief over de kwaliteit van de jeugdhulp. Jongeren waren over het algemeen iets kritischer dan ouders. Gemiddeld geven jongeren een 7, en ouders een 8,5 aan de ondersteuning. De meeste respondenten geven aan dat de hulp die ze ontvangen goed aansluit op wat zij nodig hebben. Ook vindt men dat de gemeente en zorgaanbieder goed samenwerken. Daarnaast vinden de meeste respondenten dat de zorgmedewerkers goed bereikbaar zijn en dat ze snel contact hadden met de zorgaanbieders.

Jongeren geven hun leven op dit moment gemiddeld een rapportcijfer van 1,5 punten hoger dan voordat zij ondersteuning ontvingen. Bij ouders is er een verschil van 1,7 punten. Voor elk ondersteuningstype is te zien dat de cijfers gestegen zijn ten opzichte van hoe men zich voelde vóór de ondersteuning. De grootste groei in tevredenheid is te zien bij de respondenten die wonen (of waarvan

het kind woont) in een pleeggezin, gezinshuis of woongroep. Zij scoorden hun leven voorafgaand aan de begeleiding gemiddeld een 4,7 en nu een 7 (2,3 punten verschil).

Effecten van de ondersteuning

Tot slot zijn de effecten van de ondersteuning op onder andere de zelfredzaamheid en participatie van de respondenten in kaart gebracht. Uit de resultaten blijkt dat zowel jongeren als ouders positieve effecten ervaren van de geboden ondersteuning, hoewel er enkele verschillen zijn in hoe deze effecten worden beleefd.

Het grootste effect op het algemene welzijn van jongeren en ouders wordt gemeten in dat het thuis beter gaat; 25% van de jongeren en 63% van de ouders geven aan dat het thuis beter gaat. Daarnaast merken zowel jongeren als ouders dat zij gelukkiger zijn of dat hun kind gelukkiger is. Ook geven jongeren en ouders beiden aan dat ze minder stress ervaren of dat hun kind minder stress ervaart. Uit de toelichtingen blijkt tot slot dat er ook effecten worden gemerkt in bijvoorbeeld schoolprestaties, sociale vaardigheden en emotionele stabiliteit.

Er wordt op het gebied van zelfredzaamheid voornamelijk door ouders (50%) aangegeven dat kinderen vaker zeggen wat ze nodig hebben. 25% van de jongeren merkt dit effect zelf ook. Daarnaast is te zien dat de ondersteuning bijdraagt aan een verbeterd vermogen om problemen op te lossen. Zowel een kwart van de jongeren als de ouders ziet dat zij/hun kind beter voor zichzelf kan opkomen vanwege de ondersteuning. Uit de toelichtingen komt naar voren dat de jongeren door de hulp beter hebben leren omgaan met emoties, verlies en sociale situaties, en dat ze zelfstandiger zijn geworden. Er is echter een duidelijk verschil tussen de ervaring van jongeren en ouders met betrekking tot gehoord worden; geen enkele jongere heeft het idee dat er door de hulp beter naar hen wordt geluisterd, terwijl 35% van de ouders dit effect wel merkt bij hun kind.

Op het gebied van participatie merken jongeren en ouders vooral verbeteringen op school en in sociale contacten. Ongeveer de helft van de jongeren en ouders geeft aan dat het beter gaat op school/werk, en om en nabij een derde meldt betere sociale interacties met vrienden en anderen. 13% van de jongeren en 19% van de ouders geeft aan dat zij/hun kind door de hulp meedoen met activiteiten in de omgeving. Toch ervaart een kwart van de jongeren geen veranderingen in participatie, wat bij ouders slechts 9% is.

Aanbevelingen

Het wordt aanbevolen om de verbondenheid met anderen en het gevoel van gehoord worden bij jongeren die ondersteuning ontvangen verder te onderzoeken. Er blijkt namelijk een verschil te zijn tussen hoe jongeren en ouders deze effecten van de ondersteuning ervaren. Dit suggereert dat jongeren mogelijk niet volledig de positieve effecten ervaren die ouders wel waarnemen. Het is daarom goed om dit nader te onderzoeken, bijvoorbeeld door aanvullend (kwalitatief) onderzoek.

De respons op het huidige onderzoek is te laag om te kunnen spreken van significante verschillen tussen ouders en jongeren. Dit geldt voor beide meetmomenten. Daarom wordt aangeraden dat de gemeente probeert om voor het komende cliëntervaringsonderzoek meer inwoners te bereiken, bijvoorbeeld door andere communicatiekanalen of herinneringen in te zetten.

Het kan tot slot helpend zijn om de toelichtingen die respondenten hebben gegeven op de open vragen als team goed te bestuderen. Hierin is namelijk extra informatie te vinden over waarom respondenten bepaalde antwoorden geven. Dit biedt handvatten voor concrete verbeteracties.

4.3 Continu meten

Op basis van de behaalde resultaten en de voordelen van continu meten, adviseren wij om deze werkwijze voort te zetten en verder te verfijnen. Door inwoners direct na hun ervaring te bevragen, krijgt de gemeente niet alleen betrouwbaardere en actuelere inzichten, maar wordt ook sneller zichtbaar waar verbeteringen nodig zijn. Dit stelt de gemeente in staat om proactief bij te sturen en haar dienstverlening voortdurend te optimaliseren.

Een belangrijk voordeel van continu meten is dat het inwoners actief betreft bij de dienstverlening. Wanneer zij merken dat hun feedback serieus wordt genomen en leidt tot concrete verbeteringen, groeit het vertrouwen in de gemeente. Dit draagt bij aan een sterkere relatie tussen de overheid en haar inwoners en verhoogt de bereidheid om in de toekomst opnieuw hun ervaringen te delen.

Daarnaast biedt continu meten flexibiliteit in een tijd waarin wetgeving en gemeentelijk beleid voortdurend in ontwikkeling zijn. Door direct te peilen hoe inwoners nieuwe werkwijzen ervaren, kan de gemeente snel inspelen op signalen en waar nodig aanpassingen doorvoeren. Dit voorkomt dat knelpunten zich opstapelen en zorgt ervoor dat veranderingen soepeler verlopen.

Bovendien stelt de systematische verzameling van feedback de gemeente in staat om trends en ontwikkelingen over langere tijd te analyseren. Dit maakt het mogelijk om niet alleen op korte termijn verbeteringen door te voeren, maar ook strategische keuzes te maken voor de toekomst. Hoe meer data beschikbaar is, hoe beter de gemeente kan sturen op effectieve en efficiënte dienstverlening.

Om het continu meten nog effectiever te maken, is het aan te raden om de betrokkenheid van inwoners verder te vergroten door hen actief te motiveren deel te nemen. Het zou hierbij helpen om nog meer inwoners via een “warme overdracht” uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Dit houdt in dat de consultant de uitnodiging en vragenlijst tijdens een contactmoment fysiek overhandigt. Hierbij is het van belang dat de medewerkers van de toegang tijdig betrokken en geïnformeerd worden.

Ook helpt het om transparant te communiceren over hoe feedback wordt verwerkt en welke verbeteringen hieruit voortkomen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door factsheets met daarin de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek te delen via sociale media-kanalen en via de website. Daarnaast bieden dashboards actuele inzichten voor leidinggevend en beleidsmakers die helpen bij het nemen van gefundeerde beslissingen.

