

# **Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener**



Demi Adam - 326820

Ellen Bourgondiën - 325561

Bachelorrapport SPH

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

# Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener

Door : Demi Adam (326820) & Ellen Bourgondiën (325561)

Bachelorbegeleider : G. Flier

Opdrachtgever : N. Ketelaar

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

Enschede, juni 2016



# Inhoudsopgave

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>VOORWOORD .....</b>                                                                                                                          | <b>4</b>  |
| <b>SAMENVATTING.....</b>                                                                                                                        | <b>5</b>  |
| <b>1. INLEIDING .....</b>                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| 1.1 AANLEIDING .....                                                                                                                            | 6         |
| 1.2 DOELSTELLING.....                                                                                                                           | 7         |
| <i>Projectkader .....</i>                                                                                                                       | <i>7</i>  |
| <i>Setting.....</i>                                                                                                                             | <i>8</i>  |
| <i>Doelstelling .....</i>                                                                                                                       | <i>9</i>  |
| 1.3 HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN .....                                                                                                              | 10        |
| 1.4 LEESWIJZER .....                                                                                                                            | 11        |
| <b>2. THEORETISCH KADER.....</b>                                                                                                                | <b>12</b> |
| 2.1 WAT IS ER BEKEND OVER ASPECTEN DIE VAN BELANG ZIJN MET BETREKKING TOT GEBRUIK MAKEN VAN EIGEN KRACHT BINNEN HULP- EN DIENSTVERLENING? ..... | 12        |
| 2.2 WAT IS ER BEKEND OVER ASPECTEN DIE VAN BELANG ZIJN MET BETREKKING TOT TOEGANKELIJKHEID VAN HULP- EN DIENSTVERLENING? .....                  | 14        |
| 2.3 WAT IS ER BEKEND OVER ASPECTEN DIE VAN BELANG ZIJN MET BETREKKING TOT BEJEGENING BINNEN HULP- EN DIENSTVERLENING?.....                      | 16        |
| <i>OMGANG .....</i>                                                                                                                             | <i>17</i> |
| 2.4 WAT IS ER BEKEND OVER ASPECTEN DIE VAN BELANG ZIJN MET BETREKKING TOT COMMUNICATIE BINNEN HULP- EN DIENSTVERLENING?.....                    | 19        |
| 2.5 CONCLUSIE THEORETISCHE DEELVRAGEN.....                                                                                                      | 25        |
| <b>3. METHODE VAN ONDERZOEK.....</b>                                                                                                            | <b>28</b> |
| 3.1 TYPE ONDERZOEK .....                                                                                                                        | 28        |
| 3.2 ONDERZOEKSPOPULATIE EN STEEKPROEF.....                                                                                                      | 29        |
| 3.3 INSTRUMENTEN .....                                                                                                                          | 30        |
| 3.4 PROCEDURE.....                                                                                                                              | 32        |
| 3.5 METHODE VAN ANALYSEREN VAN GEGEVENS .....                                                                                                   | 32        |
| 3.6 BETROUWBAARHEID EN GELDIGHEID .....                                                                                                         | 34        |
| 3.6.1 <i>De validiteit van het onderzoek .....</i>                                                                                              | <i>34</i> |
| 3.6.2 <i>De betrouwbaarheid van het onderzoek.....</i>                                                                                          | <i>35</i> |
| 3.7 INTERNE EN EXTERNE GELDIGHEID.....                                                                                                          | 37        |
| 3.7.1. <i>Interne geldigheid .....</i>                                                                                                          | <i>37</i> |
| 3.7.2. <i>Externe validiteit.....</i>                                                                                                           | <i>38</i> |
| 3.8 ETHISCHE OVERWEGINGEN.....                                                                                                                  | 38        |
| 3.9 SAMENVATTING .....                                                                                                                          | 40        |
| <b>4. RESULTATEN.....</b>                                                                                                                       | <b>41</b> |
| 4.1 KENMERKEN RESPONDENTEN .....                                                                                                                | 41        |
| 4.2 EIGEN KRACHT .....                                                                                                                          | 42        |
| 4.3 TOEGANKELIJKHEID .....                                                                                                                      | 43        |
| 4.4 BEJEGENING.....                                                                                                                             | 44        |

|                                                                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5 COMMUNICATIE .....                                                                                                | 46        |
| <b>5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>                                                                           | <b>50</b> |
| 5.1 HOE ERVAREN DE BURGERS UIT DE GEMEENTE HENGELO DAT ZIJ GEACHT WORDEN GEBRUIK TE MAKEN VAN HUN EIGEN KRACHT? ..... | 50        |
| 5.2 HOE ERVAREN DE BURGERS DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE PROFESSIONALS BINNEN DE GEMEENTE HENGELO?.....                  | 51        |
| 5.3 HOE ERVAREN DE BURGERS DE BEJEGENING DOOR DE PROFESSIONALS IN DE GEMEENTE HENGELO? ...                            | 52        |
| 5.4 HOE ERVAREN DE BURGERS DE COMMUNICATIE VANUIT EN MET DE PROFESSIONALS IN DE GEMEENTE HENGELO?.....                | 53        |
| 5.5 CONCLUSIE HOOFDVRAAG .....                                                                                        | 54        |
| 5.6 AANBEVELINGEN .....                                                                                               | 55        |
| <b>6. DISCUSSIE .....</b>                                                                                             | <b>58</b> |
| 6.1 STERKTES EN ZWAKTES.....                                                                                          | 58        |
| 6.2 DISCUSSIE .....                                                                                                   | 62        |
| <b>BIJLAGEN .....</b>                                                                                                 | <b>71</b> |
| BIJLAGE 1 DRAAIBOEK/ TOPICLIJST FOCUSGROEPEN HENGELO .....                                                            | 71        |
| BIJLAGE 2 OPERATIONALISERING.....                                                                                     | 75        |
| BIJLAGE 3 TOESTEMMINGSFORMULIER RESPONDENTEN .....                                                                    | 77        |
| BIJLAGE 4 MAILS .....                                                                                                 | 78        |
| BIJLAGE 5 OVEREENKOMST OPDRACHTGEVER.....                                                                             | 81        |
| BIJLAGE 6 VRAGEN FORMULIER.....                                                                                       | 88        |
| BIJLAGE 7 EVALUATIEFORMULIER .....                                                                                    | 90        |
| BIJLAGE 8 BEOORDELINGSFORMULIER.....                                                                                  | 96        |
| BIJLAGE 9 TOESTEMMINGSFORMULIER PUBLICATIE .....                                                                      | 99        |

## Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek naar de ervaringen van de burgers in de gemeente Hengelo over de dienstverlening van de professionals. Wij hopen met dit onderzoek inzicht te kunnen krijgen in hoe de burgers de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren. Tevens hopen wij met deze resultaten een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van de professionals in de gemeente Hengelo.

Via deze weg willen wij graag een aantal personen bedanken voor de medewerking, begeleiding en stimulering, die wij tijdens het onderzoek hebben mogen ontvangen. Allereerst willen wij graag Nicole Ketelaar bedanken. Voor het onderzoek begon, hebben wij al het idee gehad dat wij veel van haar konden leren. Dit bleek ook tijdens het onderzoek. Met name over onderzoek doen, hebben wij veel van haar kunnen leren. Misschien meer dan hoort, heeft zij ons begeleid en ondersteund. Zonder goede feedback en het delen van haar ervaringen, keken wij waarschijnlijk anders tegen het onderzoek aan. Eveneens gaat onze dank uit naar Geke Flier. Bij blokkades hielp zij ons om een nieuwe weg te vinden of om over deze blokkades te stappen. De uiteindelijke samenwerking met Nicole, heeft ons een beter onderzoek opgeleverd.

Medestudenten Reno Robben en Ellen Kleinhaarhuis, wie een soortgelijk onderzoek hebben uitgevoerd voor de gemeente Enschede, willen wij ook graag bedanken. Wij hebben elkaar kunnen helpen waar we niet uitkwamen.

Ten slotte willen wij nog de personen bedanken die hebben deelgenomen aan de focusgroepen. Annemarijn Walberg mag hier niet vergeten worden. Zonder haar hadden we niet een extra focusgroep kunnen houden.

Demi Adam & Ellen Bourgondiën

Enschede, juni 2016

## **Samenvatting**

Sinds 1 januari 2015 hebben er veranderingen plaatsgevonden in het zorgstelsel. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Een deel van deze taken hebben de gemeenten overgenomen van de Rijksoverheid, ook wel de decentralisaties genoemd. Dit onderzoek is uitgevoerd in de gemeente Hengelo. De gemeente heeft inzicht willen krijgen in hoe de burgers de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo hebben ervaren. Om hier inzicht in te krijgen, is er op vier aspecten de focus gelegd. Er is focus gelegd op de 'toegankelijkheid', 'bejegening', 'communicatie' en 'Eigen Kracht'. Dit is gerealiseerd door groepsinterviews middels focusgroepen. Deze focusgroepen bestonden uit burgers van de gemeente Hengelo, die ervaringen hebben gehad met de professionals. Uit de resultaten is gebleken dat er zowel positieve als negatieve ervaringen rondom de dienstverlening in de gemeente Hengelo zijn. Er zijn een aantal aspecten die eruit sprongen. Eén van deze aspecten die eruit is gesprongen, is dat de burgers het niet altijd duidelijk vinden hoe ze aan de juiste informatie moeten komen voor hun vraag. Een ander aspect die naar voren is gekomen heeft te maken met het thema 'Eigen Kracht'. Uit het onderzoek is gebleken dat de burgers geen zelfregie hebben ervaren. Ze hebben het idee dat er niet wordt gekeken of gevraagd wordt hoe iemand zijn problemen zelf kan oplossen. Tot slot wordt er een aanbeveling over de populatie van het onderzoek gedaan.

# 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf de aanleiding voor dit onderzoek beschreven. In 1.2 staan de doelstellingen beschreven met de hoofdvraag en deelvragen. Tot slot nog een leeswijzer.

## 1.1 Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 hebben er veranderingen plaatsgevonden in het zorgstelsel. Er hebben drie transities plaatsgevonden in het sociale domein. Het streven is om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen en dat men zo zelfstandig mogelijk kan gaan leven. Gemeenten zijn verantwoordelijk om dit te stimuleren en te ondersteunen, dit is bepaald in de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Er hebben drie transities plaatsgevonden, waarvan één de Wmo is. De Wmo is één van de opvolgers van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Binnen deze transitie horen ook de andere twee opvolgers van de AWBZ; de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) (Rijksoverheid, 2015). De tweede transitie heeft te maken met de Participatiewet. De gemeente is op grond van deze wet verantwoordelijk om ondersteuning te bieden aan mensen met een arbeidsbeperking, zodat zij mogelijk kunnen werken. Delen van de Wajong en de Wet werk en bijstand (WWB) zitten in de Participatiewet. De derde transitie is die van de jeugdzorg; de Jeugdwet. De gemeenten zijn verplicht kinderen tot 18 jaar hulp te bieden (Movisie, 2015). Hilhorst en Van der Lans (2014) beschrijven dat deze drie grote decentralisaties er voor moeten gaan zorgen dat er tussen de burgers en professionals meer nabijheid komt in de wijk. Door de professionals dient er integraal gewerkt te worden, om te komen tot snellere en heldere oplossingen. Ten slotte wordt er tussen burgers en professionals gewerkt vanuit Eigen Kracht, zijn er gelijkwaardige verhoudingen en is er meer ruimte voor generalistische werkwijze. De nadruk ligt op preventie. De VNG (2013) beschrijft dat er op deze manier in de sociale wijkteams effectiever en efficiënter wordt gewerkt.

Een recent onderzoek geeft aan dat 69% van 224 gemeenten, die participeerden in het onderzoek, werkt met een sociaal wijkteam en 17% gaat hier binnenkort mee beginnen (Van Arum & Schoorl, 2015). De VNG (2013) beschrijft dat het doel van deze sociale wijkteams is, om een beter op elkaar afgestemde dienstverlening te kunnen bieden. Oude Vrielink (2015) beschrijft vier doelen waar sociale wijkteams ondersteuning kunnen bieden om de burgerkracht te versterken en wat passend is op de drie decentralisaties: het ondersteunen van zelfregie en zelfredzaamheid van de burger, het ondersteunen van collectieve

zelfredzaamheid, ondersteunen van wederkerigheid en het ondersteunen van maatschappelijke initiatieven van burgers. Gemeenten hebben nog verschillende vragen over deze sociale wijkteams. Eén van deze vraagstukken richt zich op de informatievoorziening en over de sturing en bekostiging van de 0e, 1e en 2e lijnszorg (VNG, 2013). Elke gemeente heeft ruimte gekregen om eigen keuzes te maken in hoe er wordt omgegaan met deze transitie en op welke manier deze worden vormgegeven.

Op 1 januari 2015 telt Nederland 393 gemeenten (CBS, 2015). Elke gemeente gebruikt andere terminologieën voor hun dienstverlening. Dit onderzoek is gebaseerd op de gemeente Hengelo (Overijssel). 'Wijkkracht' is de naam voor de drie wijkteams in de gemeente Hengelo. Bij 'Wijkkracht' kunnen burgers onder andere terecht voor hun (hulp)vraag. Niet alleen voor (hulp)vragen kan men bij Wijkkracht terecht, maar ook als de burger zelf iets wil betekenen voor de wijk of anderen, of voor sociale activiteiten die georganiseerd worden (Hengelo, 2015). Een andere plek waar de burger met een zorgvraag terecht kan, is bij het Zorgloket in de gemeente. Burgers kunnen bij het Zorgloket terecht voor vragen over wonen, welzijn en zorg. Wanneer het Zorgloket de vraag van de burger niet kan beantwoorden, wordt de burger doorgestuurd naar Team Wmo of Team Jeugd en Gezin. Hoe de burgers van de gemeente Hengelo de zorg ervaren is onbekend. Het doel van het onderzoek is evalueren wat goed gaat en wat beter kan. De sterktes en zwaktes komen hierdoor wellicht naar voren. Een aantal begrippen die hier naar voren zijn gekomen, zijn Eigen Kracht, communicatie, bejegening en de toegankelijkheid.

## **1.2 Doelstelling**

In deze paragraaf wordt het projectkader, setting van Hengelo en de doelstelling op de lange en de korte termijn beschreven.

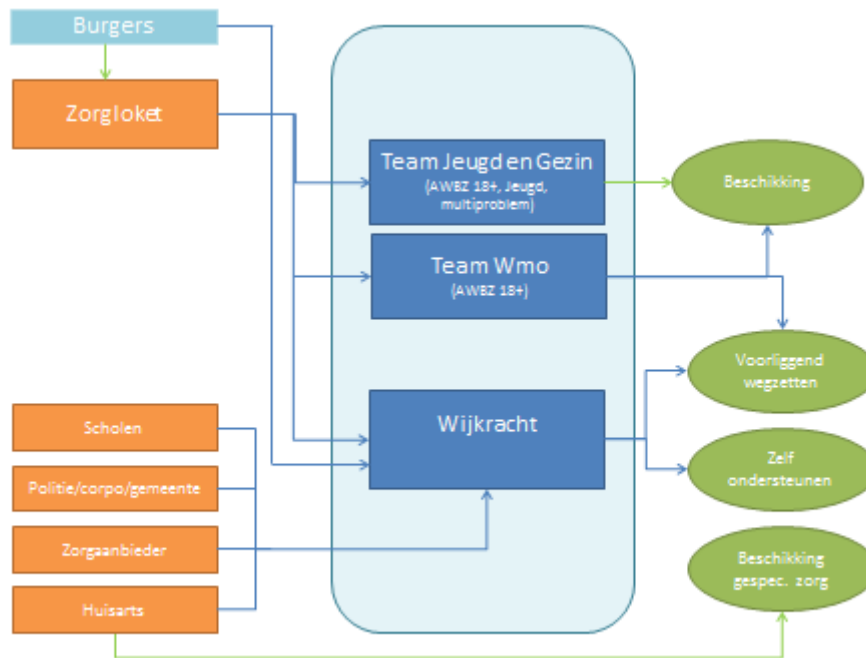
### ***Projectkader***

Dit onderzoek heeft zich gericht op het verkrijgen van informatie over de ervaringen en inzichten van de burgers, ten opzichte van de dienstverlening in de gemeente Hengelo. Er is geïnventariseerd hoe de burgers de zorg tot nu toe ervaren. De uitkomsten van het onderzoek zijn voornamelijk gericht op de ervaring van de burger.

### **Setting**

De gemeente Hengelo heeft gekozen voor één centrale toegang binnen de gemeente; het Zorgloket. Bij deze toegangspoort kunnen burgers terecht voor huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, begeleiding, jeugd of werk en inkomen. De burgers kunnen het Zorgloket bereiken aan de balie, via de telefoon of via een digitaal formulier. Aan het Zorgloket vindt er een integrale vraagverheldering plaats. Dit betekent dat de medewerker het probleem verheldert en er achter komt wat de 'vraag achter de vraag is'. Dus wat is nou de daadwerkelijke vraag van de cliënt? De medewerker van het Zorgloket beantwoordt de vraag direct of verwijst de burger door naar een professional (Team Jeugd en Gezin en Team Wmo). De professional maakt samen met de burger een ondersteuningsplan. Dit gebeurt aan de hand van een keukentafelgesprek. Een onderdeel van het ondersteuningsplan, is het bepalen wat iemand nog zelf kan met behulp van het netwerk, algemene voorzieningen of een maatwerk voorziening. Als de professional het ondersteuningsplan heeft vastgesteld, volgt er een beschikking. Als deze hulp nog niet nodig is, wordt de burger doorgestuurd naar 'Wijkracht'. Daarnaast hebben scholen, de politie, zorgaanbieders en huisartsen directe contacten met Wijkracht. De burger kan ook zelf contact opnemen met Wijkracht. Wijkracht helpt de burger bij zijn of haar hulpvraag, of stuurt de burger door naar het Zorgloket. Wijkracht bevindt zich in drie wijken. Wijkracht levert een bijdrage aan het versterken van Eigen Kracht, het benutten van het eigen sociale netwerk, inzet van algemene voorzieningen en het stimuleren van burgerinitiatieven. Dit draagt (mogelijk) bij aan het vroegtijdig signaleren van vragen en problemen van burgers. Eveneens als het beantwoorden en oplossen daarvan. Daarnaast wordt de rol van de huisarts groter, de huisarts kan als enige professional de cliënten direct doorverwijzen naar specialistische zorg (Hengelo, 2014). In dit onderzoek wordt de term 'professional' gebruikt voor de medewerkers van Team Jeugd en Gezin, Team Wmo en Wijkracht. Hieronder is de setting van Hengelo in figuur 1. weergegeven.

Figuur 1. Setting Hengelo



Ketelaar en Walberg, 2016

### ***Doelstelling***

Lange termijn: Met de ervaringen van de burgers een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening van de professionals in de gemeente Hengelo.

Korte termijn: Inzicht krijgen in hoe de burgers de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren.

### 1.3 Hoofdvraag en deelvragen

#### Hoofdvraag:

*Hoe wordt de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren door de burgers?*

#### Deelvragen:

##### Theoretische deelvragen

- 1. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot gebruik maken van Eigen Kracht binnen hulp- en dienstverlening?*
- 2. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening?*
- 3. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot bejegening binnen hulp- en dienstverlening?*
- 4. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot communicatie binnen hulp- en dienstverlening?*

##### Praktische deelvragen

- 1. Hoe ervaren de burgers uit de gemeente Hengelo dat zij geacht worden gebruik te maken van hun Eigen Kracht?*
- 2. Hoe ervaren burgers de toegankelijkheid van de professionals binnen de gemeente Hengelo?*
- 3. Hoe ervaren de burgers de bejegening door de professionals in de gemeente Hengelo?*
- 4. Hoe ervaren de burgers de communicatie vanuit en met de professionals in de gemeente Hengelo?*

## **1.4 Leeswijzer**

Het rapport begint met een samenvatting. In het eerste hoofdstuk is de aanleiding van het onderzoek beschreven, het doel en de hoofdvraag. Deze theoretische deelvragen zijn in hoofdstuk 2 verder uitgewerkt. Hoofdstuk 3 beschrijft de methode van onderzoek. De resultaten die zijn verkregen uit de focusgroepen met de burgers, worden beschreven in hoofdstuk 4. Vervolgens worden er in hoofdstuk 5 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Ten slotte wordt het onderzoek door middel van een discussie geëvalueerd.

## **2. Theoretisch kader**

In hoofdstuk 2 worden vier theoretische deelvragen beantwoord. In dit hoofdstuk komen er verschillende paragrafen aan bod. In paragraaf 2.1 wordt er antwoord gegeven op deelvraag 1. In paragraaf 2.2 wordt er antwoord gegeven op deelvraag 2. In paragraaf 2.3 wordt er antwoord gegeven op deelvraag 3. In paragraaf 2.4 wordt er antwoord gegeven op deelvraag 4. Ten slotte wordt er in paragraaf 2.5 een conclusie gegeven op de theoretische deelvragen.

### **2.1 Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot gebruik maken van Eigen Kracht binnen hulp- en dienstverlening?**

Zoals in de aanleiding is beschreven, hebben er verschillende veranderingen plaatsgevonden in de zorg en ondersteuning. Via Welzijn Nieuwe Stijl zijn Wmo-waarden als ‘Eigen Kracht’, ‘zelfredzaamheid’ en ‘participatie’ centraal gesteld. Bij participatie gaat het erom dat de burgers meedoen in de maatschappij (Dooms & Lonkhuizen, 2009). Meedoen in de maatschappij heeft te maken met Eigen Kracht. Volgens Oude Vrielink (2015) is Eigen Kracht: ‘Het vermogen om zelf een oplossing te vinden voor problemen of te voorzien in behoefte’. Hoe zelfredzaam een persoon is, bepaalt de mate waarin iemand beschikt over Eigen Kracht (Brink, 2013).

De positie van de burger in de besluitvorming over zorg- en dienstverlening verandert van consument tot producent, en van passief naar actief (Hilhorst & Van der Lans, 2015). Burgers vinden het veel makkelijker om geholpen te worden door een professional, dan hulp te zoeken in eigen kringen van familie en vrienden. Burgers worden verantwoordelijk om zelf een oplossing te vinden voor hun probleem. Vandaar de nadruk op ‘Eigen Kracht’, ‘meedoen’ en ‘zelfredzaamheid’ (Vlaar, 2015).

#### ***Zelfregie***

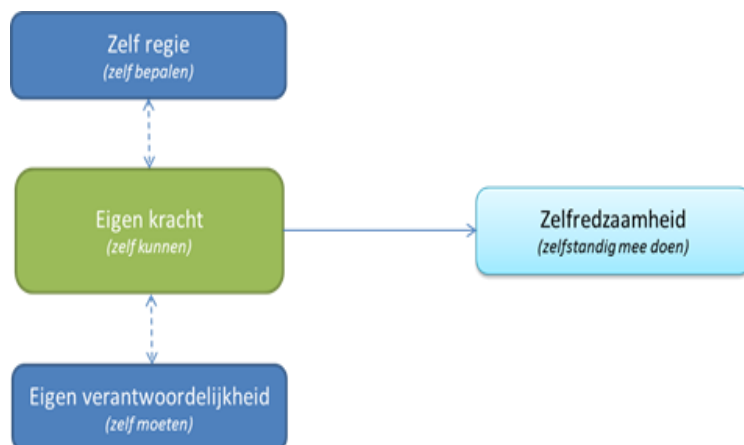
In de beleidsdoelen van de wetgeving wordt er gesproken over meer regie bij de burger in het hulpverleningstraject. Werken vanuit zelfregie betekent dat er ook aandacht is voor het sociale netwerk van een cliënt. Hulp vanuit het sociale netwerk kan de zelfregie vergroten (Vlind, 2012). Er wordt dan gesproken over één cliënt/gezin- één plan – één regisseur. Dat betekent voor de professionals, dat de cliënt/het gezin samen met het sociaal netwerk zorg draagt voor het plan en de regie daarover voert. Daarnaast is het bij Eigen Kracht van belang,

dat er samenwerking tussen familie, netwerk en professionals is. Iedereen is betrokken bij het actieplan en heeft een kans om bij te dragen aan de oplossing hiervan. Het betrekken van familie en netwerk bij de problematiek zorgt voor meer begrip, de cliënt zal meer steun ervaren uit de omgeving en minder zorgpunten hebben (Eigen Kracht Centrale, 2015).

Bij Eigen Kracht gaat het er niet alleen om wat mensen *kunnen*, maar ook wat mensen *willen*. Volgens Hilhorst en Van der Lans (2014) is de oorspronkelijke betekenis van het woord 'Eigen Kracht' verwant aan het zelf mogen bepalen van hoe de eigen problemen opgelost moeten worden, ofwel zelfregie. Burgers houden ook zeggenschap en regie als er problemen zijn. Sinds de transitie wordt het begrip 'Eigen Kracht' ook wel vergeleken met de eigen verantwoordelijkheid. Dat wil zeggen dat als de burgers het zelf *kunnen* oplossen, dat zij dit ook *moeten* doen.

In het onderstaande schema zijn de verhoudingen tussen de begrippen weergegeven.

