



Rapport

Een nieuwe monitor sociaal domein in gemeente Haarlemmermeer

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/159

Datum

september 2023

Opdrachtgever

Gemeente Haarlemmermeer

Auteurs

Rachel Beerepoot
Judith van Werkhoven

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Opdracht	4
1.2	Doelstellingen nieuwe monitor	4
1.3	Wijze tot stand komen	4
2	Uitgangspunten nieuwe monitor	6
3	Nieuwe meetmethodiek	9
3.1	Signaleren	9
3.2	Begrijpen	11
3.3	Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd	12
	Bijlage 1: Bronnen	15
	Bijlage 2: Vragenlijst Wmo	16
	Bijlage 2: Vragenlijst Jeugd (ouders)	19



1 Inleiding

1.1 Opdracht

De gemeente Haarlemmermeer had tot voor kort een Transformeermonitor die diverse kwantitatieve indicatoren bevatte om de ontwikkeling van het sociaal domein te monitoren. Met de komst van het algemeen beleidskader sociaal domein 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer' (hierna: beleidskader) besloot de gemeente een nieuwe monitor te ontwikkelen. In dit beleidskader is beschreven hoe uitvoering wordt gegeven aan het sociaal domein, inclusief een nieuw te ontwikkelen meetsysteem. Daarbij is het uitgangspunt voor meten in het sociaal domein: 'meet met mate, niet alles wat ertoe doet is meetbaar, niet alles wat meetbaar is doet ertoe'. I&O Research heeft van de gemeente Haarlemmermeer opdracht gekregen om indicatoren te ontwikkelen voor een nieuwe monitor van het sociaal domein. De indicatoren zijn onderverdeeld in 4 thema's:

- 1 Meedoen stimuleren;
- 2 Bestaanszekerheid herstellen;
- 3 Kansengelijkheid vergroten, en;
- 4 Gezond leven makkelijker maken.

1.2 Doelstellingen nieuwe monitor

Tellen en vertellen

Uit ervaring is gebleken dat de voormalige Transformeermonitor te veel niet-passende indicatoren bevatte, waardoor de organisatie hier uiteindelijk niet van kon leren. Het leren is een expliciet doel bij de nieuwe monitor. De nieuwe monitor moet gebaseerd zijn op het principe van 'tellen en vertellen', waarbij speciale aandacht wordt besteed aan het perspectief van professionals en cliënten. De nieuwe monitor dient ervoor te zorgen dat er een open gesprek kan plaatsvinden over het functioneren van het sociaal domein.

Doelgroep en belanghebbenden van de monitor

Deze monitor richt zich op een diverse groep belanghebbenden, waaronder inwoners, ervaringsdeskundigen, samenwerkingspartners, gemeenteraadsleden, de Participatieraad, uitvoeringsprofessionals, beleidsmakers en anderen.

1.3 Wijze tot stand komen

Om de nieuwe monitor op te zetten is de input uit twee sessies gebruikt: een sessie met de raad en een door I&O Research georganiseerd Wereldcafé waarbij met diverse partijen (uitvoering, beleid, cliëntvertegenwoordiging en raadsleden) is gesproken over welke indicatoren nodig zijn.



Voorstel nieuwe monitor



2 Uitgangspunten nieuwe monitor

Voordat we ingaan op specifieke indicatoren, lichten we eerst een aantal uitgangspunten toe die we meenemen bij de ontwikkeling van de monitor. Dit zijn punten die voorbij zijn gekomen tijdens het Wereldcafé en beleidsthema-overstijgend zijn. Het gaat dus om algemene zaken waarmee rekening dient te worden gehouden bij de opzet en uitvoer van de monitor.

De uitgangspunten zijn:

- verdeling binnen de gemeente: resultaten uitsplitsen per wijk;
- resultaten van meerdere jaren weergeven;
- signaleren, begrijpen en verantwoorden;
- monitor ook wat er goed gaat;
- onderscheid tussen monitorgegevens en andere relevante gegevens;
- de beleidsthema's zijn breed waardoor er meerdere invalshoeken zijn;
- achterliggende vraag: wie zijn de mensen die we niet bereiken?