Tot slot wordt aangeraden om de uitkomsten van dit onderzoek te delen met medewerkers in de uitvoering en deze gezamenlijk te bespreken. Herkennen zij zich in de resultaten? Samen kan worden nagedacht over concrete verbeteracties, maar ook worden gereflecteerd op wat goed gaat, zodat dit behouden blijft.

4.4 Lijst met aanbevelingen

Hieronder zijn de bovengenoemde aanbevelingen puntsgewijs samengevat:

1. Responsverhogende maatregelen

De respons op het huidige onderzoek is te laag om te kunnen spreken van significante verschillen tussen ouders en jongeren. Dit geldt voor beide meetmomenten. Daarom wordt aangeraden dat de gemeente probeert om voor het komende cliëntervaringsonderzoek meer inwoners te bereiken, bijvoorbeeld door andere communicatiekanalen of herinneringen in te zetten (zie ook aanbeveling 4: warme overdracht).

2. Nader onderzoek bekendheid Schakel

Om de toegankelijkheid van Schakel te verbeteren, is het aan te raden nader onderzoek te doen naar de bekendheid ervan onder inwoners. Als blijkt dat er inwoners zijn die niet bekend zijn met Schakel, maar er wél baat bij zouden hebben, kan de gemeente gerichte communicatie- en voorlichtingscampagnes inzetten om Schakel beter onder de aandacht te brengen.

3. Verbondenheid en “erbij horen” nader onderzoeken

Het wordt aanbevolen om de verbondenheid met anderen en het gevoel van gehoord worden bij jongeren die ondersteuning ontvangen verder te onderzoeken. Er blijkt namelijk een groot verschil te zijn tussen hoe jongeren en ouders deze effecten van de ondersteuning ervaren. Dit kan gedaan worden door bijvoorbeeld interviews of focusgroepen te organiseren.

4. Warme overdracht

Om het continu meten nog effectiever te maken, is het aan te raden om de betrokkenheid van inwoners verder te vergroten door hen actief te motiveren deel te nemen. Het zou hierbij helpen om inwoners vaker via een “warme overdracht” uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek.

5. Externe communicatie over uitkomsten onderzoek

Ook helpt het om transparant te communiceren over hoe feedback wordt verwerkt en welke verbeteringen hieruit voortkomen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door factsheets met daarin de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek te delen via sociale media-kanalen en via de website.

6. Gebruik van een actueel dashboard

Het wordt aanbevolen om met een dashboard te werken dat actuele inzichten voor leidinggevend en beleidsmakers geeft, die helpen bij het nemen van gefundeerde beslissingen. Hierdoor heeft de gemeente niet 1x per jaar inzicht in de uitkomsten, maar krijgt ze elke maand een update.

7. Uitkomsten intern bespreken

Tot slot wordt aangeraden om de uitkomsten van dit onderzoek te delen met medewerkers in de uitvoering en deze gezamenlijk te bespreken. Herkennen zij zich in de resultaten? Samen kan worden nagedacht over concrete verbeteracties, maar ook worden gereflecteerd op wat goed gaat, zodat dit behouden blijft. Het hierbij helpend zijn om de toelichtingen die respondenten hebben gegeven op de open vragen als team goed te bestuderen. Hierin is namelijk extra informatie te vinden over waarom respondenten bepaalde antwoorden geven. Dit biedt handvatten voor concrete verbeteracties.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Een continu cliëntervaringsonderzoek	3
1.2	Respons	4
1.3	Leeswijzer.....	5
2	Meetmoment 1: Toegang	6
2.1	Het eerste contact over de hulpvraag.....	6
2.2	Contact met Schakel	6
2.3	Contact met de Wmo-consulent	9
3	Meetmoment 2: Ondersteuning.....	13
3.1	Achtergrondinformatie.....	13
3.2	Kwaliteit van de ondersteuning.....	14
3.3	Effecten ondersteuning.....	16
3.4	Zelfredzaamheid en participatie	17
4	Conclusies en aanbevelingen.....	19
4.1	Toegang	19
4.2	Ondersteuning	19
4.3	Continu meten.....	21
4.4	Lijst met aanbevelingen	22

1 Inleiding

In deze rapportage vindt u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) dat Insights Zorg heeft uitgevoerd voor de gemeente Tubbergen. Het CEO Wmo heeft betrekking op de dienstverlening in 2024 van de toegang en de ondersteuning die wordt gegeven vanuit de Wmo. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente en gecoördineerd vanuit Noaberkracht; de overkoepelende ambtelijke organisatie van de gemeenten Tubbergen en Dinkelland. De uitkomsten van het CEO Wmo Dinkelland staan in een aparte rapportage.

1.1 Een continu cliëntervaringsonderzoek

Het onderzoek is in oktober 2024 van start gegaan en duurde tot begin januari 2025. De betreffende inwoners van de gemeente Tubbergen hebben een uitnodigingsbrief voor het CEO Wmo ontvangen waarin werd aangegeven dat ze de vragenlijst op twee manieren konden invullen:

1. Door het invullen van de meegestuurde papieren vragenlijst.
2. Door het invullen van een online vragenlijst, middels een – in de brief opgenomen – weblink of QR-code.

Continu meten

Gemeente Tubbergen maakt gebruik van continu meten bij het cliëntervaringsonderzoek. Dit betekent dat een meting niet op één moment in de tijd wordt uitgezet, maar dat ervaringen van inwoners zo spoedig mogelijk na de afronding of start van een fase in het traject worden opgehaald. Hierdoor sluit gemeente Dinkelland beter aan op de klantreis van inwoners en krijgt zij een actueel en representatief beeld van hun ervaringen.

Doordat feedback direct na de ervaring wordt verzameld, is de informatie die inwoners geven betrouwbaarder. Ze hoeven minder diep in hun geheugen te graven, wat de nauwkeurigheid en volledigheid van de antwoorden vergroot. Dit draagt bij aan een realistisch en gedetailleerd inzicht in hoe inwoners de dienstverlening ervaren.

Een ander belangrijk voordeel is dat gemeente Tubbergen met continu meten sneller inzicht krijgt in trends en knelpunten. Hierdoor kan zij eerder bijsturen en proactief verbeteringen doorvoeren. Dit leidt niet alleen tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening, maar vergroot ook het vertrouwen van inwoners, omdat zij merken dat hun feedback daadwerkelijk impact heeft.

Daarnaast biedt continu meten de mogelijkheid om flexibel in te spelen op veranderingen in beleid of dienstverlening. Als er nieuwe processen worden ingevoerd of verbeteringen worden doorgevoerd, kan direct worden gemeten hoe inwoners deze ervaren en of er aanpassingen nodig zijn. Dit maakt de werkwijze van gemeente Tubbergen wendbaarder en beter afgestemd op de behoeften van haar inwoners.

Vragenlijsten

Samen met Noaberkracht is het proces van continu meten voor Wmo afgestemd. Er is gekozen voor twee specifieke meetmomenten in de klantreis waarop inwoners het verzoek kregen een vragenlijst in te vullen.

- Meetmoment 1: de toegang
- Meetmoment 2: de ondersteuning

De vragen per meetmoment zijn tijdens werksessies met de gemeente vastgesteld en zijn afgestemd op de Wmo-doelen en lokale prioriteiten. Insights Zorg heeft op basis hiervan een set vragen voorgesteld, waaruit de gemeente een selectie heeft gemaakt. Zo sluiten de vragenlijsten optimaal aan bij de informatiebehoefte en beleidsdoelen van elke gemeente.

