

Rapport

---

# Toegang naar en kwaliteit van het sociaal domein; gemeente Ede



# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2020/028

**Datum**

maart 2020

**Opdrachtgever**

Gemeente Ede

**Auteurs**

Rachel Beerepoot  
Leon Heuzels

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



# 1 Samenvatting

De gemeente Ede heeft over heel 2019 in drie metingen onderzoek onder inwoners gedaan die een voorziening ontvingen in het kader van de Wmo, Jeugd- en Participatiewet. Er is gekozen voor een nieuwe aanpak waarbij de wijze van benaderen beter aansluit bij de verschillende doelgroepen en het contact dat zij hebben (gehad) met de gemeente Ede. Dit heeft geleid tot een hoge respons onder aangeschreven inwoners. Deze samenvatting presenteert per onderwerp de belangrijkste conclusies over de toegang, dienstverlening en waar mogelijk de kwaliteit van ondersteuning en effecten.

## 1.1 Wmo

- Binnen de Wmo zijn inwoners met thuisondersteuning, individuele begeleiding en dagbesteding benaderd. Vanaf meting 2 zijn hier hulpmiddelen aan toegevoegd.
- Een ruime meerderheid van de inwoners met een Wmo-voorziening is tevreden over de toegang naar de ondersteuning en het daaropvolgende maatwerkgesprek. Zij geven het aanvraagproces gemiddeld een 7,6.
- Inwoners die ondersteund worden tijdens het maatwerkgesprek door een naaste, cliëntondersteuner of iemand anders ervaren het gesprek over het algemeen beter dan wanneer een inwoner alleen het gesprek met de gemeente aangaat.
- Over de kwaliteit is men positief: inwoners geven voor de hulp van de zorgaanbieders een 7,9. Aandachtspunt is het op tijd leveren van hulpmiddelen door de leverancier.

## 1.2 Jeugd

- Begin 2019 is het Toegangsteam Jeugd opgericht. Deze structuurwijziging ging gepaard met een aantal opstartproblemen. Zo waren er lange wachttijden en kostte het inwoners soms tijd om de weg naar het Toegangsteam Jeugd te vinden.
- Dit is terug te zien in de resultaten: 47% vindt over het hele jaar dat ze snel zijn geholpen en 60% wist waar ze moesten zijn met een hulpvraag. Dit komt voornamelijk door een negatieve beoordeling in de eerste meting. In de tweede en derde meting is dit verbeterd. Hier is ook na de eerste meting op gestuurd door verschillende verbeteracties.
- Veel inwoners zeggen dat ze tevreden zijn met de gekozen oplossing en de hulp van de medewerkers van het Toegangsteam Jeugd. Men voelt zich serieus genomen.
- Het gemiddelde rapportcijfer voor het Toegangsteam Jeugd is een 6,6. In de eerste meting was dit nog een 5,9. Bij de laatste twee metingen gaven inwoners een 6,9.

## 1.3 Participatiewet

- Voor de Participatiewet zijn zowel inwoners met een bijstandsuitkering (drie metingen) als inwoners met een minimaregeling (alleen meting 2) uitgenodigd.
- Inwoners met een bijstandsuitkering vinden de informatievoorziening vanuit de gemeente duidelijk (79%). Twee derde (64%) vindt het contact met de gemeente prettig.
- Aandachtspunten zijn telefonische bereikbaarheid van inkomensconsulenten en de benaderingswijze door medewerkers die door sommige inwoners als onpersoonlijk wordt ervaren.
- De minimaregelingen hebben als doel dat inwoners beter mee kunnen doen aan de samenleving in Ede. Dit lukt vaak: 87% van de gezinnen uit het programma 'Meer Volwassenen en Kinderen Meedoen' zegt door het programma beter mee te kunnen doen.



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
1.1	Wmo	3
1.2	Jeugd	3
1.3	Participatiewet	3
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
2.1	Achtergrond	5
2.2	Doelgroep, methoden en respons	5
2.2.1	Wmo	5
2.2.2	Jeugd	5
2.2.3	Participatiewet	5
2.3	Leeswijzer	6
<b>3</b>	<b>Wmo</b>	<b>7</b>
3.1	Ontwikkelingen Wmo	8
3.2	Ervaren toegang	8
3.3	Kwaliteit en effecten van ondersteuning	11
3.3.1	Thuisondersteuning	12
3.3.2	Individuele begeleiding	12
3.3.3	Dagbesteding	13
3.3.4	Hulpmiddelen	14
<b>4</b>	<b>Jeugd</b>	<b>15</b>
4.1	Ontwikkelingen Jeugd	16
4.2	Ervaringen met het Toegangsteam Jeugd	16
<b>5</b>	<b>Participatiewet</b>	<b>19</b>
5.1	Ontwikkelingen Participatiewet	20
5.2	Communicatie met de gemeente	20
5.3	Contact met de inkomensconsulenten en trajectbegeleiders	21
<b>6</b>	<b>Minimaregelingen</b>	<b>23</b>
6.1	Aanvraagproces	24
6.2	Effecten	24



## 2 Inleiding

### 2.1 Achtergrond

De gemeente Ede is in het kader van de Wmo 2015 en de Jeugdwet wettelijk verplicht om ieder jaar een zogenaamd cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder inwoners die ondersteuning ontvangen. De gemeente Ede verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar inwoners die vanuit de Wmo en Jeugdwet ondersteuning ontvangen. De gemeente Ede heeft ervoor gekozen om het onderzoek breder uit te voeren en ook inwoners die ondersteuning krijgen uit de Participatiewet te vragen naar hun ervaringen. Hiermee krijgt de gemeente een volledig beeld van de ervaringen van inwoners in het gehele sociaal domein. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente in 2019 en begin 2020 deze onderzoeken uitgevoerd. Hiermee voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichtingen.

Ten opzichte van eerdere jaren is er in 2019 voor gekozen om continu te gaan meten. Dit houdt in dat er op drie momenten in 2019 een vragenlijst is gestuurd naar cliënten die zijn gesproken in de periode daarvoor. Na iedere meting zijn de resultaten uitvoerig besproken met medewerkers van de gemeente. Waar mogelijk zijn verbeteracties doorgevoerd. Tijdens de besprekingen zijn de resultaten van meer duiding voorzien. De Adviesraad Sociaal Domein is betrokken bij zowel de opzet van de vragenlijsten als het duiden van de uitkomsten.

### 2.2 Doelgroep, methoden en respons

#### 2.2.1 Wmo

Doelgroep zijn Wmo-cliënten die in 2019 in een van de drie perioden in het kader van de Wmo 2015 een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2019 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van ondervraagde individuele maatwerkvoorzieningen zijn: maatwerk thuisondersteuning, individuele begeleiding, dagbesteding, en hulpmiddelen/woningaanpassingen. Inwoners kregen vragen voorgelegd over de toegang, het maatwerkgesprek, de kwaliteit van de ondersteuning.

#### 2.2.2 Jeugd

De doelgroep Jeugd zijn cliënten die in 2019 contact hadden met het Toegangsteam Jeugd. Door een medewerker van het Toegangsteam is een plan van aanpak opgesteld en is in sommige gevallen een beschikking afgegeven voor een maatwerkvoorziening. Voorbeelden van jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg. Jongeren van 12 jaar en ouder ontvingen een brief op hun eigen naam, bij cliënten van 11 jaar of jonger werden de ouder(s)/verzorger(s) aangeschreven. Zij kregen vragen voorgelegd over de toegang naar ondersteuning.

#### 2.2.3 Participatiewet

In het kader van de Participatiewet ontvingen inwoners die een bijstandsuitkering hadden aanvraagd bij de gemeente Ede een vragenlijst over de voorlichting en communicatie, de inkomensconsulenten en trajectbegeleiders in het aanvraagproces. Tijdens de tweede meting is ook een groep inwoners ondervraagd die een minimaregeling hadden aanvraagd.



### Methoden en respons

Er is gekozen voor een aanpak met verschillende methoden (schriftelijk, online en telefonisch) om zoveel mogelijk cliënten de mogelijkheid te geven de vragenlijst in te vullen. Cliënten die een schriftelijke uitnodiging ontvingen, kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

De eerste meting had betrekking op de periode oktober 2018 – mei 2019, de tweede meting ging over de periode juni – augustus 2019 en de derde en laatste over september – december 2019. Hieronder zijn de totale responscijfers opgenomen. Zowel voor de Wmo als voor Jeugd zijn de responscijfers (zeer) hoog vergeleken met het landelijk gemiddelde. Normaliter is de respons op een ceo Wmo rond de 40% – 45% en bij Jeugd ongeveer 17% – 22%. Ook de respons voor de Participatiewet is goed.

