

MANAGEMENTSAMENVATTING

Clëntervaringsonderzoek ONS welzijn

Gemeente Bernheze





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Achtergrond en aanleiding	3
1.2 Doel van dit rapport	3
1.3 Begrippenlijst	3
1.4 Leeswijzer	4
2 Belangrijkste onderzoeksresultaten	5
2.1 Contact met ONS welzijn	5
2.2 Soort ondersteuning	7
2.3 De kwaliteit van de ondersteuning	7
2.4 Het resultaat van de ondersteuning	8
2.5 ONS welzijn als organisatie	10
3 Conclusies en aanbevelingen	12
3.1 Conclusies	12
3.2 Aanbevelingen	13
4 Bijlage: methoden	14
4.1 Doel- en vraagstelling	14
4.2 Onderzoeksdoelgroep	14
4.3 Onderzoeksopzet	14
4.4 Respons en betrouwbaarheid van het onderzoek	15
4.5 Vergelijking met 2023	15





1 | Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

ONS welzijn is een welzijnsorganisatie, actief in onder meer de gemeente Bernheze, die zich inzet om iedereen in de samenleving mee te kunnen laten doen en mee te laten tellen. ONS welzijn wil samen werken aan een samenleving waarin ieder mens, van jong tot oud, tot zijn recht komt en op eigen wijze kan bijdragen om zo geluk en zingeving te beleven.

In 2023 heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ een bekendheid- en imago-onderzoek uitgevoerd in opdracht van ONS welzijn. Het doel van dit bekendheid- en imago-onderzoek was het verkrijgen van concrete handvatten voor de optimalisatie van het (marketing-/communicatie) beleid van ONS welzijn. Daarnaast wilde ONS welzijn inzicht verkrijgen in hoe goed de onderzoeksdoelgroep ONS welzijn kende, welke beelden/percepties zij hadden van ONS welzijn en welke redenen zij hadden om wel/geen relatie aan te gaan met ONS welzijn. De doelgroep betrof inwoners van de gemeenten Oss, Bernheze, Maashorst, Boekel en Meierijstad van 18 jaar en ouder en ketenpartners van ONS welzijn.

De resultaten van dit in 2023 uitgevoerde onderzoek leverden een goed beeld op van het imago dat ONS welzijn geniet. Uit het onderzoek van 2023 volgde dat veel respondenten al bekend waren met ONS welzijn, maar toch ook veel respondenten opmerkingen plaatsten over het verbeteren van de bekendheid en de vindbaarheid van ONS welzijn. Daarnaast bleek uit het onderzoek van 2023 dat het aanbod van ONS welzijn over het algemeen goed bekend is en de activiteiten waar ONS welzijn zich mee bezighoudt bij het merendeel bekend is.

In de zomer van 2024 heeft de gemeenteraad van Bernheze verzocht een onafhankelijk onderzoek naar de ervaringen van cliënten met ONS welzijn in de gemeente Bernheze te laten uitvoeren. Naar aanleiding van dit verzoek heeft gemeente Bernheze, in samenwerking met ONS welzijn, onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren waarbij elementen uit het onderzoek van 2023 terugkomen.

1.2 Doel van dit rapport

Het voorliggende rapport geeft in samengevatte vorm de resultaten weer van het onderzoek onder de cliënten bij ONS welzijn weer. Waar relevant maken we in deze rapportage uitsplitsingen naar ondersteuning voor jongeren en volwassenen. We beogen in dit rapport de meest relevante onderzoeksresultaten uit te lichten en zullen hierin dus niet alle detailinformatie presenteren. Voor alle onderzoeksresultaten verwijzen we graag naar het separaat opgeleverde online dashboard van ZorgfocuZ, waartoe de opdrachtgever toegang heeft. Hierin is het ook mogelijk om uitsplitsingen en vergelijkende analyses uit te voeren.

1.3 Begrippenlijst

In de rest van dit rapport hanteren we de volgende termen:

- **Respondenten:** alle respondenten die tot de doelgroep cliënten behoren. Het gaat zowel om respondenten die zijn aangemeld bij ONS welzijn (en gericht uitgenodigd zijn), als respondenten die zonder registratie contact hebben gehad met ONS welzijn.
- **Jongeren:** respondenten die behoren tot de subgroep ouder/verzorger van een cliënt onder de 18 jaar.
- **Volwassenen:** respondenten die behoren tot de subgroep volwassen cliënten.





1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven we een beschrijvende analyse van de belangrijkste onderzoeksresultaten per thema, waarna we in hoofdstuk 3 conclusies en aanbevelingen bespreken. In de bijlage is informatie te vinden over de gehanteerde methode.





2 | Belangrijkste onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste onderzoeksresultaten per thema. Waar mogelijk vergelijken we deze resultaten met een landelijke benchmark en de resultaten uit het bekendheid- en imago-onderzoek uit 2023. Deze vergelijking is uitsluitend mogelijk voor de totale groep respondenten; voor de subgroepen jongeren en volwassenen kunnen geen vergelijkingen worden gemaakt.

Over het algemeen valt op dat een meerderheid van de respondenten tevreden is. Waar vergelijking met een landelijke benchmark en het onderzoek uit 2023 mogelijk is, zien we echter dat de respondenten minder tevreden zijn dan de benchmarks en het onderzoek in 2023. Een verklaring hiervoor kan op basis van de verzamelde data niet worden gegeven. Verder zien we over de gehele linie dat de jongeren minder tevreden zijn dan de volwassenen.