De uitnodigingen van meetmoment 1 zijn middels een warme overdacht uitgezet onder inwoners. Dit houdt in dat de Wmo-consulenten de uitnodigingen en de vragenlijsten zelf hebben overhandigd aan de inwoners tijdens een contactmoment. De uitnodigingen van meetmoment 2 zijn via de post verstuurd.

Er zijn in de vragenlijsten zowel open als gesloten vragen gesteld. Niet alle (open of gesloten) vragen zijn door alle respondenten beantwoord. Het aantal respondenten verschilt dus per vraag. Voor alle figuren en tabellen in dit document staat het aantal (n) respondenten vermeld in de bijschriften. Voor de open vragen geldt dat alle antwoorden zijn weergegeven in het bijgeleverde bijlagenboek. De resultaten van de open vragen zijn in deze rapportage kort samengevat, om zo een beeld te schetsen van de toelichtingen die respondenten hebben gegeven.

1.2 Respons

De gemeente Tubbergen heeft in totaal 519 uitnodigingen verstuurd: 171 uitnodigingen naar inwoners die contact met de toegang hebben gehad en 348 uitnodigingen naar inwoners die ondersteuning ontvingen. 230 inwoners (respondenten) hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een totaal responspercentage van 44%.

215 respondenten hebben gebruikgemaakt van de papieren vragenlijst en 15 van de digitale versie. In Tabel 1 wordt de respons weergegeven evenals het type vragenlijst dat per meetmoment is gebruikt.

Tabel 1 Respons per vragenlijst, uitgesplitst in digitaal en papier

Meetmoment	Populatie	Digitaal ingevuld	Papier ingevuld	Totaal aantal respondenten	Responspercentage
Toegang	171	7	71	78	46%
Ondersteuning	348	8	144	152	44%
Totaal	519	15	215	230	44%

Tabel 1 laat zien dat voor beide meetmomenten geldt dat respondenten de voorkeur geven aan het invullen van de papieren vragenlijst. De responspercentages voor beide meetmomenten liggen met 46% en 44% erg dicht bij elkaar in de buurt.

Bij het CEO Wmo geldt dat een respondent minimaal vijf vragen moet beantwoorden (de zogeheten drempelwaarde voor respondenten) om verwerkt te worden in de rapportage.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage is opgedeeld in twee delen: de toegang en de ondersteuning. Hoofdstuk twee geeft informatie over het onderzoek naar de ervaringen met de toegang. Het gaat hierbij specifiek over het eerste deel van de klantreis die de inwoner maakt: het contact met Schakel en de Wmo-consulent. In hoofdstuk drie worden de resultaten weergegeven van de ervaringen met de ondersteuning. In het laatste hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

N.B. In deze rapportage worden alle percentages afgerond naar hele getallen, zodat de figuren leesbaar blijven. Hierdoor kan het soms voorkomen dat de percentages bij elkaar opgeteld uitkomen onder de 100%.

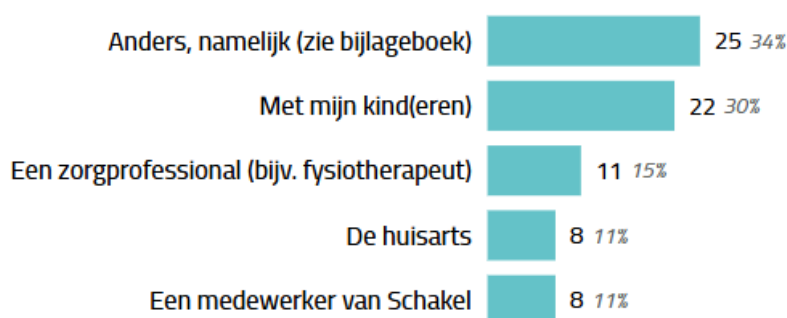
2 Meetmoment 1: Toegang

De gemeente Tubbergen wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de toegang tot Wmo-ondersteuning. Met wie neemt een inwoner als eerste contact op over een Wmo-hulpvraag? Heeft de inwoner contact gehad met Schakel? En hoe verloopt het eerste contact met de consulent van de gemeente? In het eerste meetmoment zijn daar vragen over gesteld, waarvan de resultaten in dit hoofdstuk worden gepresenteerd.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo begint met een vraag over het eerste contact dat cliënten hebben opgenomen met betrekking tot hun hulpvraag. Vervolgens volgen acht vragen over het contact met Schakel. Respondenten die (naar eigen zeggen) geen contact hebben gehad met Schakel, konden deze vragen overslaan. Daarna zijn er twaalf vragen gesteld over de Wmo-consulent, waarbij respondenten eveneens de mogelijkheid hadden om niet-relevante vragen over te slaan. In totaal zijn er maximaal 21 vragen gesteld over de toegang tot Wmo-ondersteuning.

2.1 Het eerste contact over de hulpvraag

Aan respondenten is gevraagd met wie ze als eerste contact hebben opgenomen over hun hulpvraag. In Figuur 1 staan de resultaten.



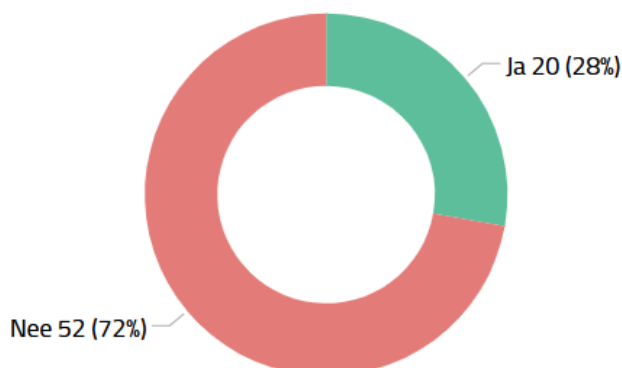
Figuur 1 Met wie heeft u als eerste contact opgenomen over uw hulpvraag? (n=74)

Uit Figuur 1 blijkt dat bijna een derde van de respondenten als eerste met hun kinderen contact heeft opgenomen over hun hulpvraag. 15% nam als eerst contact op met een zorgprofessional en 11% met een medewerker van Schakel. Daarnaast nam 11% van de respondenten met zijn of haar de huisarts als eerst contact op. 34% van de respondenten geeft aan met een andere persoon als eerst contact op te hebben genomen. Uit de antwoorden blijkt dat het grootste deel van deze groep contact heeft opgenomen met zorg- en welzijnsorganisaties, of rechtstreeks met de (Wmo-afdeling van de) gemeente. Overige genoemde antwoorden zijn (para)medische zorgaanbieders, het eigen sociale netwerk en vervoers- en ondersteuningsdiensten.

2.2 Contact met Schakel

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd of zij contact hebben gehad met Schakel. Schakel is het centrale aanspreekpunt voor inwoners van de gemeente Tubbergen met vragen over welzijn, inkomen, jeugd en zorg. Het doel van Schakel is om inwoners te ondersteunen en hun welzijn te bevorderen door

middel van informatie, advies en begeleiding. In figuur 2 is weergegeven hoeveel respondenten contact hebben gehad met Schakel.