**Tabel 2.1 Respons per doelgroep**

Doelgroep	Aangeschreven	Respons	Responspercentage
<b>Wmo</b>	<b>1.635</b>	<b>884</b>	<b>54%</b>
• Dagbesteding	307	157	51%
• Hulpmiddelen	388	206	53%
• Individuele begeleiding	324	134	41%
• Thuisondersteuning	616	387	63%
<b>Jeugd</b>	<b>486</b>	<b>180</b>	<b>37%</b>
• Jongeren	228	69	30%
• Ouders	258	111	43%
<b>Participatiewet</b>	<b>588</b>	<b>203</b>	<b>34%</b>
<b>Minimaregelingen (alleen meting 2)</b>	<b>429</b>	<b>88</b>	<b>21%</b>

### Verdiepende interviews

Naast een vragenlijst zijn inwoners met jeugdhulp (of hun ouders/verzorgers) en een uitkering uit de Participatiewet gevraagd of zij mee wilden werken aan een interview. Uiteindelijk zijn er acht jeugdhulpcliënten (of ouders/verzorgers) en acht inwoners met een bijstandsuitkering gesproken. Samen met hen is hun klantreis over de toegang naar ondersteuning in kaart gebracht. De resultaten zijn verwerkt in de inhoudelijke hoofdstukken.

## 2.3 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar regeling. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten over de Wmo, hoofdstuk 4 ervaringen met het Toegangsteam Jeugd en hoofdstuk 5 de Participatiewet. Hoofdstuk 6 bevat de resultaten over Minimaregelingen.





## 3 Wmo

### 3.1 Ontwikkelingen Wmo

Op het gebied van de Wmo heeft de gemeente dit jaar ingezet op het volgende:

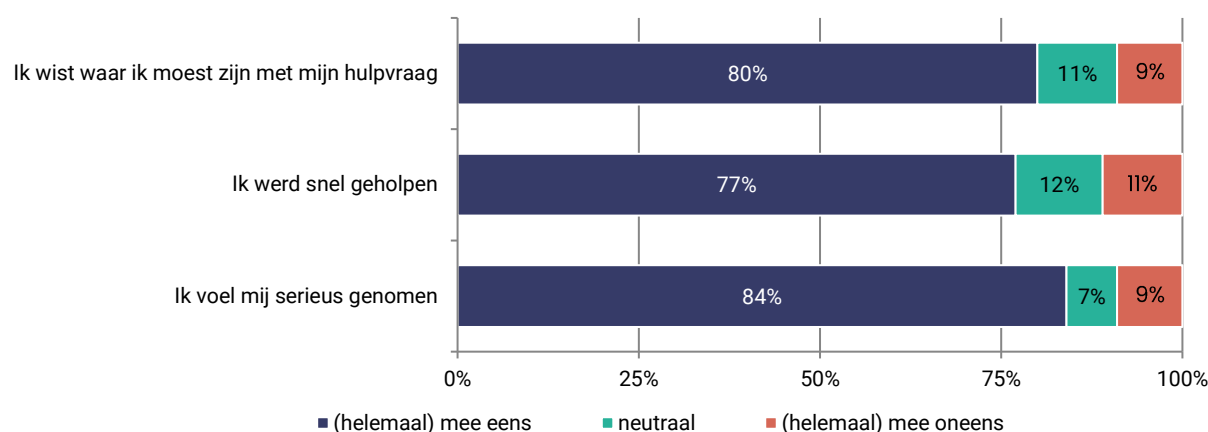
- de gemeente is gestart met het laagdrempeliger inrichten van de toegang in de vorm van telefonische intakes bij verlengingen van thuisondersteuning, de Valleihopper en rolstoelen voor incidenteel gebruik. Zodoende hoeft voor een herindicatie niet nog een persoonlijk gesprek te worden ingepland. Afwijzingen blijft men wel persoonlijk afhandelen;
- afgelopen jaren is een verschuiving ingezet van specialistische- naar reguliere begeleiding;
- er is sprake van een toename in het aantal begeleidingsuren. Door een grotere inzet op passend indiceren wordt waar mogelijk vaker reguliere begeleiding ingezet;
- ondanks een stijging in het aantal inwoners dat gebruik maakt van begeleiding is het aantal begeleidingsuren dat is ingezet gelijk gebleven. Dit betekent dat er minder uren per inwoner worden ingezet.

### 3.2 Ervaren toegang

#### Ruime meerderheid is tevreden over de toegang, wel verschillen tussen typen ondersteuning

De toegang naar Wmo-ondersteuning wordt door een meerderheid van de inwoners als positief ervaren. Vier op de vijf inwoners (80%) weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag, meer dan driekwart (77%) vindt dat ze snel geholpen zijn en 84% vond dat zij tijdens het gesprek serieus werden genomen door de medewerker.

Opvallend is dat gedurende het jaar de tevredenheid is toegenomen. Ongeveer een op de tien cliënten zegt ontevreden te zijn. Ondanks dat de gemeente Ede erkende dat er relatief lange wachttijden (+ - twee maanden) zijn voor een intake bij een nieuwe indicatie, wordt dit door een meerderheid van de inwoners niet als negatief ervaren.



**Figuur 3.1 Stellingen over de toegang naar Wmo-ondersteuning**

66%

van de inwoners nam iemand mee om hen te ondersteunen bij het maatwerkgesprek in het toegangproces.





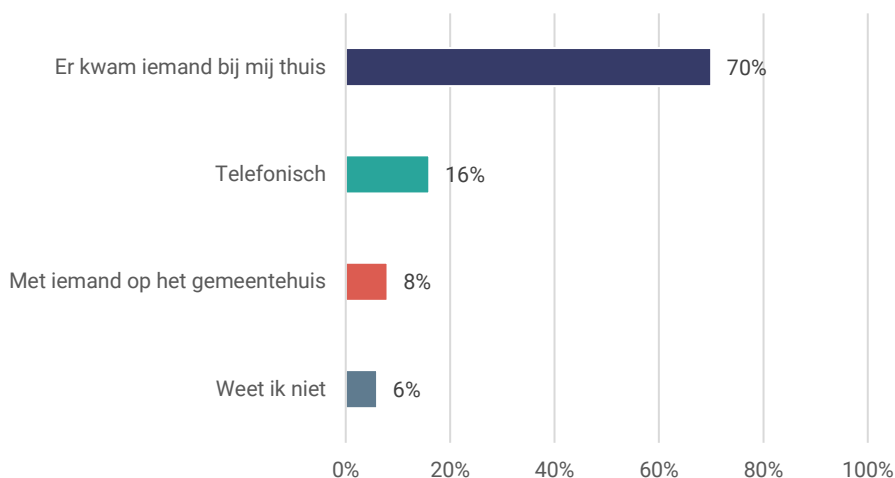
Tussen de verschillende vormen van ondersteuning zijn verschillen in de tevredenheid te zien. Inwoners met dagbesteding en thuisondersteuning zijn gemiddeld genomen het vaakst tevreden. Cliënten met individuele dagbesteding hebben meer moeite met de toegang. Dit houdt waarschijnlijk verband met de andere samenstelling van deze doelgroep en de daarmee samenhangende ondersteuning. Waar thuisondersteuning vaak een ontlasting is, wordt bij begeleiding juist inspanning van de client verwacht. Daarnaast ziet de gemeente bij de doelgroep begeleiding vaker dat er al een aanbieder in beeld is wanneer de ondersteuning wordt aangevraagd. Daarnaast is bij deze doelgroep soms onduidelijk of het onder de gemeente of onder de zorgverzekering valt.