Verdeling binnen de gemeente: resultaten uitsplitsen per wijk

De gemeente Haarlemmermeer spant zich uit over ongeveer 210 vierkante kilometer en telt volgens de CBS-indeling 18 wijken en 96 buurten met elk eigen groepen bewoners met eigen kenmerken. Dat betekent dat monitorgegevens die betrekking hebben op heel Haarlemmermeer een te oppervlakkig beeld kunnen geven van de werkelijkheid. Het is daarom van belang om, waar mogelijk, de gegevens en resultaten uit te splitsen op wijkniveau. Zeker voor het signaleren van ongewenste ontwikkelingen kan deze wijk-specifieke informatie bijdragen om meer gerichte interventies te kunnen plegen. De CBS-indeling is daarbij de meest gangbare indeling omdat deze in registraties wordt gebruikt.

Resultaten van meerdere jaren weergeven

Een monitor geeft een momentopname van de stand van zaken in Haarlemmermeer. Ontwikkelingen worden pas zichtbaar wanneer er meerdere meetmomenten zijn. Het is daarom aan te raden gegevens meerdere jaren op dezelfde manier te verzamelen, zodat deze over de jaren heen met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit is al het geval in de huidige Transformeermonitor. Bij het 'tellen' (waarbij kwantitatieve gegevens worden verzameld) is dit nog steeds het uitgangspunt. Bij het nieuwe uitgangspunt 'vertellen' (waarbij op kwalitatieve wijze informatie wordt verzameld) laten we dit los. 'Vertellen' is er vooral op gericht om context en duiding te geven aan de verzamelde informatie.

Signaleren, begrijpen en verantwoorden

Een monitor kan diverse functies hebben. Een belangrijk onderscheid bij het maken van keuzes voor indicatoren is of de gegevens worden opgehaald om te signaleren, te begrijpen of om te verantwoorden.

- Signaleren: gegevens die ontwikkelingen in de maatschappij zichtbaar maken. Plotselinge toenames en afnames. Van belang dat de monitoring over een langere periode wordt afgenomen. Deze gegevens kunnen vervolgens aanleiding zijn voor een gesprek of een vervolgonderzoek.



- **Begrijpen:** gegevens die dieper ingaan op situaties. Welke oorzaken spelen mee? Wat speelt er precies? Welke ondersteuningsbehoefte bestaat er? Wat gaat er goed in de uitvoering en wat kan beter? Dit zijn geen cijfermatige gegevens, maar kwalitatieve informatie. Deze gegevens kunnen gebruikt worden om te leren en verbeteren.
- **Verantwoorden:** gegevens die laten zien of ambities worden waargemaakt. Deze zijn dus gekoppeld aan vooraf opgestelde doelen of algemene ambities. Hoewel er op uitvoerdersniveau altijd verantwoording dient afgelegd te worden op basis van gemaakte afspraken, verwijst verantwoorden in een gemeente-brede monitor op algemene beleidsambities.

Deze nieuwe monitor richt zich met name op *signaleren* en *begrijpen* omdat er voor het verantwoorden geen concrete doelen zijn gedefinieerd in het beleidskader. Er wordt wel een richting aangegeven in de thema's die gemonitord kan worden.

Monitor ook wat er goed gaat

De neiging bestaat om bij monitoring voornamelijk aandacht te schenken aan de problemen die spelen binnen de gemeente: bijvoorbeeld het aantal werklozen, uithuisplaatsingen, of klachten over ontvangen ondersteuning. Het is echter raadzaam om ook op te blijven halen wat er goed gaat: bijvoorbeeld uitstroom bij de Voedselbank, uitstroom uit de bijstand en succesfactoren bij hulp(trajecten). Signaleren en begrijpen wat er goed gaat, vergroot immers de kans om te leren en geeft bovendien een realistischer beeld van de werkelijkheid.