Figuur 2 Heeft u contact gehad met Schakel? (n=72).

Figuur 2 laat zien dat ongeveer een kwart van de respondenten contact heeft gehad met Schakel (n=20). Aan de 20 (28%) respondenten die contact hebben gehad met Schakel is een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen. Zo werd er gevraagd naar hoe het gesprek met de medewerker van Schakel verliep en hoe snel zij werden geholpen.

Hierbij is een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 3. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Gem. cijfer
De medewerker van Schakel begreep mijn hulpvraag goed	4,0
De medewerker van Schakel en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,7
Door het gesprek met de medewerker van Schakel weet ik nu wat ik kan verwachten	3,6
Ik werd snel geholpen door Schakel	3,9
Ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag	3,1

Figuur 3 Gemiddelde scores op de stellingen over Schakel (n=20).

In Figuur 4 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.

De medewerker van Schakel begreep mijn hulpvraag goed



De medewerker van Schakel en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



Door het gesprek met de medewerker van Schakel weet ik nu wat ik kan verwachten



Ik werd snel geholpen door Schakel



Ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag

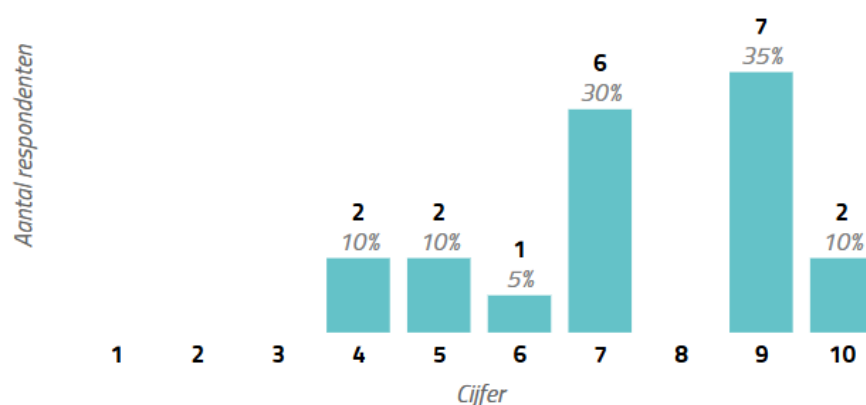


● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

Figuur 4 Antwoordverdelingen op de stellingen over Schakel (n=20)

Uit Figuur 3 en Figuur 4 blijkt dat de respondenten positief zijn over de medewerkers van Schakel. Zo geeft 85% aan dat de medewerker hen goed begreep en heeft 65% van de respondenten positief gereageerd op de stelling over dat er samen naar oplossingen is gezocht. Ook wist 65% van de respondenten wat ze konden verwachten na het gesprek met de Schakel-medewerker. Daarnaast is het merendeel tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen (75%). Op de laatste stelling "ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag" wordt iets lager gescoord (gemiddeld een 3,1; neutraal). Dit betekent dat een aanzienlijk deel van de respondenten (38%) niet wist dat ze bij Schakel terecht konden.

Tot slot is gevraagd hoe tevreden de respondent is over het contact met Schakel. In Figuur 5 staan de resultaten. Een 1 betekent helemaal niet tevreden en een 10 betekent heel tevreden. De cijfers worden onderaan op de horizontale as weergegeven (onder de staven), het aantal respondenten dat dit cijfer gaf, staat boven de staven.

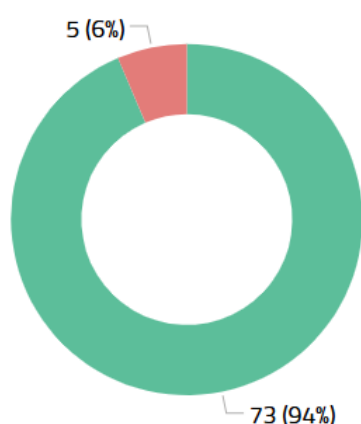


Figuur 5 Hoe tevreden bent u over het contact met Schakel? (n=20)

Uit de resultaten in Figuur 5 blijkt dat de meeste respondenten (35%) een 9 heeft gegeven aan Schakel. Twee respondenten geven zelfs een 10. Toch zijn er ook vier respondenten die een onvoldoende hebben geven. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Sommige respondenten hebben een toelichting gegeven op het cijfer. Deze toelichtingen zijn per gegeven cijfer terug te vinden in het bijlagenboek.

2.3 Contact met de Wmo-consulent

De volgende vragen gaan over het contact met de Wmo-consulent van de gemeente. In Figuur 6 is weergegeven hoeveel respondenten contact hebben gehad met een Wmo-consulent.



Figuur 6 Heeft u contact gehad met een Wmo-consulent van de gemeente? (n=78).

Uit Figuur 6 blijkt dat het overgrote deel van de respondenten (94%) contact heeft gehad met een Wmo-consulent van de gemeente. De overige respondenten hebben geen contact gehad met een Wmo-consulent, of kunnen zich dit niet herinneren.

Aan de 73 (94%) respondenten die contact hebben gehad met een Wmo-consulent is vervolgens weer een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen. Daarbij is opnieuw een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 7. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 en zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Gem. cijfer
De Wmo-consulent begreep mijn hulpvraag goed	4,3
De Wmo-consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,1
De Wmo-consulent gaf mij de tijd om mijn verhaal te kunnen doen	4,3
Door het gesprek/de gesprekken met de Wmo-consulent weet ik nu wat ik kan verwachten	4,1
Ik had snel contact met een Wmo-consulent	4,1

Figuur 7 Gemiddelde scores op de stellingen over de Wmo-consulent (n=74).

In Figuur 8 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.



Figuur 8 Antwoordverdelingen op de stellingen over de Wmo-consulent (n=74)

Figuur 7 en Figuur 8 laten zien dat er veel respondenten zijn die tevreden zijn over het contact met de Wmo-consulent. Het merendeel is het telkens (helemaal) eens met de stellingen. Dit is ook terug te zien in de gemiddelde scores die allemaal boven de 4 (Mee eens) zijn. Respondenten geven aan dat de Wmo-consulent hun hulpvraag goed begrepen (88%), dat er samen naar oplossingen is gezocht (82%), en dat de consulent hen tijd gaf om hun verhaal te kunnen doen (88%). Ongeveer driekwart van de respondenten wist wat ze konden verwachten na het gesprek met de consulent. Ook zijn de meeste respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel contact hadden met de consulent (74%).

De respondenten hebben ook een drietal vragen beantwoord over welke onderwerpen de Wmo-consulent met hen heeft besproken. De respons op deze vragen is weergegeven in Figuur 9

Heeft de Wmo-consulent gevraagd of u verder nog ergens ondersteuning bij nodig heeft?



Heeft de Wmo-consulent samen met u gekeken wat u kunt doen om uw hulpvraag op te lossen?



Heeft u samen met de Wmo-consulent bekeken welke mensen uit uw omgeving u kunnen helpen met uw hulpvraag?