**Tabel 3.1** *Tevredenheid over toegang naar ondersteuningsvorm (% (helemaal) mee eens)*

Doelgroep	Wist waar hij/zij moest zijn	Snel geholpen	Serius genomen
Dagbesteding	78%	83%	92%
Hulpmiddelen	88%	75%	78%
Individuele begeleiding	70%	67%	78%
Thuisondersteuning	81%	80%	86%

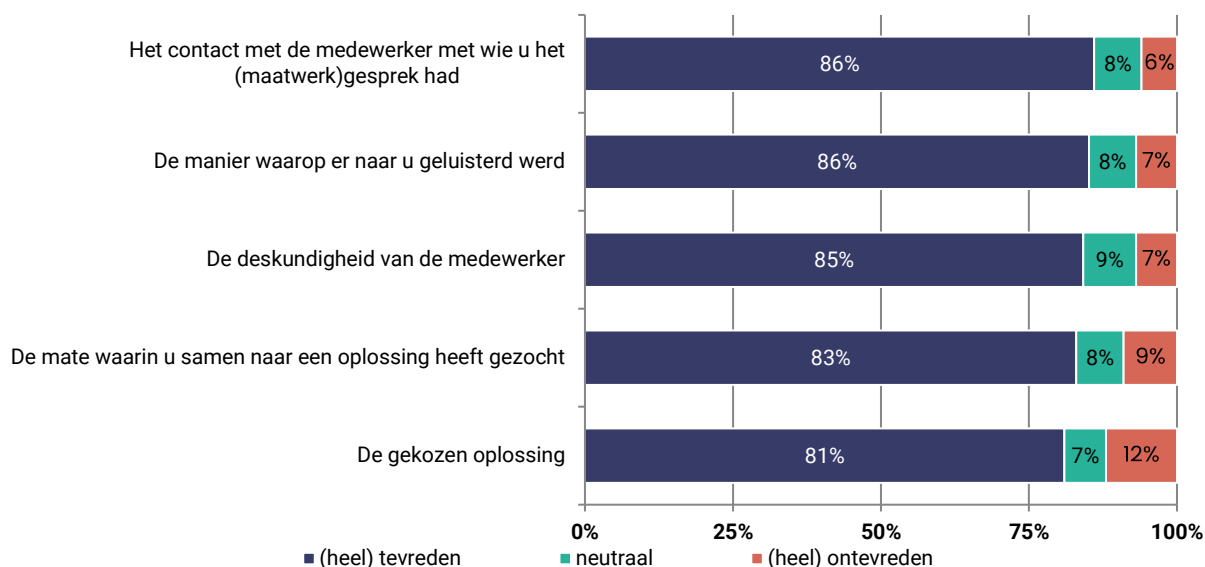
### **Toename in aantal telefonische gesprekken, tevredenheid hoog**

De gemeente Ede is in de loop van 2019 begonnen met het vaker telefonisch afnemen van bepaalde typen herindicaties. Nieuwe aanvragen worden altijd nog face-to-face besproken met de betreffende inwoner. Dit beleid is ook terug te zien in de cijfers. Waar tijdens de eerste meting slechts 9% een telefonisch gesprek had, is dit in meting 2 en 3 respectievelijk 22% en 15%.



**Figuur 3.2** *Locatie van het maatwerkgesprek*

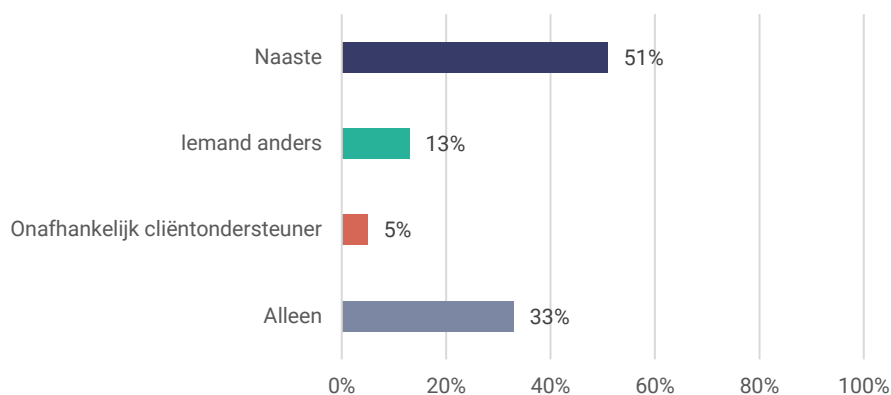
De tevredenheid over het maatwerkgesprek is over het algemeen hoog, zoals te zien is in figuur 3.3. Vier op de vijf inwoners (81%) zijn tevreden met de oplossing die is gekozen na afloop van het gesprek. Inwoners zijn het meest te spreken over het contact met de medewerker van het maatwerkgesprek en de manier waarop er naar de inwoner is geluisterd (beiden 86%). Een even groot deel (85%) vindt de deskundigheid van de betrokken medewerker goed.



**Figuur 3.3 Tevredenheid over het maatwerkgesprek**

### Meerderheid inwoners neemt naaste mee naar het keukentafelgesprek

Iets meer dan een kwart (27%) van de inwoners die Wmo-ondersteuning ontvangen weet dat zij gebruik kunnen maken van de diensten van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Een klein deel (5%) maakt gebruik van deze dienst. Een meerderheid van de inwoners neemt bij voorkeur iemand anders mee naar het gesprek. In de helft van de gesprekken was dit een naaste (51%), bij 13% iemand anders. Een derde voert de gesprekken alleen.



**Figuur 3.4 Bijgestaan worden tijdens het maatwerkgesprek**

Er is een klein verschil gevonden tussen de beleving van het gesprek wanneer men alleen het gesprek aangaat en wanneer men iemand meeneemt. Inwoners die niet iemand betrekken bij het maatwerkgesprek, zijn over het algemeen minder tevreden over het verloop van het gesprek. Zij vinden minder vaak dat er goed naar hen is geluisterd en vinden dat er minder vaak samen naar een oplossing wordt gezocht. Een verklaring is mogelijk dat met een naaste, cliëntondersteuner of iemand anders tijdens het gesprek nog even overlegd kan worden, of extra uitleg kan worden gegeven. Dit leidt vervolgens tot een prettiger verloop van het gesprek, men voelt zich wellicht meer gesteund. Voor de uiteindelijk gekozen oplossing maakt het overigens niet uit of iemand anders aanwezig is bij het gesprek. De uitkomst van het gesprek wordt dus niet beïnvloed door andere aanwezigen.

**Tabel 3.2 Effect bijstaan tijdens het maatwerkgesprek op ervaring gesprek (% (helemaal ) mee eens)**

Bent u tevreden over...	Gesprek <u>samen</u> gevoerd	Gesprek <u>alleen</u> gevoerd
Het contact met de medewerker	88%	82%
De manier waarop geluisterd werd	87%	83%
De deskundigheid van de medewerker	86%	82%
De mate waarin samen naar een oplossing is gezocht	84%	79%
De gekozen oplossing, vergeleken met de verwachtingen vooraf	80%	81%

7,6

is het gemiddelde rapportcijfer van Wmo-cliënten voor het aanvraagproces van de Wmo. Dit cijfer is over de drie metingen stabiel gebleven.

### Inwoners waarderen het luisterende oor van de consulenten

In de vragenlijst is ook ruimte gemaakt voor open vragen waar inwoners in eigen woorden aan kunnen geven wat er goed ging en waar volgens hen nog verbeterpunten liggen. Uit deze open antwoorden blijkt dat de meeste inwoners met name het luisterende oor van de consulenten waarderen en dit ook snel opmerken als verbeterpunt wanneer zij ontevreden zijn. Dit geldt ook voor duidelijkheid in de communicatie en snelheid van handelen. Een aantal inwoners noemt als positief punt de toegenomen ervaring van de dienstverlening ten opzichte van eerdere jaren. Hieronder een aantal reacties van inwoners:

- “Een eerste gesprek van jaren geleden was niet zo best, maar dat was in de opstartfase van de Wmo. Het gesprek wat recent werd gevoerd was duidelijk deskundiger en beter.”
- “Er is na een goed intakegesprek snel gezocht naar de mogelijkheden die beschikbaar zijn in het gebruikelijk zorgtraject.”
- “Er is goed naar mij geluisterd. Het was een prettig gesprek met een zeer vriendelijke Wmo-medewerkster.”
- “Sneller reageren op verzoeken tot afspraak, sneller rapporteren en opvolging monitoren. Nu verschillende keren zelf moeten bellen.”
- “Niet alles driedubbel vragen. Maar aan de andere kant zijn er zat klaplopers die gebruik maken van ons zorgstelsel, waar wij als belastingbetalers hard aan mee betalen.”
- “Iemand sturen die zich minder zakelijk opstelt en niet van tevoren al bepaald heeft dat de gemeente geen voorzieningen gaat regelen.”

### 3.3 Kwaliteit en effecten van ondersteuning

Naast vragen over de toegang zijn inwoners met Wmo-ondersteuning ook enkele vragen voorgelegd over de kwaliteit en effecten van de ondersteuning die zij ontvangen.

