

Clïëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Dinkelland

Meting 2024

uitgevoerd in oktober 2024– januari 2025

Opgesteld voor: Gemeente Dinkelland
Opgesteld door: Insights Zorg
Munsterstraat 2C
7418 EV Deventer

Datum: 29 april 2025

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.....	15
3.4 Zelfredzaamheid en participatie.....	17
4 Conclusies en aanbevelingen.....	19
4.1 Toegang.....	19
4.2 Ondersteuning.....	19
4.3 Continu meten.....	20
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 Dinkelland. 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 Dinkelland en Tubbergen. De uitkomsten van het CEO Wmo Tubbergen 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 Dinkelland 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 Dinkelland 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 Dinkelland 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 Dinkelland 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 Dinkelland heeft in totaal 675 uitnodigingen verstuurd: 226 uitnodigingen naar inwoners die contact met de toegang hebben gehad en 449 uitnodigingen naar inwoners die ondersteuning ontvingen. 281 inwoners (respondenten) hebben deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent een totaal responspercentage van 42%.

244 respondenten hebben gebruikgemaakt van de papieren vragenlijsten en 37 van de digitale versies. In Tabel 1 is 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	226	11	78	89	39%
Ondersteuning	449	26	166	192	43%
Totaal	675	37	244	281	42%

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 39% en 43% 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

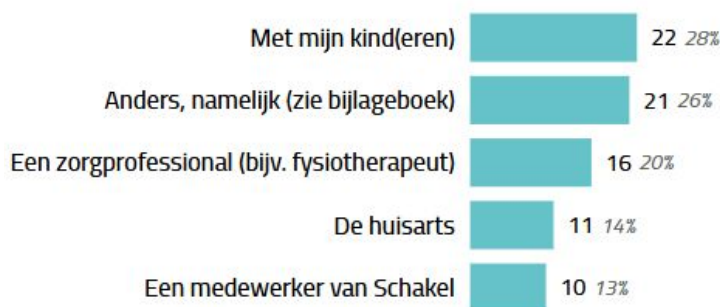
De gemeente Dinkelland wil inzicht krijgen in de ervaringen van inwoners met de toegang tot Wmo-ondersteuning. Met wie neemt een inwoner als eerste contact op over een Wmo-hulpvraag? Heeft de inwoner contact gehad met Schakel? En hoe verloopt het eerste contact met de consulent van de gemeente? In het 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=80)

Uit Figuur 1 blijkt dat meer dan een kwart van de respondenten als eerste met hun kinderen contact heeft opgenomen over hun hulpvraag. 20% nam als eerst contact op met een zorgprofessional en 14% met de huisarts. 13% van de respondenten nam als eerste contact op met een medewerker van Schakel. Tot slot geeft 26% van de respondenten 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 zorgverleners of rechtstreeks met de gemeente. Overige genoemde antwoorden zijn dorpsondersteuners, mantelzorgers en een zorgboerderij.

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 Dinkelland 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=76).

Figuur 2 laat zien dat 30 (39%) van de respondenten contact heeft gehad met Schakel. Aan de 30 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	4,4
De medewerker van Schakel en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,5
Door het gesprek met de medewerker van Schakel weet ik nu wat ik kan verwachten	4,3
Ik werd snel geholpen door Schakel	4,2
Ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag	3,4

Figuur 3 Gemiddelde scores op de stellingen over Schakel (n=30).

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

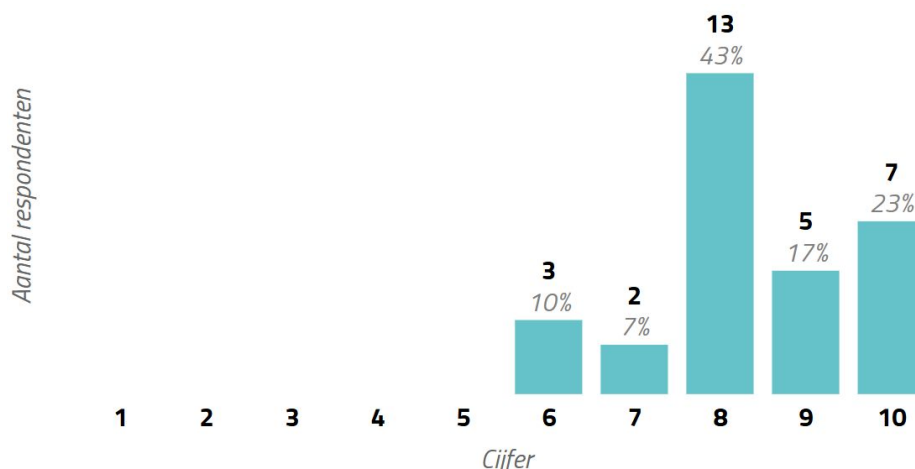


● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

Figuur 4 Antwoordverdelingen op de stellingen over Schakel (n=30)