Onderscheid tussen monitorgegevens en andere relevante gegevens

Binnen de gemeente Haarlemmermeer worden diverse gegevens verzameld die meer of minder relevant zijn, afhankelijk van de rol die men heeft in het sociaal domein. Eenieder heeft daardoor ook een andere informatiebehoefte. De monitor dient een algemeen beeld te geven van de stand van zaken binnen het sociaal domein. Het dient daarom dus gegevens te bevatten die voor een algemene basiskennis zorgt bij alle betrokken partijen. Verdieping en het weergeven van details is in veel gevallen mogelijk, maar dit hoeft niet altijd verwerkt te worden in de monitor zelf. Er dient dus een onderscheid gemaakt te worden tussen de diverse gedetailleerde gegevens die relevant zijn voor de uitvoer van specifieke functies binnen de gemeente en de basisgegevens die een monitor dient te bevatten om iedereen op een gelijkwaardig kennisniveau te brengen.

De beleidsthema's zijn breed waardoor er meerdere invalshoeken zijn

De thema's van het nieuwe beleidskaders zijn breed geformuleerd en aan elkaar gerelateerd. Onder 'meedoen', 'bestaanszekerheid', 'kansengelijkheid' en 'gezond' vallen meerdere invalshoeken. Op de thema's is het daarom van belang een aantal basisgegevens te volgen in de tijd om te kunnen signaleren en die meerdere invalshoeken van het thema belichten.

Achterliggende vraag: wie zijn de mensen die we niet bereiken?

Bijna alle aanwezigen van het Wereldcafé delen in ieder geval één informatiebehoefte met elkaar: wie zijn de inwoners die met het huidige beleid niet bereikt worden en wat zijn hiervan de oorzaken? Deze vraag is zeer relevant, gezien de focus van het beleidskader op inwoners in een kwetsbare situatie.



Tegelijkertijd is het beantwoorden ervan een grote uitdaging. Het valt te betwijfelen of een monitor de gewenste meetvorm is om dit te behandelen. Vanwege de complexiteit van dit vraagstuk zou een opzichzelfstaand (kwalitatief) onderzoek wellicht een betere keuze zijn, waarbij er gericht kan worden gezocht naar deze groep inwoners en waarbij er zorgvuldiger kan worden ingegaan op de hindernissen die zij ervaren. Het voornemen in de Samenwerkingsagenda 2023-2025 om in de wijk Graan voor Visch Zuid huis-aan-huis langs te gaan om met inwoners in gesprek te gaan, kan hier een mooie invulling van zijn. Wanneer hier systematisch gegevens van worden bijgehouden, bijvoorbeeld door op drie vragen een kort antwoord te formuleren na ieder huis-aan-huisbezoek en deze achteraf te analyseren kunnen waardevolle overall inzichten worden verkregen die weer breder toepasbaar zijn. Vragen waaraan gedacht kan worden zijn:

- Op welke gebieden zou ondersteuning vanuit de gemeente deze inwoners kunnen helpen en wat is de meerwaarde hiervan voor de inwoners?
- Wat zijn de belangrijkste belemmerende factoren waarom geen ondersteuning wordt gezocht?
- Wat kan de gemeente doen om deze obstakels weg te nemen en ondersteuning te bieden?

Een monitor heeft als voornaamste doel om de vinger aan de pols te houden en is daardoor minder geschikt voor dit soort verdiepende vragen.



3 Nieuwe meetmethodiek

Het doel van het nieuwe meetsysteem is om met elkaar in gesprek te gaan en ervan te leren. Daarnaast is in het beleidskader aangegeven dat de nieuwe meetmethodiek als hoofdregel moet hebben: ‘meet met mate, niet alles wat ertoe doet is meetbaar en niet alles wat meetbaar is doet ertoe’.

De nieuwe meetmethodiek bestaat uit 1) een onderdeel om te signaleren en 2) een onderdeel om meer te begrijpen. Het onderdeel om te signaleren is een vaste set indicatoren die per thema breed in kaart brengt hoe het zich ontwikkelt. Dit moet zorgen voor een basiskennis van het sociaal domein. We werken dit verder uit in paragraaf 3.1.