7,9

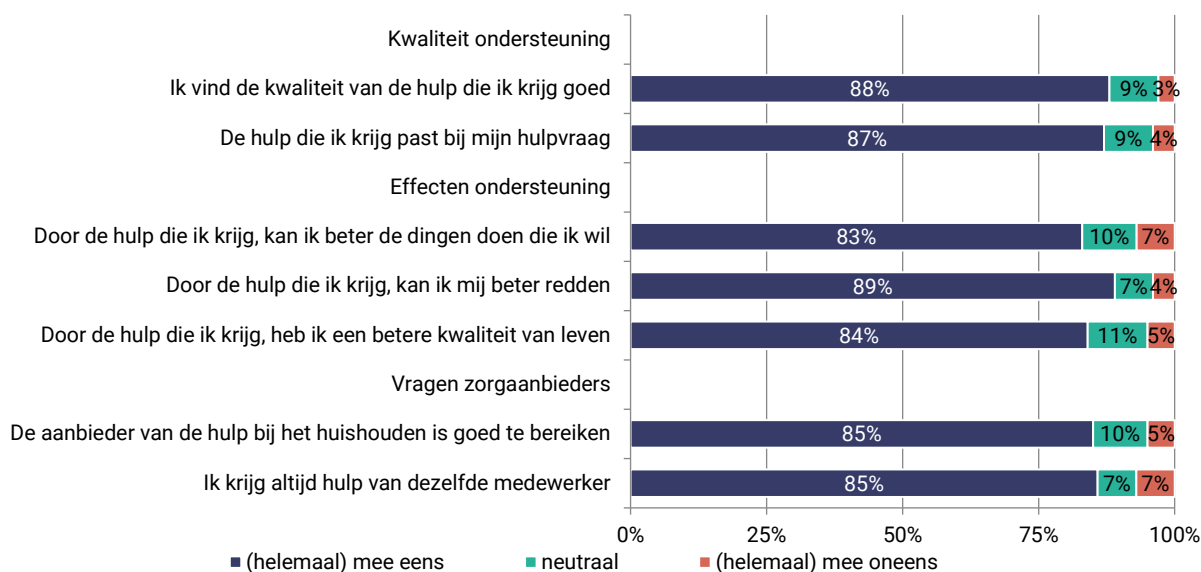
is het gemiddelde rapportcijfer van inwoners voor de zorgaanbieder waarvan zij hulp ontvangen.



### 3.3.1 Thuisondersteuning

#### Bijna negen van de tien inwoners tevreden over kwaliteit thuisondersteuning

Een zeer ruime meerderheid van de inwoners is tevreden met de thuisondersteuning die zij (hebben) ontvangen. Bijna negen van de tien inwoners vinden dat de kwaliteit van de hulp goed is (88%) en past bij de hulpvraag die zij hebben (87%). Dit zorgt er waarschijnlijk ook voor dat 89% zegt zich beter te kunnen redden door de hulp. Daarnaast is 85% tevreden over de bereikbaarheid van de aanbieder en de continuïteit van de ingeschakelde medewerker. Een klein deel, 3% tot 7%, antwoordt negatief op de stellingen.

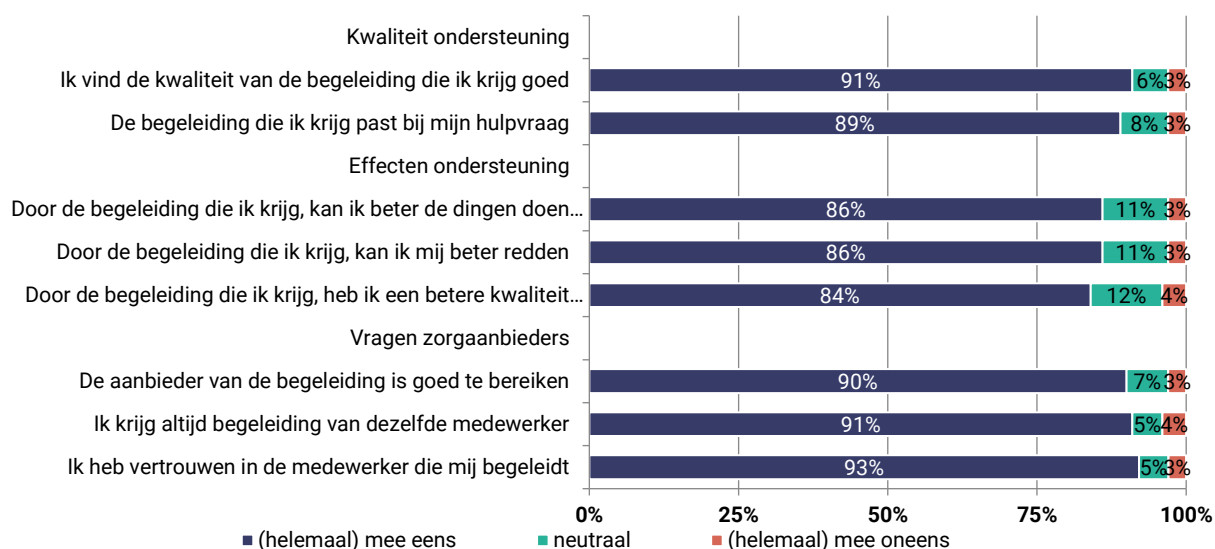


**Figuur 3.5 Kwaliteit en effecten van thuisondersteuning**

### 3.3.2 Individuele begeleiding

#### Inwoners met begeleiding (nog) vaker tevreden dan inwoners met thuisondersteuning

Vergeleken met de resultaten van thuisondersteuning zijn inwoners met individuele begeleiding nog iets vaker tevreden. Negen van de tien inwoners zijn tevreden over de aanbieder en de kwaliteit die zij leveren. Het lijkt erop dat inwoners met individuele begeleiding ondanks een vaak lastigere aanloop (zie cijfers over de toegang), wel vaak op de juiste plek worden geplaatst. Dit leidt er ook vaak toe dat zij positieve effecten in hun dagelijkse leven ervaren.

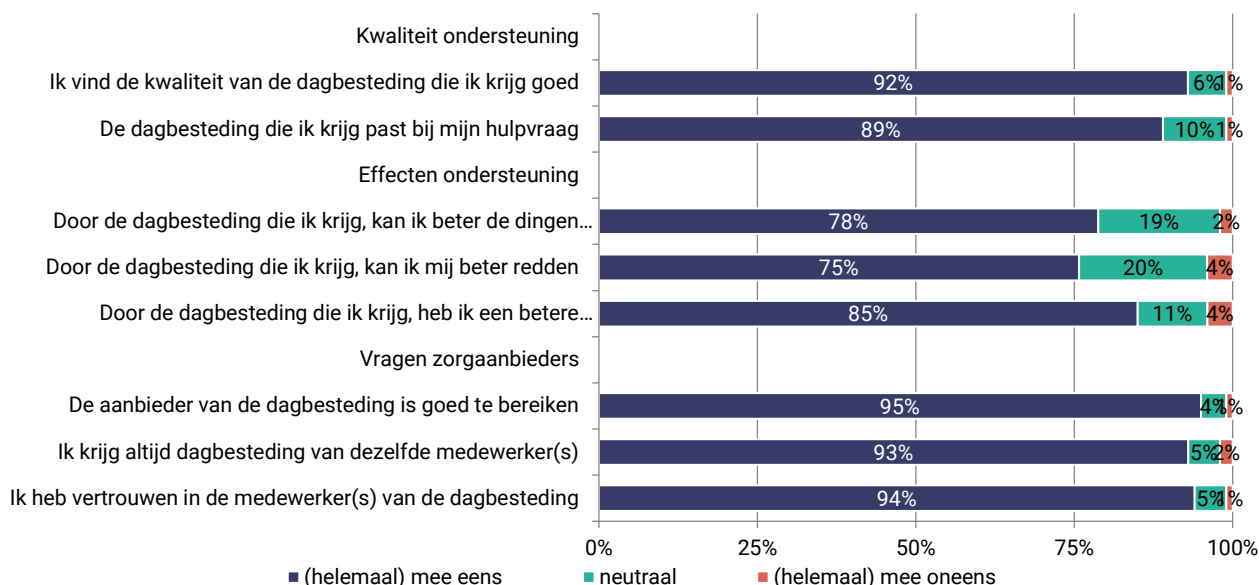


**Figuur 3.6 Kwaliteit en effecten van individuele begeleiding**

### 3.3.3 Dagbesteding

#### Ook grote meerderheid inwoners met dagbesteding tevreden over ondersteuning

Van alle inwoners met ondersteuning zijn inwoners met dagbesteding het vaakst tevreden over de aanbieder. Nagenoeg alle inwoners met dagbesteding vinden dat de aanbieder goed te bereiken is (95%), dat dezelfde medewerker(s) betrokken zijn (93%) en ze hebben vertrouwen in deze medewerker(s) (94%). Dat deze inwoners niet altijd positieve effecten van de ondersteuning merken, is toe te wijzen aan het feit dat de ondersteuning niet op deze effecten gericht is. Dagbesteding is ook veel gericht op het ontlasten van mantelzorgers en niet zozeer op de zelfredzaamheid van de inwoners die naar de dagbesteding gaan.