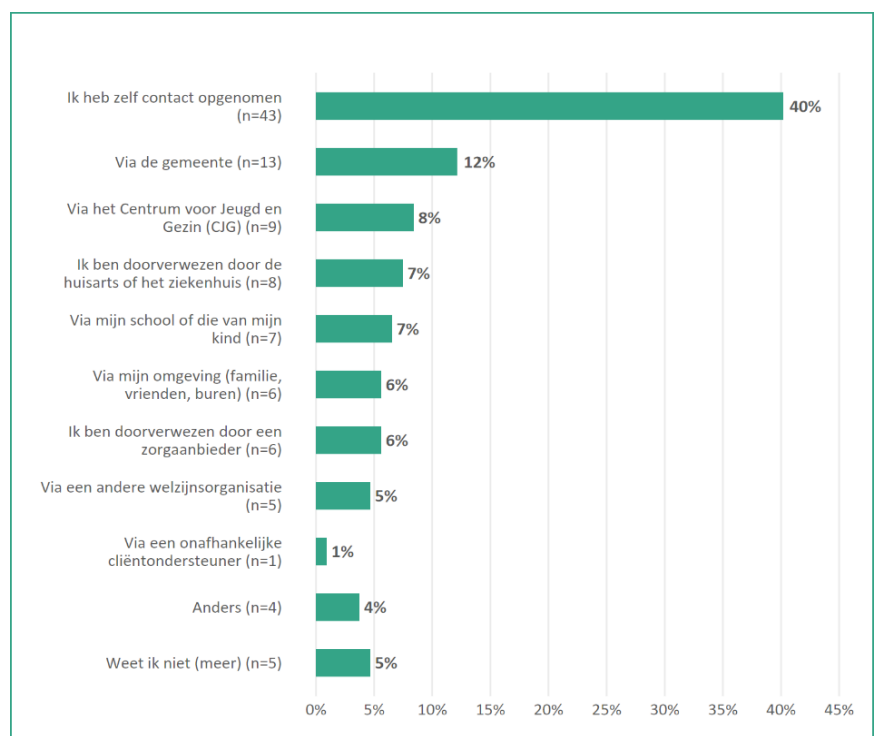
Disclaimer

Over de vergelijking met het imago-onderzoek uit 2023 – In deze rapportage is geprobeerd om waar mogelijk een zo objectief mogelijke vergelijking te maken tussen de resultaten van het onderhavige onderzoek en het onderzoek uit 2023. Dat wil zeggen dat een vergelijking tussen de onderzoeken is gemaakt op alle mogelijke data. Deze vergelijkingen zijn allen weergegeven in Hoofdstuk 2. Dat betekent dat het niet mogelijk was om een vergelijking te maken als deze ontbreekt. De nuances bij deze vergelijking zijn in [paragraaf 4.5](#) weergegeven. De vormgeving van het onderhavige onderzoek heeft plaatsgevonden in nauwe afstemming met de gemeente en ONS welzijn.

Over de mate van duiding bij de bevindingen – De resultaten in dit onderzoek zijn gebaseerd op een vragenlijstonderzoek onder cliënten van ONS welzijn. Er hebben geen aanvullende interviews plaatsgevonden. De onderzoekers hebben zich voor verdere duiding van resultaten dus alleen kunnen beroepen op de data die in de enquête zijn verzameld. In Hoofdstuk 2 zijn alle data, waar mogelijk en voor zover mogelijk, voorzien van verdere duiding.

2.1 Contact met ONS welzijn

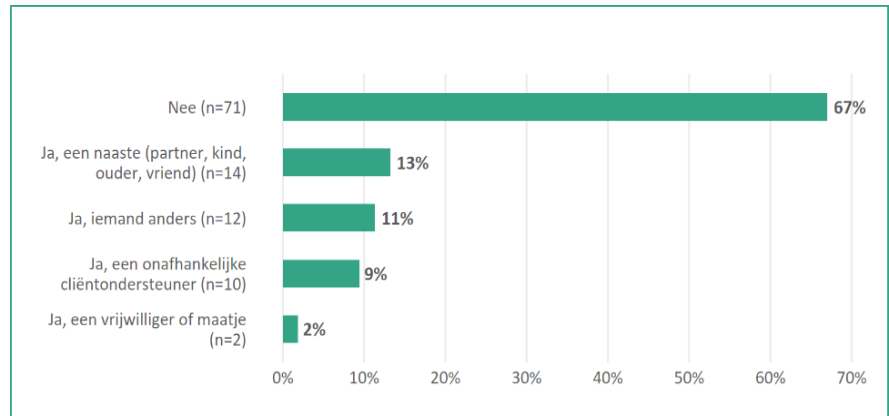
Het onderzoek laat zien dat ruim een derde van de respondenten (40%) zelf contact heeft opgenomen bij ONS welzijn. Verder geeft een kleiner deel (12%) aan terecht te zijn gekomen bij ONS welzijn via de gemeente. Zie ook figuur 1.



Figuur 1 – Vraag: Hoe ben je terechtgekomen bij ONS welzijn? (n=107)

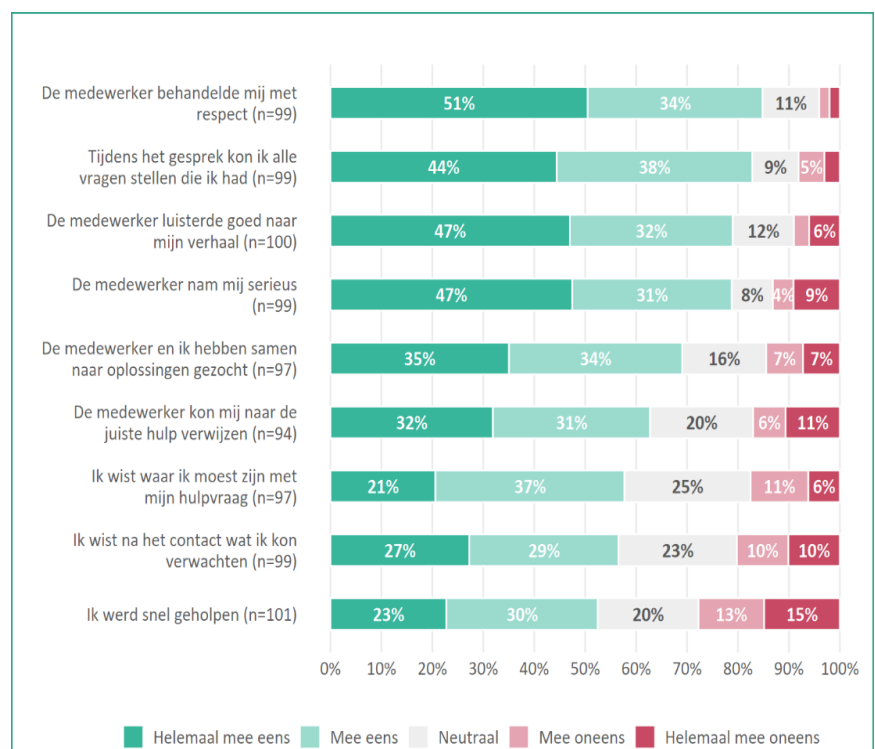


Uit figuur 2 volgt dat twee derde van de respondenten aangeeft dat zij geen hulp hebben gehad bij het regelen van de ondersteuning van ONS welzijn (67%). Een kleiner deel geeft aan hulp te hebben gehad van een naaste (13%), een onafhankelijke cliëntondersteuner (9%) of iemand anders (11%). Een verwaarloosbare groep geeft aan ondersteuning te hebben gehad van een vrijwilliger of maatje (2%).



Figuur 2 – Vraag: Heeft iemand je geholpen bij het regelen van ondersteuning?