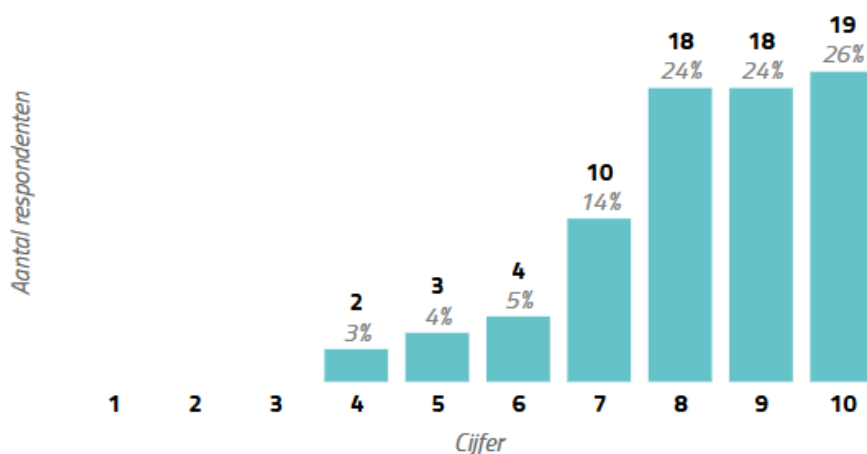
● Ja ● Nee

Figuur 9 Vragen over wat er is besproken met de Wmo-consulent (n=73).

Figuur 9 is vooral groen gekleurd en dat geeft aan dat de meeste respondenten met de consulent hebben besproken of zij verder nog ergens ondersteuning bij nodig hebben, wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag op te lossen, en welke mensen uit hun omgeving kunnen helpen bij hun hulpvraag. Wat respondenten zelf kunnen doen om hun hulpvraag op te lossen, wordt het vaakst besproken.

Tot slot is de tevredenheid van de respondenten over de Wmo-consulenten uitgevraagd. Dit is gedaan door de respondenten te vragen om een rapportcijfer te geven aan de Wmo-consulent. In Figuur 10 staan de resultaten van deze vraag. Een 1 betekent helemaal niet tevreden en een 10 betekent heel tevreden.

De cijfers worden onderaan op de horizontale as weergegeven (onder de staven), het aantal respondenten dat dit cijfer gaf, staat boven de staven.



Figuur 10 Hoe tevreden bent u over het contact met de consulent? (n=74)

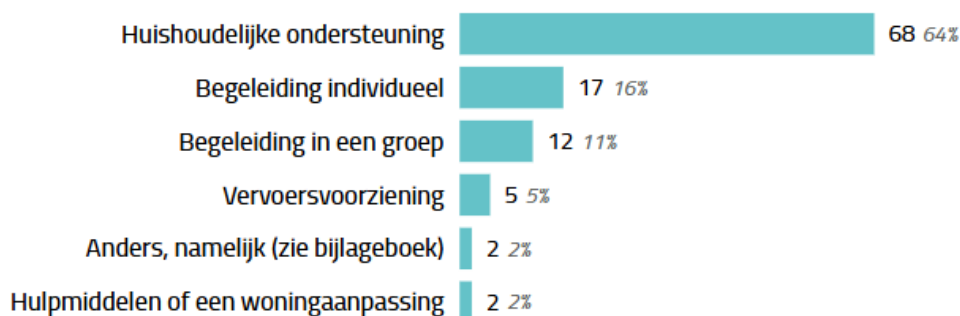
Kijkend naar de scores in Figuur 10 dan is te zien dat respondenten tevreden zijn over het contact met de consulent. Bijna driekwart van de respondenten geeft het cijfer acht of hoger. Enkele respondenten geven een onvoldoende. Gemiddeld wordt een 8,3 gegeven aan de Wmo-consulenten van gemeente Tubbergen. De toelichtingen op de cijfers zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

3 Meetmoment 2: Ondersteuning

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van het onderzoek naar de ervaringen met de ondersteuning. 152 respondenten hebben de vragenlijst voor dit meetmoment ingevuld. De vragenlijst bestaat uit twaalf vragen waarvan zes over de kwaliteit van de ondersteuning gaan en vier over de effecten van de ondersteuning. Ook is er een algemene, afsluitende vraag gesteld.

3.1 Achtergrondinformatie

In deze paragraaf wordt informatie gegeven over het soort ondersteuning dat respondenten ontvangen (zie Figuur 11).



Figuur 11 Welke ondersteuning ontvangt u via de gemeente? (n=106)

De resultaten in Figuur 11 geven weer dat bijna twee derde van de respondenten huishoudelijke ondersteuning ontvangt. 16% ontvangt individuele begeleiding en 11% begeleiding in een groep (bijvoorbeeld dagbesteding). 5% maakt gebruik van een vervoersvoorziening zoals een regiotaxi of een scootmobiel en 2% maakt gebruik van hulpmiddelen of een woningaanpassing (bijvoorbeeld een rolstoel of traplift). De overige 2% geeft aan een andere vorm van ondersteuning te krijgen. Hierbij worden een driewieler genoemd, evenals combinaties van verschillende ondersteuningsvormen.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over de ervaringen met hun zorgaanbieder. Daarbij is een 5-puntsschaal gebruikt, die loopt van helemaal niet mee eens (1) tot helemaal mee eens (5). Per vraag is een gemiddelde score berekend. Deze staan in Figuur 12. Er wordt uitgegaan van een positieve score bij een gemiddeld cijfer van 3,5 of hoger.

Voor dit type tabel geldt; scores van 4,5 of hoger hebben een donkergroene kleur. Scores tussen 3,5 en 4,5 hebben een lichtgroene kleur. Scores tussen 2,5 en 3,5 zijn geel gekleurd. Scores tussen 2,5 en 1,5 zijn oranje gekleurd, en scores daaronder donkerrood.

Vraag	Gem. cijfer
De medewerker was goed bereikbaar (voor vragen, klachten en dergelijke)	4,1
De ondersteuning die ik krijg, sluit goed aan bij wat ik nodig heb	4,3
De zorgaanbieder en gemeente werken goed samen om mij te ondersteunen	4,1
Ik had snel contact met de zorgaanbieder	4,2

Figuur 12 Gemiddelde scores op de stellingen over de Wmo-consulent (n=143).

In Figuur 13 staan de verdelingen van de antwoorden die zijn gegeven op de vragen.

De medewerker was goed bereikbaar (voor vragen, klachten en dergelijke)



De ondersteuning die ik krijg, sluit goed aan bij wat ik nodig heb



De zorgaanbieder en gemeente werken goed samen om mij te ondersteunen



Ik had snel contact met de zorgaanbieder



● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

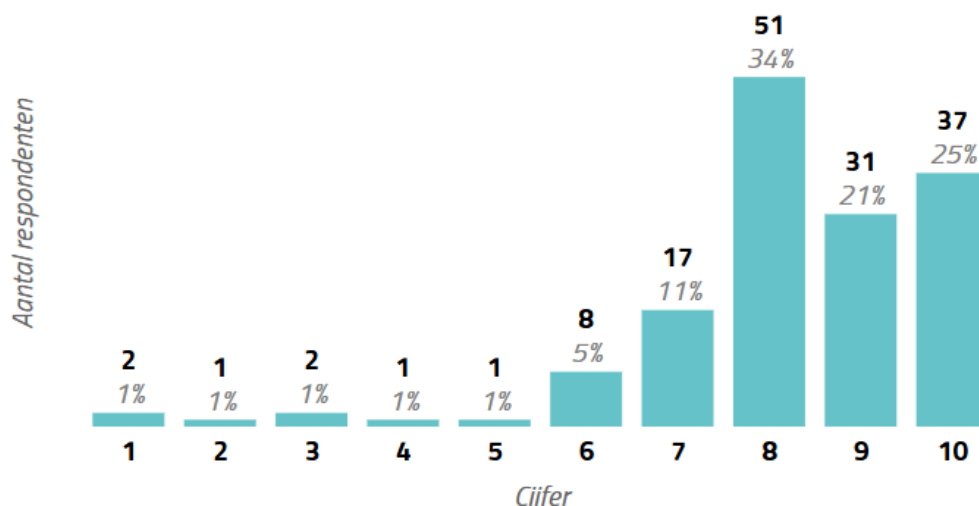
Figuur 13 Antwoordverdelingen op de stellingen over de Wmo-consulent (n=143).