Figuur 2. Eigen Kracht



Brink, 2013

### ***Maatwerkvoorziening***

Als een cliënt (burger) om hulp vraagt bij de gemeente, kan de gemeente onderzoek doen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. De gemeente gaat met de burger, en eventuele mantelzorger, in gesprek. Dit gesprek wordt het keukentafelgesprek genoemd. Als uit

13

onderzoek blijkt dat de burger niet kan meedoen in de samenleving of niet zelfredzaam is - ondanks het sociaal netwerk of algemene voorzieningen- moet de gemeente maatwerkvoorziening aanbieden. Dit is een individuele voorziening. Voorbeelden hiervan zijn woningaanpassingen, huishoudelijke hulp en specialistische dagbesteding etc. Algemene voorzieningen zijn voor alle burgers, zoals koffieochtenden in het buurthuis (Iederin, 2015). De maatwerkvoorziening is volgens Verschelling (2015) een aanvulling op wat iemand zelf kan bijdragen. De maatwerkvoorziening vormt samen met de inzet van Eigen Kracht en het gebruikelijke sociaal netwerk (indien van toepassing), een samenhangend ondersteuningsaanbod; maatwerk. Gebruik van een algemene voorziening kan tot maatwerk leiden, afhankelijk van de omstandigheden van de burger.

## **2.2 Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot toegankelijkheid van hulp- en dienstverlening?**

Toegankelijkheid is een complex begrip. Toegankelijkheid voor zorgvragers betekent dat ze de weg weten te vinden naar de zorg waar zij behoefte aan hebben en die ze kunnen betalen (Smits, Droomers & Westert, 2003). Er wordt een onderscheidt gemaakt tussen fysieke toegankelijkheid en sociale toegankelijkheid. Daarnaast wordt er bij toegankelijkheid gekeken naar de bereikbaarheid, mogelijkheid tot een bezwaar kunnen indienen en de wachttijd tussen de aanvraag en de ontvangen voorziening.

### ***Fysieke toegankelijkheid***

Bij fysieke toegankelijkheid gaat het erom, dat alle mensen (zo verschillend als ze zijn) in buitenruimten, gebouwen en woningen kunnen doen wat ze er volgens bestemming moeten doen (Wijk, 2012). Wijk (2012) benoemt een aantal aspecten die van belang zijn bij fysieke toegankelijkheid, namelijk: mensen, ergonomie, plekken, buitenruimte, gebouwen en woningen. Het is belangrijk dat er met iedereen rekening gehouden wordt, en dat niemand wordt uitgesloten van het gebruik van de bebouwde omgeving. Om het voor mensen toegankelijker te maken, kan er gedacht worden aan een drempelloze entree en een lift etc. Bij ergonomie gaat het erom, dat bij elke activiteit informatie uit de omgeving waargenomen kan worden. Bij plekken gaat het over de eigenschappen van routes, ruimten en gebruiksoBJECTEN. Bij de buitenruimte zijn dezelfde aspecten belangrijk die zijn beschreven bij plekken. Bij gebouwen is het van belang dat er rekening wordt gehouden met de

aspecten van ergonomie en plekken. Ten slotte het aspect woningen, hierbij zijn alle voorgaande aspecten van belang.

### ***Sociale toegankelijkheid***

‘Integrale toegankelijkheid is in feite de optelsom van alle aspecten die ervoor zorgen of iemand zich ergens welkom voelt’. Als iemand moeite heeft met binnen komen, maar hierbij vanzelfsprekend wordt geassisteerd, kan de persoon zich alsnog welkom voelen. Een toegankelijke leefomgeving kan worden gecreëerd door de juiste combinatie van maatregelen (Toegankelijk Brabant, 2012).

### ***Bereikbaarheid***

Om bereikbaar te zijn voor de burgers, zijn er verschillende aspecten van belang. Als de organisatie geen website heeft, is de organisatie lastig te bereiken voor de burger. De burger komt moeilijk aan informatie en gegevens. Social media is een optie voor het verbeteren van de bereikbaarheid (Cemarketing, 2014). 65-Plussers zijn meer gebaat bij post die bij de burger thuis wordt bezorgd. Daarnaast zijn 65-plussers gevoelig voor andere marketingkanalen, zoals advertenties in print. Bij ouderen is het lezen van kranten en tijdschriften nog steeds populair, daarnaast zijn televisie en radio een effectieve manier om de informatie te kunnen overbrengen. Uit onderzoek in de VS blijkt dat 65-plussers twee keer zoveel televisie kijken als andere leeftijdsgroepen samen, evenzo luisteren zij vaak radio. Alsmede blijven tv- en radioreclames een goede investering voor deze doelgroep (Koopman, 2015). Bij elektronische dienstverlening gaat het erom, of producten of diensten ook via internet verkrijgbaar zijn. Bij elektronische dienstverlening valt te denken aan de toegankelijkheid van de website. Deze toegankelijkheid wordt getoetst door Advies.Overheid.nl. Er wordt getoetst op verschillende aspecten zoals; vindbaarheid door zoekmachines zoals Google. Is de website bestand tegen piekbelasting en is zij optimaal raadpleegbaar voor mensen met een functiebeperking, is de website eenvoudig aan te passen en daardoor goedkoper? (Stroeker, 2009). KING (2015) heeft onderzoek verricht naar de gemeentelijke dienstverlening aan de balie en de elektronische dienstverlening. Bij dienstverlening aan de balie valt te denken aan de openingstijd van de publieksbalie. Hierbij gaat het erom hoe lang de gemeente per week open is. Ook valt bij de dienstverlening te denken aan de wachttijd van de publieksbalie. De gemiddelde wachttijd is 15 minuten; hoe groter de gemeente, hoe lastiger het is om aan dit gemiddelde te voldoen. Een ander aspect

is naamsbekendheid. Naamsbekendheid is van cruciaal belang, omdat klanten/burgers de gemeente dan min of meer automatisch kunnen vinden (Spaanbroek, 2011).

### ***Bezwaar***

Als de burger het niet eens is met het besluit van de gemeente, kan er bezwaar worden gemaakt. Er kan alleen bezwaar worden gemaakt, als de burger vindt dat de gemeente het besluit niet had mogen nemen. Tevens moet de burger belang hebben bij het besluit. Daarnaast moet de burger schriftelijk hebben vernomen dat de gemeente een besluit heeft genomen of juist weigert te nemen. Ook kan er bezwaar worden gemaakt als de gemeente een besluit niet op tijd neemt. De burger moet binnen zes weken, nadat de gemeente het besluit heeft genomen, bezwaar indienen. Dit moet schriftelijk. Daarnaast kan de burger zijn bezwaar mondeling toelichten. Dit kan bij de commissie bezwaarschriften. Dit is een onafhankelijke commissie die de gemeente adviseert (Hengelo, 2016).

### ***Wachttijd***

Dooms en Lonkhuizen (2009) hebben in hun tevredenheidsonderzoek gevraagd naar de wachttijd tussen de aanvraag en de ontvangen voorziening. De maximale aanvaardbare wachttijd omtrent diagnostiek en indicatiestelling is vier weken (Rijksopenheid, 2016).

## **2. 3 Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot bejegening binnen hulp- en dienstverlening?**

Bij de definiëring van bejegening komt vaak het begrip respect terug. Respect is belangrijk, hiermee wordt de houding van de professional bedoelt. De professional dient respectvol om te gaan met de cliënt. Dronkers (2015) beschrijft dat het onder andere aan de persoonlijke ervaringen, talenten en inlevingsvermogen ligt, hoe een hulpverlener omgaat met de cliënt. Hanzon, Lucassen en Sok (2013) beschrijven dat bij bejegening de dienstverlener respect heeft voor de mening, normen en waarden, en diversiteit van de cliënt. Ervaringsdeskundigheid en positieve benadering zijn hierin ook belangrijk. Dat wil zeggen, dat er een minder probleemgerichte houding is en dat er juist meer wordt gekeken naar de mogelijkheden, kracht en motivatie. Hieronder staan meerdere aspecten beschreven van bejegening die terugkomen in het onderzoek.

### ***Omgang***

Barsten en Janssen (2008) beschrijven vanuit verschillende perspectieven de term 'bejegening'. Bejegening zorgt ervoor dat de cliënt actief en creatief is, het stimuleert hen positief in het leven te staan en op zoek te gaan naar mogelijkheden. Bejegening kan gezien worden als gedragscode en als cultuur.

### ***Respectvol handelen***

Respectvol handelen, wil zeggen dat de cliënt zich kan verantwoorden, zelfstandig leert handelen en zelf keuzes kan maken. Bosch (1998) beschrijft hoe de professional respectvol moet omgaan met cliënten. Bosch (1998) beschrijft de volgende tien aspecten:

- Je willen en kunnen verplaatsen in de leefwereld van een ander, proberen te kijken door de ogen van die ander.
- Willen zoeken naar de betekenis van gedrag.
- Je interesseren voor iemands levensgeschiedenis.
- Kritisch willen samenwerken met anderen.
- Jezelf kunnen geven.
- Een ander kunnen aanvaarden/ accepteren.
- Afstand kunnen nemen zonder de spontaniteit te verliezen (methodisch werken).
- Verantwoordelijk kunnen en willen zijn in andermans belang.
- Kunnen en willen zorgen voor een ander.
- Een kritische zelfreflectie bezitten.

### ***Informatievoorziening***

Een ander aspect van bejegening, is de manier van informatie geven. De informatie moet volledig zijn en op een gepaste manier verteld worden. Mensen maken fouten. Als de professional een fout maakt, zal de fout meer acceptabel zijn voor de cliënt als de professional dit eerlijk toegeeft en excuus aanbiedt. In een gesprek moet de hulpverlener voldoende tijd nemen en de cliënt het idee geven dat hij/zij de tijd kan nemen (Barsten & Janssen, 2008).

### ***Actief luisteren***

Daarnaast is het bij bejegening van belang dat de professional actief luistert naar de cliënt. Iemand die goed luistert kan belangrijke informatie oppikken uit mondelinge mededelingen. Ook stimuleert en ondersteunt de professional de gesprekspartner. Bij actief luisteren zijn een aantal aspecten van belang, zoals: aandachtgevend gedrag, oogcontact, doorvragen, samenvatten en reflecteren. Eveneens let een goede luisteraar op het betrekkningsniveau. Actief luisteren is een combinatie van vaardigheden, houding en gedrag. Deze vaardigheden

(de aspecten hierboven genoemd) kan de professional leren door te oefenen. Als het over de houding van de professional gaat, gaat het om oprecht geïnteresseerd luisteren naar de cliënt. Dit is geen vaardigheid, maar een drijfveer (Grit, Guit & Van de Sijde, 2006).

### ***Deskundigheid***

Deskundigheid is op verschillende manieren te bevorderen. Ten eerste is het belangrijk dat een professional een diploma van de juiste beroepsopleiding heeft. Alleen een diploma van de juiste beroepsopleiding is niet genoeg. Na het behalen van een diploma houdt het leren niet op. De samenleving verandert snel en dat geldt ook voor het beroep. Van een professional wordt verwacht dat zij haar deskundigheid op peil houdt en de ontwikkelingen binnen het beroep bijhoudt. Deskundigheid kan op peil gehouden worden door het lezen van vakliteratuur, krant, internet en overige informatie bronnen. Door deze informatie te verzamelen en te lezen, kan men de ontwikkelingen in zijn of haar beroep volgen. Deskundigheidsbevordering kan ook in de vorm van collegiale consultatie, intervisie en supervisie. Daarnaast kan de professional ook cursussen en trainingen volgen om haar deskundigheid te bevorderen (Profi-leren, 2016). Deze kennis is nodig, om de burgers op de juiste manier te helpen, zoals bij de aanvragen van de burgers bij de gemeente. De VNG (2013) beschrijft dat er ook enige informatie intern te vinden zal zijn. Een andere manier is om in gesprek te gaan met de cliënt en zijn familie. De gemeente kan er ook voor kiezen om toekomstige gespreksvoerders stage te laten lopen bij zorgaanbieders in bepaalde sectoren waar nu al keukentafelgesprekken worden gevoerd (VNG, 2013).

De VNG (2013) geeft een aantal opties wie het keukentafelgesprek kan voeren:

De gespreksvoerder is een gemeenteambtenaar. Doordat het een gemeentelijke verantwoordelijkheid is, kan dit het beste door iemand uit de gemeente uitgevoerd worden. Echter is het nadeel hierbij, dat diegene waarschijnlijk (vrijwel) geen ervaring heeft met de doelgroep. Er zal dus geïnvesteerd moeten worden in de kennis van de doelgroep, de ondersteuning die zij nodig hebben en in de scholing van de gespreksvoering.

De gespreksvoerder is een medewerker van een door de gemeente gefinancierde welzijnsorganisatie. Zij zijn vaak al op de hoogte van de voorzieningen in de gemeente. Via de ondersteuning van mantelzorgers is er vaak ook al eerder een link geweest met het sociale netwerk van de aanvrager. De nadelen van deze gespreksvoerders zijn: meestal weinig specifieke kennis van beperkingen en consequenties daarvan, niet goed op de hoogte van de intensiteit aan ondersteuning die nodig is en zij beschikken niet altijd over de gesprekstechnieken.

De gespreksvoerder is een medewerker van een cliëntondersteunende organisatie (zoals bijvoorbeeld MEE), in opdracht van de gemeente. In tegenstelling tot de hierboven genoemde gespreksvoerder, hebben zij wel de kennis. Deze medewerkers worden niet direct gezien als iemand van de gemeente en krijgen mogelijk eerder het vertrouwen. Het nadeel is, is dat er een verschil kan ontstaan met wat de gemeente vindt. De medewerker

moet in staat zijn het gemeentelijke beleidskader als uitgangspunt te nemen. De gespreksvoerder heeft waarschijnlijk nog niet de kennis van de nieuwe manier van gespreksvoering.

De gespreksvoerder is een hulpverlener in dienst bij een zorgorganisatie. Deze gespreksvoerder heeft een specialistische kennis -kennis wat meestal niet binnen de gemeente is- en kent de situatie van de aanvrager. Echter kan het zijn, dat de hulpverleners denken vanuit het aanbod dat hun organisatie heeft.

Alle gespreksvoerders in een gemeente zullen generalist moeten zijn, ze beschikken over ruime basiskennis om de nieuwe doelgroep te bedienen. De gespreksvoerders hebben verstand van voorkomende beperkingen en de consequenties van het zelfstandig functioneren. Het is aan te bevelen dat sommige gespreksvoerders zich specialiseren in een bepaald type beperking. Hierdoor zullen er meerdere typen gespreksvoerders beschikbaar moeten zijn binnen de gemeente (VNG, 2013).

Een ander aspect dat komt kijken bij deskundigheid, is levenservaring. Levenservaring is een bases voor het verkrijgen van deskundigheid. Cliënten zien liever een ouder persoon. De cliënt heeft namelijk het idee dat een ouder persoon zich beter kan inleven in zijn/haar situatie, waardoor er betere oplossingen of adviezen kunnen worden gegeven. De cliënt denkt dat een jonge professional te onervaren is en nog niet veel levenservaring heeft (Barsten & Janssen, 2008).

## **2.4 Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot communicatie binnen hulp- en dienstverlening?**

Het uitwisselen van informatie wordt volgens van Dam en Van Tilburg (2011) ook wel communicatie genoemd. Een communicatieproces bestaat uit drie onderdelen: een zender (praten), ontvanger (luisteren) en de boodschap. De zender wil de ontvanger deelgenoot maken van zijn mening of opvatting. De zender luistert en probeert te begrijpen wat de ander bedoelt (Van Dam & Van Tilburg, 2011).

Er valt onderscheidt te maken tussen non-verbale communicatie en verbale communicatie. Non-verbale communicatie is de uitwisseling van informatie met behulp van andere signalen, zonder woorden te gebruiken. Hierbij gaat het om intonatie, volume, lichaamshouding, gelaatsuitdrukkingen, gebaren, aanrakingen en geurstoffen. Vooral uit stemgebruik en lichaamshouding kan men opmaken wat de zender bedoelt. Volgens Vilans (n.d.) bestaat communicatie voor ongeveer 80 procent uit non-verbale communicatie. Emoties worden herkend aan stemgebruik, gezichtsuitdrukking en gebaren (Schermer, Van Hogen & Onrust, 2014).

Er zijn vier verschillende dimensies van communicatie te onderscheiden:

- Verbaal; communicatie via taal. De boodschapper uit de boodschap met woorden, schriftelijk of digitaal. Gebarentaal is hier ook een onderdeel van (Reframe, z.j.);
- Non-verbaal; het relationele gedeelte van de boodschappen, zoals oogcontact, houding, gezichtsuitdrukkingen en de hoogte/volume van de stem (Reframe, z.j.);
- Inhoud; de inhoud van de boodschap. De inhoud van de boodschap wordt weergegeven door verbale communicatie (Lasswell, z.j.);
- Proces; het gaat erom hoe de verbale communicatie verloopt tussen de zender en de ontvanger (Brandsma, z.j.).

### ***Organisatorische communicatie***

Bij organisatorische communicatie wordt er beschreven via welke kanalen en op welke manier de gemeente Hengelo communiceert met haar burgers.

De veranderingen in het sociale domein hebben gevolgen voor de inwoners, partners en de gemeentelijke organisatie. Heldere en eenduidige communicatie over de veranderingen is van groot belang. De gemeente Hengelo communiceert via vier verschillende communicatielijnen: de cliënt, de omgeving, de partners en de gemeente. In dit onderzoek wordt er alleen ingegaan op de communicatielijn, c.q. cliëntcommunicatie. De cliëntcommunicatie is een lijn tussen de gemeente en de cliënt. Deze lijn richt zich voornamelijk op de veranderingen voor de bestaande en nieuwe gebruikers van de diverse regelingen. De vraag: ‘wat verandert er voor mij?’ staat centraal. De gemeente Hengelo wil haar burgers van zo concreet mogelijke informatie voorzien. De meest gestelde vragen en antwoorden stelt de gemeente beschikbaar op haar site. Deze informatie wordt ook beschikbaar gesteld aan de verschillende zorgaanbieders en uitvoeringsorganisatie. Op deze manier geeft iedereen zo eenduidig mogelijk informatie. Daarnaast kan ook het Zorgloket de bewoners voorzien van informatie. Dit kan via verschillende manieren: digitaal, telefonisch of persoonlijk (Hengelo, 2014). De gemeente Hengelo zet nog meerdere kanalen in om te communiceren met haar burgers. Eén van deze kanalen is het Hengeloos weekblad. In het Hengeloos weekblad verschijnt wekelijks het Gemeentenieuws. Het Hengeloos weekblad wordt elke week bezorgd bij alle burgers (Slangenbeek, 2009). Daarnaast gebruiken verschillende organisaties van de gemeente het internet om informatie te verspreiden. Zo heeft Wijkkracht een eigen website en Facebookpagina waar de nodige informatie te vinden is.

Als de ouderen uit Hengelo de 75 jarige leeftijd hebben gepasseerd en als allochtone ouderen de 64 jarige leeftijd hebben gepasseerd, brengt Welzijn Ouderen Hengelo een huisbezoek. Welzijn Ouderen Hengelo wil graag weten hoe ouderen het zelfstandig wonen ervaren. De ouderen die binnen deze doelgroep vallen, kunnen een brief verwachten met de vraag of ze een bezoek op prijs stellen (Wijkracht, 2015).

### ***Inhoudelijke communicatie***

Bij communicatie is het van belang dat de gemeente met de burgers communiceert via eenvoudige taal, zodat het voor iedere burger te begrijpen is. Dit geldt voor zowel schriftelijke- als mondelinge communicatie. Het is belangrijk dat wat er wordt gezegd, nagelezen kan worden. Hiermee wordt mogelijke miscommunicatie voorkomen. Het is belangrijk dat iedereen de informatie kan begrijpen en lezen, dus ook mensen met een verstandelijke of visuele beperking. Het vermijden van vakjargon, woorden in een andere taal, onduidelijke en vaag taalgebruik en ingewikkelde grammatica, maakt het makkelijker om de informatie te begrijpen (Programma VCP, 2007). De gemeente Arnhem biedt informatie aan op 'B2-niveau'. Als men over 'B2 niveau' beschikt, kan men ingewikkelde tekst begrijpen, zowel over concrete als over abstracte onderwerpen (UvA Talen, 2016). De gemeente Hengelo wil onderzoeken of communicatie mogelijk is op B1 niveau. B1 niveau is voor 95 procent van de bevolking te begrijpen. Dit vereist korte zinnen en het vermijden van vakjargon. Dit wordt ook wel 'Jip en Janneke taal' voor volwassen genoemd (De Gelderlander, 2015). Tot slot heeft de gemeente Hengelo als uitgangspunt, dat de manier van communiceren over de veranderingen in zorg en ondersteuning naar de burgers toe, zo concreet en zoveel mogelijk beeldend wordt gecommuniceerd. De taal moet daarin zoveel mogelijk 'joris-proof' (ook wel Jip en Janneke taal genoemd) zijn (Hengelo, 2014).

### ***Zorgvuldigheid***

Zorgvuldig werken houdt in, dat men gericht is op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief mee omgaat. Evenzo houdt het in, dat men de voortgang van de afspraken bewaakt (Schouten & Nelissen, 2007).

Ook houdt zorgvuldig werken onder andere in dat gemaakte afspraken nagekomen worden. Als iemand in een overleg met de hulpverlener heeft afgesproken hoe de hulp precies gaat verlopen, moeten de gemaakte afspraken ook worden nagekomen. Dat geldt voor de hulpverlener, maar óók voor de hulpvrager. Dit is onder andere nodig om na te kunnen gaan wat het resultaat van de hulp is. Het kan gebeuren dat iemand zich niet aan de adviezen wil

houden. Het is belangrijk om dit te bespreken, zodat er geen foute conclusies getrokken kunnen worden. Dit geldt ook voor toezeggingen doen die niet waargemaakt kunnen worden. Soms weet een hulpverlener van te voren al dat een afspraak niet nagekomen kan worden. Het is belangrijk om dit dan aan te geven, zodat er samen gekeken kan worden naar alternatieven en er nieuwe afspraken gemaakt kunnen worden. Mensen realiseren zich vaak niet of nauwelijks wat het met een ander doet als iemand zich niet aan de afspraak houdt (GezondVGZ, 2012).

Het is ook belangrijk om zorgvuldig om te gaan met privacy gevoelige informatie. De VNG (2015) beschrijft dat het belangrijk is om transparant te blijven als gemeente over privacy van de gegevens. Een gemeente heeft een beleid nodig om de burger en zorgaanbieders goed te kunnen informeren hoe gegevens verwerkt worden. Hierdoor krijgt de burger het vertrouwen dat het veilig is en dat er zorgvuldig mee omgegaan wordt. Om dit door te kunnen communiceren, moeten er meerdere kanalen ingezet worden: mondeling, via een website en folder. Het is belangrijk om burgers te informeren over het feit dat zij recht hebben om een formeel verzoek in te dienen voor inzage, wijziging of verwijdering van zijn of haar persoonsgegevens. Soms kan het niet anders, en mag de gemeente persoonsgegevens opvragen zonder dat de cliënt daarvan op de hoogte is. Meestal is dit in situaties met meervoudige problematiek, waar het bijvoorbeeld niet meer veilig is voor het gezin of de omgeving. Later moet de cliënt dit wel te horen krijgen (VNG, 2015). In de beroepscode staat dat de maatschappelijk werker toestemming vraagt aan de cliënt, voordat hij aan derden informatie over de cliënt vraagt, verschaft, of met hen overlegt om op te treden voor óf namens de cliënt. Dit moet vastgelegd worden in het dossier. Zoals hierboven beschreven, zijn daar uitzonderingen voor. Een andere uitzondering is als er meerdere hulpverleners een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben, en de cliënt daarvan op de hoogte is. Bijvoorbeeld als omschreven in een instellingsgeheimhoudingsplicht. Er kan schriftelijke toestemming voor een langere periode worden gevraagd, als er regelmatig (telefonische of e-mail-) contacten zijn met vaste samenwerkingspartners (NVMW, 2010).

### **Contactvormen**

In de burgerpeiling van KING (2015) werden er vragen gesteld over de contactvormen en de contactfrequentie tussen de gemeente en haar burgers. De mogelijke contactvormen waren: per e-mail, telefonisch, internet, social media, post en aan de balie. De frequentie is één jaar gemeten. Dit verschilt van één keer per jaar tot meer dan tien keer per jaar (KING, 2015).

### **Keukentafelgesprek**

Bij een keukentafelgesprek wordt er niet alleen gekeken naar het probleem; de hele situatie wordt in kaart gebracht. Zo wordt er ook naar inkomsten, het netwerk en hoe de dagindeling

eruit ziet gekeken. De gemeente kijkt naar voorzieningen in de buurt waar de burger eventueel gebruik van zou kunnen maken. Tevens wordt er gekeken naar wat de burger terug zou kunnen doen voor de ondersteuning die diegene ontvangt. Als de zorgaanbieder zelf het gesprek voert, zal hij of zij de kennis en expertise nodig hebben om goed in te kunnen schatten waar de problemen liggen en wat het beste resultaat zal opleveren. Er moet ook rekening worden gehouden met de richtlijnen en kaders van de gemeente. Tot slot moet de vraag van de cliënt als uitgangspunt worden genomen (Scherrenburg, 2013).

Veel aanvragers hebben vaak vragenlijsten en formulieren moeten invullen. Het is aan te raden om zoveel mogelijk informatie tijdens het keukentafelgesprek te verzamelen. Om de juiste vragen te kunnen stellen, moet de gespreksvoerder op de hoogte zijn van de situatie van de aanvrager. Om informatie te kunnen verzamelen, zal de aanvrager schriftelijke toestemming moeten geven. Het advies is, om dit te doen als de aanvraag bij de gemeente wordt ingediend. De aanvrager moet weten waarom er informatie zal worden opgevraagd, wat voor soort informatie er wordt opgevraagd, bij wie informatie zal worden opgevraagd en wat de gemeente er mee doet (VNG, 2013).