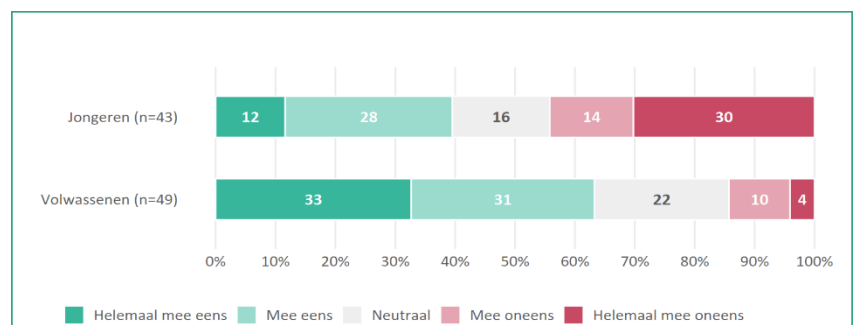
Vervolgens is een aantal stellingen over het contact met ONS welzijn voorgelegd aan de respondenten. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de medewerker hen met respect behandelde (85% is (helemaal) mee eens), zij tijdens het gesprek al hun vragen konden stellen (82%), de medewerker goed luisterde naar hun verhaal (79%) en de medewerker hen serieus nam (78%). Zie ook figuur 3.



Figuur 3 – Stellingen met betrekking tot het contact met ONS

Wanneer we de resultaten vergelijken met een landelijke benchmark¹, zien we dat de respondenten gemiddeld minder tevreden zijn. Zo geeft ongeveer de helft (53%) van de respondenten aan dat zij snel geholpen werden, terwijl landelijk drie kwart (75%) dit vindt. Van de respondenten geeft verder iets meer dan de helft (58%) aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, terwijl landelijk ruim drie kwart (78%) het eens is met deze stelling. Hoewel de verschillen kleiner zijn, zien we ook dat de respondenten minder tevreden zijn over het samen zoeken naar een oplossing (69%, landelijk 83%) en of de medewerker hen serieus nam (78%, landelijk 89%). In het onderzoek van 2023 zijn geen vergelijkbare vragen over het contact met ONS welzijn gesteld.

Als we de resultaten uitsplitsen naar jongeren en volwassenen, zien we dat met name de jongeren ontevreden zijn over de snelheid waarmee zij geholpen zijn, zie ook figuur 4. Van de jongeren geeft bijna de helft (44%) aan dat zij het (helemaal) oneens zijn met de stelling dat zij snel geholpen zijn.



Figuur 4 – Stelling: Ik werd snel geholpen. Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.

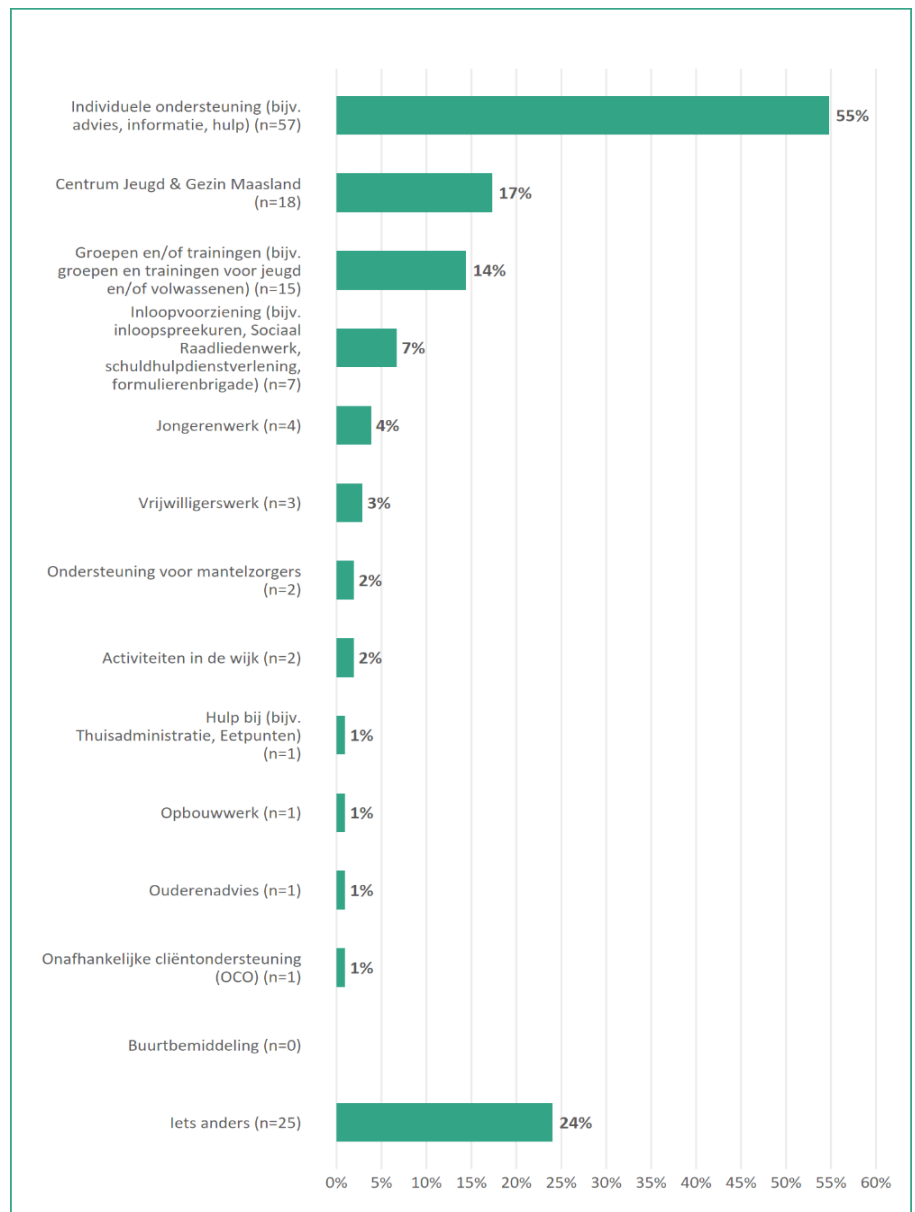
¹ Data in beheer van Zorgfocuz



Uit toelichtingen die respondenten op open vragen in de vragenlijst hebben gegeven, blijkt dat sommige jongeren – maar ook enkele volwassenen – aangeven dat zij lang op wachtlijsten staan of hebben gestaan. Het is dus mogelijk dat langere wachtlijsten bij de jongeren de grotere ontevredenheid van jongeren kunnen verklaren. Dit betreft een algemeen beeld dat naar voren komt uit toelichtingen op enkele open vragen verderop in de vragenlijst en is niet gebaseerd op een toelichtingsvraag die direct aansluit op het voorafgaande resultaat.