Figuur 12 en Figuur 13 laten zien dat de respondenten voornamelijk positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. 83% geeft aan dat de medewerker goed bereikbaar was en 87% zegt dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften. Daarnaast geeft ook 83% aan dat de samenwerking tussen

de zorgaanbieder en de gemeente goed verloopt. Tot slot is 84% tevreden over de snelheid waarmee zij contact kregen met de zorgaanbieder.

Aan de respondenten is vervolgens gevraagd om een cijfer te geven voor de ondersteuning die zij ontvangen. In Figuur 14 staan de resultaten van deze vraag. Een 1 betekent helemaal niet tevreden en een 10 betekent heel tevreden.

De cijfers worden onderaan op de horizontale as weergegeven (onder de staven), het aantal respondenten dat dit cijfer gaf, staat boven de staven.



Figuur 14 Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u krijgt? (n=151).

De meeste respondenten geven een 8 of hoger aan de ondersteuning (80%). Toch zijn er ook enkele onvoldoendes gegeven. Het gemiddelde cijfer van alle ondersteuningstypes samen is een 8,2.

In Figuur 15 staan de gemiddelde cijfers per ondersteuningstype. Hierbij geldt dat de respons per ondersteuningstype van elkaar verschilt (zie Figuur 11). Hierdoor is de representativiteit van de resultaten ook verschillend. De cijfers die zijn gegeven voor de categorie "anders, namelijk" zijn hierbij niet meegenomen, omdat dit om verschillende ondersteuningsvormen gaat.

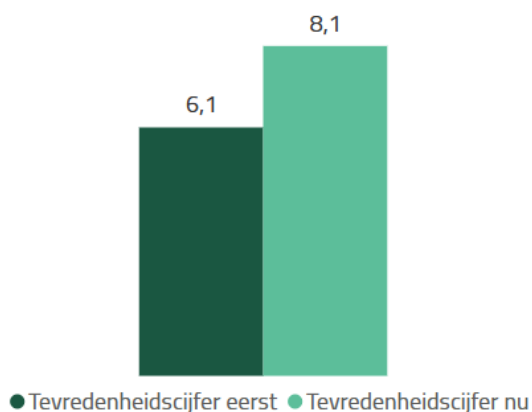
Ondersteuningstype	Gem. cijfer
Vervoersvoorziening	8,4
Hulpmiddelen of een woningaanpassing	8,5
Huishoudelijke ondersteuning	8,2
Begeleiding individueel	8,4
Begeleiding in een groep	8,3

Figuur 15 Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u krijgt? Gemiddelde cijfers (n=149).

De respondenten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (een 8,5). Respondenten konden het cijfer toelichten. De toelichtingen per gegeven cijfer zijn terug te vinden in het bijlagenboek.

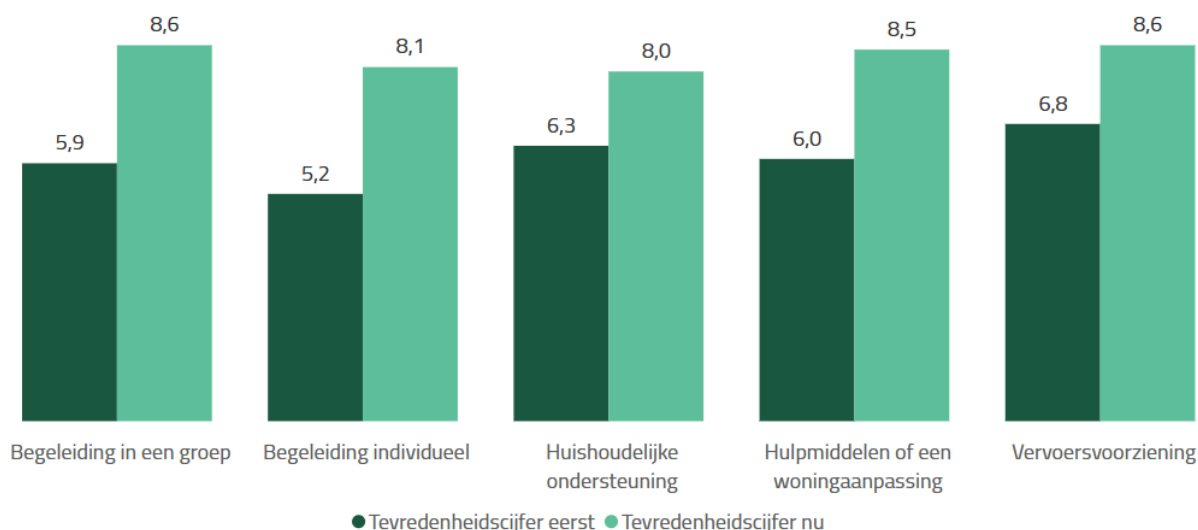
3.3 Effecten ondersteuning

Om een beeld te krijgen van de effecten van de ondersteuning, zijn er vragen gesteld over de veranderingen die de respondent heeft gemerkt door de ondersteuning. De eerste twee vragen gaan over hoe tevreden de respondenten zijn over hun leven nu ze ondersteuning ontvangen, ten opzichte van hoe tevreden zij waren voordat zij ondersteuning ontvingen. In Figuur 16 staan de cijfers die de respondenten hun leven gaven voorafgaand aan de ondersteuning versus nu.



Figuur 16 Hoe tevreden bent u met uw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u ondersteuning kreeg? (n=139).

De resultaten in Figuur 16 laten zien dat de respondenten gemiddeld hun leven 2 punten hoger scoren op dit moment dan voordat zij ondersteuning ontvingen. In Figuur 17 staan de cijfers die de respondenten gaven per ondersteuningstype. Hierbij geldt dat de respons per ondersteuningstype van elkaar verschilt (zie Figuur 11). Hierdoor is de representativiteit van de resultaten ook verschillend. De cijfers die zijn gegeven voor de categorie "anders, namelijk" zijn hierbij niet meegenomen, omdat dit om verschillende ondersteuningsvormen gaat.



Figuur 17 Hoe tevreden bent u met uw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u ondersteuning kreeg? Per ondersteuningstype (n=137).

Voor elk ondersteuningstype is in Figuur 17 te zien dat de cijfers gestegen zijn ten opzichte van hoe men zich voelde vóór de ondersteuning. De grootste groei in tevredenheid is te zien bij de

respondenten die individuele begeleiding ontvangen. Zij scoorden hun leven voorafgaand aan de begeleiding gemiddeld een 5,2 en nu een 8,1 (2,9 punten verschil).