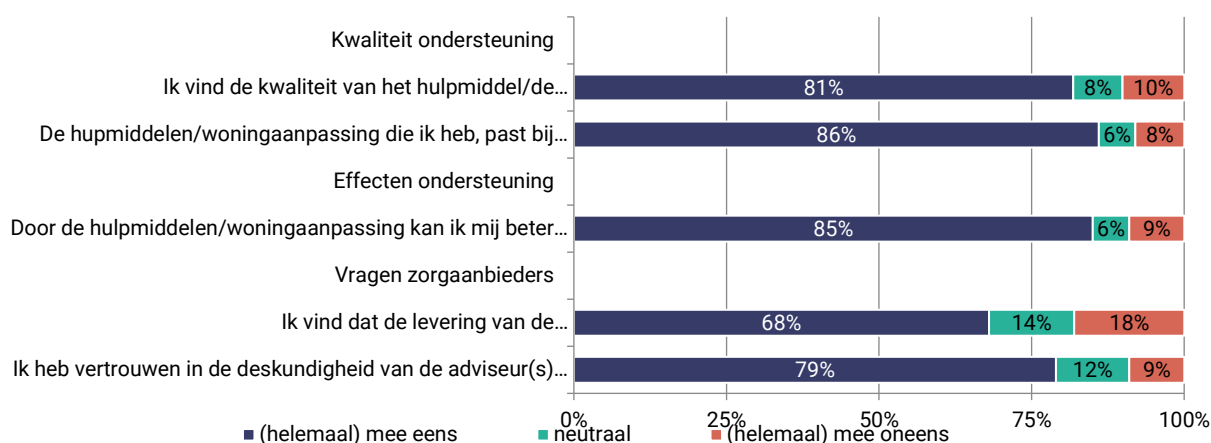


**Figuur 3.7 Kwaliteit en effecten van dagbesteding**

### 3.3.4 Hulpmiddelen

#### Levering hulpmiddelen niet altijd op tijd

Naar verhouding zijn inwoners met hulpmiddelen het minst vaak tevreden over de ondersteuning. Dit komt vooral doordat in bijna een op de vijf gevallen (18%) de levering van het hulpmiddel in de ogen van de inwoners niet op tijd was. Wanneer deze geleverd is, vindt 81% de kwaliteit van het hulpmiddel goed en passend bij de hulpvraag (86%). Dat inwoners vaker een langere levertijd ervaren komt doordat na het toewijzen van een hulpmiddel, zij ook nog een wachttijd bij de leverancier hebben. Er moet een afspraak gemaakt worden voor het aanmeten en daarna is er nog een wachttijd tot het hulpmiddel geleverd kan worden.



**Figuur 3.8 Kwaliteit en effecten van hulpmiddelen**





## 4 Jeugd

### 4.1 Ontwikkelingen Jeugd

Het Toegangsteam Jeugd is in 2019 van start gegaan. Door de overgang waren er in het begin van het jaar opstartproblemen, met name op het gebied van wachttijden. Het duurde tot in april 2019 voor de personele bezetting van het team compleet was. Dit is terug te zien in de ervaringen van inwoners die een voorziening vanuit de Jeugdwet ontvangen en hun ouder(s)/verzorger(s). Gedurende het jaar is de tevredenheid toegenomen. Het Toegangsteam Jeugd heeft zich in het afgelopen jaar ingezet op de volgende punten:

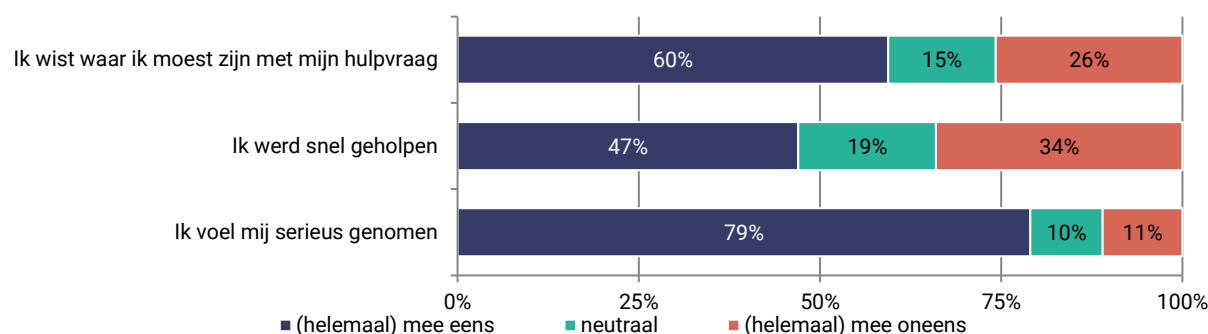
- de opgelopen wachttijd is in de loop van het jaar verminderd;
- er wordt net als bij de Wmo gestuurd op normaliseren en er wordt vaker gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van ouder(s)/verzorger(s) bij het opvoeden;
- er is gestuurd op het werken met het vier-ogen-principe. Telkens kijken twee medewerkers naar een zelfde casus, om zo consistentere indiceringen te geven.

Na het invullen van de vragenlijst kregen inwoners de vraag of ze mee wilden werken aan een interview om dieper op de 'klantreis' en ervaringen in te gaan. Er is in totaal met acht ouders/verzorgers gesproken. De ervaringen van deze inwoners worden gebruikt om de resultaten te illustreren of verder te duiden.

### 4.2 Ervaringen met het Toegangsteam Jeugd

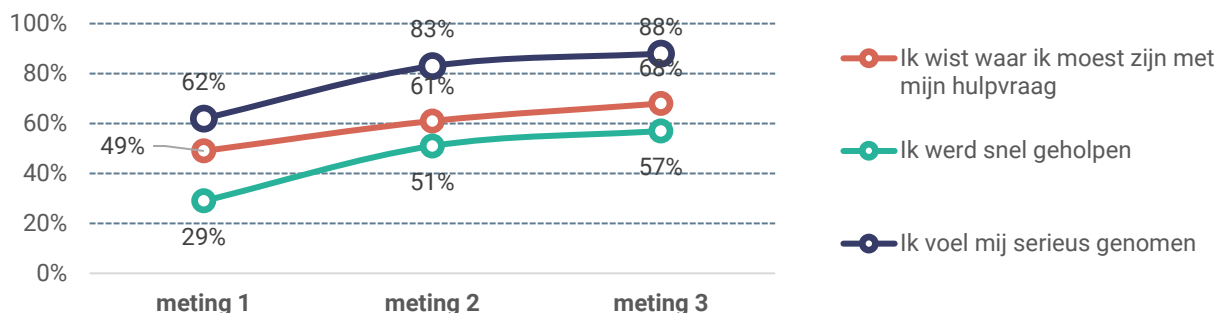
#### Jongeren en ouders merkten effecten van het opstarten van het Toegangsteam Jeugd

Dat het Toegangsteam Jeugd begin 2019 is opgestart, is duidelijk te merken in de resultaten van de drie metingen. De gemeente Ede erkent dat er in het begin te lange wachttijden waren. De gemiddelde wachttijd is in de loop van het jaar korter geworden. Gemiddeld zegt 47% van de jongeren en hun ouder(s)/verzorger(s) dat zij snel zijn geholpen, 34% niet. Zes op de tien inwoners wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Een ruime meerderheid vindt bovendien dat zij serieus werden genomen (79%). Een tevreden inwoner zegt over het Toegangsteam Jeugd: "Niemand kon mij vertellen waar ik nu terecht moest, totdat wij iemand troffen van het Toegangsteam Jeugd die ons kon helpen."



**Figuur 4.1 Stellingen met betrekking tot toegang naar het Toegangsteam Jeugd**

Figuur 4.2 hieronder laat zien de dienstverlening sinds de eerste meting is verbeterd. De tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen steeg van 29% tevredenheid naar 57%. Dit betekent dat de acties die de gemeente heeft ingezet om de wachttijden te beperken zijn gemerkt door de inwoners. Ook weet men vaker waar zij terecht kunnen met een hulpvraag.