2.2 Soort ondersteuning

De meeste respondenten (55%) geven aan individuele ondersteuning te ontvangen via ONS welzijn, gevolgd door Centrum Jeugd & Gezin Maasland (Bernheze en Oss) (17%) en groepen en/of trainingen (14%). Zie ook figuur 5. Een kwart van de respondenten geeft aan andere vormen van ondersteuning te ontvangen.



Figuur 5 – Vraag: Welke soort(en) ondersteuning ontvang je? (n=104)

2.3 De kwaliteit van de ondersteuning

De meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim twee derde van de respondenten geeft aan dat de communicatie met ONS welzijn goed is (70%) en ONS welzijn afspraken nakomt over de hoeveelheid ondersteuning (68%). Ook geeft zo'n twee derde van de respondenten aan dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (65%). Dit is lager dan de landelijke benchmark, waarbij zo'n 85% aangeeft dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. In het onderzoek van 2023 zijn geen vergelijkbare vragen gesteld.

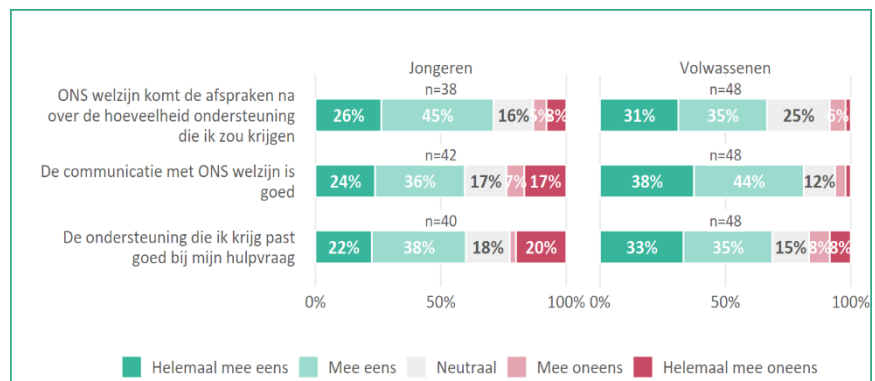


Aan de respondenten die (helemaal) oneens waren met de stelling ‘de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag’ (n=20) is gevraagd wat er veranderd kan worden aan de ondersteuning zodat deze beter past bij hun hulpvraag. In de toelichtingen benoemen respondenten het aanpakken van de wachtlijsten/aannemen van meer (vast) personeel (n=4) en het aannemen van hulpverleners met meer (levens)ervaring (n=4). Respondenten geven in de toelichtingen verder aan dat zij zich (beter) gehoord willen voelen (n=3) en dat hun behoeften en situatie (uitgebreider) uitgevraagd en in kaart gebracht worden (n=3).

“(...) De wachtlijst is zo lang dat je nooit aan de beurt komt. Daardoor zijn we niet door ONS Welzijn geholpen. (...)”

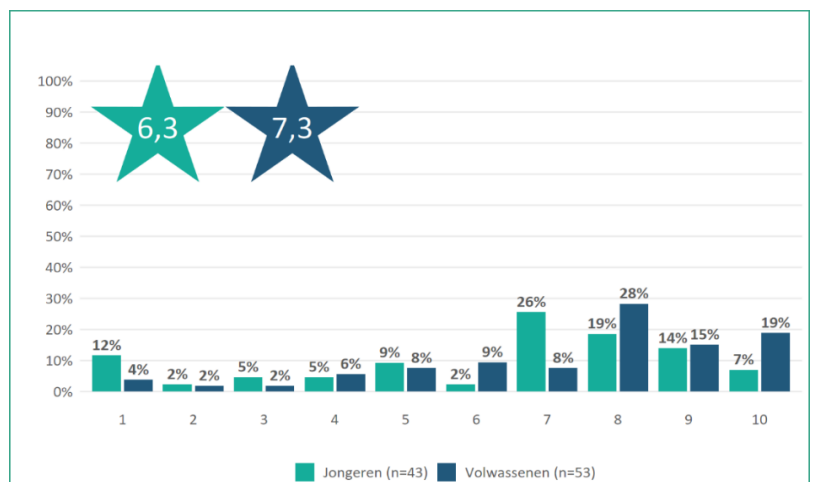
“(...) Werkelijk in gesprek gaan en zich in de situatie verdiepen. Oude dossiers doornemen. verwachtingen bespreken. Afspraken nakomen. (...)”

Wanneer de resultaten worden uitgesplitst naar jongeren en volwassenen, zien we dat jongeren vaker ontevreden zijn over de communicatie en de aansluiting van de ondersteuning op hun hulpvraag dan volwassenen. Zie ook figuur 6 voor de resultaten per subgroep.



Figuur 6 – Stellingen met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning. Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen

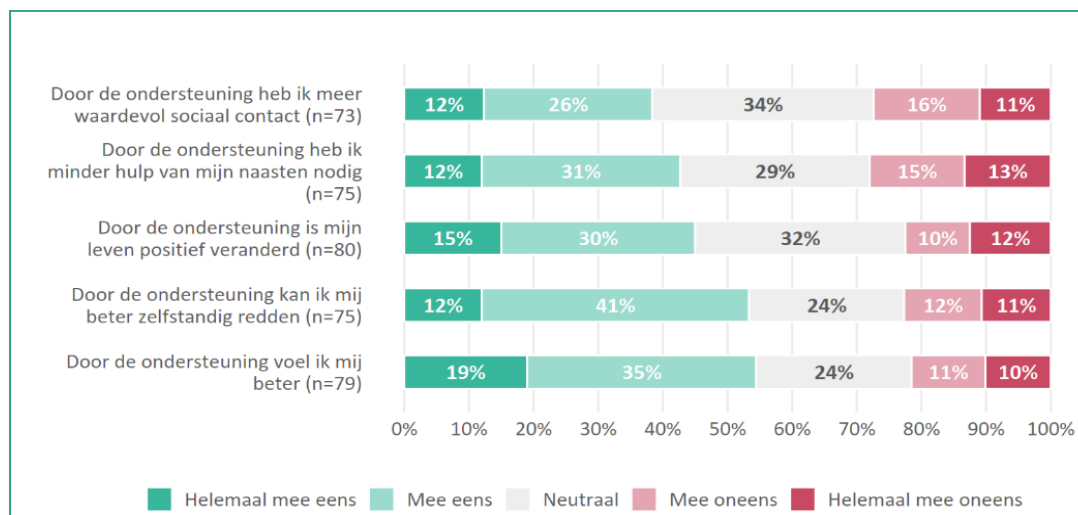
Clïënten geven de kwaliteit van de ondersteuning die zij van ONS welzijn krijgen gemiddeld een 7. Anderzijds geeft bijna een kwart de kwaliteit een onvoldoende (24%) scoort een 5 of lager). Gemiddeld scoren jongeren de kwaliteit (6.3) een punt lager dan de volwassenen (7.3). Zie ook figuur 7.