3.4 Zelfredzaamheid en participatie

Om inzicht te krijgen in de gebieden waarop respondenten de grootste veranderingen ervaren door de ondersteuning, zijn de effecten op zelfredzaamheid en participatie in kaart gebracht. Respondenten werd gevraagd welke veranderingen zij hebben gemerkt als gevolg van de ontvangen ondersteuning. Hierbij konden zij meerdere opties selecteren uit vooraf samengestelde lijsten of zelf een verandering benoemen die niet in de lijsten voorkwam.

In Figuur 18 staan de resultaten van de vraag over veranderingen op het gebied van zelfredzaamheid.



Figuur 18 Met de ondersteuning proberen we ervoor te zorgen dat u zichzelf beter kunt redden. Welke veranderingen heeft u op dit gebied ervaren? (n=145).

Uit de resultaten blijkt dat de meeste veranderingen in zelfredzaamheid worden ervaren op het gebied van langer thuis kunnen blijven wonen (52%) en minder afhankelijk zijn van anderen (49%). 28% geeft aan dat zij beter voor zichzelf kunnen zorgen vanwege de ondersteuning, 23% kan weer zelfstandig de deur uit en 16% weet beter hoe hun omgeving hen kan ondersteunen. 9% merkt geen veranderingen.

De antwoorden die zijn gegeven bij de open antwoordcategorie "Anders, namelijk..." (21%) staan in het bijlagenboek. Kort samengevat worden hier zowel positieve als negatieve sentimenten gedeeld. Zo geven respondenten aan dat ze meer rust en meer zelfvertrouwen ervaren, maar anderen zeggen dat ze te weinig hulp krijgen of zich niet gehoord voelen.

In Figuur 19 staan de resultaten van de vraag over veranderingen op het gebied van participatie.



Figuur 19 Hoe tevreden bent u met uw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u ondersteuning kreeg? Per ondersteuningstype (n=142).

Uit bovenstaande percentages komt naar voren dat op het gebied van participatie de meeste respondenten veranderingen merken in hoe vaak zij leuke dingen doen (46%) en contact hebben met anderen (42%). Ook geven respondenten aan dat ze meer dingen buitenshuis doen (34%) en meer kunnen bijdragen aan de samenleving (17%). Opvallend is dat een kwart van de respondenten geen verandering merkt op het gebied van participatie.

De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk..." staan in het bijlagenboek. Hier wordt bijvoorbeeld genoemd dat respondenten zijn begonnen aan vrijwilligerswerk of dat ze buiten gaan fietsen. Anderzijds wordt er ook gezegd dat respondenten zich alleen voelen en het contact buiten de dagopvang niet wordt gestimuleerd.

Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de gelegenheid opmerkingen en suggesties in te vullen. Deze reacties zijn eveneens opgenomen in het bijlagenboek. De opmerkingen weerspiegelen zowel positieve als negatieve sentimenten. Zo waarderen sommige respondenten de hulp die zij ontvangen en zijn ze dankbaar voor de dagopvang en huishoudelijke hulp. Tegelijkertijd zijn er ook respondenten die aangeven dat de communicatie slecht verloopt of dat zij vinden dat de wachttijden te lang zijn.

4 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusies en aanbevelingen over de toegang en ondersteuning. Ook worden er aanbevelingen gedaan voor het voortzetten van het continu-meten proces.

4.1 Toegang

De inwoners van Tubbergen zijn over het algemeen positief over de medewerkers van Schakel en de Wmo-consulenten van de gemeente. Gemiddeld geven respondenten Schakel een 7,5 en de Wmo-consulenten een 8,3.

85% van de respondenten die contact hebben gehad met Schakel, geeft aan dat de medewerker hen goed begreep. Twee derde van de respondenten meldt bovendien dat er bij Schakel samen naar oplossingen is gezocht en dat zij na het gesprek wisten waar ze aan toe waren. Tot slot is driekwart tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen bij Schakel. Een belangrijk punt van aandacht is echter dat meer dan een derde van de respondenten die bij Schakel is geweest niet wist dat ze bij Schakel terecht konden.

Meer dan 80% van de respondenten die een Wmo-consulent hebben gesproken, is positief over dit contact. Deze respondenten geven aan dat de consulent hun hulpvraag goed begreep, dat er samen naar oplossingen werd gezocht, en dat de consulent hen voldoende tijd gaf om hun verhaal te doen. Ongeveer driekwart van deze respondenten wist wat ze konden verwachten door het gesprek met de consulent. Ook is een meerderheid (74%) het eens met de stelling dat zij snel contact hadden. Het merendeel van de respondenten heeft bovendien besproken met de consulent of zij verder nog ergens ondersteuning bij nodig hebben, wat zij zelf kunnen doen om de hulpvraag op te lossen, en welke mensen uit hun omgeving hen kunnen helpen.

Aanbevelingen

Om de toegankelijkheid van Schakel te verbeteren, is het aan te raden nader onderzoek te doen naar de bekendheid ervan onder inwoners. Uit de resultaten blijkt dat een aanzienlijk deel van de respondenten aanvankelijk niet wist dat zij bij Schakel terecht konden. Aangezien deze bevinding alleen betrekking heeft op respondenten die wél bij Schakel zijn geweest, is het mogelijk dat er een nog grotere groep inwoners bestaat die niet bekend is met Schakel en daardoor geen gebruik maakt van de ondersteuning, ondanks een mogelijke behoefte eraan.

Een aanvullend onderzoek kan inzicht bieden in de omvang van deze groep en de vraag of zij daadwerkelijk behoefte hebben aan de diensten van Schakel. Als blijkt dat er inwoners zijn die niet bekend zijn met Schakel, maar er wél baat bij zouden hebben, kan de gemeente gerichte communicatie- en voorlichtingscampagnes inzetten om Schakel beter onder de aandacht te brengen. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat meer inwoners de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

4.2 Ondersteuning

Over het algemeen zijn de inwoners van Tubbergen positief over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Meer dan 80% van de respondenten geeft aan dat de medewerker goed bereikbaar was en dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften. Daarnaast wordt de samenwerking tussen de

zorgaanbieder en de gemeente als goed ervaren, en is men tevreden over de snelheid waarmee contact werd gelegd met de zorgaanbieder.

De meeste respondenten beoordelen de ondersteuning met een 8 of hoger (80%). Toch zijn er ook enkele onvoldoendes gegeven. Het gemiddelde cijfer voor alle ondersteuningstypes samen is een 8,2. Respondenten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben ontvangen, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (een 8,5).

Kijkend naar de cijfers die respondenten aan hun eigen leven geven, is er een flinke stijging zichtbaar tussen de situatie voorafgaand aan de ondersteuning en nu; de respondenten geven hun leven nu gemiddeld 2 punten meer. Deze stijging is zichtbaar voor alle ondersteuningsvormen, waarbij de grootste groei in tevredenheid wordt gerapporteerd door respondenten die individuele begeleiding ontvangen, met een stijging van bijna 3 punten.

Effecten op Zelfredzaamheid en Participatie

Er worden aanzienlijke effecten gemerkt van de ondersteuning, zowel op het gebied van zelfredzaamheid als participatie. Ongeveer de helft van de respondenten kan langer thuis blijven wonen en is minder afhankelijk van anderen. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan beter voor zichzelf te kunnen zorgen dankzij de ondersteuning en weer zelfstandig de deur uit te kunnen. Toch merkt 9% van de respondenten geen veranderingen op het gebied van zelfredzaamheid.