Uit Figuur 3 en Figuur 4 blijkt dat de respondenten positief zijn over de medewerkers van Schakel. Zo geeft 90% aan dat de medewerker hen goed begreep en dat er samen naar oplossingen is gezocht. Ook wist 84% 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 (83%). Op de laatste stelling "Ik wist dat ik bij Schakel moest zijn voor mijn hulpvraag" wordt iets lager gescoord (gemiddeld een 3,4; neutraal). Dit betekent dat een aanzienlijk deel van de respondenten (34%) 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.

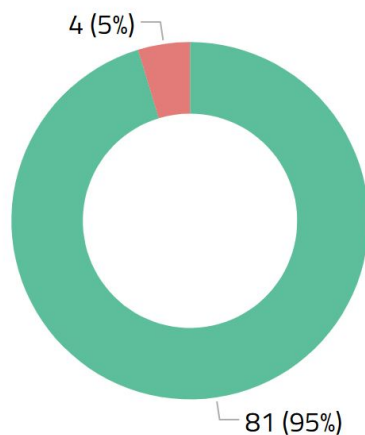


Figuur 5 Hoe tevreden bent u over het contact met Schakel? (n=30)

Uit de resultaten in Figuur 5 lijkt dat de meeste respondenten (43%) een 8 heeft gegeven aan Schakel. Zeven respondenten geven zelfs een 10. Er zijn geen respondenten die een onvoldoende hebben geven. Het gemiddelde cijfer is een 8,4. 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=85).

Uit Figuur 6 blijkt dat het overgrote deel van de respondenten (95%) 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 81 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 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	4,5
De Wmo-consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	4,4
De Wmo-consulent gaf mij de tijd om mijn verhaal te kunnen doen	4,5
Door het gesprek/de gesprekken met de Wmo-consulent weet ik nu wat ik kan verwachten	4,4
Ik had snel contact met een Wmo-consulent	4,3

Figuur 7 Gemiddelde scores op de stellingen over de Wmo-consulent (n=78).

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

De Wmo-consulent begreep mijn hulpvraag goed



De Wmo-consulent en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



De Wmo-consulent gaf mij de tijd om mijn verhaal te kunnen doen



Door het gesprek/de gesprekken met de Wmo-consulent weet ik nu wat ik kan verwachten



Ik had snel contact met een Wmo-consulent



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

Figuur 8 Antwoordverdelingen op de stellingen over de Wmo-consulent (n=78)

Figuur 7 en Figuur 8 laten zien dat er veel respondenten zijn die tevreden zijn over het contact met de Wmo-consulent. Het overgrote deel 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-consulenten hun hulpvraag goed begrepen (88%), dat er samen naar oplossingen is gezocht (90%), en dat de consulent hen tijd gaf om hun verhaal te kunnen doen (94%). 90% 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 (86%).

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?



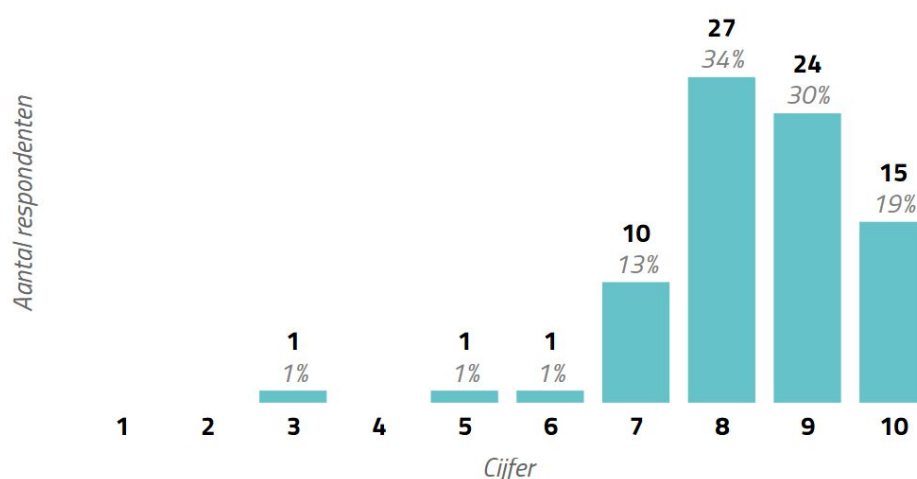
● Ja ● Nee

Figuur 9 Vragen over wat er is besproken met de Wmo-consulent (n=77).