Het keukentafel gesprek bestaat uit twee onderdelen. Vraag verhelderen en resultaat vaststellen en oplossingen afspreken. De vraag moet niet alleen verhelderd worden, maar ook verbreed. Vanaf het begin moet duidelijk gemaakt worden, wat de aanvrager wel en niet kan verwachten én wat de gemeente verwacht van de burger. Doordat er verschillende mogelijkheden zijn in zorgaanbieders (en er dus samengewerkt moet worden), is er een integrale aanpak nodig wat minder kostbaar is. Het is van belang dat de ondersteuning vanuit één visie, en in onderlinge samenhang, wordt opgepakt en vormgegeven (VNG, 2013).

In het gesprek moet er volgens de VNG (2013) een inschatting gemaakt worden van:

- De feitelijke ernst van de beperkingen op de verschillende leefgebieden en hoe dat mogelijk in de toekomst eruit zal zien.
- De realiteitszin van de geschetste Eigen Kracht, eigen mogelijkheden, het sociale netwerk van de aanvrager en wat de wensen zijn (VNG, 2013).

De VNG (2013) beschrijven randvoorwaarden voor een goed gesprek:

- Duidelijke boodschap en een heldere doelstelling.

- Afbakening is belangrijk waardoor er meer ruimte voor de persoon en thema's zijn die moeten worden besproken.
- Er moet ruimte zijn voor gevoelens. Toon daar ook begrip voor.
- Er moet gelet worden op het tempo waarin je praat, er wordt al gauw te snel gepraat.
- Blijf breed kijken en vragen. Ga niet te snel naar een oplossing.
- Houd er rekening mee dat de aanvrager wantrouwig kan zijn of kan worden, bespreek dit. Eigen gevoelens mogen ook besproken worden, 20 procent is inhoud en 80 procent is relatie (VNG, 2013).

### ***Beschikking***

De VNG (2013) beschrijft dat gemeenten zelf de keuze mogen maken wie de beschikking maakt. Het levert tijdwinst op als de gespreksvoerder dit doet. De gespreksvoerder kent de situatie het best, en kan het snelst en meest weloverwogen een besluit maken. Bovendien hoeft er niet gewacht te worden op gespreksverslagen.

### ***Samenwerking***

Communicatie is van belang bij de invoering van de Wmo. De wet zorgt voor een stroom aan informatievoorziening, die de gemeente in goede banen moet leiden. Hierbij is het van belang, dat de gemeente samenwerking zoekt met partners en vertegenwoordigers van zorgvragers. Daarbij moeten zij gebruik maken van kennis en ervaringen van anderen. Dit vraagt om een open houding (Communicatieplan, 2006). Aan samenwerken tussen professionals onderling zijn een aantal voorwaarden verbonden. Het is belangrijk dat er afspraken worden gemaakt. Deze afspraken moeten duidelijk geformuleerd worden, zodat ze maar op één manier uit te leggen zijn. Daarnaast is het van belang dat iedereen zich aan deze afspraken houdt. Samenwerken betekent ook dat je taken verdeelt, het moet duidelijk zijn wie welke taken uitvoert. Informeer elkaar regelmatig over de voortgang (Alfafashion, 2014). Een ander belangrijk punt binnen samenwerking, is dat je elkaar respecteert.

Daarnaast is het van belang dat professionals uit de tweede en eerste lijn samenwerken, voor het succes van de ondersteuningsvormen. Om de samenwerking te laten werken, moet de gemeente zorgvuldig met de betrokken partijen communiceren én moet iemand de regie voeren. De gespreksvoerders moeten weten wat de mogelijkheden in de buurt zijn en hebben directe lijnen waardoor ze namen en telefoonnummers door kunnen geven. Een andere optie is om op de sociale wijkteams te kunnen wijzen. Veel gemeenten werken samen met sociale wijkteams waarin professionals uit verschillende disciplines werken.

Meestal zijn zij bedoeld om onder andere de scheiding tussen de nul, eerste en tweede lijn te doorbreken. Voor oplossingen moeten daarvoor de belangrijkste personen? uit die lijn in het team vertegenwoordigd zijn. De betrokkenheid en commitment van de tweede lijn is hier van belang. Hierdoor kan voorkomen worden dat bij iedere oplossing de zorginstelling opnieuw gaat diagnosticeren. De zorg- en welzijnsorganisaties moeten afspraken maken over hun betrokkenheid bij een gekozen individuele oplossing en er moet een overeenstemming komen m.b.t. de coördinatie en regie. Tevens is er een onderlinge afstemming nodig, inclusief het versterken van elkaars deskundigheid. Daarvoor is visie, sturing en regie van de gemeente nodig (VNG, 2013).

## **2.5 Conclusie theoretische deelvragen**

### *1. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot het gebruik maken van Eigen Kracht binnen de hulp- en dienstverlening*

Zoals in de aanleiding is beschreven, hebben er verschillende veranderingen plaatsgevonden in de zorg en ondersteuning. Via Welzijn Nieuwe Stijl zijn Wmo-waarden als 'Eigen Kracht', 'zelfredzaamheid' en 'participatie' centraal gesteld. De positie van de burger in de besluitvorming over zorg- en dienstverlening verandert van consument tot producent, passief naar actief (Hilhorst & Van der Lans, 2015). Oude Vrielink (2015) definieert Eigen Kracht als: 'Het vermogen om zelf een oplossing te vinden voor problemen of te voorzien in behoefte'. Daarnaast is het woord 'Eigen Kracht' verwant aan het zelf mogen bepalen van hoe de eigen problemen opgelost moeten worden; ofwel zelfregie. Wanneer een burger niet kan meedoen in de samenleving of niet zelfredzaam is, ondanks het sociale netwerk of een algemene voorziening, kan er een maatwerkvoorziening worden ingezet (Iederin, 2015). Aspecten die dus van belang zijn bij Eigen Kracht zijn: zelfredzaamheid, participatie, zelfregie, sociale netwerk en maatwerkvoorziening.

### *2. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot toegankelijkheid van de hulp- en dienstverlening?*

Toegankelijkheid voor zorgvragers betekent dat zij de weg weten te vinden naar de zorg waar zij behoefte aan hebben en die ze kunnen betalen (Smits, Droomers en Westert, 2003). Uit onderzoek is gebleken dat deze aspecten van belang zijn bij toegankelijkheid:

- Beschikbaarheid en bereikbaarheid van informatie (zowel elektronisch als op papier) (Cemarketing, 2014)
- Naamsbekendheid is van belang voor het opbouwen van een cliëntenkring en dat zij de weg kunnen vinden (Spaanbroek, 2011)
- Mogelijkheid om bezwaar in te dienen. De burger moet binnen zes weken, nadat de gemeente het besluit heeft genomen, bezwaar indienen (Dooms & Lonkhuizen, 2009)
- Wachtijd tussen de aanvraag en de ontvangen voorziening (Dooms & Linkhuizen, 2009). De maximale aanvaardbare wachtijd omtrent diagnostiek en indicatiestelling is vier weken (Rijksopenheid, 2016)

### 3. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot bejegening binnen de hulp- en dienstverlening?

De houding van de professional is belangrijk met betrekking tot bejegening. Respect is hier een belangrijk punt in. Hanzon, Lucassen en Sok (2013) beschrijven dat bij bejegening, de dienstverlener respect heeft voor de mening, normen en waarden én diversiteit van de cliënt. Een andere aspect van bejegening is de manier van informatie geven. De informatie moet volledig zijn en op een gepaste manier verteld worden (Barsten & Janssen, 2008). Donkers (2015) beschrijft een aantal aspecten die van invloed zijn op hoe de professional omgaat met de cliënt: de persoonlijke ervaringen, talenten en inlevingsvermogen. De professional moet de cliënt daadwerkelijk zien, horen en verstaan. Cliënten zien liever een ouder persoon als professional (Barsten & Janssen, 2008). Tevens is het volgens Grit, Gruit en van de Sijde (2006) van belang, dat de professional actief luistert, oprecht geïnteresseerd is en voldoende tijd neemt voor zijn cliënt. Ten slotte moet de professional deskundig zijn en de nodige kennis hebben (VNG, 2013). Aspecten die dus van belang zijn bij bejegening zijn: respect, actief luisteren, voldoende tijd nemen, informatievoorziening richting de cliënt, inlevingsvermogen, leeftijd van de professional en deskundigheid.

### 4. Wat is er bekend over aspecten die van belang zijn met betrekking tot communicatie binnen de hulp- en dienstverlening?

Het uitwisselen van informatie wordt volgens van Dam en Van Tilburg (2011) ook wel communicatie genoemd. De gemeente Hengelo wisselt informatie met haar burgers uit via verschillende kanalen en op verschillende manieren. De gemeente Hengelo communiceert

via verschillende kanalen met haar burgers, hier worden de meeste benoemd: gemeentesite, het Zorgloket, zorgaanbieders, uitvoeringsorganisaties, Hengeloos weekblad en via Facebook. De gemeente Hengelo communiceert daarnaast via verschillende manieren met haar burgers: digitaal, telefonisch of persoonlijk. Bij communicatie is het ook van belang dat de gemeente met haar burgers communiceert via eenvoudige taal, zodat het voor iedere burger te begrijpen is. De gemeente Hengelo doet dit via 'Joris- proof' taal, ook wel Jip en Janneke taal genoemd (Hengelo,2014). Een ander aspect van communicatie is zorgvuldig werken. Zorgvuldig werken houdt onder andere in dat gemaakte afspraken nagekomen worden (GezondVGZ, 2012). Het is ook belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de privacy van de client en gevoelige informatie (VGN, 2015). Daarnaast communiceren de professionals met de burgers via het keukentafelgesprek. Bij een keukentafelgesprek wordt er niet alleen gekeken naar het probleem, de hele situatie wordt in kaart gebracht. Na het keukentafelgesprek wordt er een beschikking gemaakt. De gemeenten mogen zelf bepalen wie deze beschikking maakt (VGN, 2013). De invoering van de Wmo heeft voor een stroom aan informatievoorziening gezorgd die de gemeenten in goede banen moeten leiden. Hierbij is het van belang, dat de gemeenten samenwerkingen zoeken met partners en vertegenwoordigers van zorgvragers (Communicatieplan, 2006). Daarnaast is het van belang, dat professionals uit de tweede en eerste lijn samenwerken voor het succes van de ondersteuningsvormen (VNG, 2013). Aspecten die dus van belang zijn bij communicatie, zijn: de kanalen van communicatie, de manier van communiceren, de begrijpelijkheid van informatie, zorgvuldig werken, keukentafelgesprek en samenwerking.

### **3. Methode van onderzoek**

In hoofdstuk 3 wordt de methode van het onderzoek beschreven. In dit hoofdstuk worden de volgende paragrafen beschreven: type onderzoek, onderzoekspopulatie en steekproef, instrumenten, procedure, methode van analyseren van gegevens, betrouwbaarheid en geldigheid, interne en externe geldigheid en de ethische overwegingen. Tot slot wordt er een samenvatting gegeven.

#### **3.1 Type onderzoek**

In een praktijkgericht onderzoek draagt de doelstelling bij aan een interventie om een bestaande praktijksituatie te veranderen. Het gaat om het oplossen van een handelingsprobleem. Het type onderzoek dat is uitgevoerd, is de evaluatie. Hierbij is het noodzakelijk om te controleren of de ingevoerde veranderingen ook daadwerkelijk het eerder gesignaleerde probleem hebben opgelost. Er is sprake van de evaluatiefase. De gemeente Hengelo heeft namelijk een plan bedacht, hoe er omgegaan moet worden met de veranderingen in de zorg en ondersteuning sinds 1 januari 2015. In dit onderzoek is onderzocht, hoe deze dienstverlening van de professionals wordt ervaren door de burgers in de gemeente Hengelo. Vaak blijkt dat een probleem slechts partieel opgelost is of dat er weer nieuwe problemen ontstaan. Dit is precies wat er in dit onderzoek is onderzocht. Als dit is geconstateerd, begint de reeks stappen weer van voren af aan (Verschuren, 2007).

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de theorie van Verhoeven (2011) om de methode van het onderzoek te beschrijven. Bij kwalitatieve methoden wordt er nauwelijks gewerkt met cijfermatige gegevens, het onderzoek vindt plaats in de werkelijkheid. De onderzoeker is geïnteresseerd in de betekenis die de onderzochte personen geven aan een situatie. De onderzochte personen worden als een geheel gezien in de omgeving; holisme. Hiermee wordt bedoelt, dat de ervaring van de onderzochte persoon niet gezien kan worden als een op zichzelf staand feit, maar onderdeel is van het geheel van de belevingswereld van de persoon. Deze beschrijving sluit goed aan bij dit onderzoek. Het doel van het onderzoek, is inzicht krijgen in het perspectief van de burgers in de gemeente Hengelo ten opzichte van de dienstverlening van de consultants, regisseurs en Wijkkracht. Dit onderzoek is uitgevoerd middels focusgroepen. Een focusgroep is een vorm van een groepsinterview. Bij een groepsinterview wordt één groep tegelijk geïnterviewd. De onderzoeker heeft de leiding over het gesprek, de onderzoeker stelt de vragen, bewaakt de structuur en geeft informatie.

Groepsgesprekken kunnen plaatsvinden met zo'n vijf tot 25 personen. In dit onderzoek zijn er drie focusgroepen uitgevoerd met ongeveer 10 personen per focusgroep. Bij een focusgroepsinterview wordt er uitsluitend over één onderwerp gepraat. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is een focusgroep het beste instrument. De respondenten stimuleren elkaar om verder te kijken dan zijn of haar eigen visie. In de focusgroep worden verschillende stellingen voorgedragen, waarbij iedere respondent zijn of haar mening geeft en ervaring deelt. Hierop volgt een discussie; de respondenten reageren op elkaar en er wordt gezocht naar een algemene visie en denkwijze. Daarnaast informeren de burgers elkaar, sommige burgers weten meer van de veranderingen dan anderen. Dit zorgt ervoor dat de burgers geïnformeerd worden en hierdoor proactief worden, bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht. Ten slotte is het houden van een focusgroep efficiënt. Er worden veel mensen aangesproken in een korte tijd (Pronamic, 2009). Door dit instrument komt er dus een discussie op gang, mensen worden geprikkeld om wat te zeggen over het onderwerp. Hierdoor komt er veel informatie vrij over het onderwerp. De mate waarin de burgers en professionals/ vrijwilligers elkaar beïnvloeden is onbekend. Wel is het zo dat wanneer een professional of vrijwilliger een voorbeeld geeft van zijn of haar werkervaring, de burgers daarop in gaan of het linken aan hun eigen situatie.

### **3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef**

De populatie van een onderzoek zijn alle eenheden waarover er een uitspraak gedaan wordt in een onderzoek. Een populatie kunnen personen zijn, maar het kunnen ook groepen, organisaties, landen of bijvoorbeeld voorwerpen zijn (Schreuder Peters, 2012). Verhoeven (2011) beschrijft dat dit alle personen zijn waarover de onderzoekers graag een uitspraak willen doen. Echter betekent dit niet, dat al deze personen onderzocht hoeven te worden.

In dit onderzoek bestaat de populatie uit burgers uit de gemeente Hengelo die ervaringen hebben gehad, of hebben met de dienstverlening van de professionals (de professionals van het Zorgloket, Team Wmo, Team Jeugd en Gezin en/of Wijkkracht). De burgers hebben allemaal de veranderingen in de zorg en ondersteuning sinds 1 januari 2015 meegemaakt. Het is onbekend hoeveel zorgafnemers geregistreerd staan bij het Zorgloket (zie bijlage 4). Dit is de gehele populatie (Verhoeven, 2011).

Van deze populatie is een deel benaderd; de steekproef. Er is gebruik gemaakt van een selectieve steekproef. Er is geprobeerd om burgers te werven door flyers te verspreiden en posters op te hangen bij Wijkkracht. Echter was er geen respons van de burgers. Ook hadden

de professionals aangegeven dat zij het lastig vonden om burgers te werven. De professionals vonden het tijdrovend en twijfelden of dit wel hun taak was. Doordat er op deze manier geen focusgroepen gerealiseerd konden worden, is er voor gekozen om mensen te benaderen via het HengeloPanel. Leden van het HengeloPanel zijn burgers die zich hebben aangemeld bij de gemeente om een aantal keer per jaar een vragenlijst van de gemeente in te vullen. Het HengeloPanel telt 2500 leden. Gemiddeld 55 procent (zie bijlage 4) doet mee aan een vragenlijst. De leden van het HengeloPanel hebben een uitnodiging gekregen. In de uitnodiging werd er gevraagd naar burgers die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met het Zorgloket, wijkcoaches van Wijkkracht, of hulpverleners van het Team Jeugd en Gezin. Ook is er geprobeerd om burgers te werven via de professionals (Wmo-consulenten, medewerkers van Wijkkracht, regisseurs van Team Jeugd en Gezin). Via deze weg hebben burgers een uitnodiging gekregen met de vraag of zij bereid zijn hun mening te delen middels een focusgroep. Via deze manier zijn er veel respondenten geworven. Uiteindelijk hadden zich er te veel mensen aangemeld, hierdoor zijn er mensen afgebeld voor het onderzoek. Deze mensen zijn wel gevraagd of zij wilden meewerken aan een extra focusgroep in januari 2016. Deze focusgroep is niet opgenomen in dit bachelor rapport. Er zijn drie groepen gemaakt van ongeveer 10 personen. De eerste 35 personen die zich hadden gemeld, hebben meegedaan aan het onderzoek. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft te maken gehad met de Wmo-consulenten, enkelen van de respondenten hebben te maken gehad met Team Jeugd en Gezin en Wijkkracht. Ook waren er een aantal respondenten die geen enkel contact hebben gehad met een professional. De steekproef is niet representatief. De steekproef is namelijk niet aselekt en de steekproef heeft niet alle belangrijke kenmerken van de populatie. Dit komt, omdat er vooral mensen zijn geïnterviewd die te maken hadden met de Wmo. Doordat de steekproef niet representatief is, is de steekproef niet generaliseerbaar.

### **3.3 Instrumenten**

Zoals eerder beschreven, is het onderzoek uitgevoerd door middel van focusgroepen. Het instrument (de topiclijst), is tot stand gekomen door de operationalisatie (deze is te vinden in bijlage 2). Bij een focusgroep mogen de respondenten en informanten discussiëren over een onderwerp. De begeleider van een focusgroep moet de groep leiden en stimuleren. De begeleider heeft als taak het onderwerp en de hoofdvragen duidelijk te maken en om de groep bij dit thema te houden. De begeleiders in dit onderzoek waren de opdrachtgever en onderzoekers. Hierbij stond de interactie tussen de deelnemers centraal. Eisen waaraan de

30

begeleider moet voldoen, zijn: kennis en kunde hebben over groepsdynamica, respect voor de respondenten en informanten hebben, beschikken over communicatieve vaardigheden en kennis hebben over het onderwerp (Migchelbrink, 2013). De voordelen van een focusgroep zijn: de onderzoeker kan doorvragen, onderlinge communicatie, groepsproces maakt onderwerpen los bij de respondenten en informanten, non- verbale communicatie en details kunnen zichtbaar worden. Er zijn ook nadelen aan focusgroepen: alle respondenten en informanten moeten zich op één locatie verzamelen en de onderzoeker moet ervaring hebben met het leiden van een focusgroep. Focusgroepen houden is relatief kostbaar, ook kan er dominant gedrag zijn van een respondent/informant (Grit & Julsing, 2012). In dit onderzoek zijn de onderzoekers zich bewust van de nadelen. De onderzoekers hebben geen ervaringen met interviews middels focusgroepen. De onderzoekers hebben zich voorbereid door literatuuronderzoek. De opdrachtgever heeft ervaring met focusgroepen. Samen hebben zij dit voorbereid en uitgevoerd. De onderzoekers hebben wel kennis en kunde over groepsdynamica, gaan respectvol met de respondenten en informanten om, hebben communicatieve vaardigheden en kennis over het onderwerp. Uiteindelijk zijn er meer voordelen dan nadelen.

Migchelbrink (2013) beschrijft dat het analyseren van de kwalitatieve gegevens een voortdurend proces is. Dit proces begint al tijdens het interviewen. De analyse kan worden gedaan door één of meerdere personen. In dit onderzoek zijn er analyses gedaan door meerdere personen. Nadat de interviews zijn gehouden, is alles uitgetypt (inclusief non-verbale signalen zoals de stiltes of het zuchten). Na het uitwerken is er een selectie gemaakt van wat relevant is voor de deelvragen. Van deze selectie zijn er fragmenten gelabeld. Een label geeft kort aan waar dat fragment over gaat. Baarda et al. (2013) beschrijft dat bij focusgroepen al vaak bepaalde kaders/ onderwerpen min of meer vast liggen. Hiervoor is er een topiclijst gemaakt. De topiclijst is tot stand gekomen door het vooronderzoek. De relevante literatuur voor dit onderzoek, dat tot stand is gekomen door het vooronderzoek, is te vinden in hoofdstuk 2. Vanuit hoofdstuk twee is er een operationalisatie (bijlage 2) gemaakt. In de operationalisatie staan begrippen die de deelvragen en hoofdvragen beantwoorden. Op deze operationalisatie is de topiclijst gebaseerd. Om vast te stellen wat belangrijk is voor dit onderzoek, is er een overleg geweest met de opdrachtgevers en de andere onderzoekers. Gezamenlijk is er een besluit genomen. Aan de hand van deze topiclijst is er een draaiboek gemaakt. Dit draaiboek is te vinden in de bijlagen (bijlage 1).

### **3.4 Procedure**

Als eerste is er vooronderzoek verricht naar de onderwerpen Eigen Kracht, toegankelijkheid, bejegening en communicatie. De relevante informatie voor het onderzoek, is te vinden in hoofdstuk twee. De operationalisering (bijlage 2) is gebaseerd op hoofdstuk twee. Op de operationalisering is de topiclijst gebaseerd. Hierna zijn de focusgroepen gehouden. In eerste instantie zouden er twee focusgroepen worden gehouden. Er kwamen zoveel aanmeldingen, waardoor er is gekozen om een extra focusgroep te maken. Deze respondenten en informanten konden zich aanmelden bij de opdrachtgever. Zij heeft ervoor gezorgd, dat er een brief en folder gestuurd werd via het HengeloPanel. Daarin is ook vermeld dat het onderzoek opgenomen zou worden. De respondenten en informanten hebben voor het interview toestemming moeten geven, dit formulier is te vinden in bijlagen 4. De opdrachtgever heeft de ruimtes geregeld. Deze ruimtes zijn groot genoeg en rustig. Voor de eerste focusgroep is er een beamer geregeld waar de PowerPoint op gepresenteerd kan worden. Dit is voor de andere keren niet geregeld en hebben de respondenten de presentatie op papier gekregen.

### **3.5 Methode van analyseren van gegevens**

Om de gegevens te kunnen analyseren zijn als eerste de opnames uitgetypt. Zoals eerder beschreven is, begint de analyse al tijdens het interviewen. Tijdens de focusgroepen zijn er taken verdeeld zoals; de één stelt vragen en de ander schrijft mee. Voor het meeschrijven is er een plattegrond gemaakt van waar de respondenten/informanten hebben gezeten. Na het interview zijn de teksten uitgetypt. Daarentegen zijn de non-verbale signalen niet uitgetypt. Daarna is de overbodige tekst weggestreept in Word. Hierna is er een keuze gemaakt voor de analyse. In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een combinatievorm van werkwijzen voor kwalitatieve analyse. Er is gebruik gemaakt van labelen met een startlijst en samenvattingen. Voordat het interview wordt afgenomen, is er een topiclijst (startlijst) gemaakt. In deze topiclijst staan vier thema's toegankelijkheid, bejegening, communicatie en Eigen Kracht. Onder deze vier thema's zijn er stellingen geplaatst die worden besproken tijdens het interview. Op basis van deze topiclijst is het labelschema gebaseerd. Daarnaast is er gebruik gemaakt van samenvatten als analysetechniek. Dit houdt in dat de vastgestelde gegevens in eigen woorden worden weergegeven of worden samengevat. Om de validiteit en betrouwbaarheid te vergroten, is het aan te raden om dit als tweetal te doen. Dat is in dit onderzoek gedaan. De respondenten hebben soms uitgebreide en lange antwoorden gegeven op vragen, daardoor draaien zij om de kern van

het antwoord heen. Er is ervoor gekozen, om hetzelfde verhaal te samenvatten tot één antwoord. Zo wordt het labelschema concreter en komt de kern beter naar voren (Migchelbrink, 2013).

Mortelmans (2013) beschrijft dat het analyseren van een focusgroep anders kan gaan dan bij een interview. Bij een focusgroep kan er bijvoorbeeld nog gekeken worden hoe vaak meningen of elementen in een discussie voorkomen en hoe verspreid meningen zijn. Voor dit onderzoek is de frequentie niet belangrijk. Die ene ervaring, mening of dat ene idee hoeft niet ter sprake zijn gekomen in de andere groep.