Het onderdeel om te begrijpen zien wij als een flexibeler deel, waarbij jaarlijks (door het college) wordt vastgesteld op welk onderwerp wordt verdiept. Dit onderdeel werken we uit in paragraaf 3.2. Daarnaast moet in het sociaal domein jaarlijks minimaal één cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd worden gehouden. Hiertoe is de gemeente Haarlemmermeer wettelijk verplicht. Ook hier hanteren we de principes signaleren en begrijpen. We werken een opzet voor het cliëntervaringsonderzoek uit in paragraaf 3.3.

3.1 Signaleren

Op basis van het Wereldcafé, de sessie met de gemeenteraad en deskresearch hebben wij per thema de belangrijkste indicatoren vastgesteld. Deze zijn hieronder uitgewerkt.

Thema: Bestaanszekerheid herstellen				
Indicator	Uitwerking	Bron	Meetniveau	Frequentie
Inkomen	Gemiddeld gestandaardiseerd inkomen van huishoudens	CBS Cijfers wijken en buurten	Wijk	Jaarlijks, laatst beschikbaar 2021
	Percentage huishoudens tot 120% van het sociaal minimum	CBS Cijfers wijken en buurten	Buurt	Jaarlijks, laatst beschikbaar 2021
	Percentage huishoudens met problematische schulden	CBS Dashboard schuldenproblematiek	Wijk	Jaarlijks, laatst beschikbaar 2021
	Percentage inwoners dat hulp heeft gekregen van de Voedselbank	Voedselbank	Gemeente ¹	Jaarlijks, laatst beschikbaar 2022
Wonen	Aantal actief woningzoekenden	Woningnet	Gemeente	
	Aantal woningen per 100 inwoners	CBS Zelf berekening maken	Buurt	Jaarlijks, laatst beschikbaar 2022
Veiligheid	Aantal meldingen Veilig Thuis	CBS Huiselijk geweld; kerncijfers Veilig Thuis	Gemeente	Jaarlijks, laatste beschikbaar 2022
	% inwoners dat zich in de buurt vaak of wel eens onveilig voelt	Veiligheidsmonitor	Gemeente	Tweejaarlijks

¹ Verkennen of rapportage op wijkniveau haalbaar is.



Thema: Meedoen stimuleren

Indicator	Uitwerking	Bron	Meetniveau	Frequentie
Werk	Het percentage inwoners (15 t/m 74 jaar) met werk	CBS kerncijfers wijken en buurten	Buurt	Jaarlijks
	Aandeel inwoners met een ww en bijstandsuitkering	UWV en Gemeente	Wijk	Maandelijks
Vrije tijd	% van de bevolking van 15 jaar en ouder verrichte in de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk	CBS monitor brede welvaart	Gemeente	Jaarlijks
	% van de bevolking van 15 jaar en ouder heeft minstens een keer per week contact met familie, vrienden of bureu	CBS monitor brede welvaart	Gemeente	Jaarlijks
	Percentage inwoners dat zich eenzaam voelt	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar

Thema: Kansengelijkheid vergroten

Indicator	Uitwerking	Bron	Meetniveau	Frequentie
Werk	Percentage werknemers met een flexibele arbeidsrelatie	CBS: arbeidsdeelname; gemeenten	Gemeente	Jaarlijks
	Percentage zelfstandigen	CBS: arbeidsdeelname; gemeenten	Gemeente	Jaarlijks
Onderwijs	Percentage voortijdig schoolverlaters	CBS	Gemeente	Jaarlijks
	Percentage onder-advies	Beschikbaar voor gemeenten met inlog via OCW. Gelijke kansen dashboard	Gemeente	Jaarlijks
Wonen	Percentage huurders met betaalrisico	Waarstaatjegemeente.nl	Gemeente	Jaarlijks
	Percentage thuiswonende jongeren (20 en 35 jaar)	CBS	Gemeente	Jaarlijks
Inkomen	Aandeel kinderen dat langdurig opgroeit in armoede	CBS	Gemeente	Jaarlijks