Figuur 7 - Vraag: Hoe tevreden ben je over het algemeen over de kwaliteit van de ondersteuning die je van ONS welzijn krijgt? Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.

2.4 Het resultaat van de ondersteuning

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij zich beter voelen door de ondersteuning (54%) en zij zich beter zelfstandig kunnen redden door de ondersteuning (53%). Daartegenover geeft één op de vijf aan dat zij zich niet beter voelen door de ondersteuning (21%) en zij zich niet beter zelfstandig kunnen redden door de ondersteuning (23%). Zie ook figuur 8.

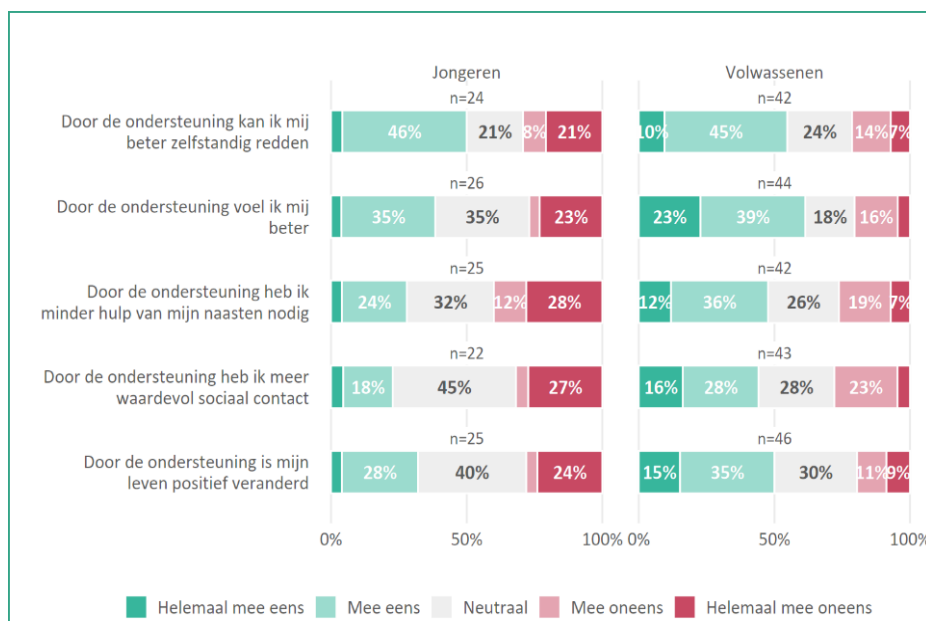


Figuur 8 – Stellingen met betrekking tot het resultaat van de ondersteuning.

Ongeveer een kwart van de respondenten (28%) geeft aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling ‘door de ondersteuning heb ik minder hulp van mijn naasten nodig’. We merken op dat de geboden ondersteuning juist ook gericht kan zijn op ondersteuning vanuit het eigen netwerk.

Ter vergelijking gaf in 2023 ook iets meer dan de helft van de respondenten (53%) aan dat zij het (helemaal) eens waren met de stelling ‘na de ondersteuning van ONS welzijn voel ik me beter’. Het aandeel respondenten dat het (helemaal) oneens was met deze stelling was echter kleiner in 2023 (9%).

We zien dat de jongeren over het algemeen minder tevreden zijn over het resultaat van de ondersteuning dan volwassenen. Waar zo’n 62% van de volwassenen aangeeft zich beter te voelen door de ondersteuning, geeft slechts 39% van de jongeren aan zich beter te voelen door de ondersteuning. Zie ook figuur 9. Ook geeft slechts 32% van de jongeren aan dat hun leven positief is veranderd door de ondersteuning, terwijl 50% van de volwassenen aangeeft dat hun leven positief is veranderd. In de toelichtingen geven sommige jongeren, maar ook enkele volwassenen, aan dat men (nog) geen hulp heeft ontvangen en/of de wachtlijsten lang duren.

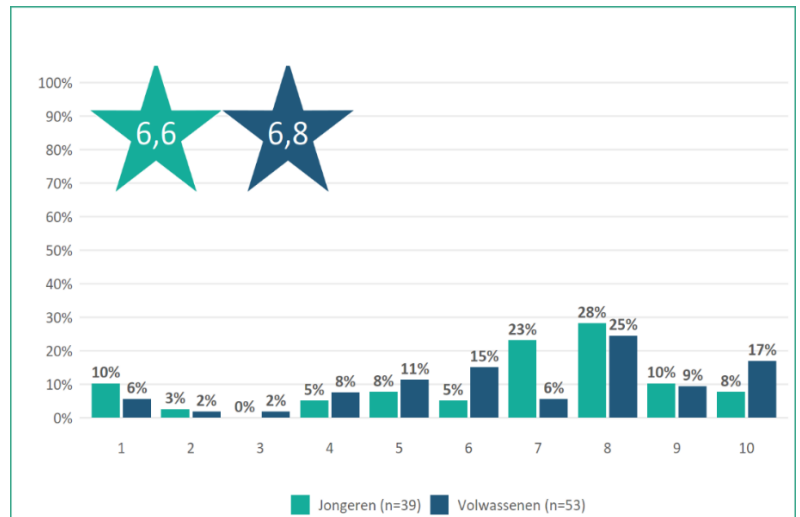


Figuur 9 – Stellingen met betrekking tot het resultaat van de ondersteuning. Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.

Ook in de toelichtingen zien we een tweedeling. Sommige respondenten zijn tevreden en geven complimenten aan ONS welzijn, zoals geïllustreerd wordt met de volgende citaten: “Ben dik tevreden” en “Ik word gehoord, gezien en begrepen”. Andere respondenten zijn (zeer) ontevreden en gefrustreerd, met name over de lange wachtlijsten en het uitblijven van ondersteuning. Zoals volgt uit de volgende citaten: “De wachttijd duurt erg lang.” en “Er is nooit hulp gekomen”.