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. Welke mensen uit de omgeving hen kunnen helpen, wordt het vaakst besproken.

Tot slot is de tevredenheid van de respondenten over de Wmo-consulent 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=79)

Kijkend naar de scores in Figuur 10 dan is te zien dat respondenten tevreden zijn over het contact met de consulent. Meer dan 80% van de respondenten geeft het cijfer acht of hoger. Twee respondenten geven een onvoldoende. Gemiddeld wordt

een 8,4 gegeven aan de Wmo-consulenten van gemeente Dinkelland. 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. 192 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=139)

De resultaten in Figuur 11 geven weer dat meer dan de helft van de respondenten huishoudelijke ondersteuning ontvangt. 20% ontvangt individuele begeleiding en 7% begeleiding in een groep (zoals dagbesteding). 9% maakt gebruik van een vervoersvoorziening (bijvoorbeeld een regiotaxi of een scootmobiel) en 5% van hulpmiddelen of een woningaanpassing, zoals een rolstoel of traplift. De overige 6% geeft aan een andere vorm van ondersteuning te krijgen. Voorbeelden die worden gegeven zijn: hulp bij het douchen, ambulante begeleiding en dagbesteding.

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)	4,0
De ondersteuning die ik krijg, sluit goed aan bij wat ik nodig heb	4,2
De zorgaanbieder en gemeente werken goed samen om mij te ondersteunen	4,0
Ik had snel contact met de zorgaanbieder	4,0

Figuur 12 Gemiddelde scores op de stellingen over de Wmo-consulent (n=181).

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



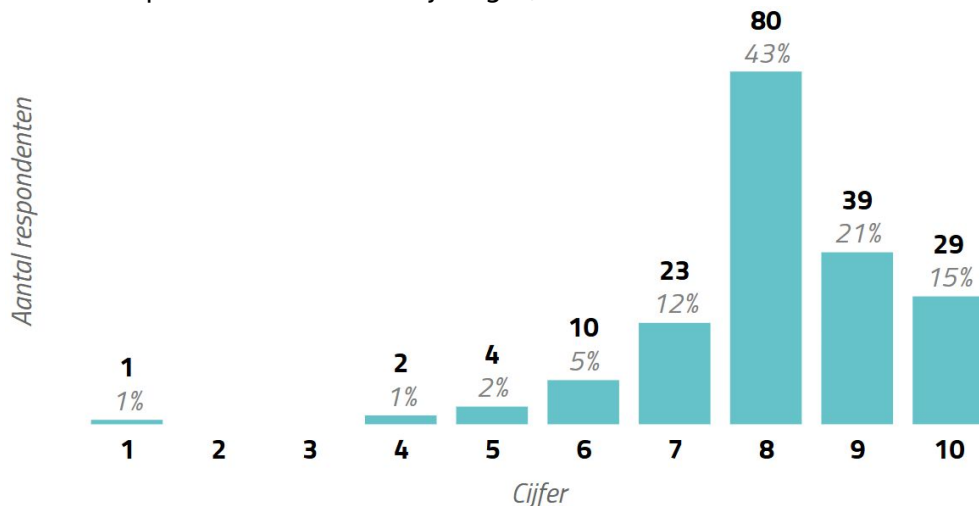
● Helemaal niet mee eens ● Niet mee eens ● Neutraal ● Mee eens ● Helemaal mee eens

Figuur 13 Antwoordverdelingen op de stellingen over de Wmo-consulent (n=181).

Figuur 12 en Figuur 13 laten zien dat respondenten voornamelijk positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo geeft 79% aan dat de medewerker goed bereikbaar was en vindt 89% dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften. Daarnaast ervaart 77% de samenwerking tussen de zorgaanbieder en de gemeente als goed, en is 78% 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=188).

De meeste respondenten geven een 8 of hoger aan de ondersteuning (79%). Toch zijn er ook enkele onvoldoendes gegeven. Het gemiddelde cijfer van alle ondersteuningstypes samen is een 8,1.

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	7,4
Hulpmiddelen of een woningaanpassing	9,0
Huishoudelijke ondersteuning	8,1
Begeleiding individueel	8,3
Begeleiding in een groep	8,2

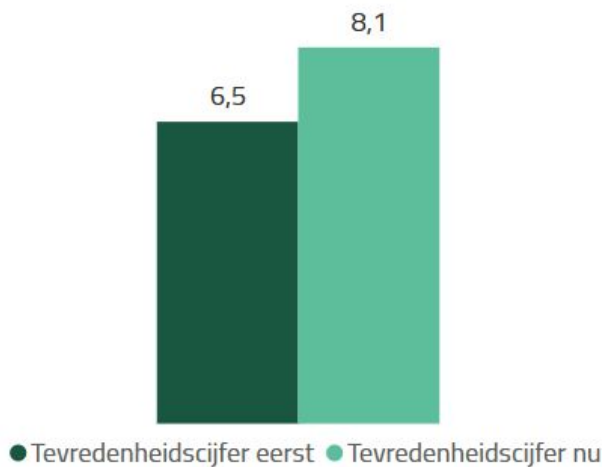
Figuur 15 Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u krijgt? Gemiddelde cijfers (n=182).

De respondenten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (een 9). 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

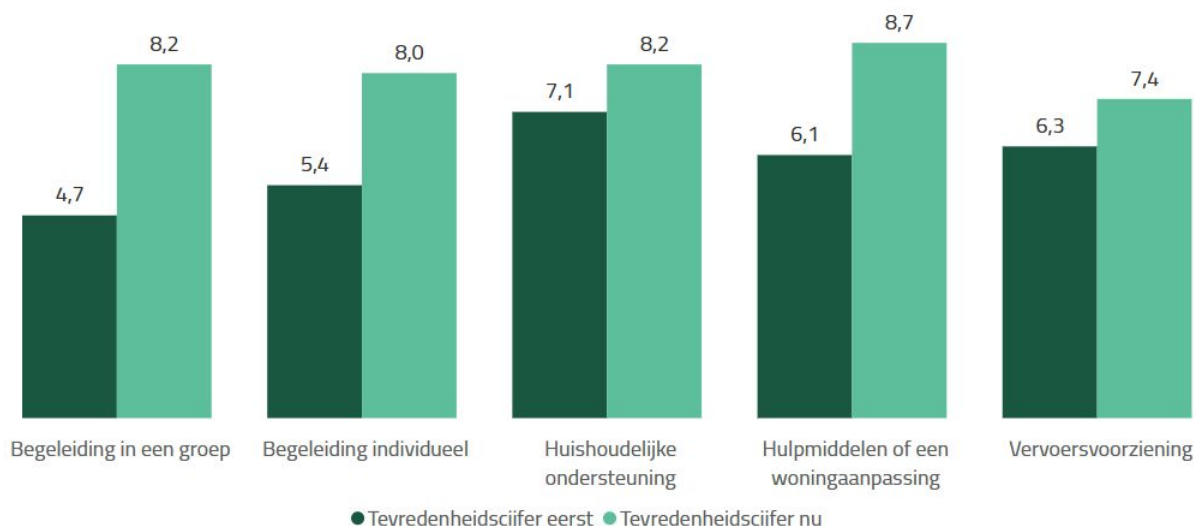
ze ondersteuning ontvangen, ten opzichte van hoe tevreden zij waren voordat zij ondersteuning ontvingen. In Figuur 16 staan de cijfers die de respondenten hun leven gaven voorafgaand aan de ondersteuning versus nu.



Figuur 16 Hoe tevreden bent u met uw leven nu u ondersteuning krijgt versus voordat u ondersteuning kreeg? (n=181).

De resultaten in Figuur 16 laten zien dat de respondenten gemiddeld hun leven 1,6 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=182).

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 begeleiding in een groep ontvangen. Zij scoorden hun leven voorafgaand aan de begeleiding gemiddeld een 4,7 en nu een 8,2 (3,5 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=183).

Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten veranderingen in zelfredzaamheid ervaren op het gebied van langer thuis kunnen blijven wonen (56%) en minder afhankelijk zijn van anderen (46%). Daarnaast geeft 24% aan beter voor zichzelf te kunnen zorgen dankzij de ondersteuning, terwijl 15% weer zelfstandig de deur uit kan en beter weet hoe hun omgeving hen kan helpen. Daarentegen merkt 7% geen veranderingen in hun zelfredzaamheid.

Bij de open antwoordcategorie "Anders, namelijk..." (19%), waarvan de antwoorden te vinden zijn in het bijlagenboek, komt een gemengd maar overwegend positief sentiment naar voren. Veel respondenten zijn dankbaar en positief; zij geven bijvoorbeeld aan dat hun huis weer schoon is, wat hen meer energie geeft, en dat het hen rust biedt te weten dat ze er niet alleen voor staan. Tegelijkertijd zijn er ook enkele negatieve reacties, zoals de klacht over een scooter die kapot werd geleverd.

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=174).