Thema: Gezond leven makkelijker maken

Indicator	Uitwerking	Bron	Meetniveau	Frequentie
Fysieke gezondheid	% jongvolwassen ervaart gezondheid als (zeer) goed	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
	% volwassenen ervaart gezondheid als (zeer) goed	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
	% inwoners met overgewicht	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
	Licht of sterk belemmerd in dagelijks leven langdurige aandoeningen	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
Mentale gezondheid	Percentage volwassen met psychische klachten	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
	Percentage volwassen met risico op angststoornis of depressie	GGD	Gemeente	1 keer per 4 jaar
Totaal	Percentage inwoners dat geneesmiddelen gebruikt	CBS, personen met verstrekte geneesmiddelen	Gemeente	jaarlijks



3.2 Begrijpen

Om te begrijpen hoe maatschappelijke ontwikkelingen werken is vaak andersoortige informatie nodig. Deze informatie gaat meer de diepte in en draait niet alleen om cijfers. Met deze informatie kan context gegeven worden aan de kwantitatieve resultaten en kunnen resultaten geduid worden.

Omdat de vier thema's breed gedefinieerd zijn en meerdere invalshoeken kennen, stellen wij voor om met het onderdeel 'begrijpen' een focus aan te brengen. Dit ter verdieping op de eerder genoemde kwantitatieve resultaten, die vooral voor een algemene basiskennis moeten zorgen. Deze focus wordt jaarlijks door het college aangebracht. Wij stellen voor:

- jaarlijks één onderwerp te kiezen per thema;
- of te kiezen voor één onderwerp dat meerdere thema's raakt.

Voorbeeld uitwerking verdieping

Een voorbeeld van een uitwerking wordt hieronder weergegeven. Zo kan bijvoorbeeld rondom het onderwerp 'werk' verdieping gezocht worden en kunnen dwarsverbanden inzichtelijk gemaakt worden. Werken raakt namelijk meerdere thema's, waaronder inkomen (en bestaanszekerheid), meedoen aan de samenleving, bevordert (ervaren) gezondheid en zorgt voor meer gelijke kansen. Met behulp van aanvullende indicatoren wordt meer inzicht verkregen in de cijfermatige context. Vervolgens wordt door kwalitatief onderzoek 'vertelt' hoe de problematiek in elkaar steekt. Het is afhankelijk van de focus van de verdieping welke methoden kunnen worden ingezet. Voorbeelden staan in bijlage 1 en een uitwerking moet worden gemaakt na de keuze van de verdieping.

Voorbeeld

Thema	Onderwerp	Tellen	Vertellen
Bestaanszekerheid	Inkomen	Welvaartsbeleving	Welke mensen kloppen niet aan bij de gemeente? En waar zoeken of krijgen zij wel hulp?
Meedoen	Werk	Mantelzorg	Waar lopen mensen tegenaan bij de combinatie van mantelzorg en werk? En aan welke ondersteuning hebben zij behoefte?
Positieve gezondheid	Mentale gezondheid	Percentage mensen met mentale problemen	Wat betekenen mentale problemen voor het meedoen/ werken in de samenleving? Waar zoeken mensen met mentale problemen hulp?
Gelijke kansen	Werk	Aantal plaatsen voor mensen met een arbeidsbeperking op de arbeidsmarkt	Waarom nemen werkgevers wel of niet mensen met een psychische arbeidsbeperking aan?

Zicht op niet-bereiken van inwoners

Vanwege de behoefte om meer zicht te krijgen op de inwoners die de gemeente niet bereikt stellen wij voor om het beoogde experiment dat zal worden gehouden in Graan voor Visch Zuid te gebruiken als participatief onderzoek. Na elk huis-aan-huisbezoek wordt een aantal vragen beantwoord die vervolgens overall worden geanalyseerd. Deze resultaten kunnen gebruikt worden voor verdieping/ het vertellen bij de monitor.



3.3 Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd

De cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd hebben meer vrijheid gekregen qua invulling. Deze kunnen dus aangepast worden om ze van meer waarde te laten zijn. De gemeente Haarlemmermeer werkte tot nu met een standaard vragenlijst en heeft I&O Research gevraagd om een voorstel te doen voor een nieuwe opzet van het ceo Wmo en Jeugd. Hieronder geven wij weer wat de randvoorwaarden zijn van de ceo's, om vervolgens te komen tot een nieuwe opzet.