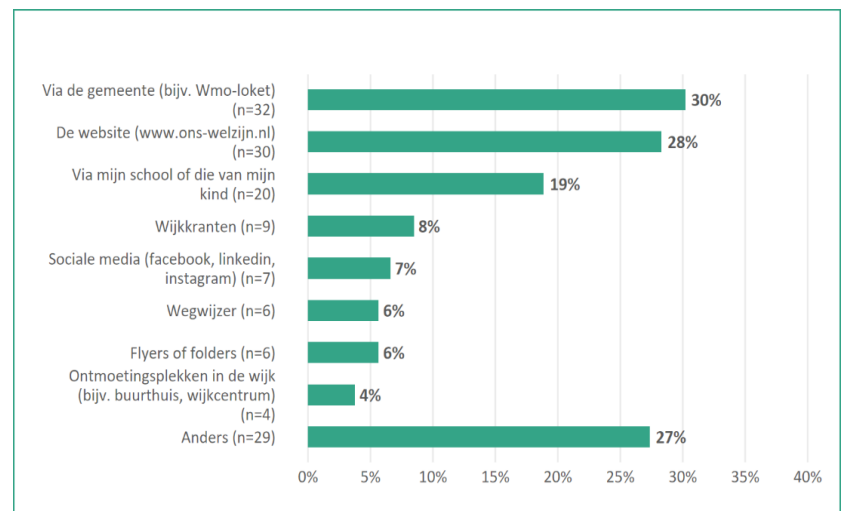
Respondenten geven het resultaat van de ondersteuning die zij van ONS welzijn krijgen gemiddeld een 6,8. Respondenten geven het resultaat het vaakst een 8 (26%). Anderzijds geeft een kwart het resultaat een onvoldoende (25% scoort een 5 of lager). Gemiddeld scoren jongeren het resultaat (6,6) lager dan de volwassenen (6,8). Zie ook figuur 10.



Figuur 10 – Vraag: Hoe tevreden ben je over het algemeen over het resultaat van de ondersteuning die je van ONS welzijn krijgt? Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.

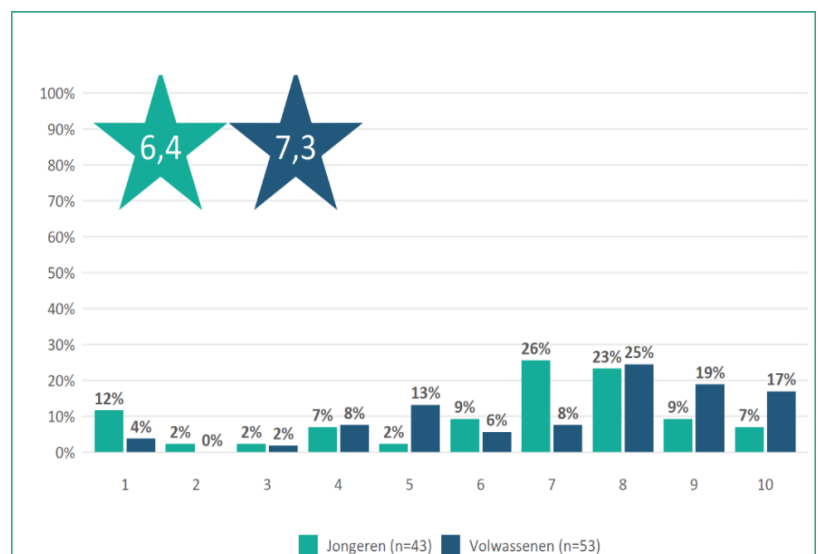
2.5 ONS welzijn als organisatie

Tenslotte zijn aan de respondenten een aantal vragen voorgelegd over ONS welzijn als organisatie. De meeste respondenten geven aan dat zij ONS welzijn kennen via de gemeente (30%), gevolgd door de website (28%) of op andere manieren (27%). Respondenten noemen hier onder andere de huisarts, veilig thuis en bekenden. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit het onderzoek dat in 2023 is uitgevoerd: destijds gaven de respondenten aan dat zij ONS welzijn voornamelijk kennen via de gemeente, de website en/of wijkkranten. Ook werd de optie 'anders, namelijk' vaak gekozen en noemden respondenten hier onder andere via de huisarts, de (basis)school en/of via vrienden/familie/kennissen.



Figuur 11 – Vraag: Waar ken je ONS welzijn van? (n=106)

De respondenten geven ONS welzijn (in het algemeen) gemiddeld een 7 als rapportcijfer. Ook nu geven de jongeren ONS welzijn gemiddeld bijna een punt lager dan de volwassenen. De jongeren geven ONS welzijn gemiddeld een 6,4 en de volwassenen een 7,3. Zie ook figuur 12.



Figuur 12 – Vraag: Welk rapportcijfer geef je ONS welzijn op een schaal van 1 tot 10? Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.

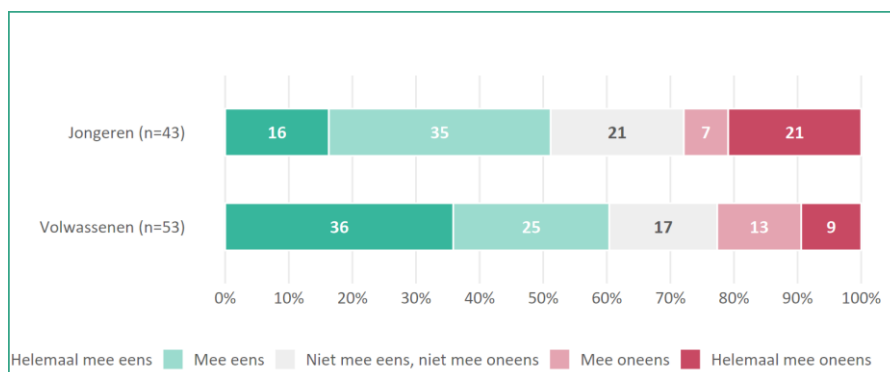
Ter vergelijking, in 2023 gaven de respondenten ONS welzijn gemiddeld een 7,6. We merken op dat uit de toelichtingen bleek dat toch veel respondenten zelf geen



ervaringen hebben gehad met ONS welzijn en hun waardering voornamelijk gebaseerd was op positieve verhalen die zij van anderen hadden gehoord.

Van de respondenten geeft een meerderheid aan ONS welzijn aan te raden aan bekenden (58% is het (helemaal) eens). Daarentegen geeft één op de vijf van de respondenten aan dat zij ONS welzijn niet zouden aanraden aan bekenden (22%). In het onderzoek uit 2023 gaf twee derde (68%) van de respondenten aan dat zij ONS welzijn zouden aanraden bij anderen.

Het aandeel cliënten dat ONS welzijn zou aanraden is groter onder de doelgroep volwassenen (61% (helemaal) eens), dan onder de jongeren (51%). Zie ook figuur 13.



Figuur 13 – Stelling: *Ik zou ONS welzijn aanraden aan bekenden.* Uitgesplitst naar jongeren en volwassenen.