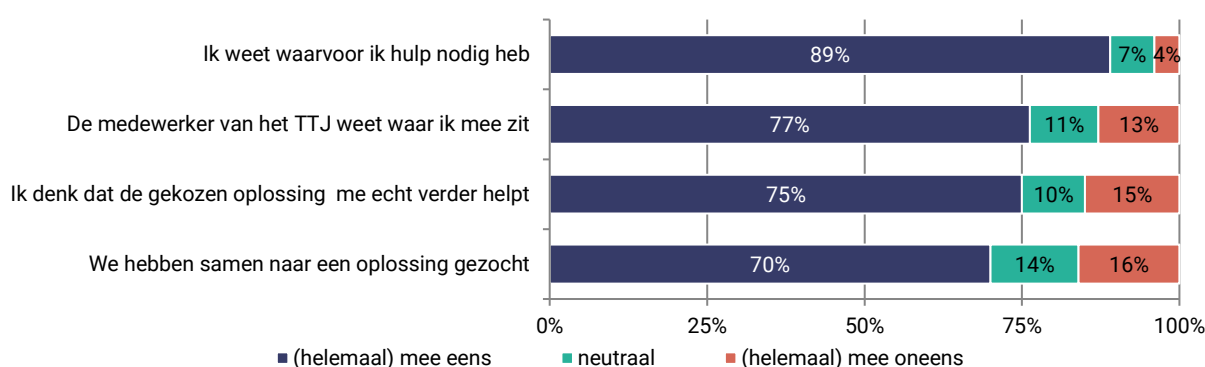
**Figuur 4.2 Ontwikkeling ervaringen inwoners rond toegang naar het TTJ per meting**

Het wegwerken van wachttijden voorkomt bij sommige inwoners dat een situatie escaleert. Een inwoner licht toe dat deze het gevoel had dat medewerkers van het Toegangsteam Jeugd geen dossiers lazen, waardoor het proces ‘wazig is en lang duurt’: *“Mensen lezen geen dossiers, er zijn lange wachttijden en je moet veel doen voordat je hulp krijgt. Door lang wachten komt er escalatie. Snel afhandelen betaalt zich uiteindelijk weer terug.”* Vanaf najaar 2019 zijn de wachttijden korter. Dit geeft de medewerkers van het Toegangsteam Jeugd meer ruimte om goed te kunnen luisteren naar de vraag van de inwoners. Dit verklaart mogelijk ook de positievere scores in meting 3.

### Driekwart inwoners denkt dat de gekozen oplossing hen verder helpt

Sinds 2019 stuurt de gemeente Ede op normalisatie en eigen verantwoordelijkheid. Meer dan driekwart (77%) vindt dat de medewerker van het Toegangsteam hun hulpvraag begrijpt, 75% van de inwoners die is geholpen door het Toegangsteam is van mening dat de gekozen oplossing hen verder helpt. Onder inwoners waarvan de aanvraag is toegekend is dit 86%. De wijziging in aanpak van de gemeente waarbij meer wordt gestuurd op normalisatie en meer eigen verantwoordelijkheid lijkt niet van invloed op de tevredenheid van inwoners.

In tegenstelling tot de hierboven genoemde inwoner zijn er ook inwoners die juist erg positieve ervaringen met het Toegangsteam hebben. Een inwoner licht een ervaring met een medewerker toe, die bij de intake nog een aantal vragen had over de hulpvraag: *“Ik zag er dan ook erg tegenop toen het Toegangsteam Jeugd kwam. Ik was bang dat we weer opnieuw het wiel moesten uitvinden. [...] Ik dacht “daar gaan we weer”, maar onze contactpersoon vond mijn verhaal volkomen duidelijk en het was zo geregeld.”*



**Figuur 4.3 Contact met het Toegangsteam Jeugd**



Inwoners waarvan de aanvraag is afgewezen beoordelen het Toegangsteam over het algemeen niet anders. Er is (logischerwijs) wel een klein verschil in tevredenheid over de gekozen oplossing, ook vinden ze iets vaker dat het Toegangsteam niet weet waar zij mee zitten.

# 6,6

is het gemiddelde rapportcijfer van jeugdhulpcliënten en ouders/verzorgers voor het Toegangsteam Jeugd. Tijdens de eerste meting was dit een 5,9; in de laatste twee metingen een 6,9.

## Goede informatievoorziening belangrijk voor ouders/verzorgers

Van de acht gesproken ouders/verzorgers hadden vier een hulpvraag rond hoogbegaafdheid, twee hadden te maken met een medische aandoening, één over een kind met autisme en een laatste met een vechtscheiding. De analyse van de interviews met de ouders/verzorgers laat zien dat zij, voordat ze bij het Toegangsteam Jeugd uitkwamen, vaak al bij erg veel organisaties zijn geweest voor de hulpvraag van hun kind. De gemiddelde klantreis bestaat ongeveer uit zo'n zes stappen. Vaak begint een hulpvraag met signalen thuis of op school, waarna vaak een stap naar het CJG wordt gemaakt of er via de school een oplossing wordt gezocht. Daarnaast is het precieze probleem niet altijd direct duidelijk. Hierdoor volgen testen en diagnoses om de jongere op de juiste plek te krijgen.

Volgens ouders/inwoners is tijdens dit proces een goede informatievoorziening het belangrijkste. Alle problemen en wensen van deze groep, of juist waar ze erg tevreden over waren, hadden te maken met informatievoorziening. Dit beïnvloedt waarschijnlijk in grote mate de ervaring met de dienstverlening van de inwoner. Het gaat daarbij om informatie die ze zelf opzoeken en om informatie die ze ontvangen over het proces.

### Informatie die ouders/verzorgers zelf opzoeken



Wanneer duidelijk is dat het kind hulp nodig heeft, gaan ouders/verzorgers zelf eerst op zoek naar informatie waar zij dan terecht kunnen. Een aantal gesproken ouders was na meting 1 van mening dat de gemeente Ede hen hier onvoldoende in voorziet. Informatie is niet vindbaar, of het is onduidelijk hoe je moet navigeren. Een ouder licht toe: "Op de website kun je slecht dingen vinden. Wanneer je zoekt op Jeugdwet of Wmo levert het bijvoorbeeld geen hits op."

Ouders/verzorgers die telefonisch contact opnemen lopen er soms tegenaan dat zij onder werktijd moeten bellen. Een gesproken ouder vraagt zich af of het mogelijk is om 's avonds een uurtje te kunnen bellen of om 's avonds een spreekuur te doen.

### Informatie die ouders ontvangen



De meeste informatie komt vanuit de gemeente Ede. Ouders verwachten hierbij dat ze proactief informatie ontvangen, het liefst van een ervaren medewerker: wanneer moet ik iets doen en hoe wordt omgegaan met mijn hulpvraag? Het is vervelend voor hen om vaker hetzelfde verhaal te moeten vertellen: het belang van een warme overdracht tussen partijen is dan ook belangrijk. Ouders die de overgang naar het Toegangsteam hebben meegemaakt waren dan ook eerst huiverig dat ze door de structuurwijziging opnieuw hetzelfde verhaal zouden moeten vertellen. De informatie hierover was in hun ogen niet goed (genoeg).



## 5 Participatiewet

### 5.1 Ontwikkelingen Participatiewet

De Participatiewet heeft tot doel zoveel mogelijk mensen naar werk toe te leiden. Iedereen die kan werken maar het op de arbeidsmarkt zonder ondersteuning niet redt, valt onder de Participatiewet.

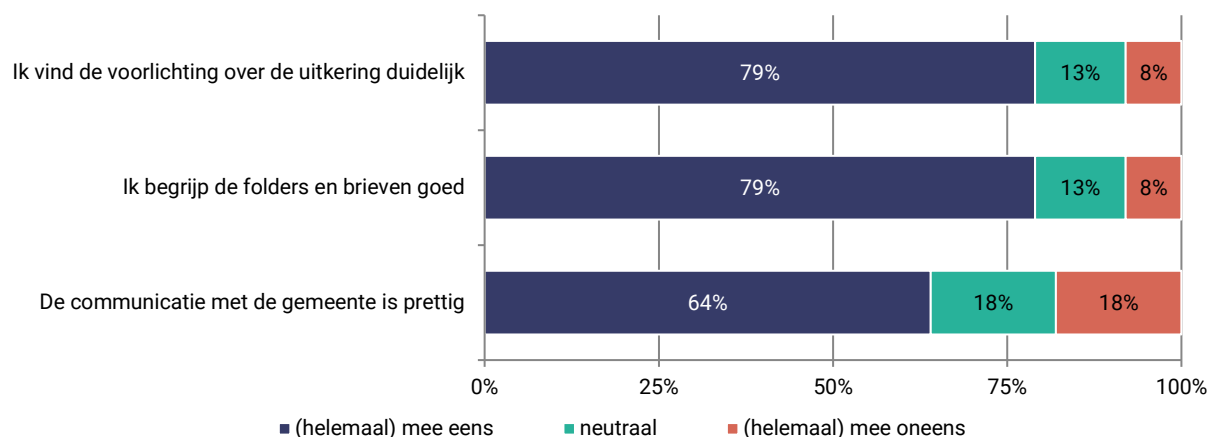
In 2019 is er in de dienstverlening niet dusdanig veel veranderd dat een invloed op de resultaten wordt verwacht. Ten opzichte van de andere twee doelgroepen zijn inwoners met de Participatiewet vaak kritischer op de dienstverlening van de gemeente. Dit kan worden veroorzaakt doordat inwoners ook nadrukkelijk plichten hebben.