Op het gebied van participatie geven de meeste respondenten aan veranderingen te merken in hoe vaak zij leuke dingen doen (46%) en contact hebben met anderen (42%). Daarnaast zegt 34% meer buitenshuis te doen en 17% meer te kunnen bijdragen aan de samenleving. Het valt op dat een kwart van de respondenten geen veranderingen merkt op het gebied van participatie.

In de antwoorden op de open vragen worden zowel positieve als negatieve sentimenten geuit. Respondenten geven aan dat zij meer rust en zelfvertrouwen ervaren en dat zij zijn begonnen met vrijwilligerswerk of buitenactiviteiten. Anderzijds worden er ook klachten geuit, zoals gevoelens van eenzaamheid, te weinig hulp, of het gevoel niet gehoord te worden. Ook wordt aangegeven dat het contact buiten de dagopvang niet wordt gestimuleerd.

Aanbevelingen

Aanbevolen wordt om te kijken of het effect van de ondersteuning op participatie kan worden vergroot. Een groot deel van de respondenten geeft namelijk aan dat de ondersteuning geen veranderingen in hun participatie aan de maatschappij teweegbrengen. Dit zou verklaard kunnen worden doordat niet alle Wmo-ondersteuning zich richt op het vergroten van de participatie. Toch kan het helpend zijn voor inwoners om tijdens de contactmomenten aandacht te besteden aan sociale contacten en activiteiten in de buurt. Op die manier wordt de kans op eenzaamheid onder de inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen verkleind.

Het kan daarnaast helpend zijn om de toelichtingen die respondenten hebben gegeven op de open vragen als team goed te bestuderen. Hierin is namelijk extra informatie te vinden over waarom respondenten bepaalde antwoorden geven. Dit biedt handvatten voor concrete verbeteracties.

4.3 Continu meten

Op basis van de behaalde resultaten en de voordelen van continu meten, adviseren wij om deze werkwijze voort te zetten en verder te verfijnen. Door inwoners direct na hun ervaring te bevragen, krijgt de gemeente niet alleen betrouwbaardere en actuelere inzichten, maar wordt ook sneller zichtbaar waar verbeteringen nodig zijn. Dit stelt de gemeente in staat om proactief bij te sturen en haar dienstverlening voortdurend te optimaliseren.

Een belangrijk voordeel van continu meten is dat het inwoners actief betreft bij de dienstverlening. Wanneer zij merken dat hun feedback serieus wordt genomen en leidt tot concrete verbeteringen, groeit het vertrouwen in de gemeente. Dit draagt bij aan een sterkere relatie tussen de overheid en haar inwoners en verhoogt de bereidheid om in de toekomst opnieuw hun ervaringen te delen.

Daarnaast biedt continu meten flexibiliteit in een tijd waarin wetgeving en gemeentelijk beleid voortdurend in ontwikkeling zijn. Door direct te peilen hoe inwoners nieuwe werkwijzen ervaren, kan de gemeente snel inspelen op signalen en waar nodig aanpassingen doorvoeren. Dit voorkomt dat knelpunten zich opstapelen en zorgt ervoor dat veranderingen soepeler verlopen.

Bovendien stelt de systematische verzameling van feedback de gemeente in staat om trends en ontwikkelingen over langere tijd te analyseren. Dit maakt het mogelijk om niet alleen op korte termijn verbeteringen door te voeren, maar ook strategische keuzes te maken voor de toekomst. Hoe meer data beschikbaar is, hoe beter de gemeente kan sturen op effectieve en efficiënte dienstverlening.

Om het continu meten nog effectiever te maken, is het aan te raden om de betrokkenheid van inwoners verder te vergroten door hen actief te motiveren deel te nemen. Het zou helpen om nog vaker via een "warme overdracht" de inwoners uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Dit houdt in dat de consulent de uitnodiging en vragenlijst tijdens een contactmoment fysiek overhandigt.

Ook helpt het om transparant te communiceren over hoe feedback wordt verwerkt en welke verbeteringen hieruit voortkomen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door factsheets met daarin de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek te delen via sociale media-kanalen en via de website. Daarnaast bieden dashboards actuele inzichten voor leidinggevend en beleidsmakers die helpen bij het nemen van gefundeerde beslissingen.

Tot slot wordt aangeraden om de uitkomsten van dit onderzoek te delen met medewerkers in de uitvoering en deze gezamenlijk te bespreken. Herkennen zij zich in de resultaten? Samen kan worden nagedacht over concrete verbeteracties, maar kan ook worden gereflecteerd op wat goed gaat, zodat dit behouden blijft.

4.4 Lijst met aanbevelingen

Hieronder zijn de bovengenoemde aanbevelingen puntsgewijs samengevat:

1. Nader onderzoek bekendheid Schakel

Om de toegankelijkheid van Schakel te verbeteren, is het aan te raden nader onderzoek te doen naar de bekendheid ervan onder inwoners. Als blijkt dat er inwoners zijn die niet bekend zijn met Schakel, maar er wél baat bij zouden hebben, kan de gemeente gerichte communicatie- en voorlichtingscampagnes inzetten om Schakel beter onder de aandacht te brengen.

2. Participatie vergroten

Aanbevolen wordt om te kijken of het effect van de ondersteuning op participatie kan worden vergroot. Een groot deel van de respondenten geeft namelijk aan dat de ondersteuning geen veranderingen in hun participatie aan de maatschappij teweegbrengen. Dit zou verklaard kunnen worden doordat niet alle Wmo-ondersteuning zich richt op het vergroten van de participatie. Toch kan het helpend zijn voor inwoners om tijdens de contactmomenten aandacht te besteden aan sociale contacten en activiteiten in de buurt. Op die manier wordt de kans op eenzaamheid onder de inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen verkleind.

3. Warme overdracht

Om het continu meten nog effectiever te maken, is het aan te raden om de betrokkenheid van inwoners verder te vergroten door hen actief te motiveren deel te nemen. Het zou hierbij helpen om inwoners nog vaker via een "warme overdracht" uit te nodigen om deel te nemen aan het onderzoek.

4. Externe communicatie over uitkomsten onderzoek

Ook helpt het om transparant te communiceren over hoe feedback wordt verwerkt en welke verbeteringen hieruit voortkomen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door factsheets met daarin de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek te delen via sociale media-kanalen en via de website.

5. Gebruik van een actueel dashboard

Het wordt aanbevolen om met een dashboard te werken dat actuele inzichten voor leidinggevend en beleidsmakers geeft, die helpen bij het nemen van gefundeerde beslissingen. Hierdoor heeft de gemeente niet 1x per jaar inzicht in de uitkomsten, maar krijgt ze elke maand een update.

6. Uitkomsten intern bespreken

Tot slot wordt aangeraden om de uitkomsten van dit onderzoek te delen met medewerkers in de uitvoering en deze gezamenlijk te bespreken. Herkennen zij zich in de resultaten? Samen kan worden nagedacht over concrete verbeteracties, maar ook worden gereflecteerd op wat goed gaat, zodat dit behouden blijft. Het hierbij helpend zijn om de toelichtingen die respondenten hebben gegeven op de open vragen als team goed te bestuderen. Hierin is namelijk extra informatie te vinden over waarom respondenten bepaalde antwoorden geven. Dit biedt handvatten voor concrete verbeteracties.