3 | Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Over de gehele linie is een meerderheid van de respondenten in dit onderzoek tevreden over de ondersteuning van ONS welzijn, maar we zien ook een aanzienlijke groep respondenten die (zeer) ontevreden is

Dit vertaalt zich ook naar een gemiddeld rapportcijfer van een 7 op de kwaliteit en een 6.8 op het resultaat van de ondersteuning. Daarbij zien we wel dat ongeveer een kwart van de respondenten een onvoldoende geeft op zowel de kwaliteit als het resultaat. Uit de toelichtingen zien we tevens dit beeld naar voren komen: sommige respondenten geven complimenten, terwijl anderen aangeven (zeer) ontevreden te zijn. Respondenten geven onder andere aan ontevreden te zijn over de lange wachttijden en voelen zich niet altijd gehoord.

Jongeren zijn over het algemeen minder tevreden over de ondersteuning van ONS welzijn dan volwassenen

Over de gehele linie zien we dat jongeren minder tevreden zijn over de kwaliteit en resultaat van de ondersteuning dan volwassenen. Zo is een groter deel van de jongeren ontevreden over de communicatie van ONS welzijn en de aansluiting van de ondersteuning op hun hulpvraag. Ook geeft een kleiner deel van de jongeren aan zich beter te voelen door de ondersteuning dan de volwassenen. Het is mogelijk dat dit wordt veroorzaakt door de lange wachtlijsten bij jongeren, al kan dit verband niet met de resultaten uit dit onderzoek worden aangetoond.

De snelheid van het oppakken van hulpvragen blijkt een aandachtspunt

Zo geeft slechts de helft van de respondenten aan snel geholpen te zijn, dit is aanzienlijk lager dan de landelijke benchmark. Ook uit de toelichtingen van respondenten blijkt dat de wachtlijsten en de communicatie hierover een punt van frustratie voor cliënten is.

Niet voor alle respondenten is het duidelijk waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen

Er is ruimte voor verbetering in de zichtbaarheid en duidelijkheid rondom het aanmelden bij ONS welzijn. Zo scoren respondenten in vergelijking met de landelijke benchmark laag op de stelling of zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Ook geeft één op de vijf respondenten aan dat zij niet wisten wat ze konden verwachten na het contact met ONS welzijn.

Een deel van de respondenten ziet graag dat de ondersteuning beter aansluit bij hun hulpvraag

Respondenten benoemen in de toelichtingen dat zij zich beter gehoord willen voelen en dat hun situatie en hulpvraag uitgebreider uitgevraagd kan worden. Ook scoren respondenten ten opzichte van de landelijke benchmark lager op de stelling dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag (65%, landelijke benchmark: 85%).

De respondenten scoren over de gehele linie lager dan de landelijke benchmark en scoren ook lager ten opzichte van het bekendheid- en imago-onderzoek voor ONS welzijn in 2023

Zo scoren respondenten ONS welzijn gemiddeld een 7, een halve punt lager dan in het bekendheid- en imago-onderzoek in 2023 (7.6). In 2023 gaf ook een groter deel van de respondenten aan ONS welzijn aan te raden bij bekenden. Deze verschillen kunnen mogelijk (deels) worden verklaard door een verschil in gehanteerde doelgroep. In 2023 zijn ook respondenten meegenomen die zelf geen ondersteuning van ONS welzijn ontvingen en hun antwoorden baseerden op de verhalen die zij hadden gehoord. Aangezien de onderzoeken met een ander doel zijn opgezet, is het niet mogelijk om bijvoorbeeld uitspraken te doen over verschillen in de kwaliteit van de ondersteuning.



Waar een vergelijking mogelijk is met de landelijke benchmark, zien we dat de respondenten lager scoren. Als het gaat om de toegang tot ondersteuning, zien we dat respondenten met name lager scoren op de voornoemde snelheid waarmee zij geholpen werden en op de voornoemde duidelijkheid over waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen. Vergeleken met het landelijke gemiddelde geeft ook een kleiner deel van de respondenten aan dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. Op basis van de verzamelde resultaten kan geen verdere duiding worden geboden waarom men ontevredener is en ook geen zinvolle vergelijking worden gemaakt in hoe het resultaat van de ondersteuning wordt beoordeeld.

3.2 Aanbevelingen

- **Onderzoek welke stappen gezet kunnen worden om hulpvragen sneller op te pakken**

Respondenten geven aan dat hulpvragen niet snel worden opgepakt, of dat er langdurig vertraging optreedt als een medewerker uitvalt. Uit de toelichtingen blijkt dat sommige respondenten al een lange tijd op de wachtlijst staan. Sommige respondenten zoeken uiteindelijk ondersteuning bij andere instanties, omdat er geen vooruitzicht was op hulp van ONS welzijn.

Een mogelijke stap kan zijn om een maximale reactietijd in te stellen en inwoners proactief bij het proces te betrekken door hen te informeren als de wachttijd wordt overschreden.

- **Versterk de communicatie richting de cliënten, zeker bij wachtlijsten en uitval van hulpverleners**

Respondenten geven aan niet goed te weten wat zij kunnen verwachten na het contact met ONS welzijn. Mogelijk komt dit ten dele door personeelstekorten en wachtlijsten. Er kan worden overwogen om de aanmeldprocedure eenvoudiger en zichtbaar te maken op de website, sociale media en via samenwerkingspartners. Verder kan er ook worden gekeken naar een terugbelmoment na het eerste contact, zodat cliënten weten wat de vervolgstappen zijn.

- **Verbeter de ervaring van de toegang van jongeren**

Het is mogelijk dat jongeren slechter scoren dan volwassenen doordat voorzieningen voor jongeren langere wachtlijsten hebben. Het is dan mogelijk om in de communicatie een stap te zetten, bijvoorbeeld door een jongerenpanel dat adviseert over communicatie, taalgebruik en vormen van ondersteuning. Ook kunnen kan het aansluiten van digitale kanalen (chat, app) bij de wensen van jongeren mogelijk uitkomst bieden.

- **Optimaliseer de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag**

Cliënten vinden het belangrijk dat hun gehele situatie en hulpvraag in kaart worden gebracht door de medewerker. Besteed bijvoorbeeld extra aandacht aan het uitvragen van de hulpvraag en situatie van de cliënten. Op deze manier kan de ondersteuning ook beter worden toegespitst op de specifieke hulpvraag en situatie van de cliënt.





4 | Bijlage: methoden

4.1 Doel- en vraagstelling

Het doel van dit cliëntervaringsonderzoek is:

Inzicht krijgen in de cliëntervaringen en -tevredenheid met ONS welzijn en het beeld dat cliënten van ONS welzijn hebben, met als doel om concrete handvatten te vinden om de effectiviteit en meerwaarde van de welzijnsorganisatie te versterken.