Tijdens het onderzoek zijn ook uitnodigingen verstuurd naar inwoners die geen bijstand toegewezen hebben gekregen. Het aantal inwoners met een afwijzing dat heeft gereageerd is echter te laag om een vergelijking te kunnen maken. Wel is er – net als bij Jeugd – gesproken met acht inwoners die hun ervaringen met de gemeente Ede en Werkkracht wilden delen.

### 5.2 Communicatie met de gemeente

#### Voorlichting en schriftelijke communicatie voor meerderheid duidelijk

Een ruime meerderheid van de inwoners (79%) met een Participatiewet-uitkering vindt de voorlichting over de uitkering en de folders en brieven die aan de uitkering voorafgaan duidelijk. Slechts een klein deel van de inwoners zegt over deze onderdelen niet tevreden te zijn. Bijna twee derde van de inwoners (64%) vindt de communicatie met de gemeente prettig. Ongeveer een op de vijf (18%) is hier ontevreden over. Uit de interviews met acht inwoners komt naar voren dat ontevredenheid over de communicatie met de gemeente veroorzaakt kan worden door de telefonische bereikbaarheid en dat de inwoner niet (helemaal) begrijpt welke stappen gezet moeten worden om de aanvraag te voltooien. Uit de gesprekken komt naar voren dat de gemeente Ede behulpzaam is om de betreffende inwoners op weg te helpen. Een inwoner licht zijn situatie toe: “De aanvraag van de bijstandsuitkering na het faillissement ging redelijk soepel. [...] Ik heb de bijstandsuitkering via internet aangevraagd. Dit ging niet helemaal goed dus toen ben ik naar het gemeentehuis gegaan. [...] Toen ik uitlegde dat dat niet lukte, hebben we de stappen samen doorlopen.”



**Figuur 5.1 Tevredenheid over communicatie met de gemeente rondom de Participatiewet**

## 5.3 Contact met de inkomensconsulenten en trajectbegeleiders

### Meerderheid tevreden; bereikbaarheid inkomensconsulenten aandachtspunt

Een ruime meerderheid is tevreden over de inkomensconsulenten van de gemeente Ede. Zo zegt 78% dat deze de inwoner serieus neemt, 75% vindt dat er goede uitleg wordt gegeven en voor 74% is het duidelijk welke formulieren zij moeten inleveren bij de aanvraag. Twee derde is tevreden over de bereikbaarheid van de consulenten (63%). Over dit laatste onderdeel is 21% ontevreden. Verbeterpunten die ontevreden inwoners in de enquêtes en interviews noemen gaan over de (telefonische) bereikbaarheid en het terugbellen van inwoners.

Een inwoner zegt dat ze om de volgende reden niet tevreden is over de bereikbaarheid: *“De consulenten hebben geen persoonlijk nummer. Je moet eerst het algemene nummer bellen en dan je hele situatie weer uitleggen. Afhankelijk daarvan verbinden ze je door of niet. Ik snap wel dat iemand niet altijd bereikbaar is, maar dit is erg lastig.”* Een ander verbeterpunt gaat over het niet (snel genoeg) opvolgen van terugbelverzoeken. Dat werd tijdens de eerste meting door een aantal inwoners toegelicht in open antwoorden. De gemeente heeft hier in 2019 actie op ondernomen. Waar alle terugbelverzoeken eerst werden verzameld op een centraal punt, worden nu terugbelverzoeken actief gecommuniceerd naar de betreffende consulent. Deze ziet direct wie teruggebeld moet worden.

In de interviews benoemen inwoners vaak ook de lastige situatie waarin zij zich bevinden en de schaamte die zij hierdoor voelen. Gesproken inwoners zien er dan ook soms tegenop om contact te zoeken met de gemeente. De resultaten laten zien dat een meerderheid vervolgens naar tevredenheid wordt geholpen. Doordat er echter een zekere ‘lading’ om het gesprek hangt, valt de benadering vanuit de inkomensconsulenten niet bij iedereen goed. Dit kan per gesprek en consulent verschillen en is vaak heel persoonlijk. Een inwoner illustreert dit: *“Het eerste gesprek was met een hele aardige vrouw. In het begin was ze wel wat streng, maar dat begrijp ik wel en zal vast ook nodig zijn. Zij luisterde goed en dacht goed met mij mee. Het tweede gesprek wat ik had, was met twee mannen voor mijn neus. Dit vond ik heel intimiderend.”*



**Figuur 5.2** *Tevredenheid over inkomensconsulenten*



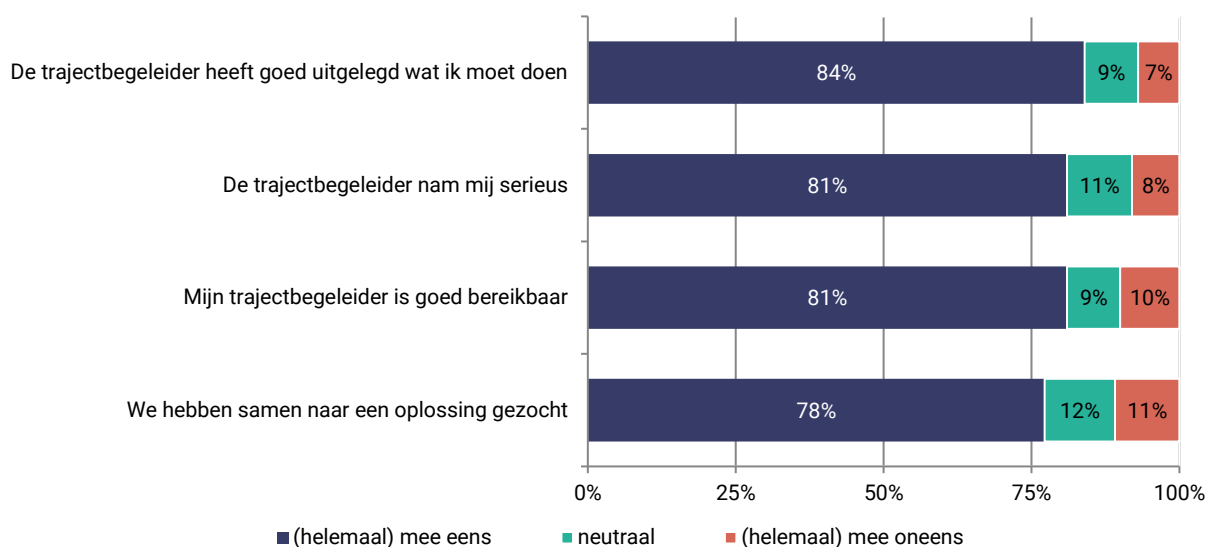
Jongeren tot 27 jaar zijn op nagenoeg alle onderdelen van de Participatiewet (veel) positiever over de dienstverlening van de gemeente Ede en Werkkracht dan oudere inwoners.

### Inwoners tevreden over intake door trajectbegeleiders van Werkkracht

Vier trajectbegeleiders van Werkkracht zijn verantwoordelijk voor de intake van inwoners die begeleid worden naar een baan. Er zijn enkele vragen gesteld over de intake van deze inwoners.