Als tweede punt kan er nog extra aandacht gegeven worden aan de context van het gesprek. De uitspraken van de respondenten en informanten kunnen in de loop van het gesprek beïnvloed worden. Om te voorkomen dat uitspraken niet los worden gezien van die context, kunnen in de open codeerfase ruimere fragmenten gebruikt worden. In dit onderzoek is hier ook gebruik van gemaakt. Zoals hierboven beschreven is er ook samengevat als de context niet van belang was. Wanneer de context van belang was voor het begrijpen van het antwoord, is de hele context genoteerd waardoor er ruimere fragmenten gebruikt zijn. Bij het verder bestuderen van de context, kan er nog op de intensiteit en de specificiteit worden gelet. Hoe is een uitspraak verteld en is deze gebaseerd op ervaringen of op een algemeen standpunt? In dit onderzoek is er ook op gelet, of een uitspraak gebaseerd is op ervaringen of op een algemeen standpunt. In dit onderzoek willen de onderzoekers weten hoe de burgers de dienstverlening ervaren door de professionals in de gemeente Hengelo. De onderzoekers vinden de ervaringen die burgers zelf hebben meegemaakt (of informanten die het verhaal van een burger vertellen) belangrijke informatie voor het onderzoek, en een algemeen standpunt niet. Tijdens het analyseren van de resultaten zijn de algemene standpunten weggestreept. Er is niet alleen op de context gelet, maar ook op het verloop van het hele gesprek. Dus bijvoorbeeld of respondenten en informanten steeds veranderen van standpunten tijdens het gesprek, en wat daar mogelijk de redenen hiervan zouden kunnen zijn (Mortelmans, 2013).

### **3.6 Betrouwbaarheid en geldigheid**

In deze paragraaf wordt de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven.

#### **3.6.1 De validiteit van het onderzoek**

Validiteit van een onderzoek is simpel gezegd, zoals Schreuder Peters (2012) beschrijft: 'je meet wat je wilt meten'. Om fouten te voorkomen hierin, is bijvoorbeeld een literatuuronderzoek nodig. Operationaliseren is een belangrijk begrip, een begrip wordt concreet gemaakt (Schreuder Peters, 2012).

Migchelbrink(2013) spreekt over validiteit als het onderzoek inhoudelijk vaststelt wat het onderzoek beoogt vast te stellen. Wat de onderzoeker wil weten, moet terugkomen in de vragenlijst. Voornamelijk wordt het begrip validiteit gebruikt in kwantitatieve onderzoeken. In kwalitatieve onderzoeken wordt er i.p.v. validiteit gesproken over geloofwaardigheid. Het gaat om het vertrouwen die een gebruiker of afnemer heeft in het resultaat. Vertrouwen dat het beeld klopt met de onderzochte werkelijkheid. Migchelbrink (2013) praat ook over inhoudelijke controles van de validiteit. Er zijn verschillende mogelijkheden om deze inhoudelijke controles uit te voeren:

- Andere onderzoekers of groep deskundigen resultaten laten analyseren. Daarna worden de analyses met elkaar vergeleken.
- De onderzochten het resultaat laten controleren.
- Werken met een gestructureerde vragenlijst.
- Begrippen operationaliseren.

In dit onderzoek kan er niet gesproken worden over validiteit, maar over geloofwaardigheid zoals Migchelbrink (2013) heeft beschreven. Het gaat namelijk over een kwalitatief onderzoek. In dit bachelorrapport staan een aantal begrippen beschreven, deze begrippen zijn geoperationaliseerd (bijlage 2) om de geloofwaardigheid te vergroten. Dit is een begin om systematische fouten te voorkomen. De begrippen zijn namelijk concreet en men weet waar er over gesproken wordt.

Zoals is beschreven, zijn in focusgroepen interviews gehouden. Er is vooronderzoek gedaan aan de hand van de deelvragen, maar ook naar de burgers zelf. Voor een interview hebben de respondenten een korte vragenlijst gekregen met algemene vragen over de dienstverlening. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 6. Het doel van deze vragenlijsten zou zijn, om te kunnen controleren of de respondenten antwoord kunnen geven op de hoofd- en

deelvragen. Echter hebben niet alle respondenten vooraf de vragenlijst teruggestuurd, en namen de vragenlijst pas mee bij aanvang van de focusgroep. Enkel hadden deze vragenlijst niet ingevuld en wel deelgenomen aan de focusgroep. De topiclijsten zijn door de opdrachtgever gecontroleerd, zij is een deskundige. Daarnaast heeft een collega van de opdrachtgever de topiclijst nogmaals gecontroleerd, zij is ook een deskundige. Met de feedback van deze deskundigen, is de topiclijst aangepast. Uiteindelijk is er een gezamenlijk besluit genomen. Door de topiclijst te laten controleren door deskundigen wordt er in dit onderzoek waarschijnlijk, zoals Schreuder Peters (2012) beschrijft, gemeten wat je wilt meten. Hierdoor is er sprake van instrumentvaliditeit (Van der Zee, 2015). Zoals beschreven bij de steekproef, is de steekproef niet representatief. Hierdoor is de populatievaliditeit niet valide (Verhoeven, 2011).

### **3.6.2 De betrouwbaarheid van het onderzoek**

Door toevallige fouten kan een onderzoek minder betrouwbaar zijn. Resultaten hebben een hogere betrouwbaarheid, als zij minder afhankelijk zijn van toeval (Baarda et al., 2012).

Volgens Migchelbrink (2013) is betrouwbaarheid het vertrouwen in de werkwijze in het onderzoek. De onderzoeker moet inzichtelijk, controleerbaar, nauwkeuring en zorgvuldig te werk gaan. Toevallige factoren moeten zoveel mogelijk voorkomen worden. Deze toevallige factoren kunnen de onderzoeksresultaten kleuren of vertekenen. Als onderzoeker moeten de resultaten verantwoord kunnen worden. De stappen en beslissingen die worden gemaakt, moeten terug te vinden zijn met argumentatie (Migchelbrink, 2013). Tijdens de interviews hadden de respondenten voornamelijk negatieve ervaringen met de gemeente. Een nadeel van een focusgroep is ook dat het proces wordt gestuurd door groepsnormen en groepsgedrag, daarnaast heeft de gespreksleider minder controle over het verloop van het interview. Het zou kunnen dat de respondenten elkaar hebben meegetrokken in een negatieve spiraal over de gemeente. Dit zou van invloed kunnen zijn geweest op de betrouwbaarheid van het onderzoek (Associatie, 2011). Dit zou het onderzoek minder betrouwbaar kunnen maken. Er kan hier sprake zijn van een toevallige factor (negatieve ervaringen, wat leidt tot een negatieve spiraal). Deze toevallige factor kan ervoor gezorgd hebben dat de onderzoeksresultaten negatief gekleurd zijn.

Doordat er met drie focusgroepen uit dezelfde populatie is gewerkt, bevordert het de betrouwbaarheid. Wanneer focusgroepen uit dezelfde populatie eenzelfde resultaat opleveren, zijn de resultaten betrouwbaarder. Wanneer er geen nieuwe informatie meer naar voren komt; het verzadigingspunt is bereikt (Migchelbrink, 2013). De drie focusgroepen

kwamen in grote lijnen op het zelfde resultaat neer. In elke focusgroep kwam bijvoorbeeld terug dat de burgers het Hengeloos weekblad niet altijd ontvangen. Zo zijn er meer items die in elke focusgroep naar voren kwamen, waar de onderzoekers niet specifiek naar hebben gevraagd. Nadat er twee focusgroepen zijn gehouden kwam er geen nieuwe informatie meer vrij in de derde focusgroep. Dit betekent dus, volgens Michelbrink (2013), dat het verzadigpunt is bereikt.

De interviews zijn afgelegd door drie verschillende gespreksleiders; de onderzoekers en opdrachtgever, hier is bewust voor gekozen. Hierdoor wordt het onderzoek betrouwbaarder. Het wordt betrouwbaarder doordat verschillende gespreksleiders de focusgroep hebben geleid en hier dezelfde items ter sprake kwamen. Het instrument is dus niet afhankelijk van de gespreksleider. Hierdoor is er triangulatie ontstaan. Migchelbrink (2012) beschrijft namelijk drie vormen van triangulatie, één van die drie vormen is het inzetten van meerdere onderzoekers. Een voorbeeld die Migchelbrink (2012) geeft is meerdere observatoren of twee onderzoekers die ieder voor zich de analyse doen van open interviews. Het testeffect is daarmee geprobeerd te voorkomen. Wat het testeffect precies inhoud, staat beschreven in 3.7.

Er is voor gekozen om dit onderzoek niet door de gemeente zelf te laten uitvoeren, de burgers zouden dan het gevoel kunnen hebben dat ze een sociaal wenselijk antwoord moeten geven. De burgers denken misschien, als ze eerlijk antwoord geven op de vragen, dat dit consequenties heeft op de zorg die ze ontvangen.

In dit onderzoek is de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd. De gegevens van het onderzoek zijn alleen gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Daarnaast zijn de namen van de respondenten geanonimiseerd, door ze willekeurig een letter te geven bij het analyseren van de gegevens. Aan de respondenten is vermeld, dat er vertrouwelijk met de informatie om wordt gegaan en dat de respondenten bijvoorbeeld anoniem mogen blijven.

Een andere factor dat de resultaten kan beïnvloeden is humeur, zowel van de respondenten als van de interviewer. De houding naar de focusgroep is ook van belang, de onderzoeker kan namelijk doorvragen (Grit & Julsing, 2012). Baarda et al. (2012) beschrijven dat o.a. omgeving een factor is dat de betrouwbaarheid kan beïnvloeden. Doordat de omgeving bijvoorbeeld niet rustig is, kunnen de respondenten of onderzoeker afgeleid raken. Om de structuur erin te houden, beschrijven Grit en Julsing (2012) dat er met onderwerp-schema's

gewerkt kan worden. Dit is een lijst met de onderwerpen waarover gediscussieerd wordt. Dit schema is ook toegepast in dit onderzoek, er zijn stelling opgesteld waarover gediscussieerd kan worden. Het interview is opgenomen, zodat het nauwkeurig en zorgvuldig uitgewerkt kan worden. In paragraaf vijf van hoofdstuk drie, staat beschreven dat de non-verbale communicatie niet is uitgetypt. Om de resultaten betrouwbaarder te maken zijn er beeldopnamen gemaakt (Migchelbrink, 2013).

### **3.7 Interne en externe geldigheid**

In deze paragraaf wordt de interne en externe geldigheid van het onderzoek beschreven.

#### **3.7.1. Interne geldigheid**

Als de resultaten intern valide zijn, kunnen er juiste conclusies worden getrokken. Een juiste conclusie houdt in, dat de conclusie -ondanks kritiek van collega-onderzoekers- kloppend blijft. Deze vorm van geldigheid speelt vaak een rol bij kwantitatief onderzoek. De interne validiteit kan op verschillende manieren worden vergroot. Eén van de voorwaarden is dat de proefpersonen willekeurig worden toegewezen aan de experimentele condities. Interne validiteit kan in bepaalde situaties in gevaar komen (Verhoeven, 2014): Selectie van proefpersonen: Alleen de mening van de selectie groep wordt gemeten;

- Groei: Wanneer een onderzoek lang duurt, kan er verandering plaats vinden.
- Extern voorval: een verschuiving kan plaats vinden als iets plotseling gebeurt. Bijvoorbeeld verkiezingspolls na een aanslag.
- Instrumentatie: Bijstellen van het instrument dat je gebruikt voor het onderzoek.
- Mortaliteit: Als er sprake is van uitval.
- Testeffect: Als mensen anders gaan reageren op bepaalde thema's, omdat ze weten dat ze meedoen aan een onderzoek (Verhoeven, 2014).

Er zijn een aantal aspecten waardoor de interne validiteit van dit onderzoek afneemt, hierdoor kunnen er waarschijnlijk niet de juiste conclusies worden getrokken. Er is namelijk sprake van een selectie van proefpersonen, doordat het grootste gedeelte van de respondenten te maken hebben gehad met de dienstverlening van Team Wmo. Hierdoor is er geen goed beeld, hoe de dienstverlening wordt ervaren door burgers die te maken hebben gehad met Wijkkracht en Team Jeugd en Gezin. Van de andere situaties die Verhoeven (2014) beschrijft, waarin de interne situaties in gevaar zouden kunnen komen, is

geen sprake van. De zorg is sinds januari 2015 erg veranderd en is nog steeds aan het veranderen. Daardoor is het belangrijk dat er niet te lang over het onderzoek wordt gedaan, anders kan er mogelijk sprake zijn van groei. Dit kan de onderzoeksresultaten beïnvloeden. Er is geen sprake van groei, de focusgroepen zijn gehouden in een tijdsbestek van drie weken. Daarnaast is er geen sprake van extern voorval en mortaliteit. Het zou kunnen dat er sprake is geweest van testeffect, dit hoeft niet. In dit onderzoek is het testeffect geprobeerd te voorkomen (zie 3.6.2.).

### **3.7.2. Externe validiteit**

Externe validiteit wordt ook wel populatievaliditeit genoemd. Externe validiteit kan worden bereikt wanneer de resultaten generaliseerbaar zijn. De resultaten zijn generaliseerbaar, wanneer de steekproef een juiste afspiegeling van de populatie geeft. De steekproef moet een bepaald aantal relevante kenmerken hebben van de populatie. Als dit het geval is, dan is de steekproef representatief. Met deze vorm van validiteit, wordt de reikwijdte van kwantitatief onderzoek bepaald. Als een onderzoek een lage externe validiteit heeft, hoeft dit niet te betekenen dat er niks met de resultaten gedaan kan worden. Externe validiteit wordt vooral toegepast bij kwantitatief onderzoek. Bij kwalitatief onderzoek kan de reikwijdte van een onderzoek bepaald worden. Hierbij wordt er gekeken naar de inhoudelijke reikwijdte, dat is de generaliseerbaarheid in andere situaties (Verhoeven, 2014). De resultaten zijn niet generaliseerbaar, waardoor het onderzoek minder extern valide is. De steekproef moet een bepaald aantal kenmerken hebben van de populatie. Zoals eerder beschreven is, is dit niet het geval. De steekproef bestaat het grootste gedeelte uit burgers die te maken hebben gehad met Team Wmo. Hierdoor geven de resultaten niet de juiste afspiegeling van de populatie. Team Jeugd en Gezin en Wijkkracht zijn niet voldoende onderzocht, hierdoor is er geen sprake van externe validiteit.

## **3.8 Ethische overwegingen**

Voordat een onderzoek wordt gestart, moet er worden afgevraagd of een onderzoek wel ethisch verantwoord is. Een onderzoek is ethisch verantwoord, als de respondenten vrijwillig aan het onderzoek meedoen. Van te voren is er duidelijk uitgelegd wat het doel van het onderzoek is en dat er te werk wordt gegaan door middel van focusgroepen. Het interview moet vervolgens vertrouwelijk en (mogelijk) anoniem uitgevoerd worden. De uitkomsten van het onderzoek mogen geen nadelige gevolgen hebben voor de respondenten. Ten slotte moet het op een eerlijke en objectieve manier uitgevoerd worden (Baarda, 2014).

Het onderzoek is ethisch verantwoord. De respondenten doen vrijwillig mee, zij worden van te voren gevraagd of zij willen deelnemen aan het onderzoek. Bij het uitnodigen van de respondenten, is het doel uitgelegd van dit onderzoek. In deze uitnodiging staat ook wat de werkwijze is. Het onderzoek is vertrouwelijk, de respondenten mogen aangeven of ze anoniem willen blijven of niet. Of de respondenten volledig anoniem kunnen blijven dat is niet met 100% zekerheid te zeggen. De respondenten kunnen namelijk informatie over andere respondenten naar buiten brengen. De respondenten hebben hier mee ingestemd door vrijwillig mee te doen aan dit onderzoek en zijn zich bewust van dit risico. Met de informatie die wordt opgenomen wordt vertrouwelijk omgegaan. De opname van het interview is alleen door de onderzoekers beluisterd. Het onderzoek heeft geen nadelige gevolgen voor de respondenten, het interview heeft geen invloed op de zorg die de respondenten nu ontvangen. Ten slotte wordt het onderzoek op een eerlijke en objectieve manier uitgevoerd, de onderzoekers kennen de burgers namelijk niet.

De onderzoekers zijn zich ervan bewust, dat door middel van een focusgroep mogelijk niet alle respondenten hun ervaring willen delen. Het kan zijn dat de respondenten hun ervaring niet willen delen in een groep, maar wel één op één graag hun ervaringen willen delen. Toch is er voor gekozen om onderzoek te doen door middel van focusgroepen. Door de onderlinge interactie tussen de respondenten, kunnen er nieuwe inzichten ontstaan (Grit & Julsing, 2012).

### 3.9 Samenvatting

Het onderzoekstype van dit onderzoek is de evaluatie. Daarbij gaat het om een kwalitatief onderzoek. Het onderzoek richt zich op mannen en vrouwen die in aanraking zijn gekomen met de dienstverlening van de professionals in de gemeente Hengelo.

De steekproef in dit onderzoek, is tot stand gekomen door een selectieve werving. De leden van het HengeloPanel hebben namelijk een uitnodiging gekregen. Het onderzoek wordt uitgevoerd middels het onderzoeksinstrument; de focusgroep. Nadat de drie focusgroepen zijn uitgevoerd, worden de gegevens geanalyseerd. In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een combinatievorm van werkwijzen voor kwalitatieve analyse. Er is gebruik gemaakt van coderen met een startlijst en samenvatten.

Er kan niet gesproken worden over validiteit, maar over geloofwaardigheid zoals Migchelbrink (2013) heeft beschreven. Het gaat namelijk over een kwalitatief onderzoek. In dit onderzoek is er sprake van instrumentvaliditeit. Er is namelijk gecontroleerd of de respondenten antwoord konden geven op de hoofd- en deelvragen. Daarnaast is de topiclijst gecontroleerd door meerdere deskundigen. Er is geen sprake van populatievaliditeit, de steekproef is namelijk niet representatief. De betrouwbaarheid van dit onderzoek wordt verhoogt, als het minder afhankelijk is van toeval. Dit is gerealiseerd door drie interviews te houden in focusgroepen uit dezelfde populatie. Wanneer er geen nieuwe informatie meer vrij komt, is het verzadigingspunt bereikt. Als laatste punt om de betrouwbaarheid te vergroten, hebben onderzoekers de interviews afgenomen in plaats van de gemeente zelf.

In dit onderzoek is er geen sprake van interne validiteit doordat er niet de juiste conclusies getrokken kunnen worden. Er is namelijk sprake van selectie van proefpersonen, doordat het grootste gedeelte van de respondenten te maken hebben gehad met de dienstverlening van Team Wmo. Ook is er minder sprake van externe validiteit, de resultaten zijn niet generaliseerbaar.

Tot slot is het onderzoek ethisch verantwoord. De respondenten doen vrijwillig mee, het onderzoek is vertrouwelijk en anoniem, eveneens hebben de uitkomsten geen nadelige gevolgen voor de respondenten. Ten slotte is het onderzoek op een eerlijke en objectieve manier uitgevoerd door de onderzoekers.

## 4. Resultaten

In hoofdstuk 4 worden de resultaten beschreven voor de hoofdvraag: Hoe wordt de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren door de burgers?

In dit hoofdstuk komen verschillende paragrafen aan bod, deze zijn gebaseerd op de thema's van de topiclijst (zie bijlage 1). In paragraaf 4.1 worden de kenmerken van de respondenten beschreven. In paragraaf 4.2 wordt het thema 'Eigen Kracht' weergegeven en worden de onderwerpen die bij dit thema horen beschreven. In 4.3 wordt het thema 'toegankelijkheid' weergegeven en worden de onderwerpen die bij dit thema horen beschreven. In 4.4 wordt het thema 'bejegening' weergegeven en worden de onderwerpen die bij dit thema horen beschreven. Tot slot wordt er in paragraaf 4.5 het thema 'communicatie' weergegeven en worden de onderwerpen die bij dit thema horen beschreven. In citaten kunnen er a. en b. etc. staan. Dit geeft een dialoog van verschillende personen weer.

### 4.1 Kenmerken respondenten

Het onderzoek richt zich op de burgers uit de gemeente Hengelo die ervaringen hebben gehad met de dienstverlening door de professionals. In totaal, de drie focusgroepen samen, waren er 26 respondenten en 4 informanten (N=30). De non-respons is onbekend, doordat de cijfers van het Zorgloket (hoeveel mensen er bij het Zorgloket ingeschreven staan) nog geanalyseerd moeten worden door de gemeente (zie bijlage5). Deze informanten zijn werkzaam in de zorg of dienstverlening als professional of vrijwilliger. De term 'respondenten' zal verder aangehouden worden. De meeste respondenten hebben contact gehad met Team Wmo, enkele met Wijkkracht en Team Jeugd en Gezin. Er waren 18 mannen en 12 vrouwen, zij zaten in de leeftijdscategorie van 40+. Van de 30 respondenten waren er drie stellen (man en vrouw die een relatie hebben) van elkaar.

## 4.2 Eigen Kracht

Uit de vraag hoe de burgers ervaren dat zij door professionals van de gemeente Hengelo worden geacht gebruik te maken van hun Eigen Kracht, zijn een aantal onderwerpen gekomen. Hieronder worden de resultaten van deze onderwerpen beschreven.

### *1. Sociaal netwerk*

In het keukentafelgesprek geeft de meerderheid van de respondenten aan, dat er vanuit de gemeente wordt gevraagd of de respondenten gebruik kunnen maken van hun sociaal netwerk. Een aantal burgers heeft aangegeven dat ze wel begrijpen dat er ook vanuit de Eigen Kracht en het sociale netwerk gekeken moet worden naar oplossingen. Een aantal andere respondenten hebben dit als minder prettig ervaren. Een respondent heeft aan de gesprekvoerder uitgelegd, het sociale netwerk niet in te kunnen zetten. Dit begrijpen de professionals niet volgens de respondent. Volgens deze respondent, wordt er ook naar haar/zijn idee onvoldoende naar de situatie gekeken door de professional/gesprekvoerder. Een andere respondent geeft aan, het sociaal netwerk al te hebben ingezet voor de respondent naar de gemeente toe is gegaan. Daarnaast heeft een andere respondent aangegeven dat hij/zij het moeilijk en vervelend vindt om een beroep te doen op zijn/haar kinderen die dichtbij wonen. Verder wordt door deze respondent aangegeven, dat de mensen in de omgeving van de respondent ouder worden of zelf problemen hebben. De respondent moet het dan zelf doen. Er zal minder tijd en energie overblijven voor leuke dingen.

### *2. Zelfregie*

De meerderheid van de respondenten vindt dat zij geen invloed hebben op de zorg, en dat de doelen over de hulpvraag vaak al vast staan in het zorgplan. Er wordt door enkele respondenten aangegeven, dat er door de professional niet wordt gekeken of wordt gevraagd, naar hoe iemand het zelf kan oplossen. Over het algemeen heeft de meerderheid van de respondenten het idee dat zij er alleen voor staan en dat de gemeente bepaalt hoe de zorg er voor hun uit komt te zien. Dit blijkt uit het volgende dialoog tussen de respondenten: "A: Er ontbreekt gewoon iemand die naast je zit B: Ja, ja. A: En samen met je mee kijkt voor een oplossing. In de gemeente heb je alleen maar iemand die tegenover je zit. B: Ja, en daarom wil ik er eigenlijk niks meer mee te maken hebben. Want dan doen we gewoon ons eigen ding, dan trekken we gewoon ons eigen plan. Dan ben ik ook niet afhankelijk van de gemeente en dan kan ik gewoon een lange neus naar ze maken." . Ten slotte geeft een aantal mantelzorgers aan, dat zij het jammer vinden dat de gemeente het mantelzorger complimentenstelsel heeft laten vervallen, het lastig vinden dat er meer zorg op hun bordje is gekomen en zich afvragen wat er gaat gebeuren als zij er niet meer zijn.

### 3. Maatwerk voorziening

De meerderheid van de respondenten geeft aan, dat er onvoldoende wordt gekeken naar de individuele situatie en dat de situatie onvoldoende kan worden ingeschat door de professional. Deze respondenten geven aan dat de zorg die ze krijgen niet voldoende is, maar niet meer zorg kunnen inkopen. Zij hebben het idee, dat er naar de inkomsten wordt gekeken en niet naar de kosten.

## 4.3 Toegankelijkheid

Uit de vraag hoe de burgers de toegankelijkheid binnen de gemeente Hengelo door de professionals hebben ervaren, zijn drie onderwerpen aan bod gekomen. Hieronder worden de resultaten van deze onderwerpen beschreven.

### 1. Bereikbaarheid

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat de respondenten het Zorgloket, zowel fysiek als telefonisch, kunnen vinden. Daarnaast geven respondenten aan dat Wijkkracht niet goed bekend is. Ook weten zij niet hoe ze Wijkkracht moeten bereiken en hoe Wijkkracht benaderd kan worden. Respondenten denken dat er maar één aanspreekpunt is; het Zorgloket. De meerderheid van de respondenten geeft als tip meer bekendheid aan de naam Wijkkracht te geven. De respondenten weten dan naar hun idee wat het is en waar ze terecht kunnen. Enkele respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij niet weten waar Wijkkracht mee bezig is. Een andere reden voor onduidelijkheden zou volgens de respondent door de naamswijzigingen kunnen komen, dit maakt het volgens hen ingewikkeld.

Waar sommige respondenten tegen aan lopen, is dat de professionals niet altijd bereikbaar zijn. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“O: Maar heeft u later nog contact gehad met dezelfde contactpersoon? A: Nee, nee want die was nooit bereikbaar. Dan krijg je weer iemand die bij het Zorgloket de telefoon aanneemt en ja, nou ja dat weet ik niet ze zijn druk en op het moment dat ik belde was ze met vakantie. Ja fijn, en mijn indicatie dan? Hoe gaat het met mijn dingen dan?”*.

### 2. Bezwaar

De meerderheid van de respondenten weet niet waar ze moeten zijn om een bezwaar in te dienen. Als zij een bezwaar moeten of willen indienen, hebben ze aangegeven naar het Zorgloket te gaan. Zij zullen naar het Zorgloket gaan, omdat ze hier altijd naar toe gaan. Een aantal respondenten weten wel waar ze een bezwaar moeten indienen doordat de procedure in de brief met de toekenning staat. Een aantal respondenten geven als tip, dat er

een onafhankelijk klachtenloket moet komen waar ze terecht kunnen bij mensen die kennis hebben van zaken.

### *3. Indicatiestelling*

De meerderheid van de respondenten vindt dat de indicatiestelling lang heeft geduurd. Ze vinden dit vervelend omdat de respondenten onzekerheid ervaren over de te ontvangen zorg. Daarnaast vinden ze het vervelend omdat de ontvangen zorg bijna afloopt of al is afgelopen. De burger kan wel begeleiding krijgen, maar dit moet worden gekocht.

Een respondent heeft aangegeven snel bij het Zorgloket terecht te kunnen. Vooral de periode vanaf het moment dat er contact is met het Zorgloket tot aan het ontvangen van de zorg en dienstverlening, wordt als lang ervaren. Daarnaast benoemen verschillende respondenten dat de gemeente haar afspraken over de duur van indicatiestelling niet nakomt.

## **4.4 Bejegening**

Uit de vraag; hoe ervaren de burgers de bejegening binnen de gemeente Hengelo door de professionals, zijn een aantal onderwerpen gekomen. Hieronder worden de resultaten van deze onderwerpen beschreven.

### *1. Ervaringen gemeente*

De respondenten hebben zowel positieve als negatieve ervaringen met de gemeente. Eén respondent heeft aangegeven geen begrip meer te hebben voor de gemeente. Hij/zij heeft aangegeven dat het personeel er niets aan kan doen hoe de zorg en dienstverlening op dit moment is ingericht, maar dat de gemeente wel meer haar best mag doen. Meerdere respondenten hebben hiermee ingestemd. Een aantal respondenten zijn positief te spreken over de contacten met Wijkkracht en het Zorgloket. Deze uitspraken worden nader verklaard bij de onderstaande onderwerpen.

### *2. Deskundigheid*

Respondenten geven aan dat zij de professionals aardig vinden en het idee hebben dat de professionals aandachtig naar hen luistert. Eveneens hebben zij het idee dat deze professionals zich echt hebben verdiept in de situatie van de respondenten. Daarnaast geven enkele respondenten aan, dat zij vinden dat de professionals die indiceren, te weinig ervaring hebben en te jong zijn. De meerderheid van de respondenten vindt dat de

professionals onvoldoende kennis hebben en ondeskundig zijn. Zo geeft een respondent aan dat de professional vriendelijk is, maar niet deskundig. Daardoor gaat er bij enkele respondenten veel tijd zitten in het uitleggen van het ziektebeeld en is er niet meer voldoende tijd over om de andere punten te bespreken. Ook vinden de respondenten dat niet alles wordt opgeschreven wat ze zeggen en dat het rapport niet volledig is. Het advies van een aantal respondenten is, dat er iets moet worden gedaan aan opleiding binnen de gemeente of tijdelijk mensen van het CIZ in huren. Zij zijn namelijk, volgens de respondenten, al jaren gewend om mensen te indiceren en hebben kennis van zaken.

Een informant heeft haar twijfels bij de deskundigheid van de professionals. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“Wmo-consulenten zeggen tegen ouders van; nou daar hoeven we geen afspraak over te maken met de ergotherapeut erbij, nee zeker niet. Ik ben daar zelf deskundig voor. En dat is wel eens de vraag.”*

### 3. Omgang

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat er niet altijd respectvol wordt gereageerd, dit vinden zij niet kunnen en hebben dit als vervelend ervaren. In eerste instantie worden de professionals als vriendelijk ervaren. Maar er worden volgens een aantal respondenten soms ook respectloze opmerkingen gemaakt, dit vinden zij niet kunnen. Dit komt naar voren in de volgende uitspraak: *“Heel vriendelijk in het begin, totdat ze de vraag stelde of ik het ook zonder betaling zou doen. Nou ja, dan zakt mij echt de broek af en hoef ik al niet meer. Dat vind ik zo’n respectloze opmerking hè. Ja, ik vond het echt heel onredelijk, heel respectloos. Mijn man heeft er ook erg veel last van gehad moet ik zeggen.”*. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat er niet altijd empathisch gereageerd wordt door de professional, missen soms inleving vanuit de professional en wordt de situatie niet altijd begrepen. De meerderheid van de respondenten geeft wel aan, dat zij het idee hebben dat er aandachtig wordt geluisterd. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan voldoende tijd te hebben gehad en geen behoefte aan meerdere contactmomenten te hebben. Deze respondenten vinden het voldoende en geven aan dat de professionals goed hebben doorgevraagd. Dit is als prettig ervaren. Een respondent geeft aan dat de professional vriendelijk is en rustig haar/zijn verhaal heeft kunnen doen.

## 4.5 Communicatie

Uit de vraag hoe de burgers de communicatie ervaren binnen de gemeente Hengelo door de professionals, zijn een aantal onderwerpen gekomen. Hieronder worden de resultaten van deze onderwerpen beschreven.

### *1. Organisatorische communicatie*

Eén van de manieren hoe de gemeente Hengelo met haar burgers communiceert, is via het Hengeloos weekblad. De meerderheid van de respondenten geven aan het Hengeloos weekblad niet altijd te hebben ontvangen. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“Nou we hebben tot nu toe dit jaar één week Hengeloos weekblad gekregen als inwoners van Hengelo. Maar dan heb ik het niet over één woonadres, maar dan praat ik over een appartementencomplex van 78 woningen. Niemand. En dan kun je er achteraan bellen bij de gemeente. Wel of niet bellen, het helpt helemaal niets.”*. Daarnaast hebben respondenten aangegeven dat ze het onduidelijk vinden waar ze informatie over voorzieningen en organisaties kunnen verkrijgen. Sommige respondenten hebben informatie over de veranderingen in de zorg en ondersteuning in Hengelo verkregen via het Diagonaalplatform en/of via de informatiewijzer van Wijkkracht. Respondenten hebben als advies gegeven dat de gemeente wat preventiever zou kunnen informeren. Sommige burgers zijn er te laat achter gekomen dat ze recht hebben op bepaalde zaken. De burgers hebben aangegeven, als ze vooraf over de juiste informatie beschikken, kunnen ze daar op anticiperen. Nadat sommige burgers achteraf tot de juiste informatie beschikken zijn ze erachter gekomen waar ze recht op gehad zouden hebben en wat ze hadden kunnen doen. De respondenten hebben aangegeven de informatie over de zorg en dienstverlening in de gemeente Hengelo thuis op papier te willen ontvangen.

### *2. Inhoudelijke communicatie*

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat de gemeente communiceert via vakjargon. Zij geven aan dat ‘Jip en Janneke taal’ voor elke inwoner belangrijk is én zeker voor de groep met een verstandelijke beperking. Enkelen geven aan, dat de informatie die zij krijgen soms niet duidelijk is geweest doordat er informatie ontbrak. Zo is volgens een respondent in een boekje van alles te vinden, maar niet over de regelingen van de geldzaken over de chronisch zieken.

De informatie moest ergens zijn volgens de professionals, maar de respondent heeft deze informatie niet kunnen vinden. Een respondent heeft als voorbeeld gegeven dat zij een brief

heeft ontvangen waarin staat dat contact met de begeleider opgenomen moet worden. Echter ontbreekt de naam van de begeleider in de brief.

### 3. Zorgvuldigheid

Een aantal respondenten geeft aan, dat de gemeente sommige afspraken/regels niet na komt. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“De brief die we hadden gekregen en in hebben gevuld naar de gemeente. Daar stond ook een vraag op van wilt u deze brief zelf ontvangen of moeten we deze naar uw zoon sturen. Daar hadden we uitdrukkelijk gevraagd dat we die graag zelf wilden ontvangen. Dat hebben ze dus niet gedaan. Dan komt die vervolgens bij onze zoon terecht, dat is een hele moeilijke brief.”*. Een respondent heeft aangegeven dat de gemeente secuurder moet werken, volgens de respondent scheelt dat een hoop tijd. Achteraf hoeft er dan minder werk verricht te worden om de fouten of onduidelijkheid weer goed te krijgen. Daar loopt deze respondent steeds weer tegen aan. Tot slot heeft nog een respondent aangegeven dat hij/zij vindt dat er niet goed om wordt gegaan met privacy gevoelige informatie. De informatie is besproken met professionals die niet allemaal BIG geregistreerd zijn, dit heeft deze respondent als niet prettig ervaren.

### 4. Manier van communiceren

De respondenten hebben aangegeven dat er op verschillende manieren met hen is gecommuniceerd: via de telefoon, post, mail en face-to-face. Een respondent heeft aangegeven dat het contact via de mail en persoonlijk is verlopen, dit werd als passend ervaren. Er is overlegd hoe de gesprekken vormgegeven zouden worden. Een andere respondent gaf aan, dat er tussen professionals heen en weer gemaïld is, waarin diegene ineens op de cc lijst stond. Dit wilde de respondent niet.

Een andere respondent heeft aangegeven, dat er verschillende contactpersonen zijn bij de telefonische dienstverlening van het Zorgloket. De respondent heeft gebeld en zou teruggebeld worden door de juiste persoon. Deze respondent heeft dit prima gevonden, maar kan zich ook voorstellen dat het niet voor iedereen prettig is. Bijvoorbeeld voor een respondent waarvan haar man de diagnose autisme heeft. Meerdere respondenten hebben aangegeven dat zij de manier van communiceren prima vinden.

Een aantal respondenten heeft aangegeven dat het keukentafelgesprek positief is verlopen. Een andere respondent geeft aan, dat hij/zij al bekend is met de gespreksvoerder. Dit maakt het contact amicaal en gemakkelijk. Weer een andere respondent heeft een compliment aan een professional gegeven. Deze respondent heeft namelijk contact gehad met een

professional die nieuw is en eerlijk heeft toegegeven iets niet te weten. Deze professional heeft het uitgezocht en na die tijd de respondent geïnformeerd. Tot slot is er nog een respondent die ook erg te spreken is over het keukentafelgesprek. De professional met wie zij een gesprek heeft gehad, heeft gezegd dat hij voor de zorgvrager is gekomen en de rest niet belangrijk is. Deze professional heeft ook naar de mogelijkheden van de zorgvrager gekeken, en niet naar wat hij niet (meer) kan.

De meerderheid van de respondenten is niet tevreden over het keukentafel gesprek. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“Wij gingen er dus vanuit dat ze kwamen om te kijken wat er nodig is. Want dat heeft zij allemaal genoteerd. Maar in de tussentijd hebben ze eigenlijk alleen maar gedacht: wat kunnen wij hieraan korten? Maar wij gingen ervan uit dat wij konden vertellen: dit is er nodig.”*.

Verschillende respondenten hebben aangegeven, dat er op verschillende manieren geïndiceerd wordt. De ene professional zal een andere indicatie geven over dezelfde situatie dan een andere professional. Enkele respondenten hebben het idee dat het afhangt met welke professional het gesprek is gevoerd. Zij denken dat je met de ene professional wel kan overleggen en met de ander niet. Bij de één loopt het contact makkelijker dan bij de andere professional.

Een aantal respondenten geeft aan dat het moment van indiceren ook verschillend is. Bij één respondent was het van te voren al bekend dat de gespreksvoerder geen uren zou toekennen. Bij de tweede persoon werd er aan het einde van het jaar geëvalueerd om te kijken of de uren genoeg waren. Bij de derde persoon stond het voor het gesprek al vast hoeveel uur de respondent zou krijgen.

Een aantal respondenten geeft ook aan, dat er verschil is in beoordeling. De professionals kunnen de situatie niet altijd goed inschatten en welke zorg de respondenten nodig hebben. Zo geeft een respondent ook aan, dat het raar is dat de indicatiestelling voorheen werd gedaan door vakmensen uit de zorg en tegenwoordig door professionals van de gemeente. Hiermee stemt een andere respondent in.

Een andere respondent heeft aangegeven te schrikken van wat er op de Wmo vragenlijst staat en de punten die aan de orde komen in het keukentafelgesprek. Een aantal respondenten hadden de verwachting dat er tijdens het keukentafelgesprek een ondersteuningsplan zou worden opgesteld en dat deze gedeeld zou worden met de

respondent. Dit ondersteuningsplan is echter niet gedeeld met de respondent. Een andere respondent moest het plan inzien via de begeleiding om een bezwaar in te kunnen dienen. Tot slot geeft de meerderheid aan dat het keukentafelgesprek geldverspilling is. De respondenten zien het nut niet in van het keukentafelgesprek. Naar hun idee wordt er hoe dan ook gekort op de zorg en kan de zorg al voor het gesprek vast staan.

## 6. Samenwerking

Als het om samenwerking gaat tussen de gemeente en andere instanties die geen contract hebben met de gemeente, geven een aantal respondenten aan dat ze meer overleg willen zien tussen beide instanties. Overleg over wat verschillende organisaties in samenwerking met de gemeente de respondent kan bieden jegens voorzieningen.

Daarnaast geven een aantal respondenten aan, dat zij niet altijd tevreden zijn over samenwerking tussen de gemeente en andere instanties. Dit blijkt uit uitspraken zoals: *“Ik heb al tien jaar CAK en met z’n drieën kregen van het CAK. We dus met z’n drieën dat kaartje op moeten sturen. Zelfs nog half december vorig jaar. Ik heb tot op heden van de gemeente nog geen boe of bah gehoord. Ik zeg: als ze er één vergeten, dat kan ik me voorstellen. Maar drie, dat vind ik wel heel schandalig.”*. Een aantal respondenten geven als tip, dat er meer samenwerking onderling moet komen. Deze respondenten hebben namelijk het gevoel dat de professionals langs elkaar heen communiceren en dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ten slotte geeft de meerderheid van de respondenten aan, dat ze goed zijn doorverwezen bij het Zorgloket. Het Zorgloket verwijst de burger door naar de juiste professional, Wmo-consulent, Team Jeugd en Gezin of Wijkkracht.

## **5. Conclusies en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de praktische deelvragen van dit onderzoek en worden er aanbevelingen beschreven. Eerst volgt er een conclusie per deelvraag, daarna een gezamenlijke conclusie op alle deelvragen en tot slot komen de aanbevelingen aan bod.

### **5.1 Hoe ervaren de burgers uit de gemeente Hengelo dat zij geacht worden gebruik te maken van hun Eigen Kracht?**

Eigen Kracht houdt onder andere in dat de burger met behulp van het sociale netwerk het heft in eigen hand neemt en zelf de problemen de baas wordt (Hilhorst & Van der Lans, 2015). Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente Hengelo in het keukentafelgesprek naar het sociale netwerk heeft gevraagd. Dit wordt door de burgers niet altijd als prettig ervaren. Niet iedereen heeft een sociaal netwerk. Een aantal van de burgers die wel een sociaal netwerk hebben, heeft aangegeven dat zij het netwerk niet kunnen of willen gebruiken. Desondanks begrijpen zij wel dat er naar gevraagd moet worden.

In tegenstelling tot het sociaal netwerk is er uit het onderzoek gebleken, dat de burgers het idee hebben dat er niet gekeken of gevraagd wordt hoe iemand zijn problemen zelf kan oplossen. Ook hebben zij het idee dat de doelen vaak al vast staan en ze geen invloed hebben op het zorgplan. De burgers hebben niet het gevoel dat ze het keukentafelgesprek samen met de gemeente voeren, maar tegen de gemeente dat ze er en dat de gemeente bepaalt hoe de zorg er voor hen uit komt te zien. Volgens de theorie is dit tegenstrijdig met het aspect 'zelfregie' van Eigen Kracht. Zelfregie houdt namelijk in dat de burger zelf mag bepalen hoe de eigen problemen worden opgelost. Burgers houden zelf zeggenschap en regie als er problemen zijn (Hilhorst & Van der Lans, 2014).

Wanneer er geen gebruik gemaakt kan worden van het sociaal netwerk of een algemene voorziening, moet de gemeente onderzoek doen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. Als uit dit onderzoek blijkt dat de cliënt niet kan participeren in de samenleving of niet zelfredzaam is, wordt door de gemeente een maatwerkvoorziening aangeboden (Iederin, 2015). Uit onderzoek is gebleken dat de burgers het idee hebben dat er door de professional onvoldoende naar de persoonlijke situatie wordt gekeken. Naar hun idee wordt daardoor (mogelijk) een verkeerde inschatting over de juiste zorg gemaakt. Als een burger meer zorg wil, kan diegene dat zelf inkopen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de burgers geen zorg willen of kunnen inkopen. Ook hebben ze aangegeven dat de professional naar de inkomsten keek, maar niet naar de kosten.

Burgers snappen dat er naar bepaalde aspecten gevraagd moet worden, maar vinden dit soms nog lastig. Het tegenstrijdige is dat er kennelijk niet altijd naar eigen oplossingen wordt gevraagd. Tot slot hebben de burgers het idee dat er soms onvoldoende naar de persoonlijke situatie gekeken wordt.

## **5.2 Hoe ervaren de burgers de toegankelijkheid van de professionals binnen de gemeente Hengelo?**

De burgers geven aan dat het Zorgloket zowel fysiek als telefonisch bereikbaar is. Daarentegen hebben ze aangegeven dat de professionals niet altijd bereikbaar zijn. Een aantal burgers denkt dat er maar één aanspreekpunt is voor hun vragen, het Zorgloket.

Uit de resultaten blijkt dat er onduidelijkheden zijn over Wijkkracht. Sommige burgers weten dat het bestaat, maar niet wat het inhoudt en hoe ze Wijkkracht kunnen benaderen. Wijkkracht heeft in het verleden andere namen gehad. Enkele burgers hebben aangegeven dat deze naamswijzigingen voor onduidelijkheden hebben gezorgd. Ook weet de meerderheid van de burgers niet van het bestaan van Wijkkracht. De oorzaak hiervan zou de onvoldoende naamsbekendheid kunnen zijn. Spaanbroek (2011) beschrijft namelijk dat wanneer een organisatie naamsbekendheid heeft, de burgers de organisatie sneller en makkelijker kunnen vinden.

Daarnaast is er uit het onderzoek voortgekomen dat er onduidelijkheden zijn omtrent het indienen van een bezwaar. De meerderheid van de burgers weten niet waar ze terecht kunnen voor het indienen van een bezwaar. Ook hierin zien zij het Zorgloket als het eerste aanspreekpunt. Andere burgers weten hoe ze een bezwaar moeten indienen doordat de procedure in de brief met de toekenning stond uitgelegd. Hieruit zal geconcludeerd kunnen worden dat de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaar niet altijd toegankelijk is.

Het onafhankelijke klachtenloket lijkt niet toegankelijk te zijn. Een aantal burgers hebben namelijk aangegeven dat er een onafhankelijk klachtenloket moet komen waarbij mensen kennis hebben van zaken. Ergens in de communicatie lijkt dit mis te gaan, de gemeente Hengelo heeft namelijk informatie beschikbaar over hoe en waar de burger een klacht kan indienen. Ook is er in de gemeente Hengelo een onafhankelijke commissie die de gemeente adviseert (Hengelo, 2016). Waar dit precies mis gaat is de vraag. Het kan zijn dat de gemeente via andere kanalen deze informatie moet verspreiden. Het zou ook kunnen dat de burgers zelf proactief op zoek naar informatie moeten gaan. Om hier antwoord op te krijgen zal er verder onderzoek verricht kunnen worden.

Los van het feit dat het Zorgloket toegankelijk is en de burgers daar snel terecht kunnen, vinden de burgers de periode vanaf de aanvraag van de zorg tot het ontvangen van de zorg lang duren. Dit hebben zij als vervelend ervaren. Daarnaast hebben verschillende burgers benoemd dat de gemeente haar afspraken over de duur van de indicatiestelling niet na is gekomen.

### **5.3 Hoe ervaren de burgers de bejegening door de professionals in de gemeente Hengelo?**

De burgers hebben zowel positieve als negatieve ervaringen met betrekking tot de bejegening. Een aantal burgers geeft aan dat ze de professionals te jong vinden. Daardoor denken zij dat de professionals te weinig of minder (levens)ervaring hebben. Dit komt overeen met de theorie van Barsten en Janssen (2008). Cliënten zien liever een oudere professional. Een oudere professional zal zich volgens de cliënt beter in kunnen leven in hun situatie, waardoor betere oplossingen of adviezen zullen worden gegeven. Men denkt dat een jong iemand te onervaren is op het gebied van werk en te weinig levenservaring heeft (Barsten & Janssen, 2008).

Over het algemeen vinden de burgers de professionals vriendelijk. Een aantal burgers hebben aangegeven dat de professional soms respectloze opmerkingen maakt. Dit hebben ze als vervelend ervaren. De meerderheid van burgers vinden dat er voldoende tijd voor hen is genomen, en hebben het aantal contactmomenten als voldoende ervaren. Uit het onderzoek is tevens naar voren gekomen dat de professionals goed doorvragen en aandachtig luisteren, dit is door de burgers als prettig ervaren. Soms vinden de burgers dat er onvoldoende tijd voor hen is. Dit komt doordat de burgers veel tijd kwijt zijn in het uitleggen van hun ziektebeeld. Ze hebben het idee dat de professional over onvoldoende kennis beschikt. Het tekort aan kennis kan wellicht te maken hebben met het feit dat er teveel (vier) verschillende gespreksvoerders (zie paragraaf 2.3) het keukentafelgesprek kunnen voeren. Deze verschillende gespreksvoerders hebben allemaal eigen kwaliteiten, waardoor het kan zijn dat de gespreksvoerder geen kennis heeft over deze specifieke doelgroep (VNG, 2013). Ten slotte is uit het onderzoek naar voren gekomen dat een aantal burgers empathie en inleving hebben gemist, naar hun idee wordt de persoonlijke situatie niet altijd begrepen.

## **5.4 Hoe ervaren de burgers de communicatie vanuit en met de professionals in de gemeente Hengelo?**

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat het voor een aantal burgers duidelijk is waar informatie verkrijgbaar is. Over het algemeen is dit voor de meeste burgers onduidelijk. Zij weten dat er in het Hengeloos weekblad informatie staat, maar deze wordt niet altijd ontvangen. Enkele burgers hebben hier contact over opgenomen, echter zonder resultaat. Burgers komen pas later tot de ontdekking wat de gemeente te bieden heeft en waar zij eventueel recht op hebben. Zij missen vanuit de communicatie de preventieve informatie. Deze preventieve informatie zullen de burgers het liefst persoonlijk thuisgestuurd willen krijgen.

De gemeente Hengelo heeft als uitgangspunt dat de manier van communiceren over de veranderingen in zorg en ondersteuning naar de burgers toe in 'joris-proof' taal geschreven moet zijn. Ook zal de informatie zo concreet en zoveel mogelijk beeldend gecommuniceerd moet worden (Hengelo, 2014). Dit uitgangspunt is door de meeste burgers niet op deze manier ervaren. Een aantal burgers hebben aangegeven dat de gemeente communiceert middels vakjargon. Ook geven zij aan dat de informatie niet altijd duidelijk is doordat er soms informatie ontbreekt. Er is op verschillende manieren gecommuniceerd met de burgers: via de mail, persoonlijk, telefonisch of per brief. De manier(en) waarop is gecommuniceerd, hebben de burgers als passend en prettig ervaren.

Zoals beschreven in paragraaf 5.2 zijn afspraken over de duur van de wachttijd met betrekking op de indicatiestelling niet altijd nagekomen. Uit de resultaten van het thema 'communicatie' is naar voren gekomen dat de regels/afspraken niet altijd worden nageleefd, volgens de burgers. Tot slot heeft een burger aangegeven dat er niet goed om werd gegaan met privacy gevoelige informatie. Er is informatie verspreid zonder medeweten van de burger. Dit is in strijd met de beroepscode, de professional moet de cliënt om toestemming vragen wanneer hij informatie aan derden verschaft (NVMW,2010). De burger mist hierin communicatie vanuit de professional over de privacy gevoelige informatie.

Uit de resultaten blijkt dat er verschillende ervaringen zijn over het keukentafelgesprek. Het keukentafelgesprek wordt als prettig ervaren, omdat de professional naar de mogelijkheden van de zorgvrager kijkt. Uit onderzoek blijkt dat zij dit prettig vinden, omdat de professional over het gebrek aan kennis communiceert. Ook loopt het contact met hen gemakkelijk en amicaal doordat de professional de burger al kent. Andere burgers geven aan dat er onduidelijkheden zijn over het proces en het doel van het keukentafelgesprek. Ook zijn de momenten en manieren van indiceren verschillend.

De samenwerkingen die de gemeente Hengelo met andere instanties heeft, lijken niet altijd goed te verlopen. Zo hebben een aantal burgers gemerkt dat de gemeente de burger doorverwijst naar een andere instantie en dat die andere instantie de burger weer terugverwijst naar de gemeente. Dit zou erop kunnen duiden, dat de gemaakte afspraken en taakverdelingen niet helder zijn. Bij samenwerking is het namelijk van belang dat de afspraken op één manier uitgelegd kunnen worden en dat er een duidelijk taakverdeling is (Alfafashion, 2014). Hierdoor wordt voorkomen dat de communicatie langs elkaar heen loopt. Daarentegen zijn burgers positief te spreken over het Zorgloket, zij verwijzen de burger door naar de juiste professional. Ten slotte zien de burgers graag meer overleg en samenwerking tussen de gemeente en niet gecontracteerde instanties.

## **5.5 Conclusie hoofdvraag**

In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag: Hoe wordt de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren door de burgers?

De burgers uit de gemeente Hengelo hebben verschillende ervaringen met de dienstverlening door de professionals, deze zijn zowel positief als negatief. Over het algemeen vinden de burgers de professionals vriendelijk, luisteren de professionals aandachtig en vragen ze goed door. Zo wordt er ook naar de inzetbaarheid van het sociale netwerk gevraagd. De burgers begrijpen dat hier naar gevraagd moet worden. Echter wordt dit niet altijd als prettig ervaren. In tegenstelling tot het sociaal netwerk, hebben de burgers het idee dat er niet gekeken of gevraagd wordt hoe iemand zijn problemen zelf kan oplossen. Ook hebben zij het idee dat de doelen vaak al vast staan en dat zij geen invloed hebben op het zorgplan.

De burgers missen soms empathie of inleving van de professional waardoor de persoonlijke situatie van de burger soms niet wordt begrepen. Ook geven zij aan de deskundigheid bij de

professional soms te missen. Wellicht zou dit een oorzaak kunnen zijn wat het inleven in de persoonlijke situatie bemoeilijkt. Dit wordt gedacht omdat de VGN (2013) beschrijft dat alle gespreksvoerders in een gemeente generalistisch moeten zijn, ze beschikken over ruime basiskennis om de nieuwe doelgroep te bedienen. De gespreksvoerders hebben verstand van voorkomende beperkingen en de consequenties van het zelfstandig functioneren. Daarnaast beschrijft de VGN (2013) dat het ook belangrijk is dat sommige gespreksvoerders zich specialiseren in een bepaald type beperking. Hierdoor kan het zijn dat er meerdere typen gespreksvoerders beschikbaar zijn binnen de gemeente. Doordat een professional zich specialiseert in een bepaalde problematiek, zal het zo kunnen zijn dat de burger zich hierdoor meer begrepen voelt. De burger hoeft dan niet telkens zijn/haar ziektebeeld opnieuw uit te leggen zodat de professional de situatie begrijpt. De burgers ervaren een aantal opmerkingen die door professionals zijn gemaakt als vervelend en respectloos.

Ten slotte hebben de burgers de zorg en dienstverlening als toegankelijk ervaren. Het Zorgloket als eerste aanspreekpunt gezien en werden de burgers naar de juiste professional doorverwezen. Burgers vinden het echter soms onduidelijk waar zij informatie kunnen verkrijgen. Bij de verkregen informatie missen zij soms informatie en vinden de burgers het door vakjargon soms moeilijk te begrijpen.

## **5.6 Aanbevelingen**

Hieronder worden de aanbevelingen beschreven die voortkomen uit de conclusies.

### *Aanbeveling 1 Informatievoorziening*

Uit de thema's toegankelijkheid en communicatie is naar voren gekomen dat de burgers het niet altijd duidelijk vinden hoe ze aan de juiste informatie moeten komen voor hun vraag. Ook zien de burgers graag dat de gemeente meer preventief informeert. De burgers hebben aangegeven de preventieve informatie graag op papier thuisgestuurd te krijgen. Tevens is het aan te bevelen om iedere burger een informatiegids over de gemeente thuis te sturen. Een informatiegids waar alle organisaties, voorzieningen, procedures en regels en contactgegevens van de gemeente Hengelo in staat. Zo weten de burgers bijvoorbeeld ook dat er een klachtencommissie is en hoe zij hier gebruik van kunnen maken. Het is raadzaam om deze informatiegids gestructureerd en 'joris-proof' te schrijven. Dit valt namelijk onder het uitgangspunt van de gemeente Hengelo. De burgers zien graag dat de informatie zonder vakjargon geschreven wordt en dat de informatie voor iedere burger te begrijpen is. De

informatiegids kan er gestructureerd uit zien door bijvoorbeeld de verschillende thema's (organisaties, voorzieningen, procedures, regels en contactgegevens) op alfabetische volgorde te ordenen. Door de structuur en duidelijkheid kan wellicht voorkomen worden dat de burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd. In sommige situaties kan de burger direct contact opnemen met de juiste organisatie. De burgers hebben aangegeven informatie te missen, niet te weten waar ze de informatie kunnen vinden en dat de informatie soms onduidelijk is. Door deze aanbeveling ten harte te nemen zou de gemeente de burgers hierin tegemoet kunnen komen.

#### *Aanbeveling 2 Zelfregie*

Uit het onderzoek is gebleken dat de burgers het idee hebben geen zelfregie te hebben. Ze hebben het idee dat er niet wordt gekeken, of gevraagd wordt, hoe iemand zijn problemen zelf kan oplossen. Daarnaast hebben de respondenten ook het idee dat de doelen vaak al vast staan en zij dus geen invloed hebben op het zorgplan. De gemeente wordt geadviseerd om, in het contact tussen de professional en burgers, meer overleg te laten plaatsvinden, waarbij er geluisterd wordt naar de oplossingen die de burgers aandragen. Om de Eigen Kracht en motivatie van de burger te vergroten en te stimuleren, wordt er geadviseerd om eerst oplossingen vanuit de burger te laten komen. Om vervolgens in gesprek te gaan en tot een gezamenlijke oplossing te komen. Er wordt geluisterd naar de oplossingen van de burgers en er zal gekeken moeten worden of deze toegepast kunnen worden. Het zou kunnen zijn dat de burgers dan meer het idee hebben dat de professional zich inleeft in de situatie van de burger. Dit zal volgens Weinberg en Gould (2011) een positief effect kunnen hebben in de relatie tussen professional, cliënt en omgeving. Als men tot een gezamenlijke oplossing of plan komt, zal dit ook de motivatie van de cliënt vergroten bij het uitvoeren van het zorgplan. Deze motivatie zal van positieve invloed zijn op de prestaties en uitvoering van dit zorgplan (Weinberg & Gould, 2011).

#### *Aanbeveling 3 Populatie*

Om een goed beeld te krijgen over de populatie (zie paragraaf 3.2), zal er nader onderzoek verricht moeten worden. In dit onderzoek hebben met name burgers meegewerkt, die te maken hebben gehad met Team Wmo. De steekproef is dus niet representatief (zie paragraaf 3.2). Doordat er voornamelijk burgers hebben meegewerkt die te maken hebben gehad met het Team Wmo, zal het onderzoek nog een keer uitgevoerd moeten worden omdat de zorg voortdurend in verandering is. Hierdoor kunnen de ervaringen van de burgers die te maken hebben gehad met Team Wmo ook veranderen. De aanbeveling die de

gemeente Hengelo wordt meegegeven, is dat er onderzoek gedaan kan worden naar alle professionals in de gemeente Hengelo. Dit onderzoek zal op een aselechte manier uitgevoerd moeten worden. Deze factoren, het aselechte werven én burgers die te maken hebben gehad met alle soorten professionals, zullen ervoor zorgen dat de steekproef representatief is. Hierdoor zal er mogelijk een beter beeld ontstaan over de ervaringen van de dienstverlening in de gemeente Hengelo.

## 6. Discussie

In dit hoofdstuk worden allereerst de sterktes en zwaktes van dit onderzoek beschreven. Tot slot wordt er een discussie beschreven.

### 6.1 Sterktes en zwaktes

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek toegelicht.

#### De sterke punten van dit onderzoek zijn:

##### *Topiclijst*

De topiclijst, die gebruikt is voor dit onderzoek, is goed geoperationaliseerd. De topiclijst is gebaseerd op de operationalisatie. Er zijn drie focusgroepen gehouden door drie verschillende gespreksleiders. Aan de hand van de topiclijst heeft iedere gespreksleider de focusgroep gehouden. Uit de uitkomst van de deze drie focusgroepen zijn allemaal soortgelijke antwoorden gekomen. Het heeft dus niet uitgemaakt welk persoon dit gesprek heeft geleid.

##### *Ervaren opdrachtgever*

Dit onderzoek is begeleid door een ervaren opdrachtgever. Zij heeft ervaring met onderzoek doen middels focusgroepen. Tevens heeft zij kennis over het thema waar dit onderzoek over gaat. Haar kennis heeft bijgedragen aan de kwaliteit van het onderzoek. Ze heeft namelijk goede feedback gegeven en haar kennis gedeeld. Eveneens heeft zij laten zien hoe de onderzoeker het beste een focusgroep kan leiden.

##### *Feedback*

De onderzoekers hebben goede feedback ontvangen op dit onderzoek. De feedback is verkregen door de studenten tijdens de intervisie lessen, en door de onderzoeksdocent en opdrachtgever. Door de feedback van deze personen zijn de onderzoekers op andere inzichten en ideeën gekomen. Daarnaast is de manier van denken veranderd door de feedback, er wordt meer onderzoeksgericht nagedacht.

##### *Omvang focusgroep*

Via het Hengelopanel hadden veel respondenten zich aangemeld om mee te willen werken aan het onderzoek. Er is goed gekeken naar het aantal personen in een focusgroep. Er is een maximum vastgesteld voor het aantal leden die mochten deelnemen aan een focusgroep, het maximum is vastgesteld op tien personen per focusgroep. Dit maximum is vastgesteld,

zodat iedereen aan bod kon komen in het gesprek en dat er voldoende tijd was voor iedereen.

#### *De zwakke punten van dit onderzoek zijn:*

##### *Verandering van onderzoek*

Zoals er eerder beschreven is, wordt er een soortgelijk onderzoek gedaan in de gemeente Enschede en de gemeente Haaksbergen. Dit onderzoek is begonnen voor de gemeente Haaksbergen. Echter waren er niet genoeg respondenten en is het onderzoek overgenomen voor de gemeente Hengelo. Er is veel tijd verloren gegaan aan het zoeken naar respondenten in de gemeente Haaksbergen. Eveneens heeft het verdiepen in een andere gemeente extra tijd gekost.

##### *Samenwerking andere onderzoekers*

In het begin werd er samengewerkt met de andere onderzoekers. Het operationaliseren was een gezamenlijk proces. Dit stagneerde bijvoorbeeld doordat een tweetal een deeltijdstudie volgde, waardoor zij weinig beschikbaar waren. De communicatie verliep vooral via de mail, waardoor er gewacht moest worden op antwoord. Tevens was er tijdens overleg veel herhaling over informatie wat er in de lessen besproken werden, dit was overbodig en kwamen de onderzoekers niet tot de kern.

##### *Populatie en steekproef*

De respondenten hadden voornamelijk ervaring met Team Wmo. Een klein aantal respondenten waren in contact gekomen met Team Jeugd en Gezin en Wijkkracht. Er had beter gekeken moeten worden met wie de respondenten contact hebben gehad, zodat er een gelijke verdeling was van de Team Wmo, Team Jeugd en Gezin en Wijkkracht. De steekproef was beperkt, doordat er alleen mensen via het Hengelopanel zijn geworven. De burgers die geen lid zijn, hebben daardoor geen kans gekregen om hun ervaring te delen. De steekproef is niet representatief. De steekproef is namelijk niet aselekt, en de groep lijkt niet met alle belangrijke kenmerken op de populatie. Hierdoor is de populatie niet generaliseerbaar.

##### *Ruis focusgroep*

Tijdens de interviews zijn er verschillende factoren geweest waardoor de respondenten afgeleid konden raken. Zo is er vaker een telefoon afgegaan. Bij een andere locatie liepen de eigenaren van de ruimte vaker naar buiten en binnen. Andere ruis zorgde ervoor dat de opnames niet altijd verstaanbaar waren. Er werd tijdens het interview thee of koffie gepakt

wat veel lawaai maakte, hierbij gingen er ook mensen door elkaar heen praten over onderwerpen wat niet van belang was. Het is meerdere keren voor gekomen dat de opname niet te verstaan was, doordat andere mensen door elkaar gingen praten, twee verschillende gesprekken tegelijk gevoerd werden of doordat iemand moest hoesten. Voor een volgende keer moeten de onderzoekers duidelijker afspraken maken of eerder ingrijpen als er bijvoorbeeld twee gesprekken zijn. Een andere afspraak kan zijn dat de telefoons uit moeten.

#### *Doorvragen*

Nadat de interviews zijn uitgetypt, zijn de onderzoekers erachter gekomen dat er beter doorgevraagd had kunnen worden. Zoals in de situatie waarin een respondent had gezegd dat het contact met Team Wmo goed was verlopen. De gespreksvoerders hebben hier niet op doorgevraagd. Terwijl het juist interessant is, om te weten waarom het contact juist goed verliep. Zo zijn er meerder voorbeelden waar beter op doorgevraagd had kunnen worden. Hierdoor hebben sommige antwoorden geen inhoud. Waar de onderzoekers ook meer aandacht aan hadden kunnen besteden in de interviews, was de weerstand tegen de veranderingen en effecten van de bezuinigingen. Het grootste gedeelte van de respondenten hadden namelijk negatieve ervaringen met de gemeente Hengelo. De onderzoekers hadden moeten doorvragen waar deze ontevredenheid vandaan kwam; beleid of de uitvoering van het beleid.

Tabel 1. Sterktes en zwaktes

| Sterktes              | Zwaktes                          |
|-----------------------|----------------------------------|
| Topiclijst            | Verandering van onderzoek        |
| Ervaren opdrachtgever | Samenwerking andere onderzoekers |
| Feedback              | Populatie en steekproef          |
| Omvang focusgroep     | Ruis                             |
|                       | Doorvragen                       |

## 6.2 Discussie

Willem-Alexander benoemde in 2013 in zijn troonrede dat de verzorgingsstaat langzaam verandert in een participatiesamenleving (Verschoor, 2015). In een participatiesamenleving wordt er van de burgers verwacht dat ze meer initiatief tonen op het gebied van zorg, jeugd en werk. Eén van de uitgangspunten van de participatiesamenleving, is het gebruik maken van Eigen Kracht. Eigen Kracht is opgezet om de benodigde hulp naar eigen hand te organiseren (Hilhorst & Van der Lans, 2014). Eigen Kracht is tegenwoordig een veel terugkomend begrip. Echter weet niet iedereen wat dat inhoudt. In het onderzoek zijn de aspecten van Eigen Kracht aan bod gekomen. Er zijn verschillende ervaringen met Eigen Kracht. Praktijk en theorie lijken nogal van elkaar te verschillen. Wat werkt er wel en wat werkt er niet bij het gebruik van Eigen Kracht? Oftewel, hoe kan de slagingskans hiervan verbeterd worden?

Bij Eigen Kracht is het van belang om met behulp van het sociale netwerk de zeggenschap en regie te houden over de problemen. In de praktijk lijkt dit niet altijd zo uit te pakken. Hilhorst en Van der Lans (2014) hebben dakloze Amsterdamse jongeren geïnterviewd. Daaruit is naar voren gekomen dat zij niet hun sociale netwerk willen of kunnen inzetten (Hilhorst & Van der Lans, 2014). De burgers uit het onderzoek hebben hetzelfde probleem. Zij snappen dat er vanuit het sociale netwerk gekeken moet worden naar oplossingen, maar kunnen of willen dit niet altijd. Hoe zou een professional de cliënt kunnen helpen, zodat het sociaal netwerk wel kan worden ingezet? Een burger uit het onderzoek heeft namelijk aangegeven het lastig te vinden en zich schuldig te voelen na het vragen van hulp. Met deze gevoelens zou wat gedaan kunnen worden, zoals het leren vragen om hulp en hoe je dan met deze gevoelens omgaat. Het kan ook voorkomen dat het huidige sociaal netwerk niet ingezet kan worden. Er zal dan gezocht moeten worden naar andere mogelijkheden. Een mogelijkheid kan bijvoorbeeld zijn door andere mensen te zoeken, waar de cliënt wel hulp van zou willen krijgen. De cliënt zal deze dan wel moeten kunnen vinden. Deze uitdaging en verantwoordelijkheid ligt volgens Krober (2015) dan niet bij de 'kwetsbare' burger, maar bij de toegankelijkheid van de samenleving. Want hoe kan de burger de juiste mensen of hulp vinden als diegene niet weet waar hij moet zijn, of weet wat de gemeente te bieden heeft? Hulp moet toegankelijk zijn, zodat 'kwetsbare' mensen ook daadwerkelijk een kans hebben om mee te kunnen doen in de samenleving. De toegankelijkheid van de samenleving komt ook terug uit de resultaten van het onderzoek. Zo zijn er onduidelijkheden door gebrek aan

informatie, maar ook waar de informatie te vinden is. Het is lastig te bepalen waar de juiste hulp te vinden is en wat de gemeente te bieden heeft, of wat de beperkingen zijn.

Mocht de burger dan ook initiatief tonen, zal het initiatief beloond moeten worden. Volgens Hilhorst en Van der Lans (2014) heeft het benutten van Eigen Kracht meer kans van slagen als het initiatief wordt beloond. Het sociale netwerk is geen hulpbron die de gemeente kan ontlasten, maar die de positie van de burger sterker maakt. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat dit niet altijd op deze manier wordt ervaren. Burgers en mantelzorgers hebben het gevoel, dat ze sinds de ingang van de transitie meer moeten doen en dat er minder tijd kan worden besteed om leuke dingen te ondernemen. Bijvoorbeeld, de mantelzorger komt nu bij de cliënt om meer taken uit te voeren die de professionals eerst deden, hierdoor kan er minder tijd worden besteed aan leuke dingen. Mantelzorgers werden voorheen beloond middels het mantelzorgerscomplimentenstelsel, dit stelsel is er niet meer. Daardoor missen de mantelzorgers het gevoel van waardering. Het initiatief zal eerder terug komen of er zal eerder initiatief worden getoond bij beloning. Het belonen van gewenst gedrag vergroot volgens Weinberg en Gould (2011) de kans dat dit gewenste gedrag zich vaker voor zal doen. Wanneer mensen beloond worden voor bepaald gedrag zullen ze proberen dit gedrag te herhalen om opnieuw de positieve consequenties te ervaren. De beloningen zouden moeten aansluiten bij de behoeftes van de cliënt. Een beloning hoeft niet altijd om een geldbedrag te gaan. Het kan ook een dagje weg zijn of een waardering in woorden. Door deze beloningen voelt iemand zich gewaardeerd en kan iemand zelfvertrouwen krijgen. Dit zal iemand weer motiveren om door te gaan, iemand kan er plezier in krijgen en er zullen positieve emoties of energie ontstaan (Weinberg & Gould, 2011). Beloning is één van de punten die de kwaliteit van de zorg kan verbeteren.

Naast bezuinigingen is de transitie ook bedoeld om de kwaliteit te verbeteren. Met beroep op alleen Eigen Kracht en het sociale netwerk, gaat het niet lukken. Daarvoor moet de Eigen Krachtbeweging opnieuw centraal worden gesteld (Krober, 2015). Eigen Kracht is volgens Hilhorst en Van der Lans (2014) namelijk geen in te vullen hokje op een intakeformulier, het is een besluitvormingsmodel. Het heft zelf in handen nemen en een eigen plan ontwikkelen. Echter is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de burgers niet het gevoel van 'zelfregie' te hebben. Zij hebben aangegeven dat het doel in het zorgplan al vast staat en dat er niet naar de oplossingen wordt geluisterd. Volgens Weinberg en Gould (2011) is het belangrijk om samen een doel te maken en dat de cliënt er ook zelf achter staat. Doelen moeten bij een persoon passen. Heeft de cliënt behoefte aan deze doelen en waarom zijn

deze doelen van belang? Als diegene niet achter zijn doel staat, zal de cliënt ook niet gemotiveerd zijn. De slagingskans van het behalen zal kleiner worden. Een eigen keus maken of invloed hebben op de keus, zal de motivatie bevorderen. Samen doelen maken zal ook een positieve invloed hebben op de relatie tussen de cliënt, omgeving en professional. Als het doel al vast staat, en het dus moet, zal er weerstand zijn en minder motivatie. Het kan zijn dat vanuit het gemeentebeleid dit doel zo moet zijn. Het is dan van belang dat de professional kijkt naar de redenen waarom een cliënt het niet eens is met dit doel. Zijn er mogelijkheden, dat dit doel passend gemaakt kan worden bij de cliënt? Als het sociaal netwerk bijvoorbeeld verplicht betrokken is bij dit doel (het sociale netwerk die de cliënt juist niet wilt inzetten), vermindert de motivatie. Als professional zou je dan samen kunnen kijken naar hoe de omgeving veranderd kan worden en de cliënt tegemoet kan komen in zijn behoeften. Op deze manier zal het zorgplan beter uitgevoerd kunnen worden en minder tijd kosten (Weinberg & Gould, 2011).

Zoveel mogelijk zelf doen en het vermogen om mee te kunnen doen in de maatschappij, zijn twee uitgangspunten van Eigen Kracht die lijken te werken in de praktijk. De participatiesamenleving begint langzaam invulling te krijgen. Burgers zullen ongetwijfeld tot meer in staat zijn dan de verzorgingsstaat voor mogelijk heeft gehouden. Er zullen wel meerdere strategieën ingezet moeten worden om de slagingskans te vergroten. Zoals het belonen van Eigen Kracht en het inzetten van het sociale netwerk en de samenleving toegankelijker te maken voor de burgers. De samenleving wordt toegankelijker als burgers weten waar ze de benodigde informatie kunnen vinden. Burgers worden geholpen als ze worden voorzien van de nodige informatie, bijvoorbeeld huis aan huis.

Tot slot zal geaccepteerd moeten worden, dat sommige kwetsbaren mensen -tijdelijk of altijd- geen sociaal netwerk hebben. Dit kan komen omdat het er niet is, ze het niet kunnen creëren of het in stand kunnen houden. Professionele zorg en ondersteuning zal dus altijd nodig zijn (Verschoor, 2015).

## Literatuurlijst

Alfafashion. (2014). *Samenwerken*. Verkregen via: [alfafashion.nl/wp-content/uploads/2014/01/4-Samenwerken.docx](http://alfafashion.nl/wp-content/uploads/2014/01/4-Samenwerken.docx)

Associatie. (2011). *Voor- en nadelen van focusgroepen*. Verkregen via: <https://associatie.kuleuven.be/altus/seminaries/1112/131011/focusgroepen.pdf>

Barsten, J. en Janssen, R. (2008). *Beleefde bejegening*. Utrecht: Stichting Clip.

Bosch, E. (1998). *Bejegening in de zorg*. Baarn: Uitgeverij H. Nelissen B.V.

Brandsma. (z.j.). *Het communicatieproces*. Verkregen via: <http://www.brandsma.nl/lessen/les10.htm>

Brink, C. (2013). *Zelfregie, Eigen Kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontwart*. Movisie.

Cemarketing. (2014). *Waarom is marketing zo belangrijk*. Verkregen via: <http://zakelijk.infonu.nl/marketing/144576-waarom-is-marketing-zo-belangrijk.htm>

Communicatieplan. (2006). *Communicatie Wmo*. Verkregen via: <http://www.kansplus.nl/mediabank/Bijlage%204%20WMO%20Communicatieplan.pdf>

Dooms, I. & van Lonkhuizen, A. (2009). *Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009*. Den Haag: SGBO Benchmarking.

Dronkers, F. (2015). *Beter bejegenen*. Verkregen via: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/opinie/columns/beter-bejegenen.9481172.lynkx>

Eigen Kracht centrale, (2015). *Wijkteams*. Geraadpleegd op 30 oktober 2015, van <http://www.eigen-kracht.nl/voor-wie/wijkteams/>

GezondVGZ. (2012). *Mondigheid*. Verkregen via: <https://www.gezondvgz.nl/%7B21a0ceda-43d7-4831-ad0d-ebb27d066d04%7D?tp=%7B208950eb-c724-4a66-ae21-e87fd9b52869%7D#{8ba753be-fe04-4561-8b8a-4f6ad74f40a0}>

Grit, R. & Guit, R. & Van der Sijde, N. (2006). *Sociaal competent*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Grit, R. & Julsing, M. (2012). *Zo doe je een onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers

Hanzon, C., Lucassen, A. en Sok, K. (2013). *Zo werkt u aan kwaliteit in de Wmo*. Movisie

Hengelo. (2016). *Bezwaar en beroep*. Verkregen via: <http://www.hengelo.nl/bezwaar-beroep>

Hengelo. (2014). *Met respect op weg naar een nieuw stelsel voor maatschappelijke ondersteuning*. Verkregen via: <http://www.hengelo.nl/Welkom-in-Hengelo/Bestuur-ampamp-Organisatie/Beleid-en-regelgeving/Beleidsnotities.html>

Hengelo. (2014). *Met respect*. Verkregen via: [http://www.hengelo.nl/Pdf\\_Internet/Projecten/Samen074/Contourennotitie\\_decentralisaties\\_sociaaldomein.pdf](http://www.hengelo.nl/Pdf_Internet/Projecten/Samen074/Contourennotitie_decentralisaties_sociaaldomein.pdf)

Hilhorst, P. & Van der Lans, J. (2014). *Nabij is beter*. Verkregen via: [http://www.josvdlans.nl/publicaties/2015-01-KING-VNG-Nabij-is-beter\\_Hilhorst\\_VdLans.pdf](http://www.josvdlans.nl/publicaties/2015-01-KING-VNG-Nabij-is-beter_Hilhorst_VdLans.pdf)

Iederin. (2015). *Misverstanden over de Wmo 2015*. Verkregen via: [https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwiljJGB3cnKAhWFkg8KHQwHCssQFggpMAI&url=https%3A%2F%2Fiederin.nl%2Fdownloads%2Fdl.php%3F%3D868\\_10\\_misverstanden\\_Wmo\\_VWS-25072014.pdf&usg=AFQjCNE39uHHcUBzCyaNwckX07VliZErpQ&sig2=DK4\\_BguyNqU5PcGQlk47Pw](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0ahUKEwiljJGB3cnKAhWFkg8KHQwHCssQFggpMAI&url=https%3A%2F%2Fiederin.nl%2Fdownloads%2Fdl.php%3F%3D868_10_misverstanden_Wmo_VWS-25072014.pdf&usg=AFQjCNE39uHHcUBzCyaNwckX07VliZErpQ&sig2=DK4_BguyNqU5PcGQlk47Pw)

Ketelaar N., Walberg A. (2016) *Transitie in 3 Twentse gemeenten*. WMO-werkplaats Twente. Saxion, Enschede.

KING. (2015). *Gemeentelijke dienstverlening*. Verkregen via: <http://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-dienstverlening--c30/>

Koopman, J. (2015). *Voor ouderen: ouderwetse marketing!* Verkregen via: <http://route50plus.nl/2015/05/06/voor-ouderen-ouderwetse-marketing/>

Krober, H. (2015). *Op Eigen Kracht gaat het niet lukken*. Verkregen via: <http://www.socialevraagstukken.nl/op-eigen-kracht-gaat-het-niet-lukken/>

Lasswell, H.,D.( z.j.). *Lasswell's model*. Verkregen via: <http://communicationtheory.org/lasswells-model/>

Migchelbrink, F. (2012). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Uitgeverij SWP Amsterdam

Migchelbrink, F. (2013). *Handboek praktijkgericht onderzoek*. Uitgeverij SWP Amsterdam

Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Uitgeverij Acco

Movisie, (2015). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/artikel/drie-decentralisaties-sociale-domein>

NVMW (2010). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker. Collectieve beroepsnormen van het beroep maatschappelijk werker*. Nieuwegein Anraad

Oude Vrielink, M. (2015). *Bouwen aan burgerkracht*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/publicaties/bouwen-aan-burgerkracht>.

Profi-leren. (2016). *Deskundigheid op peil houden*. Verkregen via: [http://www.profi-leren.nl/files/hzw\\_dc31.pdf](http://www.profi-leren.nl/files/hzw_dc31.pdf)

Reframe. (z.j.). *Communicatie*. Verkregen via: <http://www.reframe.nl/training/communicatietrainingen>

Remmerswaal, J. (2015). *Begeleiden van groepen. Groepsdynamica in praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Rijksopenheid. (2016). *Maximaal aanvaardbare wachttijden ( treeknormen)*. Verkregen via: <http://vws.rijksopenheid.nl/1058/maximaal-aanvaardbare-wachttijden-treeknormen>

Rijksoverheid, (2015). *Zorg in een zorginstelling*. Verkregen via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-in-zorginstelling/vraag-en-antwoord/organisatie-zorg-en-ondersteuning-per-2015>

Schermer, K. & Van Hogen, R. & Onrust, I. (2014). *Communicatie compleet*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Scherrenburg, M. (2013). *VGN-factsheet over het keukentafelgesprek*. Verkregen via: <http://www.vgn.nl/artikel/16178>

Schouten & Nelissen. (2007). *Persoonlijke kwaliteiten*. Verkregen via: <http://www.encyclo.nl/lokaal/10005>

Schreuder Peters, R. *Methoden & technieken van onderzoek*. Den Haag: Sdu Uitgevers

Slangenbeek. (2009). *Gemeentenieuws*. Verkregen via: <http://www.wijkraadslangenbeek.nl/gem-hengelo-slangenbeek/>

Spaanbroek, L. (2011). *Vindbaarheid verhogen & naamsbekendheid vergroten door combi weblog met eZine Nieuwsbrief*. Verkregen via: <http://www.infomarketeers.nl/vindbaarheid-verhogen-naamsbekendheid-vergroten-door-combi-weblog-met-ezine-nieuwsbrief/>

Stroeker, N. (2009). *Aspecten van gemeentelijke dienstverlening*. Verkregen via: <http://www.basis-online.nl/index.cfm/1,126,474,0,html/Aspecten-van-gemeentelijke-dienstverlening>.

Toegankelijk Brabant. (2012). *Meer over toegankelijkheid*. Verkregen via: <http://www.toegankelijkbrabant.nl/toegankelijkheid>

UvA Talen. (2016). *Niveausysteem*. Verkregen via: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>

Van Arum, S. & Schoorl, R. (2015). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht*. Verkregen via : [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco\\_files/Rapport-Sociale-\(wijk\)teams-State-of-the-Art%20\[MOV-5475870-1.0\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Rapport-Sociale-(wijk)teams-State-of-the-Art%20[MOV-5475870-1.0].pdf)

Van Dam, A. & Van Tilburg, C. (2011). *Niet meer door het lint*. Bohn Stafleu van Loghum.

Verschelling, M. (2015). *Wmo 2015: wat is er veranderd?* Verkregen via:  
<https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>

Verschoor, W. *De voordelen van de participatiesamenleving*. Verkregen via:  
<https://www.movisie.nl/artikel/voordelen-participatiesamenleving>

Verschuren, P. en Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Boom Lemma uitgevers.

Vlaar, P. (2015). *Eigen kracht en zelfregie lijken verder weg dan ooit*. Verkregen via:  
<https://www.movisie.nl/artikel/eigen-kracht-zelfregie-liken-verder-weg-dan-ooit?gclid=CLTbuZHLocoCFUKeGwodr00NSQ>

Vilans.(n.d.). *Non-verbale communicatie*. Verkregen via:  
<http://www.vilans.nl/docs/producten/Communicatiewerkblad%20Nonverbale%20communicatie.pdf>

Vlind, M. (2012). *Zelfregie of zelfredzaam. Ziet u het verschil?* Verkregen via:  
<https://www.movisie.nl/artikel/zelfregie-zelfredzaam-ziet-u-verschil>

VNG (2013). *Een goed gesprek. Wat heeft de gespreksvoerder nodig?* Verkregen via:  
[https://vng.nl/files/vng/nieuws\\_attachments/2013/20130904-een-goed-gesprek-wmo-kanteling.pdf](https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2013/20130904-een-goed-gesprek-wmo-kanteling.pdf)

VNG. (2013). *Het gesprek. Deel IV: Nieuwe doelgroep, ander Gesprek*. Verkregen via:  
[https://vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv\\_20130417.pdf](https://vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv_20130417.pdf)

VNG. (2013). *Sociale wijkteams in ontwikkeling*. Verkregen via:  
<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2013/20130805-sociale-wijkteams-in-ontwikkeling.pdf>

VNG. (2014). *Factsheet Kwaliteitseisen jeugdhulpaanbieders en gemeenten zoals gesteld in de Jeugdwet*. Verkregen via:  
[https://vng.nl/files/vng/201405\\_factsheet\\_kwaliteitseisen\\_jeugdhulpaanbieders.pdf](https://vng.nl/files/vng/201405_factsheet_kwaliteitseisen_jeugdhulpaanbieders.pdf)

VNG. (2015). *Handreiking communiceren met burgers over privacy en de verwerking van persoonsgegevens in het sociaal domein*. Verkregen via:

<https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/isd-handreiking-privacy-communiceren-burgers-vokt2015.pdf>

VNG. (2015). *Implementatieplan privacy sociaal domein*. Verkregen via: <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20151217-isd-privacy-implementatieplan-v1def.pdf>

VNG. (2015). *Privacy en de decentralisaties*. Verkregen via: [https://vng.nl/files/vng/raadgever-privacy-en-de-decentralisaties\\_20150924.pdf](https://vng.nl/files/vng/raadgever-privacy-en-de-decentralisaties_20150924.pdf)

VNG. (2015). *Zelfscan privacy sociaal domein*. Verkregen via: <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2015/20151217-isd-privacy-zelfscan-dec2015.pdf>

Weinberg R, S. & Gould, D. (2011). *Foundations of Sport and Exercise Psychology* (5e druk). Human Kinetics

Westert, G.P., Droomers, M.P.C.A., & Smits, J.P.J.M. (2002). Sociaal-economische status en toegankelijkheid van zorg in Nederland (44 p. RIVM rapport 279601002). Bilthoven: RIVM.

Wijkkracht. (2015). *Informatiewijzer*. Verkregen via: <http://www.swohengelo.nl/File/informatiewijzer/Wijkkracht2015-2016.pdf>

Wijk, M. (2012). *Handboek voor toegankelijkheid: over de ergonomie van buitenruimten, gebouwen en woningen*. Den Haag: Sdu Uitgevers

## Bijlagen

### Bijlage 1 Draaiboek/ topiclijst focusgroepen Hengelo

Bij de eerste bijeenkomst heeft Nicole (de opdrachtgever en ervaren onderzoeker) voornamelijk het woord gedaan. Op deze manier konden Demi en Ellen (de onderzoekers) kennismaken met focusgroepen en een goed voorbeeld zien. Demi zat meer op de achtergrond om mee te schrijven, Ellen meer op de voorgrond om eventueel door te kunnen vragen. Bij de volgende bijeenkomsten zouden Demi en Ellen meer het interview kunnen leiden.

| Tijd          | Duur   | Wat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Wie                  |
|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 14.45 - 15.00 | 15 min | Inloop met koffie en thee<br>(alvast het formulier uitdelen voor de mensen die binnen komen, zie hieronder)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Demi en Ellen        |
| 15.00- 15.05  | 5 min  | Welkomstwoord + naambordjes uitdelen <ul style="list-style-type: none"><li>Welkom: Iedereen welkom heten en bedanken voor hun komst, ons zelf voorstellen en naambordjes uitdelen.</li><li>Onderwerp uitleggen+ doel: Met het onderzoek willen we er graag achter komen hoe de dienstverlening van de professionals van de gemeente Hengelo wordt ervaren door de burgers. Met deze informatie zouden we een bijdrage kunnen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening.</li><li>Uitleggen dat de groep bijeen is, om te discussiëren over het onderwerp en dat iedereen vrij is om te zeggen wat hij/zij wilt.</li><li>Aangeven wat er met de gegevens gedaan wordt en waarom er aantekeningen en geluidsopname worden gemaakt. Benoemen dat de informatie vertrouwelijk wordt behandeld en dat de deelnemers anoniem mogen blijven. Informed consent formulier uitdelen en laten invullen.</li><li>Duur van de bijeenkomst aangeven: 1,5 uur.</li><li>Als dank voor het meedoen aan deze bijeenkomst ontvangen ze een cadeaubon van 10 euro.</li><li>Resultaat: rapport met aanbevelingen voor de gemeente</li></ul> | Nicole, Demi & Ellen |

|             |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                     |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|             |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen of de geïnterviewde nog vragen heeft.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                     |
| 15.05-15.15 | 10 min | <p>Voorstelrondje:<br/>Rondje maken waarin iedereen zich voorstelt en in één zin benoemd wat hun ervaring is met de professionals uit de gemeente Hengelo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |
| 15.15-15.30 | 15 min | <p><b>Topic 1 Toegankelijkheid</b><br/>Stelling 1: Toen ik een hulpvraag had, kon ik snel bij de professional terecht.</p> <p>Stelling 2: Met mijn hulpvraag was ik bij Wijkkracht/ het Zorgloket aan het goede adres.</p> <p>Stelling 3: Als ik een bezwaar wil indienen tegen een beschikking, weet ik waar ik moet zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Bereikbaarheid: diensttijden of de plek waar je moet zijn</i></li> <li><i>Naamsbekendheid: kennen de respondenten bijv. Wijkkracht.</i></li> </ul> | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |
| 15.30-15.50 | 20 min | <p><b>Topic 2 Bejegening</b><br/>Hoe vindt u dat de medewerker van Wijkkracht/consulent/regisseur u heeft behandeld?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Houding</li> <li>Voldoende tijd</li> <li>Empathisch vermogen</li> <li>Respectvol behandeld</li> <li>Goed luisteren</li> <li>Deskundigheid</li> <li>Etc.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |
| 15.50-16.05 | 15 min | <p><b>Topic 3 Communicatie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hoe kwam u bij de professional die u heeft geholpen terecht?</li> <li>Op welke manier communiceert u deze professional en wat vindt u van deze manier?<br/><i>Denk aan bellen, mailen, telefoon, persoonlijk, post etc.</i></li> </ol>                                                                                                                                                                                                             | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |

|             |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                     |
|-------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|             |        | <p>3. Bent u tevreden over de frequentie, duur en kwaliteit van de communicatie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Denk aan het aantal contactmomenten, zijn er meer nodig? Liever meerdere korte of minder maar langer etc.</i></li> <li>• <i>Inhoudelijk: is het te begrijpen? Ontbreekt er iets?</i></li> <li>• <i>Zorgvuldig</i></li> <li>• <i>Welke en/of hoeveelheid personen</i></li> <li>• <i>Samenwerking</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                     |
| 16.05-16.15 | 10 min | <p><b>Topic 4 Eigen Kracht</b></p> <p>Stelling 1: ik heb het gevoel dat ik invloed heb op het proces van ondersteuning</p> <p>Stelling 2: Medewerker van Wijkkracht/ Wmo consulent verwacht van mij dat ik mijn hulpvraag (gedeeltelijk) zelf oplos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>sociaal netwerk</i></li> <li>• <i>zich verantwoordelijk</i></li> <li>• <i>wat vindt u er van dat er hier naar gestreefd wordt, en heeft u er überhaupt wel eens van gehoord</i></li> <li>• <i>gestimuleerd door de professional om zelf na te denken van oplossingen of mogelijkheden</i></li> <li>• <i>Wat is goed of wordt er nog wat gemist</i></li> <li>• <i>individuele situatie</i></li> </ul> | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |
| 16.15-16.25 | 10 min | <p><b>Overig</b></p> <p><u>Ondersteuning</u><br/>Wat vindt u belangrijk in de ondersteuning door de Wmo-consulent / medewerker van Wijkkracht? En wat minder belangrijk?</p> <p><u>Complimenten en tips</u><br/>Wat wilt u aan de gemeente geven?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compliment(en)</li> <li>• tip(s)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Nicole</p> <p>Demi &amp; Ellen schrijven mee</p> |
| 16.25-16.30 | 5 min  | <p><b>Afsluiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedanken voor hun deelname</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Nicole                                              |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen of er nog niets gemist is en of de respondenten nog wat toe te voegen hebben</li> <li>• Nogmaals aangeven op welke manier de deelnemers de resultaten van het onderzoek kunnen krijgen</li> <li>• Bonnen uitdelen</li> </ul> | Demi & Ellen schrijven mee |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

### **Benodigdheden**

- 2 audiorecorders
- Agenda voor de respondenten
- Naambordjes
- Koffie, thee en koekjes
- Stoelen en tafel(s)
- > 8 Deelnemers
- Cadeaubonnen
- Formulier voor de cadeaubonnen
- Informed consent formulier
- Pennen en papier

## **Bijlage 2 Operationalisering**

Onderzoeksvraag: *Hoe wordt de dienstverlening door de professionals in de gemeente Hengelo ervaren door de burgers?*

### **Operationalisering: Toegankelijkheid**

- Beschikbaarheid (de mogelijkheid om ergens gebruik van te maken)
  - Vorm van cliëntondersteuning bij bezwaarschriften
  - Doorlooptijd / snelheid van afhandeling hulp,- en ondersteuningsvragen
  - Wachttijden (hoe lang duurt voordat je bij wijkteam terecht kunt / regisseurs...

### **Operationalisering: communicatie**

- Inhoud van de (verbale en non-verbale) communicatie
  - Begrijpelijkheid
    - van schriftelijke informatie (incl website)
    - van het taalgebruik van de wijkcoach/WMO-consulent
  - Volledigheid
    - van schriftelijke informatie (incl website)
    - van de mondelinge informatie van de wijkcoach/WMO-consulent
- Proces rondom de (verbale en non-verbale) communicatie
  - wijze van communiceren (mail/telefonisch/face-to-face)
  - Congruentie tussen verbale en non-verbale uitdrukking van de wijkcoach / consulent / professional

### **Operationalisering: bejegening**

- Omgang professional richting cliënten
  - Houding
  - Respect (Bosch, 1998)
    - Gelijkwaardigheid
    - Beleefdheid
    - Normen en waarden
    - Interesse
    - Acceptatie
    - Je jezelf kunnen geven
    - Verantwoordelijkheid (zijn en willen geven)
  - Beleefdheid
  - Positieve benadering
  - Luisteren
  - Ondersteunen
  - Reflecteren
  - Emotionele steun bieden

- Wederzijds vertrouwen
- Tolerantie
- Voldoende tijd
- Informatie
  - Goed / actueel / accuraat
  - Tijdig
  - Passend
    - aansluiten bij ....
    - juist gekozen middel

### **Operationalisering: eigen kracht**

- Eigen kunnen / eigen kracht
  - In staat om eigen probleem onder woorden te kunnen brengen
  - In staat om te benoemen wat er nodig is om probleem te verminderen/weg te nemen ('hulpbronnen' kunnen benoemen)
  - In staat om die 'hulpbronnen' zelf te mobiliseren OF in staat om anderen in te schakelen die de hulpbronnen kunnen mobiliseren.
- Zelf regie
  - Burger beslist welke oplossingsrichting wordt gekozen (Brink 2013)
  - Burger bepaalt welke stappen gezet worden (Brink 2013)
  - De motivatie van de cliënt is de enige maatstaf voor wat een goede keuze is (Brink 2013)
- Eigen verantwoordelijkheid
  - Burger wordt geacht zelf zorg te dragen voor eigen leef- en werkomstandigheden
  - Burger wordt geacht de hulpvraag zelf op te lossen of;
  - Burger wordt geacht het eigen netwerk aan te spreken om de hulpvraag op te lossen

### **Bijlage 3 Toestemmingsformulier respondenten**

In deze bijlage is het toestemmingsformulier weergegeven die is gebruikt bij het afnemen van de interviews. Alle respondenten hebben dit formulier ingevuld.

#### **Toestemmingformulier**

Toestemmingsformulier voor interviewpartners binnen het onderzoeksproject:  
Transitie van het sociaal domein - perspectief van burgers:

- Ik heb de mogelijkheid gehad om voorafgaand aan het interview vragen te stellen over het project;
- Ik stem ermee in om geïnterviewd te worden;
- Ik weet dat meedoen geheel vrijwillig is;
- Ik weet dat het interview m.b.v. geluidsopname apparatuur wordt opgenomen en het interview wordt uitgetypt;
- Ik weet dat het uitgetypte interview wordt geanonimiseerd. Mijn naam en details over mijn persoon zullen niet aan anderen worden doorgegeven;
- Ik weet dat uitspraken uit het interview voor het onderzoeksverslag kunnen worden gebruikt dat de onderzoekers aan het eind van het project zullen gaan schrijven. Mijn naam wordt hierbij niet vermeld en mijn persoon zal uit de gebruikte citaten niet te herleiden zijn;
- Ik geef toestemming om gegevens nog maximaal 5 jaar na afloop van dit onderzoek te bewaren voor nadere analyse (indien van toepassing).

Naam inwoner:

Datum:

---

Naam student / onderzoeker:

## Bijlage 4 Mails

### Zorgloket

Hieronder staan de mails over de cijfers van het Zorgloket.

**Van:** zorgloket (gemeente hengelo)  
**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2016 16:31  
**Aan:** Meijerink, Lizzy; Velthuis, Marlou  
**Onderwerp:** FW: cijfers

Geachte mevrouw Bourgondien,

Bedankt voor uw mail.

De cijfers voor 2015 zijn sinds kort bekend. Op dit moment moeten wij deze cijfers intern nog verder analyseren.

Dit betekent, dat ik voor nu deze cijfers nog niet naar buiten kan brengen.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en wens u verder veel succes met het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Lizzy Meijerink  
Coördinator Zorgloket Hengelo

**Van:** Ellen Bourgondiën [<mailto:325561@student.saxion.nl>]  
**Verzonden:** dinsdag 2 februari 2016 16:04  
**Aan:** zorgloket (gemeente hengelo)  
**CC:** Demi Adam  
**Onderwerp:** cijfers

Beste meneer, mevrouw,

Demi Adam en ik (Ellen Bourgondien) zijn bezig met onze bacheloropdracht voor de studie Sociaal Pedagogisch Hulpverlener op het Saxion. Wij hebben onderzoek gedaan in uw gemeente hoe de zorg ervaren wordt. Wij zouden daarvoor graag willen weten hoeveel mensen zich hebben aangemeld bij het Zorgloket en daarvan doorgestuurd zijn naar Wijkkracht, Team Jeugd en Gezin en Team Wmo. Zou u deze aantallen kunnen doorgeven?

Ik zie uw antwoord graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Ellen Bourgondiën

**HengeloPanel**

Hieronder staan de mails over het HengeloPanel.

Het HengeloPanel telt ruim 2.500 leden waarvan gemiddeld zo'n 55% per peiling mee doet.

kun je hier verder mee?

Groet!

Met vriendelijke groet,  
Dr. Nicole Ketelaar  
Onderzoeker Lectoraat Community Care & Youth  
Hoofddocent Masteropleiding: Healthcare and Social Work  
Saxion University of Applied Sciences | Academie Mens en Maatschappij | Lectoraat Community Care & Youth  
M.H.Tromplaan 28 | Postbus 70.000 | 7500 KB Enschede | Kamer H3.11  
T: 0570 515 365 | [n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl](mailto:n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl) | [www.saxion.nl/ccy](http://www.saxion.nl/ccy)  
Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdagmorgen en vrijdag

-----Ellen Bourgondiën/325561/STU/SAXION schreef: -----

Aan: Nicole Ketelaar/nke02/PERS/SAXION@Saxion  
Van: Ellen Bourgondiën/325561/STU/SAXION  
Datum: 7-3-2016 09:29  
Cc: Demi Adam/326820/STU/SAXION@Saxion  
Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr:  
Labelschema

Hoi Nicole,

Heb je van onderstaande nog een mail terug gehad?

Met vriendelijke groet,

Ellen Bourgondiën  
325561  
ESP4VC1- EMM4VQ  
Deventer minor: MPREP2  
E.L. de Boer

-----Nicole Ketelaar/nke02/PERS/SAXION schreef: -----

Aan: Ellen Bourgondiën/325561/STU/SAXION@Saxion  
Van: Nicole Ketelaar/nke02/PERS/SAXION

Datum: 19-2-2016 10:18

Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Labelschema

Prima,

Ik heb nog een ander mailadres dus ik zal ook het HengeloPanel nog even mailen

Met vriendelijke groet,

Dr. Nicole Ketelaar

Onderzoeker Lectoraat Community Care & Youth

Hoofddocent Masteropleiding: Healthcare and Social Work

Saxion University of Applied Sciences | Academie Mens en Maatschappij | Lectoraat Community Care & Youth

M.H.Tromplaan 28 | Postbus 70.000 | 7500 KB Enschede | Kamer H3.11

T: 0570 515 365 | [n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl](mailto:n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl) | [www.saxion.nl/ccy](http://www.saxion.nl/ccy)

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdagmorgen en vrijdag

-----Ellen Bourgon diën/325561/STU/SAXION schreef: -----

Aan: Nicole Ketelaar/nke02/PERS/SAXION@Saxion

Van: Ellen Bourgon diën/325561/STU/SAXION

Datum: 19-2-2016 10:07

Cc: Demi Adam/326820/STU/SAXION@Saxion

Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Betr: Labelschema

Hoihoi,

De ruimte voor 8 april: E348e. De ruimte hebben we vanaf 10.00 uur kunnen reserveren.

Dus als we met jou om 10.15 uur afspreken, kunnen wij het nog klaar zetten.

Ik heb de gemeente Hengelo gemaild of zij weten hoeveel er in het HengeloPanel zitten, maar nog geen reactie. Weet jij dat? En weet jij hoe groot het non-respons was?

Alvast een fijn weekend!

Met vriendelijke groet,

Ellen Bourgon diën

325561

ESP4VC1- EMM4VQ

Deventer minor: MPREP2

E.L. de Boer

## Bijlage 5 Overeenkomst opdrachtgever

### Model overeenkomst onderzoeksopdracht



Academie Mens en Maatschappij

#### OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

| STUDENTGEGEVENS                                                                                                                 |                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Naam                                                                                                                            | Ellen Bourgondiën                                                      |
| Adres                                                                                                                           | Oldenzaalsestraat 99B                                                  |
| Postcode/woonplaats                                                                                                             | 7511 DZ Enschede                                                       |
| Telefoonnummer                                                                                                                  |                                                                        |
| Mobiel                                                                                                                          | 06 31 53 33 09                                                         |
| Email                                                                                                                           | <a href="mailto:325561@student.saxion.nl">325561@student.saxion.nl</a> |
| Opleiding                                                                                                                       | Sociaal Pedagogisch Hulpverlener                                       |
| <i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>                                                 |                                                                        |
| GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE                                                                                                 |                                                                        |
| Naam Organisatie + afdeling                                                                                                     | Saxion, Academie Mens en Maatschappij                                  |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                                                                 | Nicole Ketelaar                                                        |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                                                                |                                                                        |
| Adres                                                                                                                           | M.H. Tromplaan 28                                                      |
| Postcode/woonplaats                                                                                                             | Postbus 70.000/7513 AB Enschede                                        |
| Telefoonnummer                                                                                                                  | 053-4053 537 5365                                                      |
| Email                                                                                                                           | n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl                                             |
| De organisatie geeft <b>wel</b> /niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport. Mits goedgekeurd door opdrachtgever |                                                                        |
| GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ                                                                                          |                                                                        |
| Naam Organisatie + afdeling                                                                                                     | Saxion, Academie Mens en Maatschappij                                  |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                                                                 | Karin Kremer-Baars                                                     |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                                                                |                                                                        |
| Adres                                                                                                                           | M.H. Tromplaan 28                                                      |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Postcode/woonplaats                                                                                 | Postbus 70.000/7513 AB Enschede                                                                                                                                           |
| Telefoonnummer                                                                                      | 053-4871111                                                                                                                                                               |
| Email                                                                                               |                                                                                                                                                                           |
| <b>GEGEVENS ONDERZOEK</b>                                                                           |                                                                                                                                                                           |
| Onderwerp en achtergrondsheets                                                                      | WMO                                                                                                                                                                       |
| Doelstelling/vraagstelling                                                                          | Inzicht krijgen in de ervaringen van de burgers in de gemeente Haaksbergen ten opzichte van de ondersteuning van de dienstverlening door Noaberpoort vanaf 1 januari 2015 |
| Projectomschrijving                                                                                 | Bachelor onderzoek                                                                                                                                                        |
| Werkwijze                                                                                           | Interviews                                                                                                                                                                |
| Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)                                                             | In overleg                                                                                                                                                                |
| Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)<br>Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan. | 1-09-2015 t/m 01-02-2016                                                                                                                                                  |
| Beoogde tussenproducten                                                                             | –                                                                                                                                                                         |
| Producten ter beschikking                                                                           | –                                                                                                                                                                         |
| Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)                                                                |                                                                                                                                                                           |

#### OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

De studenten geven toestemming aan het Lectoraat Community Care & Youth om zowel de ruwe data als de inhoud van de eindrapportage te gebruiken voor en te verwerken in nader onderzoek (inclusief het publiceren daarover).

- Opdrachtgever en studenten zijn overeengekomen dat het tot de opdracht behoort om een vergelijkende analyse uit te voeren samen met de twee andere groepjes studenten die hetzelfde onderzoek hebben uitgevoerd in Hengelo en Haaksbergen. Het hieruit voortvloeiende memo wordt opgeleverd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever draagt zorg voor het werven van respondenten.
- Studenten waarborgen de privacy van respondenten.

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: “Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij .....”;
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

#### VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)

Datum en Plaats

22 september 2015

Evt. Bijlagen

## Model overeenkomst onderzoeksopdracht



Academie Mens en Maatschappij

### OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

| STUDENTGEGEVENS                                                                                                                 |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Naam                                                                                                                            | Demi Adam                             |
| Adres                                                                                                                           | Vastertlanden 4                       |
| Postcode/woonplaats                                                                                                             | 7542 LB Enschede                      |
| Telefoonnummer                                                                                                                  |                                       |
| Mobiel                                                                                                                          | 06 48 23 75 36                        |
| Email                                                                                                                           | 326820@student.saxion.nl              |
| Opleiding                                                                                                                       | Sociaal Pedagogisch Hulpverlener      |
| <i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>                                                 |                                       |
| GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE                                                                                                 |                                       |
| Naam Organisatie + afdeling                                                                                                     | Saxion, Academie Mens en Maatschappij |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                                                                 | Nicole Ketelaar                       |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                                                                |                                       |
| Adres                                                                                                                           | M.H. Tromplaan 28                     |
| Postcode/woonplaats                                                                                                             | Postbus 70.000/7513 AB Enschede       |
| Telefoonnummer                                                                                                                  | 053-4053 537 5365                     |
| Email                                                                                                                           | n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl            |
| De organisatie geeft <b>wel</b> /niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport. Mits goedgekeurd door opdrachtgever |                                       |
| GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ                                                                                          |                                       |
| Naam Organisatie + afdeling                                                                                                     | Saxion, Academie Mens en Maatschappij |
| Eindverantwoordelijke onderzoek                                                                                                 | Karin Kremer-Baars                    |
| Onderzoeksbegeleider + opleiding                                                                                                |                                       |
| Adres                                                                                                                           | M.H. Tromplaan 28                     |
| Postcode/woonplaats                                                                                                             | Postbus 70.000/7513 AB Enschede       |

84

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefoonnummer                                                                                      | 053-4871111                                                                                                                                                               |
| Email                                                                                               |                                                                                                                                                                           |
| <b>GEGEVENS ONDERZOEK</b>                                                                           |                                                                                                                                                                           |
| Onderwerp en achtergrondschets                                                                      | WMO                                                                                                                                                                       |
| Doelstelling/vraagstelling                                                                          | Inzicht krijgen in de ervaringen van de burgers in de gemeente Haaksbergen ten opzichte van de ondersteuning van de dienstverlening door Noaberpoort vanaf 1 januari 2015 |
| Projectomschrijving                                                                                 | Bachelor onderzoek                                                                                                                                                        |
| Werkwijze                                                                                           | Interviews                                                                                                                                                                |
| Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)                                                             | In overleg.                                                                                                                                                               |
| Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)<br>Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan. | 1-09-2015 t/m 01-02-2016                                                                                                                                                  |
| Beoogde tussenproducten                                                                             | –                                                                                                                                                                         |
| Producten ter beschikking                                                                           | –                                                                                                                                                                         |
| Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)                                                                | Graag informed consent formulieren gebruiken                                                                                                                              |

#### OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

De studenten geven toestemming aan het Lectoraat Community Care & Youth om zowel de ruwe data als de inhoud van de eindrapportage te gebruiken voor en te verwerken in nader onderzoek (inclusief het publiceren daarover).

- Opdrachtgever en studenten zijn overeengekomen dat het tot de opdracht behoort om een vergelijkende analyse uit te voeren samen met de twee andere groepjes studenten die hetzelfde onderzoek hebben uitgevoerd in Hengelo en Haaksbergen. Het hieruit voortvloeiende memo wordt opgeleverd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever draagt zorg voor het werven van respondenten.
- Studenten waarborgen de privacy van respondenten.

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

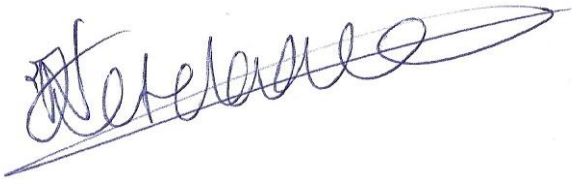
Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;

- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: “Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij .....”;
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

#### VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)

## **Toevoeging overeenkomst onderzoeksopdracht**

Via mailcontact is er later nog wat aan het onderzoeksovereenkomst toegevoegd.

### **Onderzoeksovereenkomst**

Nicole  
Ketelaar

Dinsdag 06 Oktober 2015 14:42

Van: Nicole  
Ketelaar/nke02/PERS/SAXION

Dinsdag 06 Oktober 2015 14:42

Aan: Ellen Bourgondiën/325561/STU/SAXION@Saxion, Demi Adam/326820/STU/SAXION@Saxion,  
nataschath@gmail.com, Petra Koers - vd Linden <mpkoers@gmail.com>

Dag allen,

Ik heb de onderzoeksovereenkomst al getekend. Collega Annemarijn neemt voor groep Enschede de volgende aspecten nog mee en die vind ik eigenlijk wel mooi om ook nog mee te nemen. Zie jullie kans om dit eraan aan toe te voegen?

De studenten geven toestemming aan het Lectoraat Community Care & Youth om zowel de ruwe data als de inhoud van de eindrapportage te gebruiken voor en te verwerken in nader onderzoek (inclusief het publiceren daarover).

- Opdrachtgever en studenten zijn overeengekomen dat het tot de opdracht behoort om een vergelijkende analyse uit te voeren samen met de twee andere groepjes studenten die hetzelfde onderzoek hebben uitgevoerd in Hengelo en Haaksbergen. Het hieruit voortvloeiende memo wordt opgeleverd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever draagt zorg voor het werven van respondenten.
- Studenten waarborgen de privacy van respondenten.

Met vriendelijke groet,  
Nicole Ketelaar

Onderzoeker en hoofddocent  
Lectoraat Community Care & Youth  
Masteropleiding: Healthcare and Social Work  
Saxion University of Applied Sciences | Academie Mens en Maatschappij | Lectoraat Community Care & Youth  
M.H.Tromplaan 28 | Postbus 70.000 | 7500 KB Enschede | Kamer H3.11  
T: 053 537 5365 | [n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl](mailto:n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl) | [www.saxion.nl/ccy](http://www.saxion.nl/ccy)  
Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdagmorgen en vrijdag

## Bijlage 6 Vragen formulier

### Vragenlijst ter voorbereiding op de bijeenkomst:

Naam:

Leeftijd:

1. Kunt u kort aangeven met welke vraag u bij het Zorgloket / Wijkkracht / Wmo-consulenten / Team Jeugd en Gezin heeft aangeklopt? *Geef aan wat van toepassing is*  
.....  
.....  
.....
2. Ontving u voor 2015 al zorg / ondersteuning voor het probleem waarvoor u nu een beroep op de gemeente heeft gedaan?  
☐ Ja → ga naar vraag 3  
☐ Nee → ga naar vraag 5
3. Welke verandering in de omvang van de zorg/ondersteuning heeft er na herindicatie plaatsgevonden?  
☐ Geen verandering  
☐ Meer zorg / ondersteuning  
☐ Minder zorg / ondersteuning  
☐ Anders, namelijk.....  
.....  
.....
4. Welke verandering heeft plaatsgevonden in het aantal zorgverlenende instellingen  
☐ Geen verandering  
☐ Meer zorgverlenende instellingen  
☐ Minder zorgverlenende instellingen  
☐ Anders,  
namelijk.....  
.....
5. Hoe staat u tegenover de zorg / ondersteuning die u ontvangt:  
☐ Positief, omdat .....  
☐ Neutraal, omdat.....  
☐ Negatief, omdat.....
6. In hoeverre lost u, op verzoek van de gemeente of professional(s), het ervaren probleem op met de inzet van uw eigen netwerk?  
☐ Niet  
☐ Gedeeltelijk  
☐ Grotendeels

☐ Helemaal

Zou u deze vragenlijst retour willen sturen naar: [n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl](mailto:n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl)  
Dank!

## Bijlage 7 Evaluatieformulier

In deze bijlage zijn er twee evaluatieformulieren te vinden. Het eerste formulier is eerder ingevuld. Na de presentatie en het verbeteren van het rapport, is er een tweede formulier ingevuld.

### Evaluatieformulier opdrachtgever 1



Academie Mens en Maatschappij

| EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT    |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| STUDENTGEGEVENS                 |                                  |
| Naam                            |                                  |
| Onderwerp bacheloronderzoek     |                                  |
| Opleiding                       |                                  |
| GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE |                                  |
| Naam organisatie + afdeling     | Lectoraat Community Care & Youth |
| Onderzoeksbegeleider            | Nicole Ketelaar                  |
| Adres                           | M.H. Tromplaan 28                |
| Postcode/woonplaats             | Postbus 7000 Enschede            |
| Telefoonnummer                  |                                  |
| Email                           | n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl       |
| Datum                           | 1 april 2016                     |

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

|                                                                                                                                             | Onvoldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|------|
| Inhoud<br>(duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)                                                                  | X           |           |                |      |
| Argumentatie<br>(m.n. conclusies en aanbevelingen)                                                                                          | X (zie ^^)  |           |                |      |
| Bereiken van de afgesproken doelen                                                                                                          |             |           | x zie *        |      |
| Bruikbaarheid voor de organisatie                                                                                                           |             |           | x              |      |
| Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder: |             |           |                |      |

Op sommige punten vind ik de resultaten te oppervlakkig blijven, ook zijn de stukken lezen de stukken negatiever dat ik mij kan herinneren. Bijvoorbeeld bij de paragraaf 'omgang'.

Bij de organisatorische communicatie gaat het meteen over al dan niet ontvangen van een weekblad. Voor mij als lezer had ik hier graag een paar extra zinnen willen lezen ter inleiding.

De paragraaf 'sociaal netwerk' dekt niet helemaal de lading van het kopje.

De conclusie mbt de omgang van geld vind ik echt zwaar overtrokken. Ook deze regel:

*Uit de resultaten blijkt dat de indicatiestellers de professionals geen kennis hebben en ondeskundig zijn.*

Ik vind dat je dat echt niet zo kunt zeggen. Het is de meningen van sommige respondenten, mensen die teleurgesteld zijn over het feit dat ze minder zorg en ondersteuning krijgen, je kunt niet op basis daarvan stellen dat 'dus blijkt dat professionals te weinig kennis hebben', dat is echt te kort door de bocht! *'Doordat er geen kennis was, was er een gebrek aan tijd en kon er niet goed geïndiceerd worden'* Dat is echt onzin! Dat kunnen wij helemaal niet zeggen op basis van de kwalitatieve gegevens. Ik wil dit eruit hebben en ook aangepast zien worden, het spijt me maar het kan echt niet, het zijn veel te stellige uitspraken op basis van de focusgroepen.

Ik vind de stukken over het Zorgloket en ook over het keukentafelgeprek duidelijker en ook genuanceerder.

De paragraaf 5.4. bevat goede stukken, maar ze sluiten niet goed op elkaar aan en ik vind dat het veel gaat over 'algemeenheden' die weinig worden verbonden aan de resultaten. → graag ook herschrijven.

Er zijn recent al wat evaluatiestudies verschenen over de sociale wijkteams, die studies / literatuur wil ik terugvinden in de discussie.

De resultaten vind ik soms onprettig lezen omdat het de ene keer in VT en de andere keer in TT is geschreven. Overall wordt in de tekst hier en daar gebruik gemaakt van spreektaal en is er geen sprake van goede formele tekst.

Over het algemeen geldt dat ik – met de focusgroepen in mijn achterhoofd – eraan twijfel of hier recht is gedaan aan de data. Ik zou tot andere conclusies en aanbevelingen komen en dat zit h'm vooral in de nuance. Je moet ook rekening houden met emoties, verwachtingen, dat mensen zeggen dat 'professionals' onervaren zijn, wil niet zeggen dat dat ook zo is. Ga svp meer op de onderzoeksstoel zitten.

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Onvoldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|------|
| Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | x           | x         |                |      |
| Samenwerking studenten vs. organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |           |                | x    |
| Zelfstandigheid studenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |           | x              |      |
| Effectiviteit van werken van studenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | x         |                |      |
| Omgaan met afspraken/planning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | x           |           |                |      |
| Communicatie van studenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | x           |           |                |      |
| Afronding van de opdracht door studenten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |           | x              |      |
| Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |             |           |                |      |
| <p>Over het algemeen is er goed en hard gewerkt zowel Demi als Ellen leken dit onderwerp leuk te vinden.</p> <p>Wat mij is opgevallen zijn slordigheden in communicatie, om zaken af te handelen of om bepaalde punten goed na te gaan of uit te zoeken.</p> <p>Wat ik lees in het rapport is dat er soms te overhaast is gewerkt, veel te snel worden er grote conclusies getrokken. De resultaten en conclusies zijn niet in balans met elkaar en mist nuance.</p> <p>De studenten hebben zelfstandig gewerkt, maar de proactiviteit bleef soms achterwege.</p> <p>Een tijd lang hoorde ik niets over de vorderingen en zo opeens het nadrukkelijke verzoek om vooral snel een evaluatieformulier te schrijven. Het meegestuurde rapport was op dat moment verre van af. Daarbij bleek dat er niet was voldaan aan een nadrukkelijke wens, namelijk om de gemeenten met elkaar te vergelijken. Ellen en Demi zouden daarvoor contact en afstemming moeten zoeken met twee andere studenten maar dit liep vanaf het begin niet zo soepel. Bij het opsturen van het concept rapport hadden Ellen en Demi duidelijker moeten communiceren dat deze vergelijking niet was opgenomen. We hadden afgesproken dat Ellen en Demi de toegang van zorg na zouden gaan op basis van een</p> |             |           |                |      |

casus, ik heb daar nog opnieuw naar moeten vragen of dat wel zou gebeuren.

We hebben afgesproken dat Annemarijn Walberg en ik deze vergelijking de komende maand (april 2016) krijgen opgestuurd.

Bedankt voor het invullen!

## Evaluatieformulier opdrachtgever 2



Academie Mens en Maatschappij

| EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT       |                                                                              |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| STUDENTGEGEVENS                    |                                                                              |
| Naam                               | Demi Adam (326820) & Ellen Bourgon diën (325561)                             |
| Onderwerp bacheloronderzoek        | Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener |
| Opleiding                          | SPH                                                                          |
| GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE    |                                                                              |
| Naam organisatie + afdeling        | Saxion                                                                       |
| Onderzoeksbegeleider-Opdrachtgever | Lectoraat Community Care & Youth                                             |
| Adres                              | m.H. Tromplaan 28                                                            |
| Postcode/woonplaats                | Enschede                                                                     |
| Telefoonnummer                     |                                                                              |
| Email                              | n.a.b.m.ketelaar@saxion.nl                                                   |
| Datum                              | 9 mei 2016                                                                   |

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Onvoldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|------|
| Inhoud<br>(duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |           |                | x    |
| Argumentatie<br>(m.n. conclusies en aanbevelingen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |           | x              |      |
| Bereiken van de afgesproken doelen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |           | x              |      |
| Bruikbaarheid voor de organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             | x         |                |      |
| Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |           |                |      |
| Dit is het tweede evaluatieformulier dat ik invul op basis van een sterk gewijzigd versie. Ik vind de inhoud en met name de resultaten en discussie sectie sterk verbeterd. Complimenten!                                                                                                                                                                                                                                 |             |           |                |      |
| Wat nog steeds geldt is dat de schrijfwijze te wensen overlaat. Veel stijlfouten, sommige stukken lezen door herhaling in zinnen niet makkelijk. Dat is jammer, want het komt de inhoud niet ten goede. De tekst is meer en beter genuanceerd geschreven dan in de eerdere versie, maar soms worden er resultaten nog te veel 'zomaar erin gegooid' zonder toelichting of nuancering. Daardoor levert het veel vragen op. |             |           |                |      |
| Onlangs hebben de studenten een goede presentatie gegeven en hierdoor bleek veel duidelijker hun genuanceerde blik en visie over dit onderzoek. Ze zijn mondeling sterker dan de schriftelijke beschrijving van de onderzoeksresultaten.                                                                                                                                                                                  |             |           |                |      |

3. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

|                                                       | Onvoldoende | Voldoende | Ruim voldoende | Goed |
|-------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------|------|
| Samenwerking tussen studenten<br>(o.a. taakverdeling) |             |           | x              |      |
| Samenwerking studenten vs.<br>organisatie             |             | x         |                |      |
| Zelfstandigheid studenten                             |             |           |                | x    |
| Effectiviteit van werken van<br>studenten             |             |           | x              |      |
| Omgaan met afspraken/planning                         |             | x         |                |      |

|                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|--|
|                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   |  |
| Communicatie van studenten                                                                                                                                                                                                         |  |  | x |  |
| Afronding van de opdracht door studenten                                                                                                                                                                                           |  |  | x |  |
| Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen?<br>(bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc). |  |  |   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   |  |

Bedankt voor het invullen!

## Bijlage 8 Beoordelingsformulier

### Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (205-2016)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Naam student                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Studentnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Datum                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| 1 <sup>e</sup> Beoordelaar                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| 2 <sup>de</sup> Beoordelaar                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Beoordelingsvoorwaarden                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |                                                                                                                                    | Feedback                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Aangeleverd zijn:<br>Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek)<br>Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven". |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".                                                                                                                         |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.                                                                                                                                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)                                                                             |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.                                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                                                                                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
| Criteria                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                                          | 3                                                                                                                                  | 6                                                                                                             | 8                                                                                                                                                                                                                                 | 10                                                                                                                                                                                                                             |
| 1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.                                                                                                                                                                              | De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig. | Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar. | Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling. | Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten. | Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker. |

| Criteria                                                                                                                                                                                                          | 0                                                                                                         | 3                                                                                                                                    | 6                                                                                                                                                                                                                                                       | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek. | Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.                                   | Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.                          | Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen. | Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen. | Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven. |
| 3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.                                                | De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven. | De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.                              | De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.                                                                     | Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.                                                                                                                                                                                                            | Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.                                                                                                                                                                                            |
| 4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.                                          | Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.                                         | De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.                       | De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.                                                                                                                      | De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.                                                                                                                                                                                                    | Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.                                                                                                             | De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.                                                       | Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd. | Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.                                                                                                                                  | Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.                                                                                                                                                  | Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.                                                                                                                            |

| Criteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0                                                                                    | 3                                                                                                                                                                                     | 6                                                                                                                                                                                                                                               | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).                                                                                                                              | De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven. | De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is.<br><br>De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten. | Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief. | Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen. | Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt. |       |       |       |       |       |
| Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |       |
| Cijfer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |       |
| Feedback op totaalproduct                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |       |
| Cesuur bepalen eindcijfer:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. <i>Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.</i></li><li>– Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten <b>minimaal 34 punten</b> worden behaald.</li><li>– Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.</li></ul> |                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |       |       |       |       |
| Cijfer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1                                                                                    | 2                                                                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                               | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |
| Max. 60 Punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 0–9                                                                                  | 10–15                                                                                                                                                                                 | 16–21                                                                                                                                                                                                                                           | 22–27                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 28–33                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 34–40 | 41–46 | 47–52 | 53–57 | 58–60 |

## **Bijlage 9 Toestemmingsformulier publicatie**

**Toestemmingsformulier toegangsrechten (publicatie HBO-kennisbank via Post-it)**



Academie Mens en Maatschappij

---

|                                                                                                      |                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Met dit formulier geef ik <b>wel</b> toestemming voor publicatie van het full-text bachelor rapport. |                                                                                                        |
|                                                                                                      |                                                                                                        |
| Naam student:                                                                                        | Demi Adam                                                                                              |
| Studentnummer:                                                                                       | 326820                                                                                                 |
| E-mailadres:                                                                                         | <a href="mailto:326820@student.saxion.nl">326820@student.saxion.nl</a>                                 |
| Titel scriptie:                                                                                      | Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener                           |
| Opleiding:                                                                                           | Sociaal Pedagogische Hulpverlening                                                                     |
| Datum:                                                                                               | Mei 2016                                                                                               |
| Handtekening student:                                                                                |                      |
| Handtekening instelling:                                                                             | Nicole Ketelaar<br> |

#### TOESTEMMING

☒ Hierbij geef ik toestemming voor publicatie van mijn bachelor rapport in de HBO-kennisbank. Mijn opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

#### TOESTEMMING MET EEN EMBARGOPERIODE

☒ Hierbij geef ik toestemming voor publicatie van mijn bachelor rapport in de HBO-kennisbank na een embargoperiode van \_\_\_\_\_ maanden. Ook mijn opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

**GEEN TOESTEMMING**

|  |                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Hierbij geef ik geen toestemming voor publicatie van mijn bachelorrapport vanuit de scriptiedatabank in de HBO-kennisbank. Ten behoeve van archivering van AMM wordt het bachelorrapport geplaatst in Post-it. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Toestemmingsformulier toegangsrechten (publicatie HBO-kennisbank via Post-it)**



Academie Mens en Maatschappij

|                                                                                                     |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Met dit formulier geef ik <b>wel</b> toestemming voor publicatie van het full-text bachelorrapport. |                                                                                                        |
| Naam student:                                                                                       | Ellen Bourgon diën                                                                                     |
| Studentnummer:                                                                                      | 325561                                                                                                 |
| E-mailadres:                                                                                        | <a href="mailto:325561@student.saxion.nl">325561@student.saxion.nl</a>                                 |
| Titel scriptie:                                                                                     | Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener                           |
| Opleiding:                                                                                          | Sociaal Pedagogische Hulpverlening                                                                     |
| Datum:                                                                                              | Mei 2016                                                                                               |
| Handtekening student:                                                                               |                     |
| Handtekening instelling:                                                                            | Nicole Ketelaar<br> |

**TOESTEMMING**

|                                            |                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="checked" type="checkbox"/> | Hierbij geef ik toestemming voor publicatie van mijn bachelorrapport in de HBO-kennisbank. Mijn opdrachtgever gaat hiermee akkoord. |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**TOESTEMMING MET EEN EMBARGOPERIODE**

102

Onderzoeksrapport: Ervaringen van de burger over de gemeente Hengelo als zorgaanbieder/verlener

☒

Hierbij geef ik toestemming voor publicatie van mijn bachelorrapport in de HBO-kennisbank na een embargoperiode van \_\_\_\_\_ maanden. Ook mijn opdrachtgever gaat hiermee akkoord.

**GEEN TOESTEMMING**

☐

Hierbij geef ik geen toestemming voor publicatie van mijn bachelorrapport vanuit de scriptiedatabank in de HBO-kennisbank. Ten behoeve van archivering van AMM wordt het bachelorrapport geplaatst in Post-it.

---