De centrale vraag bij dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe tevreden zijn cliënten met de diensten van ONS welzijn en welke associaties hebben zij met ONS welzijn?

4.2 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep betreft primair cliënten van ONS welzijn in de gemeente Bernheze. Dit zijn zowel cliënten die aangemeld zijn bij ONS welzijn, als cliënten die (zonder registratie) kortdurend of langdurig(er) contact hebben (gehad) met ONS welzijn. Het gaat zowel om volwassen cliënten als ouders/verzorgers van minderjarige cliënten van ONS welzijn.

4.3 Onderzoeksopzet

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag is gebruik gemaakt van een kwantitatief-georiënteerd vragenlijstonderzoek: de vragenlijst staat hoofdzakelijk uit stellingen en enkele toelichtingsvragen. Uitgangspunt bij het onderzoek was het meten van de ervaringen van inwoners met de dienstverlening van ONS welzijn (cliëntervaringen). Ook is aandacht besteed om tot een goed vergelijk te komen met de resultaten van het onderzoek uit 2023. De vragenlijst is vervolgens geprogrammeerd in enquêtesoftware.

De vragenlijst is in nauwe afstemming met de werkgroep opgesteld. De werkgroep bestond uit een onderzoeker en projectleider van ZorgfocuZ en uit medewerkers van de gemeente Bernheze, ONS welzijn en Lentl.

Een deel van de doelgroep, namelijk de cliënten die zijn aangemeld voor (individuele) ondersteuning bij ONS welzijn, is benaderd via een e-mail met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. In de uitnodiging was een URL opgenomen waarmee men direct in de vragenlijst terecht kwam. Daarnaast zijn cliënten van ONS welzijn die niet zijn geregistreerd, maar die door ONS welzijn worden geholpen door contacten in de wijk en elders (zoals opbouwwerk, jongerenwerk, vrijwilligerswerk) benaderd via flyers en De Mooi Bernhezer Krant. In de flyers en de uitnodiging in de Mooi Bernhezer Krant was een QR-code opgenomen waarmee men direct in de vragenlijst terecht kwam. Vrijwilligers zijn per abuis ook uitgenodigd via een e-mail voor deelname aan het onderzoek, deze resultaten zijn echter niet meegenomen in het voorliggende rapport.

Tijdens de looptijd van het onderzoek was de helpdesk van ZorgfocuZ per telefoon en e-mail bereikbaar voor mensen met vragen over het onderzoek. De vragenlijst stond open van begin september tot medio oktober 2025.





4.4 Respons en betrouwbaarheid van het onderzoek

In totaal vulden 126 personen de vragenlijst volledig in. Van hen zijn 116 gericht via de mail uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. Het gaat hierbij om 17 vrijwilligers, 45 ouders of verzorgers van minderjarige cliënten en 54 volwassen cliënten. Verder hebben 10 personen de via flyers en de Mooi Bernhezer Krant verspreide vragenlijst ingevuld. Het is onbekend of zij zelf cliënt zijn of ouder/verzorger van een cliënt zijn. Bij de uitsplitsingen (jongeren/volwassenen) laten we respondenten die via de flyers en open uitnodiging zijn geworven daarom buiten beschouwing.

Er is voor gekozen om de resultaten van de vrijwilligers niet op te nemen in het voorliggende rapport, omdat zij niet tot de primaire doelgroep (cliënten) behoren. In het voorliggende rapport worden dan ook enkel de resultaten van de 109 respondenten besproken die cliënt zijn (geweest) bij ONS welzijn. Van hen zijn 99 aangemeld bij ONS welzijn en hebben 10 zonder registratie ondersteuning gehad van ONS welzijn.

Hoeveel personen exact gebruik maken van ONS welzijn zonder aanmelding, en dus tot de doelgroep cliënten behoren, is helaas niet terug te halen. Een precieze berekening naar de betrouwbaarheid van de resultaten in dit onderzoek is daarom niet te maken. Van de 811 cliënten die gericht zijn aangeschreven, hebben 99 de vragenlijst ingevuld (12%).

Wanneer een betrouwbaarheidsniveau van 95%, dat binnen kwantitatief onderzoek geldt als standaard, wordt gehandhaafd volgt hier een foutmarge van 8,7% uit. Dat houdt in dat er met 95% zekerheid gezegd kan worden dat de meningen van de onderzoekspopulatie maximaal 8,7% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek liggen. Als 50% van de respondenten uit de steekproef een antwoord geeft, dan zal dit in de daadwerkelijke populatie, met 95% zekerheid, tussen de 41,3% en de 58,7% liggen. Doorgaans wordt voor de nauwkeurigheidsmarge in de statistiek een waarde onder de 5% gezien als een betrouwbaar resultaat.

4.5 Vergelijking met 2023

Een vergelijking van de resultaten van dit onderzoek met de resultaten van het onderzoek uit 2023 kent beperkingen. Deze beperkingen komen voort uit een verschil in onderzoeksopzet: het onderzoek uit 2023 was een imago-onderzoek onder de gehele doelgroep van ONS welzijn (cliënten en inwoners uit de brede omgeving waar ONS welzijn actief is), terwijl dit onderzoek zicht heeft gefocust op ervaringen van cliënten van ONS welzijn uit Bernheze. De onderzoeksdoelgroep verschilde op een aantal punten van de doelgroep die in 2023 is bevraagd. Ten eerste betrof de onderzoeksdoelgroep in 2023 inwoners uit meerdere gemeenten in Noordost-Brabant (namelijk: Bernheze, Oss, Maashorst, Boekel en Meierijstad²), terwijl de huidige onderzoeksdoelgroep alleen cliënten uit de gemeente Bernheze betreft. Ten tweede betrof de onderzoeksdoelgroep in 2023 ook inwoners die bekend waren met ONS welzijn, maar geen gebruik hadden gemaakt van de dienstverlening van ONS welzijn. Ten slotte zijn in 2023 ook ketenpartners meegenomen in het onderzoek.

De vragenlijsten die voor beide onderzoeken zijn gebruikt bevatten een aantal overeenkomstige vragen. Voor de antwoorden op deze vragen geldt dat deze in het voorliggende rapport zijn afgezet tegen de resultaten uit het onderzoek uit 2023.

² In 2023 hebben in totaal 483 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 15% (n=72) van de respondenten woonachtig was in Bernheze.



Uw contactpersonen

Wiebe Dam – w.dam@zorgfocuz.nl

Els Brouwer – e.brouwer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