Inwoners zijn van mening dat de trajectbegeleiders goed uitleggen wat de inwoners moeten doen (84%), nemen de inwoners serieus en zijn voor de meesten ook goed bereikbaar (beide 81%). In 78% van de gesprekken wordt samen naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Een inwoner licht hierbij toe: *“Ergens vorig jaar heb ik een bijstandsuitkering aangevraagd. Ik heb toen volgens mij eerst een gesprek gehad met iemand van Werkkracht. Daar ben ik op kantoor geweest en dit was zeer prettig. Ze moest wat kritische vragen stellen, maar bracht dit op een fijne manier.”*

Toch heeft een (wat oudere) inwoner een kritische noot over de informatie richting hem: *“Ik heb wel eens tegen mijn begeleider daar gezegd dat ze eerlijker moeten zijn. Als blijkt dat ik in een leeftijd zit waar slecht werk te vinden is of als blijkt dat ik er te lang uit ben geweest, zeg dat dan gewoon eerlijk. Als zij dat niet tegen mij zeggen, verwacht ik dat ze voortdurend helpen. Dat heeft tot nu toe niets opgeleverd.”*



**Figuur 5.3 Tevredenheid over trajectbegeleiders van Werkkracht**

6,8

is het gemiddelde rapportcijfer van inwoners voor het aanvraagproces van een regeling in het kader van de Participatiewet.







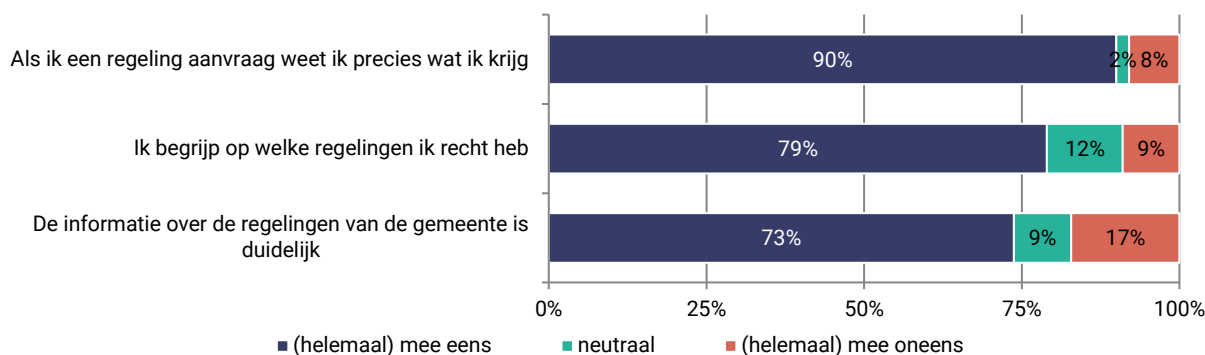
## 6 Minimaregelingen

Naast een bijstandsuitkering komen inwoners met een laag maandinkomen in aanmerking voor aanvullende inkomensondersteuning. Denk hier aan een extra vergoeding voor een computer, witgoed of sport. Doel is dat minima beter kunnen meedoen.

### 6.1 Aanvraagproces

#### Gemeente Ede duidelijk over verwachtingen

Inwoners weten wat zij krijgen wanneer een aanvraag wordt toegekend. Negen van de tien inwoners die een aanvraag hebben gedaan zeggen precies te weten wat ze ontvangen. Voor iets minder inwoners is het duidelijk waar zij precies recht op hebben. Vier van de vijf (79%) zeggen te begrijpen op welke regelingen zij recht hebben. Drieënzeventig procent vindt de informatie over de regelingen duidelijk. Voor 17% geldt dit niet.



**Figuur 6.1** Aanvragen van een minimaregeling

7,5

is het gemiddelde rapportcijfer dat de inwoners geven voor het aanvraagproces voor minimaregelingen.

### 6.2 Effecten

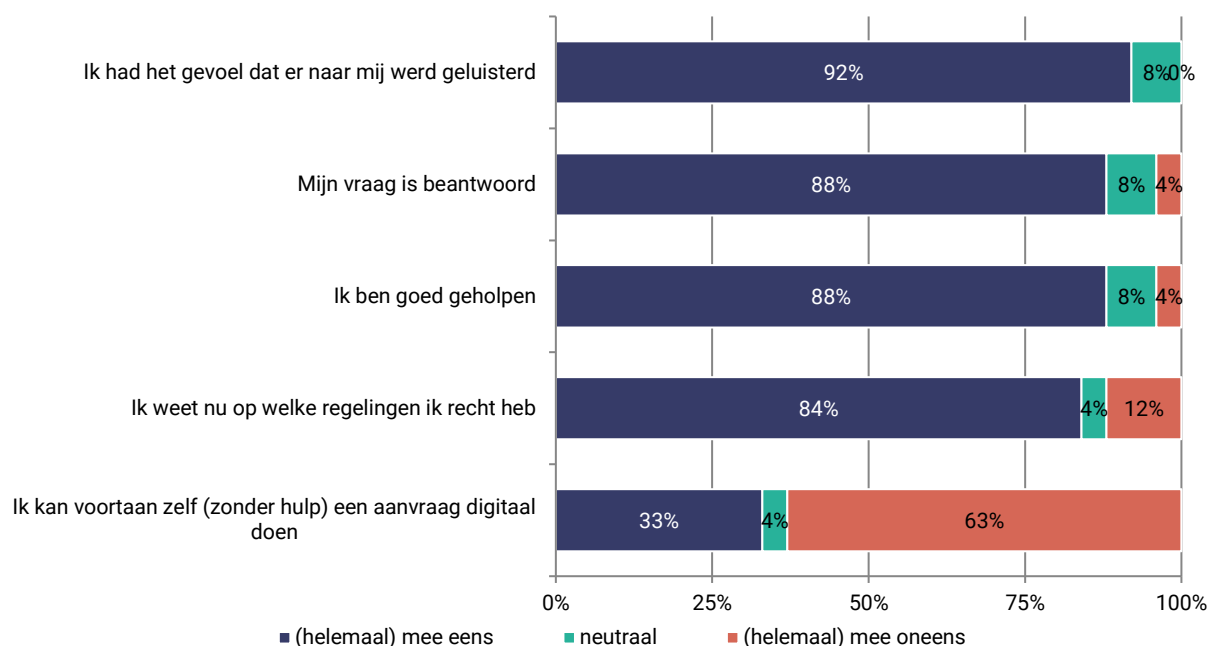
#### Inwoners tevreden over gesprek met de gemeente

Een ruime meerderheid vindt dat de gemeente Ede de aanvraag van een minimaregeling goed heeft ingericht. Geen enkele inwoner had het gevoel dat er niet naar hen werd geluisterd en 88% vond dat hun vraag was beantwoord en dat zij goed zijn geholpen. Een zeer ruime meerderheid wist na het gesprek op welke regelingen zij recht hebben.

53%

heeft met hulp van iemand anders een aanvraag gedaan. De meesten doen dit met iemand van Werkplein (30%), 23% met iemand uit de eigen omgeving.

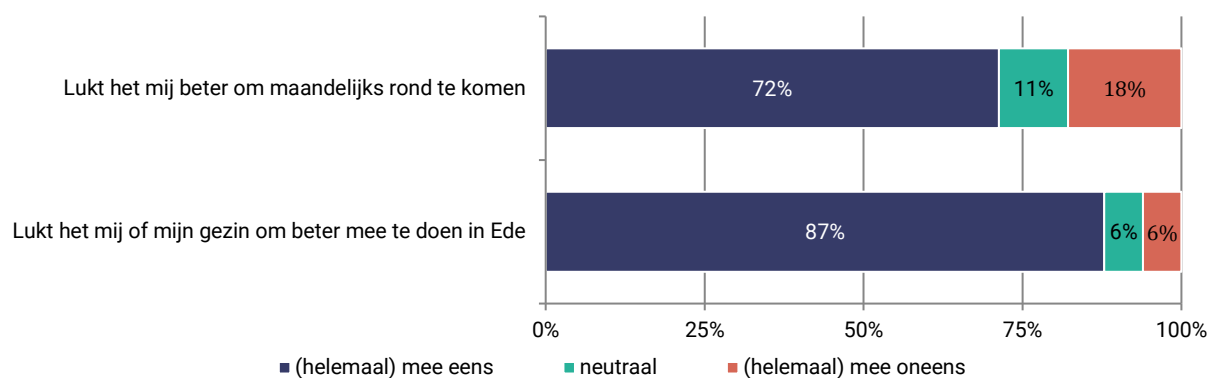




**Figuur 6.2 Teverdenheid over gesprek met gemeente**

### **Gezinnen merken positief effect door programma 'Meer Kinderen en Volwassenen Meedoen'**

Van alle inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld heeft 72% een aanvraag voor 'Meer Kinderen en Volwassenen Meedoen' gedaan. Bijna al deze gezinnen (87%) zeggen dat ze door dit programma daadwerkelijk beter mee kunnen doen in Ede. Van alle aanvragers zegt 72% dat het hen met de minimaregeling(en) beter lukt om rond te komen.



**Figuur 6.4 Effect van minima regelingen**

#### **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto: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](mailto:info@ioresearch.nl)