Eisen:

- **Thema's:** toegang, kwaliteit en effect;
- **1 juli:** moeten de resultaten worden aangeleverd bij het ministerie;
- **Rapportage:** er moet een jaarlijkse rapportage worden gemaakt;
- **Doelgroep:** je mag een deelgroep kiezen als het maar wordt gehouden onder mensen die een aanvraag hebben gedaan;
- **Vormvrij:** het mag zowel kwantitatief als kwalitatief (of een mix).

Ook hier stellen wij voor om gebruik te maken van tellen en vertellen.

Tellen

Dit betekent een korte vragenlijst die jaarlijks wordt uitgezet onder mensen die een aanvraag voor een voorziening hebben gedaan (dus ook de mensen waarbij deze aanvraag is afgewezen). De doelgroep wijkt hiermee dus af van voorgaande jaren waarbij alleen mensen zijn benaderd die ook daadwerkelijk een voorziening hebben gekregen.

In de bijlage vindt u een voorstel voor de vragenlijsten. Deze bevatten naast de gesloten vragen om te tellen ook open vragen met toelichting. De vragenlijst is jaarlijks gelijk en is niet langer dan 4 A4, de voorstellen in de bijlage zijn net iets langer dan 2A4.

Voor Wmo en Jeugd is een aparte maar vergelijkbare vragenlijst ontwikkeld. De vragenlijst bevat de thema's: toegang, kwaliteit en effect. Ons advies is om gebruik te maken van zowel schriftelijke als online vragenlijsten waarbij de respondent de keuze mag maken hoe in te vullen.

Vertellen

Naast kwantificeerbare vragen wordt ook een aantal open vragen toegevoegd waarin om toelichting wordt gevraagd.

Daarnaast stellen wij voor om voor zowel Wmo als Jeugd 10 telefonische interviews uit te voeren. Hierbij wordt jaarlijks gekozen voor een specifieke doelgroep binnen de ondersteuning, denk hierbij aan:

Wmo

- Mensen die dagbesteding krijgen;
- Mensen waarvan de aanvraag is afgewezen;
- Mensen die begeleiding krijgen;
- Mantelzorgers.

Jeugd

- Jongeren;
- Ouders;
- Type ondersteuning;
- Via de gemeente naar zorg verwezen;
- Via de (huis)arts naar zorg verwezen.



De keuze voor het onderwerp van de telefonische interviews is afhankelijk van de behoefte aan verdieping of begrijpen op specifieke onderwerpen. De keuze wordt jaarlijks door het college gemaakt.



Bijlagen



Bijlage 1: Bronnen

Methoden om te vertellen

Hieronder geven wij voorbeelden om meer kwalitatieve informatie op te halen, een keuze wordt gemaakt wanneer bepaald is waar de verdieping zich op richt:

- Een **vragenlijst uitzetten onder gemandateerde en overige professionals** om ze te vragen welke problemen ze veel tegenkomen in de wijk. Je kunt ze ook uitnodigen voor een gesprek en bespreken waar ze tegenaan lopen.
- Voorbeeld in de gemeente Assen: kinderen, jongeren en gezinnen **zelf laten aangeven** wat ze belangrijk vinden, via enquêtes op straat.
- Voorbeeld Centrum voor Jeugd en Gezin in de regio Rijnmond. Een **methodiek voor JGZ-professionals om op systematische wijze signalen op te halen uit de dagelijkse praktijk**. Zij verzamelen signalen op alle 50 CJG-locaties en toetsen deze bij organisaties waar zij veel mee samenwerken. Dat doen ze door in een vastgestelde periode **een signalenposter op te hangen in de kantines of koffiekamers van alle locaties**. De CJG-professionals kunnen op deze poster hun signalen beschrijven. De posters worden verzameld en de informatie wordt samengevoegd. Vervolgens worden de signalen gezamenlijk geduid. Dat gesprek begint met de vraag naar herkenning van de signalen en eindigt met een samenvatting van de meest belangrijke of urgente signalen. Hier worden acties aan gekoppeld om zo nóg beter aan te sluiten bij de behoeften van jeugdigen en gezinnen. Daarnaast worden de signalen samen met passende beleidsadviezen gedeeld met de gemeenten, zodat ze dienen als input voor hun (preventief) jeugdbeleid.
- Narratief werken (voorbeeld wijkteams Enschede). De wijkteams in Enschede werken met StoryConnect samen aan narratief werken. **Zij halen op een systematische manier praktijkverhalen op bij professionals van het wijkteam om vanuit hier te kunnen leren en verbeteren. Er worden continu verhalen opgehaald vanuit de praktijk: dit is kwalitatieve data.**
- De vertellers beantwoorden vervolgens een aantal vragen over hun eigen verhaal in een digitaal vertelpunt. Dat levert kwantitatieve data op over het verhaal, de context ervan en de verteller. Bijvoorbeeld hoe vaak ze dergelijke verhalen meemaken en aan welk thema het relateert.
- **Transformatiedialoog tussen cliënten, hulpverleners en beleidsmakers**. Bespreken tijdens zo'n dialoog met elkaar wat goed gaat en wat minder goed gaat. Dat doen zij aan de hand van een thema. Zij bespreken bijvoorbeeld hoe ze kunnen zorgen dat onderwijs en jeugdhulp beter met elkaar samenwerken. Daarvoor worden eerst gegevens verzameld over hoe de samenwerking op dit moment verloopt. Die gegevens worden gepresenteerd en besproken (bron: Draaiboek 'Verhalen achter de cijfers').
- **Contactladder**: is een instrument voor het meten van buurtcontacten. De uitkomsten van een vragenlijst leveren een goed beeld van hoe buurtgenoten hun contacten beleven. Het instrument inventariseert daarnaast de behoeften van bewoners aan verschillende soorten contacten. Het verschil tussen feitelijke en wenselijke contacten, gewogen naar het belang dat bewoners aan deze contacten hechten, geeft een heldere diagnose van mogelijke aangrijpingspunten voor sociale interventies en beleid.



Bijlage 2: Vragenlijst Wmo

Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Welkom bij de vragenlijst over uw ervaringen met Wmo-hulp en -ondersteuning. Fijn dat u meedoet aan dit onderzoek.

Contact

U heeft in [jaar] contact gehad met de gemeente Haarlemmermeer over een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe u dat contact heeft ervaren.

Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
1. Het was makkelijk om contact op te nemen met de gemeente.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik ben snel geholpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik ben respectvol en vriendelijk behandeld.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik ben serieus genomen door de medewerker.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De medewerker wist genoeg om mij te kunnen helpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Er is mij goed uitgelegd wat ik moet doen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Alle afspraken zijn duidelijk opgeschreven in een plan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. In de gemeente Haarlemmermeer is de cliëntondersteuner iemand van XXX.

- ☐ Ja
☐ Nee

9. Was er bij het gesprek met de gemeente nog iemand anders aanwezig?

- ☐ ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) ☐ ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)
☐ ja, iemand anders ☐ nee

10. Wat vond u van het contact met de gemeente?

Geef een rapportcijfer (een 1 is heel ontevreden en een 10 heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



11. Wat vindt u dat er goed gaat bij het contact met de gemeente?

☐ Weet ik niet

12. Wat kan er beter in het contact met de gemeente?

☐ Weet ik niet

☐ Niets

13. Heeft u nadat u hulp vroeg aan de gemeente een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo gekregen als ondersteuning vanuit de gemeente?

☐ Ja → door naar vraag 15

☐ Nee

☐ Weet niet

14. U kwam met een vraag bij de gemeente, hoe is deze opgelost?

☐ Weet ik niet

→ Door naar de vragen over u zelf

Kwaliteit van de ondersteuning

De volgende vragen gaan over de hulp en ondersteuning die u krijgt van uw zorgaanbieder.

15. Hoe tevreden bent u over de hulp of ondersteuning die u van uw zorgaanbieder krijgt?

Geef een rapportcijfer (een 1 is heel ontevreden en een 10 heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Kunt u uitleggen waarom u dit cijfer geeft?