Uit de bovenstaande percentages blijkt dat de meeste respondenten veranderingen ervaren op het gebied van participatie, met name in hoe vaak zij leuke activiteiten ondernemen (44%) en contact hebben met anderen (37%). Daarnaast geeft 32% aan dat zij meer buitenshuis doen en zegt 14% dat zij meer kunnen bijdragen aan de samenleving. Opvallend is dat ruim 20% van de respondenten geen verandering ervaart in hun participatie.

In de antwoorden op de open vraag "Anders, namelijk..." (terug te vinden in het bijlagenboek) geven respondenten onder andere aan dat zij weer vrijwilligerswerk kunnen doen of zelfstandig zijn gaan wonen. Tegelijkertijd wordt ook benoemd dat sommige respondenten nog weinig kunnen ondernemen, bijvoorbeeld door gezondheidsproblemen.

Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de mogelijkheid om opmerkingen en suggesties te geven. Deze reacties, opgenomen in het bijlagenboek, laten zowel positieve als negatieve sentimenten zien. Zo waarderen sommige respondenten de hulp die zij ontvangen en zijn zij tevreden over de hulpverleners. Tegelijkertijd zijn er ook klachten over lange wachttijden en onduidelijke communicatie.

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

Inwoners van gemeente Dinkelland zijn positief over zowel de medewerkers van Schakel als de Wmo-consulenten van de gemeente. Respondenten geven Schakel gemiddeld een 8,4 en de Wmo-consulenten een 8,1.

Van de respondenten die contact hadden met Schakel, geeft 90% aan dat de medewerker hen goed begreep en dat er samen naar oplossingen is gezocht. Daarnaast wist 84% na het gesprek waar zij aan toe waren. Ook de snelheid van de hulpverlening wordt gewaardeerd: 83% van de respondenten is tevreden over hoe snel zij bij Schakel werden geholpen. 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.

Ook de ervaringen met de Wmo-consulenten zijn overwegend positief. Meer dan 85% van de respondenten 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. Bovendien wist 90% van de respondenten na het gesprek wat zij konden verwachten. De snelheid van het contact wordt eveneens goed beoordeeld: 86% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel contact hadden met een consulent. Verder hebben de meeste respondenten met de consulent besproken of zij nog aanvullende ondersteuning nodig hebben, wat zij zelf kunnen doen om hun hulpvraag op te lossen en welke mensen uit hun omgeving hierbij 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 Gemeente Dinkelland positief over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Bijna 80% van de respondenten geeft aan dat de medewerker goed bereikbaar was en zegt dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften. Daarnaast geven zij ook aan dat de samenwerking tussen de

zorgaanbieder en de gemeente goed verloopt (77%), en zijn ze tevreden over de snelheid waarmee zij contact kregen met de zorgaanbieder (78%).

De meeste respondenten geven een 8 of hoger voor de ondersteuning (79%). Toch zijn er ook enkele onvoldoendes gegeven. Het gemiddelde cijfer van alle ondersteuningstypes samen is een 8,1. De respondenten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (een 9). Kijkend naar de cijfers die respondenten aan hun eigen leven geven, is een flinke stijging te zien tussen de situatie voorafgaand aan de ondersteuning en nu; de respondenten geven hun leven nu gemiddeld 1,6 punten meer. De stijging geldt voor alle ondersteuningsvormen. De grootste groei in tevredenheid is te zien bij de respondenten die groepsbegeleiding ontvangen; een stijging van 3,5 punten.

Effecten op Zelfredzaamheid en Participatie

Er worden ook veel 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. Om en nabij een kwart van de respondenten geeft aan dat zij beter voor zichzelf kunnen zorgen vanwege de ondersteuning. 15% zegt en dat zij weer zelfstandig de deur uit kunnen. Echter merkt 9% geen veranderingen op het gebied van zelfredzaamheid.

Bij het onderdeel “participatie” merken de meeste respondenten veranderingen in hoe vaak zij leuke dingen doen (44%) en contact hebben met anderen (37%). Ook geven respondenten aan dat ze meer dingen buitenshuis doen (32%) en meer kunnen bijdragen aan de samenleving (14%). Opvallend is dat 21% van de respondenten geen verandering merkt op het gebied van participatie.

In de antwoorden op de open vragen worden zowel positieve als negatieve effecten genoemd. Zo geven respondenten aan dat ze meer rust ervaren en dat hun huis schoner is. Ook zijn sommige respondenten weer vrijwilligerswerk gaan doen. Toch zijn er ook wat negatieve antwoorden gegeven, bijvoorbeeld dat de communicatie niet goed verliep, of dat de gezondheid het niet toelaat om dingen te ondernemen.

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 overhandigd.

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 leidinggevenden 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.