☐ Weet ik niet

17. Lost de hulp die u krijgt uw probleem op?

☐ Ja

☐ Deels

☐ Nee, ik heb meer of andere hulp nodig, namelijk ...

☐ Weet ik niet



18. Wat kan er beter aan de hulp of ondersteuning die u krijgt?

☐ Weet ik niet

☐ Niets

Wat levert de ondersteuning mij op

Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	geen mening	n.v.t.
19. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Hoe helpt de hulp u in uw dagelijks leven?

☐ Weet ik niet

Over uzelf

Tot slot nog een paar algemene vragen.

23. Wat is uw geboortjaar?

(Graag alleen vier cijfers invullen, bijvoorbeeld "1957")

24. Wat is uw huidige woonsituatie?

- ☐ Ik woon alleen
☐ Ik woon alleen maar met kind(eren)
☐ Ik woon met mijn partner
☐ Ik woon met mijn partner en kind(eren)
☐ Ik woon in bij mijn kind(eren)
☐ Ik woon bij mijn ouders/verzorgers
☐ Anders, namelijk...

25. In hoeverre kunt u financieel rondkomen?

☐ zeer goed

☐ redelijk

☐ niet

☐ goed

☐ nauwelijks

Hartelijk dank voor uw medewerking!



Bijlage 2: Vragenlijst Jeugd (ouders)

Toegang

U heeft in de afgelopen periode contact opgenomen met de gemeente of een andere organisatie over een hulpvraag. Deze vragen gaan over hoe dat verlopen is.

1. Hoe bent u bij de organisatie waar uw kind hulp van krijgt terecht gekomen?

- ☐ via de huisarts
☐ via de gemeente
☐ anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over hoe u hulp voor uw kind regelde. U had hier contact over met bijvoorbeeld de gemeente, de huisarts of een zorgorganisatie.

						geen mening	n.v.t.
2. Het was makkelijk om contact op te nemen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik ben snel geholpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik ben respectvol en vriendelijk behandeld.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik ben serieus genomen door de medewerker.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De medewerker wist genoeg om mij te kunnen helpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Er is mij goed uitgelegd wat ik moet doen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Alle afspraken zijn duidelijk opgeschreven in een plan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Alles bij elkaar genomen geef ik de toegang naar jeugdhulp:

Geef een rapportcijfer van 1 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Kunt u uitleggen waarom u dit cijfer geeft?

<Open vraag (inclusief weet niet)>

Kwaliteit van de ondersteuning en effecten

Deze volgende vragen gaan over wat u vindt van de hulp die uw kind krijgt van de zorgaanbieder. Dit is bijvoorbeeld de begeleider of psycholoog.



11. De kwaliteit van de hulp geef ik een:*Geef een rapportcijfer (een 1 is heel ontevreden en een 10 heel tevreden)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Lost de hulp die uw kind krijgt zijn/haar probleem op?*Geef een rapportcijfer (een 1 is heel ontevreden en een 10 heel tevreden)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Kunt u uitleggen waarom u deze cijfers geeft?

<Open vraag (inclusief weet niet)>

Op welke manieren helpt de hulp uw kind?

							n.v.t.
14.	mijn kind voelt zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15.	het gaat thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16.	mijn kind voelt zich veiliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17.	mijn kind en ik voelen ons beter gehoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18.	mijn kind kan beter zijn/haar eigen problemen oplossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19.	het gaat beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Wat helpt uw kind het meest van de jeugdhulp die hij/zij krijgt?

<Open vraag (inclusief weet niet)>

21. Heeft u nog andere opmerkingen over de hulp aan uw kind?

<Open vraag (inclusief weet niet en nee)>

Over uzelf

Tot slot nog een paar algemene vragen.

22. Ik ben de☐ ouder☐ anders, namelijk**23. Wat is de leeftijd van uw kind?**

jaar



24.	Hoe lang krijgt u/uw kind al hulp of ondersteuning?			
	☐	korter dan 3 maanden	☐	tussen de 6 en 12 maanden
	☐	tussen de 3 en 6 maanden	☐	langer dan een jaar



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl