



Help, ik ben geen klusser!

EEN BEHOEFTEONDERZOEK NAAR ONDERSTEUNING
VANUIT DE KLUSSENDIENST VAN DE WERKWIJZER

Jorieke Blokhuis - 340950
Marlou Busscher op Vollenbroek - 338947
Natasja Nijman - 346679

23-06-2017
Academie Mens en Maatschappij
Saxion, Enschede

De klussendienst

LP 9.2: Bachelorrapport

Vak: Bachelorrapport
Toetscode: T.AMM.37555
Docent: G. Flier & M. Planteijdt
Opdrachtgever: T. Harmelink (De Werkwijzer)
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlening
Academie: Academie Mens en Maatschappij
School: Saxion Hogeschool Enschede
Klas: EMM4VP

Door: Jorieke Blokhuis (340950)
Marlou Busscher op Vollenbroek (338947)
Natasja Nijman (346679)

Datum: 23-06-2017
Plaats: Enschede

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting.....	5
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Doelstelling.....	8
1.3 Hoofdvraag en deelvragen	8
1.4 Leeswijzer	8
2. Theoretisch kader	9
2.1 Transitie van de AWBZ naar de Wmo.....	9
2.1.1 Monitoring van de Wmo met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven.....	9
2.1.2 Verbeterpunten Wmo met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven	10
2.2 Service in de Stad en de klussendienst.....	11
2.2.1 Service in de Stad	11
2.2.2 De klussendienst.....	12
2.2.3 De transitie van de Wmo en de klussendienst	12
2.3 Demografische kaart van Oldenzaal.....	13
2.3.1 Ondersteuningsbehoefte	14
2.4 Andere initiatieven met een vergelijkbare ondersteuningsvorm	15
2.4.1 Andere initiatieven	15
2.4.2 Vrijwillige hulpdienst Eindhoven	15
2.4.3 De Hulpdienst Hengelo.....	16
2.5 Conclusie theoretische deelvragen	18
3. Onderzoeksdesign	19
3.1 Onderzoekstype	19
3.2 Verantwoording methode dataverzameling	19
3.2.1 Onderzoeksmethode.....	19
3.2.2 Enquêtes afnemen	20
3.3 Procedure	20
3.4 Onderzoekspopulatie en steekproef.....	20
3.5 Betrouwbaarheid en validiteit.....	21
3.6 Ethische overwegingen	22
4. Resultaten.....	23
4.1 Kenmerken van respondenten	23
4.2 Behoeftte aan ondersteuning van de klussendienst	23
4.3 Aan welke vorm van ondersteuning is er behoefte bij de inwoners van de wijken?	28

4.3.1 Resultaten per wijk.....	28
4.3.2 Resultaten per leeftijdscategorie	29
4.3.3 Respons open vraag	30
5. Conclusies.....	31
5.1 Conclusie praktische deelvraag één	31
5.2 Conclusie praktische deelvraag twee	31
5.3 Conclusie hoofdvraag	32
5.4 Aanbevelingen.....	32
5.4.1 Aanbeveling één	32
5.4.2 Aanbeveling twee	33
5.4.3 Aanbeveling drie.....	33
5.4.4 Aanbeveling vier	33
5.5 Sterktes en zwaktes van het onderzoek.....	33
5.5.1 Sterktes.....	33
5.5.2 Zwaktes.....	34
5.6 Discussie	35
Nawoord.....	36
Literatuurlijst	37
Bijlagen	39
Bijlage 1 Wijkkaart Oldenzaal	39
Bijlage 2 Cijfers en feiten van de wijken ‘Binnenstad’, ‘Zuid-Berghuizen’ en ‘De Thij’	40
Binnenstad.....	40
Zuid-Berghuizen.....	42
De Thij.....	44
Bijlage 3 Operationalisering	47
Bijlage 4 Enquête	48
Bijlage 5 Model overeenkomst onderzoeksopdracht	53
Bijlage 6 Evaluatieformulier opdrachtgever	57
Bijlage 7 Beoordelingsformulier	59

Voorwoord

Voor u ligt het bachelor rapport dat tot stand is gekomen door Jorieke Blokhuis, Marlou Busscher op Vollenbroek en Natasja Nijman. Het bachelor rapport is een onderdeel van leerpakket 9.2. In dit rapport vindt u de resultaten van een onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de Werkwijzer in Oldenzaal.

De onderzoekers zijn drie vierdejaars studenten van de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan het Saxion in Enschede. In de twee perioden dat er aan het bachelor rapport gewerkt kon worden, hebben de studenten lessen en intervisiebijeenkomsten bijgewoond om met een goede basis te beginnen. Daarnaast is de opdrachtgever veel bij het onderzoek betrokken geweest zodat er nauwelijks misverstanden konden ontstaan. De samenwerking tussen de studenten verliep goed. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt en ondanks het harde werken, konden we het ook erg goed met elkaar vinden. Dit alles heeft bijgedragen aan een mooi eindresultaat voor het bachelor rapport.

De onderzoekers willen hierbij een aantal mensen bedanken voor de ondersteuning en informatie die wij van hen hebben gekregen.

- T. Harmelink, de opdrachtgever voor het onderzoek. We zijn erg dankbaar voor de plek die u ons geboden heeft om ons onderzoek te kunnen uitvoeren. De samenwerking was erg prettig en we konden altijd meteen bij u terecht met vragen of onduidelijkheden.
- Begeleiders, coördinatoren en deelnemers van de Werkwijzer. Zij hebben ons in korte tijd een erg duidelijk beeld kunnen geven en informatie kunnen verschaffen over de Werkwijzer.
- G. Flier & M. Planteidt, docenten Saxion. De eerste periode zijn wij begeleid door M. Planteidt, vervolgens door G. Flier. Bedankt voor de zinvolle lessen, uitleg en feedback. Mede hierdoor heeft het onderzoek meer diepgang gekregen zodat wij met trots kunnen terug kijken.
- Respondenten in de wijken 'Binnenstad', 'Zuid-Berghuizen' en 'De Thij'. Door tijd vrij te maken en een enquête in te vullen, heeft u ons een beeld kunnen geven over de ondersteuningsbehoefte in uw wijk.

Jorieke Blokhuis
Marlou Busscher op Vollenbroek
Natasja Nijman

Enschede, 08 juni 2017

Samenvatting

De Klussendienst, die uitgevoerd wordt door de Werkwijzer, is momenteel drie dagdelen in de week geopend voor het doen van klussen voor mensen die ondersteuning nodig hebben. Opdrachtgever T. Harmelink heeft kennis van en inzicht in de behoefte van de inwoner van Oldenzaal met betrekking tot de “klussendienst” van de Werkwijzer. Op de lange termijn kan de opdrachtgever besluiten op basis van de behoefte van de inwoner van Oldenzaal om wel/niet uit te breiden naar negen dagdelen.

Uit de theoretische deelvragen wordt geconcludeerd wat er goed gaat na de invoering van de Wmo voor vrijwilligersinitiatieven. De invoering van de Wmo zorgt ervoor dat er nieuwe kansen ontstaan. Het geeft de Werkwijzer de kans om van de klussendienst een dienst te maken die midden in de maatschappij staat, waarbij mensen met een beperking en mensen met een immigratie achtergrond ook mee kunnen doen. De klussendienst is een onderdeel van ‘Service in de Stad’, een project van welzijnsinstelling Impuls in samenwerking met de gemeente Oldenzaal en andere lokale (vrijwilligers-)organisaties. Voor een klein bedrag kunnen mensen die onder de WMO vallen, een beroep doen op het dienstenaanbod van Service in de Stad zoals de klussendienst. Bij de klussendienst worden er kleine klussen en diensten uitgevoerd door vrijwilligers en cliënten van de Werkwijzer. De opdrachtgever heeft op basis van die demografische gegevens en zijn eigen ervaringen, besloten om het onderzoek uit te voeren in de wijken ‘Binnenstad’, ‘Zuid-Berghuizen’ en ‘De Thij’. Buiten de gemeente Oldenzaal zijn er initiatieven in andere gemeenten die een vergelijkbare vorm van ondersteuning bieden. Bij deze initiatieven wordt er veel gesproken over een ‘maatjesproject’. Het maatjesproject kan een bijdrage leveren aan het verminderen van eenzaamheid, en een bijdrage leveren aan de participatiewet en de nieuwe Wmo.

Het onderzoek wat uitgevoerd is, is van kwantitatieve aard. Dit onderzoek is een inventariserend, behoefte onderzoek. Hierbij is gebruik gemaakt van deskresearch, maar ook fieldresearch door middel van een enquête. Door middel van de enquête kan in kaart worden gebracht wat de behoefte aan ondersteuning is aan klussen van de klussendienst.

In totaal hebben 210 respondenten de enquête ingevuld. In alle drie de wijken geeft men aan gelijke behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst. In dit onderzoek valt het op dat er in alle drie de wijken ongeveer even veel behoefte is aan één of meerdere vormen van ondersteuning van de klussendienst. Met name de 65-plussers geven aan ondersteuning te kunnen gebruiken bij verschillende klussen en diensten. De klussen waar het meeste behoefte aan is, is het onderhoud in de tuin, het uitvoeren van kleine klussen in huis en het strijken van kleding. Daarnaast blijkt dat er naast het bestaande klusaanbod, behoefte is aan ondersteuning bij andere klussen en diensten. De respondenten geven aan hulp te kunnen gebruiken bij het leren beheersen van de Nederlandse taal, het schilderen van het huis, oppassen van de kinderen en het ondernemen van activiteiten tegen eenzaamheid bij 65-plussers.

De aanbevelingen van dit onderzoek zijn dat de uitbreiding van de klussendienst naar negen dagdelen gewenst is. Daarnaast wordt aanbevolen om te richten op de ondersteuning in de tuin, het strijken van wasgoed en het uitvoeren van kleine klussen. Daarnaast is het belangrijk om met name te richten op de 65-plussers in de wijken. Verder wordt er aanbevolen om te kijken naar de mogelijkheden van een maatjesproject.

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er een inleiding gegeven op het onderzoek. De aanleiding naar het onderzoek staat beschreven in paragraaf één. Op basis van deze aanleiding is er een korte- en langetermijndoelstelling en hoofd- en deelvragen geformuleerd. Ten slotte wordt er in de leeswijzer kort weergegeven hoe het bachelorrapport is opgebouwd.

1.1 Aanleiding

De afgelopen jaren zijn er grote en belangrijke ontwikkelingen in de zorg geweest. Op 1 januari 2015 hebben er drie transities plaatsgevonden in het sociale domein; de Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo), de participatiewet en de jeugdzorg (Van den Hoek, 2015). Deze transities hebben er voor gezorgd dat de gemeenten verantwoordelijk zijn geworden voor de zorg en ondersteuning van de hulpbehoevende. Dit houdt in dat de gemeenten taken van de overheid hebben overgenomen, een zogenoemde decentralisatie. Het doel van decentralisatie is om de wetten dichterbij de burgers uit te voeren. De gemeente staat namelijk dichterbij haar burgers dan de landelijke overheid. Hiermee wordt bereikt dat de wetten beter kunnen worden uitgevoerd en dat er meer maatwerk wordt geleverd (loketgezondleven, 2016).

Met de decentralisatie moet onder andere bereikt worden dat mensen sneller geholpen worden bij zorg- of ondersteuningsvragen en dat de mensen zorg en ondersteuning krijgen die zoveel mogelijk aansluit op hun eigen situatie, mogelijkheden en sociale netwerk. Verder moet er mee bereikt worden dat mensen die andere mensen willen helpen daarvoor alle ruimte en steun krijgen, op die manier zullen de omvang en kosten van de verzorgingsstaat beperkt worden (Movisie, 2014).

Om aan deze wijzigingen te kunnen voldoen is het van belang dat er meer samenhang is tussen het aanbod van zorg, jeugdhulp en ondersteuning, een betere samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en mantelzorgers, en passende ondersteuning voor deze mantelzorgers en vrijwilligers. Verder is het voor de hiervoor genoemde wijzigingen belangrijk dat er wordt aangesloten bij talenten en mogelijkheden van mensen, er meer zorg- en ondersteuningsdiensten en voorzieningen komen om mensen langer thuis te laten wonen, en er meer ruimte en stimulans komt voor zorginitiatieven van particulieren (Movisie, 2014). Hieraan kan voldaan worden door de decentralisatie. De gemeente staat dichterbij haar eigen burgers dan de landelijke overheid. Zij kunnen hun burgers zo sneller en beter helpen bij hun zorgvragen, ze kunnen dus meer maatwerk bieden. Ook kennen zij alle aanwezige voorzieningen en mogelijkheden van de gemeente zelf.

Een tweede transitie op 1 januari 2015 is de komst van de participatiewet. De participatiewet vervangt drie wetten; de Wet werk- en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong), de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet sociale werkvoorzieningen (Wsw). De participatiewet moet ervoor zorgen dat meer mensen met een ziekte of handicap een baan vinden. Anders verwoord, de arbeidsparticipatie moet omhoog (Rijksoverheid, z.j.).

Verder zijn sinds 1 januari 2015 de gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg; jeugdbescherming, jeugdreclassering, jeugdzorgPlus, jeugd-GGz en jeugd-LVB. De nieuwe jeugdwet moet er voor zorgen dat de jeugd beter geholpen kan worden. De gemeente kan adviseren welke hulp het beste past, helpen bij het kiezen van de juiste vorm van jeugdhulp en zij moeten er voor zorgen dat deze hulp ook echt beschikbaar is. Dit moet worden bewerkstelligd door gebruik te maken van de eigen kracht van jeugdigen en hun sociale netwerk, er minder snel medicijnen moeten worden voorgeschreven en er eerder hulp op maat moet worden aangeschreven voor kwetsbare kinderen. Daarnaast moet er ook samenhangende hulp voor gezinnen komen, namelijk bij één gezin hoort maar één plan en één hulpverlener of hulpverleningsinstantie. Als laatste is het belangrijk dat

er voor jeugdprofessionals meer ruimte komt en dat zij een vermindering van regeldruk horen te krijgen (Rijksoverheid, 2016).

De decentralisatie heeft veel invloed gehad op de Werkwijzer, de organisatie waarvoor dit onderzoek wordt uitgevoerd.

De Werkwijzer is een leerwerkbedrijf voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in Noord Oost Twente. De Werkwijzer biedt ondersteuning bij arbeidstraining, arbeidstoeleiding en dagbesteding. Uit een intern document (Harmelink, 2017) blijkt dat de missie van de Werkwijzer is dat iedereen recht heeft op participatie in de samenleving en op de arbeidsmarkt.

Tijdens de transities was het voor de Werkwijzer erg belangrijk om een beroep te doen op solidariteit en saamhorigheid tussen de burgers in de gemeente Oldenzaal. Volgens de burgemeester van Oldenzaal, T. Schouten (2015), kunnen de bezuinigingen van het Rijk op de zorgtaken grotendeels worden opgevangen door de burgers die onbaatzuchtig klaar staan voor een ander. Door slim en efficiënt samen te werken kan de kwaliteit van de zorg op peil worden gehouden. Ons kent ons, ons helpt ons. Noaberschap is een belangrijk begrip in de gemeente Oldenzaal. Verenigingen, vriendengroepen, families en burens zorgen ervoor dat het in Oldenzaal voor velen goed wonen is. Het begrip Noaberschap en waarom dit belangrijk is voor de Werkwijzer na de decentralisatie, wordt in hoofdstuk twee uitgebreider beschreven.

Noaberschap is erg belangrijk om aan het doel om de mensen langer thuis te laten wonen, te kunnen voldoen. De Werkwijzer wil op dit doel inspelen, door hun klussendienst uit te gaan breiden. Op dit moment is de klussendienst drie dagdelen per week beschikbaar, maar willen zij uitbreiden naar negen dagdelen om de mensen die nu langer thuis moeten blijven wonen te kunnen helpen. Om dit uit te kunnen breiden is er een projectsubsidie van de gemeente nodig om de nodige professionele hulp te kunnen bieden. Op die manier ontstaan er dus nieuwe kansen en ontwikkelingen voor de Werkwijzer. De transitie van de zorg vraagt dus van de Werkwijzer om in te spelen op de veranderingen.

Er is door de Werkwijzer een meerjarenvisie opgesteld om een nieuw beleid tussen 2017 en 2020 te formuleren. Het uitgangspunt van de Werkwijzer is om het goede uit het verleden te behouden maar dat ze ook toekomstbestendig handelen. In dit interne document (Harmelink, 2017) is geconcludeerd dat de Werkwijzer zich moet focussen op de wijken/buurtten in Noord Oost Twente en daarbij relaties met gemeentes, UWV en andere netwerkpartners moet versterken en verbreden.

Een initiatief van de Werkwijzer wat op dit moment de relatie tussen gemeente, UWV en andere netwerkpartners versterkt, is de 'klussendienst'. Het doel van de klussendienst is om eenvoudige klussen en diensten uit te voeren tegen een kleine vergoeding. Deze klussen en diensten worden uitgevoerd door vrijwilligers/cliënten van de Werkwijzer. De klussendienst is een onderdeel van 'Service in de Stad'. 'Service in de Stad' is een project van welzijnsinstelling Impuls in samenwerking met de gemeente Oldenzaal (Service in de Stad, z.j.).

De klussen worden uitgevoerd voor Oldenzaalse burgers die onder de Wmo vallen. Echter worden er soms uitzonderingen gemaakt voor mensen die niet onder de Wmo vallen, maar wel moeite hebben met bepaalde klussen en hier geen andere hulp voor kunnen zoeken doordat zij bijvoorbeeld geen sociaal netwerk of weinig financiële middelen tot hun beschikking hebben. Er is geen duidelijke omschrijving beschikbaar over welke mensen in aanmerking komen voor de klussendienst. De coördinator van de klussendienst onderzoekt per zaak of er geen andere mensen of bedrijven zijn die de persoon kunnen helpen.

Aangezien er uit de conclusie van het meerjarenplan blijkt dat de Werkwijzer zich meer op de wijken in Noord Oost Twente moet richten, wil de opdrachtgever en tevens directeur van de Werkwijzer T.

Harmelink, onderzocht hebben in hoeverre de Oldenzaalse burgers behoefte hebben aan meer diensten van de klussendienst en op welke manier. Hiervoor zijn er drie specifieke wijken uit Oldenzaal uitgekozen, hoe en waarom dit is gedaan wordt nader uitgelegd in hoofdstuk twee. De aanbeveling voor deze vraag wordt geformuleerd door een doel- een vraagstelling in de volgende paragrafen.

1.2 Doelstelling

De onderstaande doelstelling geeft aan wat de onderzoekers willen bereiken. Voor dit onderzoek zijn een korte- en een langetermijndoelstelling opgesteld. De kortetermijndoelstelling tracht het onderzoeksteam aan het eind van het onderzoekstermijn te behalen. De langetermijndoelstelling laat zien wat de opdrachtgever uiteindelijk met de verzamelde gegevens wil bereiken.

Korte termijndoelstelling: De opdrachtgever heeft kennis van en inzicht in de behoefte van de inwoner van Oldenzaal met betrekking tot de “klussendienst” van de Werkwijzer.

Langetermijndoelstelling: De opdrachtgever kan besluiten op basis van de vraag/behoefte van de inwoner van Oldenzaal om wel/niet uit te breiden naar negen dagdelen.

1.3 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag: “In hoeverre en op welke manier heeft de inwoner van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal behoefte aan ondersteuning van de ‘klussendienst’ van de Werkwijzer?”

Theoretische deelvragen

- Wat is er bekend over wat goed gaat na de invoering van de Wmo, met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven, en wat kan er beter?
- Wat is “Service in de Stad” en de “klussendienst” en hoe is het georganiseerd?
- Wat is de demografische kaart van Oldenzaal gericht op ondersteuningsbehoefte?
- Zijn er andere initiatieven die vergelijkbare vormen van ondersteuning bieden en op welke manier dragen deze bij aan de uitvoering van de participatiewet en de Wmo?

Praktische deelvragen

- Hoe groot is de behoefte aan ondersteuning van de “klussendienst” bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal?
- Aan welke vorm van ondersteuning vanuit de ‘klussendienst’ is er behoefte bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal

1.4 Leeswijzer

Dit bachelorrapport is opgedeeld in vijf hoofdstukken. In hoofdstuk één staat de aanleiding, doelstelling en vraagstelling beschreven. Hoofdstuk twee bestaat uit het theoretisch kader, waarin er antwoord wordt gegeven op de theoretische deelvragen. De theoretische deelvragen zijn met behulp van literatuurstudie en de kennis van deskundigen beantwoord. Vervolgens biedt hoofdstuk drie een overzicht met de methoden van onderzoek. Het type onderzoek, de instrumenten, procedure, betrouwbaarheid etc. worden in dit hoofdstuk toegelicht. In hoofdstuk vier zijn de resultaten van de praktische deelvragen beschreven. Ten slotte staan er in het laatste hoofdstuk conclusies geschreven op de hoofd- en deelvragen en worden er aanbevelingen gedaan.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen beantwoord. In elke paragraaf wordt één theoretische deelvraag beantwoord.

2.1 Transitie van de AWBZ naar de Wmo

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op wat de transitie van de AWBZ naar de Wmo inhoudt voor de Werkwijzer. Inmiddels zijn de nieuwe wetten ongeveer anderhalf jaar in werking. Dit betekent dat de eerste summiere resultaten gemonitord kunnen worden. De hervormingen in de zorg worden gekenmerkt door bezuinigingsmaatregelen en een discussie over solidariteit tegenover individuele verantwoordelijkheid. Er wordt in deze paragraaf antwoord gegeven op deelvraag één: 'Wat is er bekend over wat goed gaat na de invoering van de Wmo, met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven, en wat kan er beter?'

2.1.1 Monitoring van de Wmo met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven

Een onderdeel van de transitie van de AWBZ naar de Wmo is het stimuleren van de participatiesamenleving. De transitie van de AWBZ naar de Wmo bood vrijwilligersinitiatieven de kans om met minder middelen een groter effect te creëren (Movisie, 2017). De noodzaak van de decentralisatie en het verminderen van overheidsuitgaven voor langdurige zorg wordt gezien door beleidsmakers en zorgprofessionals in Nederland. Dit betekent dat men wel achter het nieuwe beleid staat. Echter was er wel een tegengeluid te horen voor de rigoureuze wijze waarop de hervormingen werden geïmplementeerd (Jongen, 2017).

Onduidelijkheid

Ook voor vrijwilligersorganisaties was vaak niet duidelijk wat er van hen verwacht werd (Jongen, 2017). Jongen (2017) geeft aan dat gemeenten zich bewust zijn van de doelstelling op lange termijn van de transitie, namelijk het creëren van een participatiesamenleving. De Wmo benadrukt 'maatschappelijk weldoen' en respect voor autonomie, maar er is weinig aandacht voor de sociale rechtvaardigheid het behalen van de doelen belemmert. In de Wmo staat niet hoe die doelen precies bereikt moeten worden. Dit betekent dat formele en informele organisaties zelf uit moeten vinden hoe zij aan de doelstellingen van de Wmo moeten gaan voldoen. Het lijkt er dan ook op dat de Wmo weinig garantie biedt voor gelijke kansen binnen de toegang tot de zorg tussen burgers in de verschillende gemeenten (Jongen, 2017). Volgens Jongen (2017) kan het zo zijn dat burgers in de ene gemeente daardoor gerichter geholpen worden met vrijwilligers, maar dat de andere gemeente hier bijvoorbeeld professionals voor inzet.

Sociale wijkteams

Sinds januari 2015 zijn in ongeveer 90 procent van de gemeenten sociale wijkteams actief. Zij werken vanuit een integrale aanpak (VNG, 2016). Dit betekent dat veel gemeenten gehoor geven aan de nieuwe Wmo en hier doelbewust mee bezig gaan. Gemeenten proberen door middel van sociale wijkteams vraag en aanbod van zorg dichterbij elkaar te brengen (Bruijn, van Grinsven, Kluft & Kuiper, 2014). Sociale wijkteams hebben veel contact met het algehele lokale sociale netwerk, waaronder mantelzorgers en vrijwilligers. Zij kijken naar wat de burger zelf zou kunnen en wat in het eigen netwerk opgelost kan worden (VNG, 2016). Er wordt daardoor niet onnodig zware hulp ingezet (Movisie, 2015). Volgens Marjet van Houten (2017) is de samenwerking tussen sociale wijkteams en de sociale dienst in gemeenten juist afgenomen. Dit betekent ook dat de samenwerking tussen vrijwilligersinitiatieven en formele organisaties juist afneemt.

Uit peilingen blijkt dat de gemeentes weinig aandacht hebben voor burgerbetrokkenheid bij sociale wijkteams (Van Houten, 2017). In Gemeente Oldenzaal is het Sociaal Team Oldenzaal actief. Hieronder valt onder andere de dienst Service in de Stad, waarover u in de volgende paragraaf meer

informatie vindt. Sinds 2012 is een stijgende lijn te zien bij de dienst Service in de Stad; in 2015 waren er 249 vragen en in 2016 320 vragen. Uit dit onderzoek naar het Sociaal Team Oldenzaal blijkt dat de organisaties in de gemeente Oldenzaal juist goed naar elkaar toegegroeid zijn (Ten Dam – Bosschloo, 2017). In tegenstelling tot het algemene beeld van sociale wijkteams dat onderzocht is door Marjet van Houten (2017).

Om sociale wijkteams te ondersteunen moeten formele zorgorganisaties goed samenwerken met informele zorgorganisaties. Om vrijwilligers aan te sturen is een professional met ervaring nodig (Movisie, 2015). Dit geldt dan ook voor de Klussendienst. Scholen moeten professionals opleiden die ervaring hebben in het aansturen van vrijwilligers. Helaas blijkt uit de praktijk dat scholen de vaak grote veranderingen in de zorg niet kunnen bijbenen, dit komt voornamelijk door het verouderde onderwijs (Frenk, Chen, Bhutta, Cohen, Crisp & Evans, 2010). Volgens Jongen (2017) zouden gemeenten dan ook in gesprek moeten gaan met scholen om de eisen aan te scherpen.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Als de burger weet dat de gemeente een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft, zouden vrijwilligersinitiatieven hoogst waarschijnlijk meer taken op zich kunnen nemen (Movisie, 2015).

Volgens het onderzoek van de cliëntervaringen in 2016 is met name de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner een groot verbeterpunt van de Wmo (VNG, 2016). Veel mensen weten namelijk niet dat de gemeenten een onafhankelijke cliëntondersteuner in dienst heeft, hierdoor vinden burgers minder snel de weg naar vrijwilligersinitiatieven. Het blijkt dat burgers in de gemeente Oldenzaal beter weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag dan het Nederlands gemiddelde (Waar staat je gemeente, 2017). Dit is ruim 73% tegenover 71% van het Nederlandse gemiddelde bij een vergelijkbare gemeente.

Ook op de snelheid en oprechtheid van de uitvoering van de Wmo scoort de gemeente Oldenzaal beter dan vergelijkbare gemeentes. 76% van de mensen die gebruik maken van de Wmo in de gemeente Oldenzaal, vindt de ondersteuning goed. Dit tegenover 79% landelijk. Met betrekking tot de betrokkenheid en kwaliteit scoort de gemeente Oldenzaal lager ten opzichte van vergelijkbare gemeentes. Ruim 16% van de burgers die gebruik maken van de Wmo van de gemeente Oldenzaal antwoordde dat de Wmo niet aansloot bij hun behoeften (Waar staat je gemeente, 2017).

Nuttige interventies

Volgens het onderzoek van Jongen (2017) over het effect van de veranderingen in de zorg wordt geconcludeerd dat veel interventies met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven nut hebben. De meest effectieve vorm van interventies zijn vooral interactief. Daarnaast zijn de interventies educatief of zijn ze gericht op het bieden van sociale steun. Verder zijn de interventies gericht op specifieke groepen ouderen en worden ouderen zelf betrokken in de ontwikkeling en implementatie van de interventies (Jongen, 2017). Ouderen zijn een doelgroep die over het algemeen meer behoefte hebben aan ondersteuning en ook vaker de Wmo aanspreken dan de andere doelgroepen (Movisie, 2015).

2.1.2 Verbeterpunten Wmo met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven

Op macroniveau zou de regering voorbeelden kunnen laten zien hoe grote en kleine gemeenten vrijwilligersinitiatieven kunnen ondersteunen. Het is voor gemeenten van groot belang om vrijwilligers te blijven motiveren. Volgens Movisie (2015) kan dit op veel verschillende manieren, zoals via de ABCD. Deze methodiek zorgt naast het stimuleren van de inzet voor sociale cohesie in de buurt. Via deze methodiek worden alle buurtbewoners betrokken. Eerst worden capaciteiten van bewoners in kaart gebracht, vervolgens wordt er gebouwd aan relaties in de buurt, de derde stap is

het activeren van de buurt rond economische ontwikkelingen en een communicatienetwerk, de vierde stap richt zich op het samenbrengen van de wijk voor een visie en een plan (Movisie, 2015).

Daarnaast is het van groot belang dat gemeenten verschillende doelgroepen kunnen samenbrengen. Iedereen zou, volgens de ingang van de nieuwe wetten, mee moeten doen aan de participatie in de samenleving. Met de veranderingen in de zorg van 2015 wil Nederland een participatiesamenleving worden. Vrijwilligersorganisaties, zoals de klussendienst, zijn hierbij van groot belang. Dit betekent dat er veel gevraagd wordt van vrijwilligersorganisaties, omdat er met veel verschillende doelgroepen moet worden samengewerkt. Mensen met een beperking doen minder vaak vrijwilligerswerk dan Nederlanders in het algemeen. Om een goede afspiegeling te zijn van de maatschappij is het van belang dat ook deze doelgroepen meedraaien. Volgens onderzoek moet er onder mensen met een beperking meer gefocust worden op hun eigen motivatie en vaardigheden om zich in te zetten als vrijwilliger. Daarnaast is het van groot belang om ze kennis te laten maken met de brede mogelijkheden van vrijwilligers werk (Van den Enden & van der Meulen, 2016). Hierdoor kunnen mensen met een beperking gemotiveerd worden om iets te betekenen in hun eigen buurt.

Mensen met een migratie achtergrond participeren ook minder in de maatschappij door het doen van vrijwilligerswerk. De ongunstige sociaal-economische positie van mensen met een migratie achtergrond is van grote invloed op het participeren aan vrijwilligerswerk. Het verwerven van een betaalde baan is daarentegen één van de hoogste prioriteiten van mensen met een migratie achtergrond. Vrijwilligerswerk heeft voor sommige allochtone groepen een negatief beeld, omdat het wordt geassocieerd met een vrijwillige verplichting die door overheden in de landen van herkomst wordt opgelegd (Klaver, Oude Ophuis & Tromp, 2005). Ook deze mensen kunnen betrokken worden door middel van de ABCD methodiek.

2.2 Service in de Stad en de klussendienst

Bij dit onderzoek wordt er gekeken of er behoefte is aan een uitbreiding van de klussendienst van de Werkwijzer. De klussendienst is een onderdeel van 'Service in de Stad'. In deze paragraaf wordt de lezer geïnformeerd over beide diensten. De deelvraag 'Wat is "Service in de Stad" en de "klussendienst" en hoe is het georganiseerd?' zal in deze paragraaf worden beantwoord.

2.2.1 Service in de Stad

'Service in de Stad' is een project van welzijnsinstelling Impuls in samenwerking met de gemeente Oldenzaal en andere lokale (vrijwilligers-)organisaties. Impuls en de gemeente willen gezamenlijk de participatie stimuleren in de gemeente Oldenzaal. Noaberschap wordt gezien als een sociale verplichting om burens met raad en daad bij te staan. Praktische, eenvoudige klussen/diensten kunnen dus door de eigen 'noabers' worden uitgevoerd zodat een burger die onder de Wmo valt, makkelijker (en wellicht langer) thuis kan blijven wonen (Persoonlijke communicatie H. Lentfert, 6 april 2017).

Impuls en de Werkwijzer hebben Service in de Stad samen opgericht. Twee jaar lang viel het onder de naam van de Werkwijzer en werd het geleid door de coördinator van Service in de Stad. Na twee jaar is er besloten om Service in de Stad onder de welzijnsorganisatie Impuls te laten vallen. Deze beslissing is genomen omdat Impuls qua organisatie beter bij Service in de Stad past. De Werkwijzer heeft zich vanaf dat moment gericht op de klussendienst. De coördinator van Service in de Stad stuurt de mensen met een hulpvraag door naar de juiste organisatie. Als er dus iemand is die het gras gemaaid wil hebben, dan wordt deze persoon doorgestuurd naar de klussendienst van de Werkwijzer. Een ander persoon die hulp nodig heeft bij het doen van boodschappen, wordt doorverwezen naar de boodschappen bus (Impuls, 2014).

2.2.2 De klussendienst

Eén van de diensten die onder Service in de Stad valt, is de klussendienst van de Werkwijzer. De klussendienst is een dienst waarbij er tegen een kleine vergoeding van €5,- in het uur eenvoudige klussen en diensten worden uitgevoerd. Hierbij kan gedacht worden aan het onderhoud van de tuin, het verwisselen van een lamp, sauzen van een muur of het strijken van kleding. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door vrijwilligers en cliënten van de Werkwijzer. De klussendienst helpt burgers dus om makkelijker en wellicht langer thuis te kunnen blijven wonen. Daarnaast heeft het voor de cliënten van de Werkwijzer een positieve uitwerking omdat zij een meerwaarde aan de maatschappij kunnen leveren, volgt uit een gesprek met H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april 2017).

Bij de klussendienst is er één werkleider die voor de planning zorgt. Hij coördineert de klussendienst, plant de werkzaamheden, schat hoe veel tijd er nodig is per klus en welke materialen er nodig zijn. Zodra de materialen zijn geregeld, wordt er een werkgroep samengesteld en kan de klus worden uitgevoerd. De Oldenzaalse burger betaalt, zoals gezegd, €5,- in het uur na het uitvoeren van de klus. Omdat de gemeente het project subsidieert vullen zij dat bedrag aan tot €15,-. Voor sommige mensen is het erg lastig om een bijdrage van €5,- te kunnen leveren. In dit geval kijkt de coördinator wat maakt dat het bedrag niet betaald kan worden en of die persoon op een andere manier geholpen kan worden, vertelt H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april 2017).

De klussendienst heeft ook een maatschappelijke functie, ‘de vinger aan de pols houden’ volgens H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april 2017). Hij vertelt dat er regelmatig burgers zijn met bijvoorbeeld een drankprobleem, financiële problemen of psychische problematiek. De vrijwilligers van de klussendienst kunnen dit signaleren als zij bij de mensen thuis komen voor een klus of dienst. Als er echt iets aan de hand is kan de coördinator polshoogte gaan nemen en hier een bijdrage aan leveren.

H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april 2017) geeft aan dat het op een gegeven moment moeilijk werd voor de Werkwijzer om de klussendienst alleen op vrijwilligers en cliënten te laten draaien. Vrijwilligers kunnen op vakantie gaan wanneer ze willen, en kunnen ook zo maar een dag wegblijven of er helemaal mee stoppen. Zo is er dus geen zekerheid. Betaalde agogen zijn voor de Werkwijzer dus erg belangrijk. Samen met Impuls, die het gezag over Service in de Stad heeft, is er een overeenkomst gesloten met de gemeente over een subsidieaanvraag. Deze subsidie wordt gebruikt voor het personeel, materiaal en als buffer als burgers te weinig geld hebben om de klus of dienst te betalen.

2.2.3 De transitie van de Wmo en de klussendienst

Omdat er door de Wmo meer mensen thuis zullen blijven wonen in plaats van in verzorgingstehuizen, is er ook bij meer mensen hulp nodig vanuit de Wmo, volgens H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april 2017). Vandaar dat er ook meer subsidie is aangevraagd bij de gemeente, om ook agogische medewerkers aan te kunnen nemen die een groot aandeel zullen hebben bij de klussendienst.

Kijkend naar klussen die de klussendienst uitvoert, is met name het gezamenlijk opzetten van kerstbomen tijdens de kerstdagen een initiatief die volgens de theorie van deelvraag één, een geslaagde interventie. De klussendienst helpt ouderen bij het opzetten van kerstbomen tijdens de kerstdagen, maar stimuleert tevens de participatie van ouderen door bewoners elkaar te laten helpen. Daarnaast is dit een klus waarbij men in contact komt met elkaar en is het gericht op het bieden van sociale steun aan elkaar (Persoonlijke communicatie H. Lentfert, 6 april 2017). Ook de andere klussen die de klussendienst horen bij de visie van de gemeente om te focussen op de participatiesamenleving.

2.3 Demografische kaart van Oldenzaal

In deze paragraaf wordt de volgende theoretische deelvraag beantwoord.

“Wat is de demografische kaart van Oldenzaal gericht op ondersteuningsbehoefte?”

Met een demografische kaart wordt de bevolking van een gebied beschreven naar bepaalde kenmerken (cbs, 2017). Het onderzoek richt zich op de inwoners van Oldenzaal die behoefte hebben aan ondersteuning. Met behulp van een demografische kaart is het de bedoeling om inzicht te krijgen waar de mensen die behoefte hebben aan ondersteuning in Oldenzaal precies wonen.

Via de Gemeente Oldenzaal is er een wijkkaart van de stad opgevraagd, deze wijkkaart is te vinden in bijlage één. Op de kaart is te zien dat de Gemeente Oldenzaal in veertien wijken is verdeeld:

1. Binnenstad
2. Het Inslag-De Kleies
3. Glinde-Hooiland
4. De Meijbree
5. Haerbroek-Scholtenhoek
6. Zuid-Berghuizen
7. Hanzepoort
8. Eekte-Hazewinkel
9. Jufferbeek
10. Het Hulsbeek
11. De Thij
12. De Graven Es
13. De Essen
14. Bekspring

Om te bepalen waar de mensen wonen die behoefte hebben aan ondersteuning, is de wijkkaart van Oldenzaal niet genoeg. Via de gemeente zijn er cijfers en feiten van het jaar 2016 opgevraagd. Met behulp van deze cijfers kan er per wijk gekeken worden naar het geslacht, leeftijd en burgerlijke staat van de inwoners. In bijlage twee zijn de cijfers en feiten van de wijken: ‘Binnenstad’, ‘Zuid-Berghuizen’ en ‘De Thij’ weergegeven. Dit zijn de wijken die gebruikt worden voor dit onderzoek. Waarom er voor deze wijken is gekozen wordt nader uitgelegd.

Volgens het CBS (2017) waren er op 22 februari jl. 3.007.685 65+ers in Nederland. Omgerekend komt dit neer op 17,8% van de bevolking. In tabel 2.1 is het percentage 65+ers per wijk van Oldenzaal weergegeven. De wijken ‘Binnenstad’, ‘Het Inslag-De Kleies’, ‘De Meijbree’ en ‘Haerbroek-Scholtenhoek’ hebben in verhouding met Nederland en de andere wijken in Oldenzaal relatief veel 65+ers. In deze wijken bestaat er daarom een kans dat er een hogere ondersteuningsbehoefte aanwezig is.

	Wijk	Percentage 65+ers
1.	Binnenstad	40,5%
2.	Het Inslag-De Kleies	27,3%
3.	Glinde-Hooiland	20%
4.	De Meijbree	25,7%
5.	Haerbroek-Scholtenhoek	34%
6.	Zuid-Berghuizen	21,8%
7.	Hanzepoort	22%
8.	Eekte-Hazewinkel	21,3%
9.	Jufferbeek	22,5%
10.	Het Hulsbeek	15,4%
11.	De Thij	24,8%

12.	De Graven Es	12,4%
13.	De Essen	11,9%
14.	Bekspring	20,9%

Tabel 2.1

Percentage 65+ers per wijk

B. Scholten (2017)

Met de cijfers en feiten over de wijken van de gemeente Oldenzaal kan er dus aan de hand van de leeftijd, geslacht en burgerlijke staat bekeken worden of er kans bestaat dat er behoefte is aan ondersteuning. In feite was het de bedoeling om te kijken naar de ondersteuningsbehoefte van de mensen die onder de Wmo vallen. Echter zijn hier geen cijfers over te verkrijgen via de gemeente, dit is namelijk privé.

Omdat er dus niet genoeg demografische gegevens beschikbaar zijn, hebben de onderzoekers aan de opdrachtgever de keus gelaten welke wijken hij onderzocht wil hebben. Op basis van de gegevens in tabel 2.1 heeft de opdrachtgever ervoor gekozen om de wijk 'Binnenstad' mee te nemen in het onderzoek. In die wijk is het 65+ percentage het hoogst waardoor er een grotere kans bestaat voor de behoefte aan ondersteuning. Daarnaast heeft de opdrachtgever voor de wijken 'Zuid-Berghuizen' en 'De Thij' gekozen omdat er volgens hem in die wijken een significante overeenkomst is tussen de sociaal/economische stand van zaken en het gebruik van een maatwerkvoorziening zoals de Werkwijzer. Echter zijn hier geen cijfers van beschikbaar.

2.3.1 Ondersteuningsbehoefte

De ondersteuningsbehoefte richt zich in dit onderzoek op het uitvoeren van eenvoudige klussen. Dit zijn simpele taken die vrijwilligers kunnen uitvoeren, maar waar de cliënt duidelijk behoefte aan heeft. In iedere levensfase kan een mens behoefte hebben aan extra, laagdrempelige ondersteuning. Volgens Tieleman (2011) heeft iedere levensfase van de mens uitdagingen, waar men behoefte kan hebben aan extra hulp. Zo kunnen toekomstige en/of alleenstaande ouders behoefte hebben aan iemand die simpele klussen rondom het huis uitvoert. Mensen met een lichamelijke beperking kunnen moeite hebben met de taken die voor mensen zonder een lichamelijke beperking normaal zijn. Daarnaast wordt de oudere mens minder mobiel en zal het bewegingsapparaat ook minder flexibel zijn dan in de voorgaande levensfasen. Deze drie doelgroepen zijn voorbeelden van mensen die behoefte kunnen hebben aan ondersteuning en een beroep kunnen doen op de klussendienst.

Echter bestaat er volgens H. Lentfert (persoonlijke communicatie, 6 april) wel een kans dat er door het gebruik van de klussendienst, geconcentreerd wordt met bedrijven die hun geld verdienen met het uitvoeren van dit soort klussen. De Werkwijzer zou deze klussen van hun kunnen 'afpakken' omdat zij het voor veel minder geld kunnen doen. Echter is dit niet de bedoeling van de Werkwijzer. De Werkwijzer doet alleen klussen voor mensen die hier echt behoefte aan hebben of er niet genoeg geld voor hebben. Daarnaast houdt de klussendienst het bij kleine klussen, er worden geen huizen verbouwd of tuinen vernieuwd. Er wordt altijd met de overkoepelende organisatie, Service in de Stad, overlegd of de desbetreffende klus echt een klus is voor de klussendienst. Hier heeft de gemeente Oldenzaal ook inspraak in.

2.4 Andere initiatieven met een vergelijkbare ondersteuningsvorm

In deze paragraaf staat de vierde deelvraag van het theoretisch kader centraal. De deelvraag luidt als volgt: “Zijn er andere initiatieven die vergelijkbare vormen van ondersteuning bieden en op welke manier dragen deze bij aan de uitvoering van de participatiewet en de Wmo?” Vanuit de theorie wordt beantwoord wat de onderzoekers verstaan onder vergelijkbare initiatieven. Verder zullen er bij de vergelijkbare initiatieven verschillende onderdelen uit het initiatief worden weergegeven die de Werkwijzer kunnen helpen om de klussendienst uit te breiden en zo te voldoen aan de nieuwe wetten.

2.4.1 Andere initiatieven

Onder andere initiatieven worden de initiatieven verstaan die in wijken opgezet zijn en ook de ondersteuning, zoals omschreven in de voorgaande paragraaf, biedt. In dit onderzoek wordt de nadruk gelegd op initiatieven van vrijwillige inzet, betrokkenheid en directe solidariteit in bijvoorbeeld een gemeente. De verzorgingsstaat, zoals Nederland jarenlang kende, is onbetaalbaar geworden. Door de transitie van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving is de Wmo in het leven geroepen. In de Wmo staat beschreven dat vrijwilligers onmisbaar zijn geworden voor het slagen van de participatiesamenleving (Van der Vet, 2015). De nog steeds gangbare definitie van vrijwilligerswerk is werk dat niet verplicht wordt gedaan, niet wordt betaald, maar wel plaatsvindt in georganiseerd verband en wordt verricht ten behoeve van de samenleving. Vrijwilligerswerk is geen mantelzorg of burenhulp (‘Noaberschap’). Gemeenten spelen een grote rol in de uitvoering van het lokale vrijwilligerswerk. Zij subsidiëren en faciliteren de vrijwilligersorganisaties (Van der Vet, 2015).

Zoals in de eerste deelvraag beschreven is, is de Wmo ingevoerd om te zorgen dat alle Nederlanders mee kunnen doen in de maatschappij. Als iemand niet zelf meer mee kan doen door een beperking of psychische problematiek, moet hij/zij daar ondersteuning voor kunnen krijgen (SCP, 2013).

De bedoeling van de wet is om pas professionals in te zetten als informele ondersteuning onvoldoende blijkt. De Wmo verplicht de gemeenten om vrijwillige inzet te bevorderen: ofwel te stimuleren dat burgers elkaar ondersteunen. Dit betekent dat meerdere gemeenten in de afgelopen jaren vrijwilligers initiatieven ondersteund hebben (VNG, 2015). Volgens G. Visser (2017), docent gerontologie aan de Hogeschool Windesheim, is zelfredzaamheid in het kader van de nieuwe wet van groot belang. Om de zelfredzaamheid te ondersteunen, worden informele stichtingen steeds belangrijker. Zoals in 2.1 beschreven is, geeft de Wmo geen duidelijke voorbeelden van hoe vrijwilligersinitiatieven gestimuleerd kunnen worden (Jongen, 2017). Jongen (2017) raadt dan ook aan om te kijken naar initiatieven van andere organisaties. Gemeenten zouden vaker bij elkaar moeten kijken, om ideeën met betrekking tot vrijwilligersinitiatieven van elkaar op te doen (Jongen, 2017). Vanuit de initiatieven die in Nederland ingezet zijn, is een selectie gemaakt van twee initiatieven die vergelijkbare vormen van ondersteuning bieden.

2.4.2 Vrijwillige hulpdienst Eindhoven

De Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven is opgericht door maatschappelijke en kerkelijke organisaties in Eindhoven. Dit omdat men zag dat grotere groepen mensen achterbleven in de parochiële hulp die niet altijd voldoende was. In eerste instantie begon men met kleine klusjes, zoals helpen met boodschappen en klusjes in en rond het huis. Dit is vergelijkbaar met de klussendienst van de Werkwijzer. Later werd het aanbod uitgebreid naar psychosociale steun (VHD Eindhoven, z.j.).

Momenteel is het meest vergelijkbare deel van deze organisatie het ‘KlusMaatje’. Mensen die niet goed uit de voeten kunnen met de klussen in en rondom het huis, een minimum inkomen hebben, ouder zijn of een lichamelijke/geestelijke beperking hebben en woonachtig zijn in regio Eindhoven kunnen zich melden bij deze dienst. M. van Dijk (persoonlijke communicatie, 3 mei 2017) geeft aan dat er van deze dienst veel gebruik wordt gemaakt en dat deze dienst bijna zestig jaar bestaat. De

vrijwilligers van de dienst zijn veelal mensen die graag vrijwilligerswerk willen doen en nog goed ter been zijn, daaronder zijn ook een aantal studenten en scholieren. Deze mensen geven vaak aan dit te doen uit solidariteit en het krijgen van een zinvolle dagbesteding. Een aantal van de vrijwilligers doet dit vanuit het UWV, maar dit zijn individuele gevallen. M. van Dijk (persoonlijke communicatie, 3 mei 2017) geeft aan dat zij geen vaste afspraken heeft met het UWV.

Klusmaatje kan een grote bijdrage leveren aan de participatiewet. In het maatjesproject kunnen de hulpvragers gecoacht of begeleid worden in bijvoorbeeld helpen met hoe je schulden aflost, met zelfstandig leven, of voor mensen met een migratieachtergrond om de taal beter te leren. Ook een sociaal netwerk opbouwen kan bijdragen aan de zelfredzaamheid van de hulpvragen. Met een maatje wordt het sociale netwerk al iets opgebouwd, maar het maatje kan ook helpen om meer sociale contacten aan te gaan of nieuwe dingen te leren om de zelfredzaamheid te vergroten (Movisie, 2015).

In tegenstelling tot de Werkwijzer, heeft de vrijwillige hulpdienst Eindhoven een speciaal traject om vrijwilligers te werven. Er is een eigen pagina voor het initiatief 'Klusmaatje', waar beschreven staat wat je als klusmaatje voor anderen kunt betekenen, wat je taken zijn, wat er van je wordt verwacht, en een link om als klusmaatje te solliciteren. Voor de Werkwijzer zelf is het van belang dat hun eigen cliënten vooral mee kunnen werken aan de klussendienst, zodat zij die geholpen worden ook weer andere mensen kunnen helpen. Echter wil de Werkwijzer dat de klussendienst uitgebreid wordt, maar zeggen zij wel het risico in te zien met alleen maar vrijwilligers, omdat zij vrijwillig zijn maar niet vrijblijvend. Dit staat beschreven in paragraaf 2.2.

Bij het initiatief 'KlusMaatje' van de vrijwillige hulpdienst Eindhoven zijn het veel studenten en scholieren die solliciteren op KlusMaatje, voor hun maatschappelijke stage of opleidingsstage. Van deze mensen krijg je meer zekerheid, ze hebben er zelf ook wat aan en hebben zelf ook een probleem als ze voortijdig zullen stoppen. Van deze 'soort' vrijwilligers krijg je dus meer zekerheid.

Er is door de Werkwijzer aangegeven dat er meer (betaalde) professionals worden aangenomen naarmate de klussendienst uitgebreid wordt, omdat er dan zekerheid is over de aanwezigheid van de betreffende personen. Met hen is namelijk een contract te sluiten en het is ook hun inkomen dat ze ermee verdienen. Van het initiatief KlusMaatje van de vrijwillige hulpdienst Eindhoven zouden zij dus eventueel mee kunnen nemen dat vrijwilligerswerving door middel van meer promotie bij scholen en aanvullend sollicitaties om vrijwilliger/stagiaire te worden, een goede bijdrage zou kunnen zijn aan geldbesparing op professionals en toch de zekerheid van personeel te hebben. Meer hierover zal in de aanbevelingen worden weergegeven.

2.4.3 De Hulpdienst Hengelo

De Hulpdienst Hengelo is een onderdeel van Wijkkracht Hengelo. Het biedt praktische ondersteuning aan mensen met weinig financiële middelen. Deze ondersteuning wordt uitgevoerd door vrijwilligers aan mensen die het werk zelf niet kunnen uitvoeren en niet de hulp van familie of vrienden kunnen krijgen. Jaarlijks zijn er ongeveer 6000 klantcontacten waarbij er ruim 100 vrijwilligers actief zijn. Er worden verschillende vormen van ondersteuning geboden.

- Ondersteuning in het dagelijks leven om samen met een vrijwilliger zaken te kunnen regelen of iemand die mee gaat naar een instantie of activiteit.
- Bezoekdienst aan weduwen en weduwnaars. Vrijwilligers die uit eigen ervaring een partner zijn verloren bieden een luisterend oor en helpen iemand door de moeilijke periode.
- Mensen met beginnende dementie kunnen deelnemen aan het 'Maatjesproject dementie' zodat de persoon zo lang mogelijk zijn/haar normale dagelijks leven kan leiden.

- Praktische hulp zoals een boodschappendienst, begeleid vervoer, kleine klussen in huis en computerondersteuning. De kosten voor praktische hulp zijn €4,- per keer.
- Administratieve hulp waarbij er ondersteuning wordt geboden door middel van het op orde houden van financiële administratie of het invullen van formulieren (Hulpdienst Hengelo, z.j.).

De Hulpdienst Hengelo heeft al vijftig jaar ervaring met het begeleiden van vrijwilligers en het bieden van diensten. De handelingswijze is daardoor erg duidelijk. Mensen kunnen zich via telefoon of e-mail aanmelden bij de Hulpdienst Hengelo als zij behoefte hebben aan ondersteuning. Na de aanmelding wordt er bekeken welke hulp er nodig is zodat er gezocht kan worden naar een passende vrijwilliger. Om het vrijwilligerswerk goed uit te kunnen voeren krijgen de vrijwilligers ondersteuning, begeleiding en deskundigheidsbevordering (Hulpdienst Hengelo, z.j.).

Het maatjesproject van de Hulpdienst Hengelo, hiervoor genoemd, is erg succesvol volgens de Hengelose wijkkracht B. Hullege (Persoonlijke communicatie, 21 april 2017). Zij vertelt dat onder andere het maatjesproject later is ontstaan als een extra soort ondersteuning vanuit de Hulpdienst. De ondersteuning zoals praktische hulp bestaat het langst, dit verliep soepel totdat er steeds meer vraag kwam van mensen die zelf wel capabel waren om klussen uit te voeren, maar zich hier erg eenzaam in voelden. Ze moesten alles alleen regelen en doen waardoor ze zich steeds meer opgesloten voelden. Daardoor is het maatjesproject in het leven geroepen, aangesloten bij de Hulpdienst Hengelo.

Het maatje is een van de vrijwilligers. Deze vrijwilliger is op basis van leeftijd, interesses en meer punten gekoppeld aan één van de personen die zich dus eenzaam voelt of om een andere reden graag een maatje wil. Het maatje is er voor ondersteuning, als coach of gewoon voor mensen die wat meer sociaal contact zoeken (Hulpdienst Hengelo, z.j.).

Volgens B. Hullege (Persoonlijke communicatie, 21 april 2017) is het maatjesproject erg succesvol. De vrijwilligers kunnen de klusjes en het sociaal contact vaak combineren, en leren de cliënten op deze manier ook nieuwe dingen te proberen.

Dit maatjesproject kan ook een zeer grote bijdrage leveren aan het tegengaan/voorkomen van eenzaamheid en dus voldoen aan de participatiewet. Mensen die (te) weinig sociale contacten hebben kunnen met deze dienst hun sociale netwerk uitbreiden, wat erg belangrijk kan zijn. In 2012 gaf namelijk 40% van de volwassenen aan eenzaam te zijn. Eenzaamheid is een mogelijke oorzaak op de ziekte van Alzheimer. Onder zeer eenzame ouderen is de kans om Alzheimer te krijgen twee keer groter dan niet eenzame ouderen. Ook een hogere kans op depressie, zelfmoord en vervroegd overlijden behoren tot de mogelijke gevolgen van eenzaamheid (Volksgezondheidszorg, 2017).

Verder gaat dit maatjesproject goed samen met de klussendienst, het kan zelfs vaak gecombineerd worden. Een maatjesproject zou dus ook een onderdeel kunnen worden van de klussendienst van de Werkwijzer als zij willen gaan uitbreiden. Hier zal dieper op in worden gegaan in de aanbevelingen en in de resultaten van de data-analyse.

De klussendienst draagt bij aan de nieuwe Wmo. Er worden bijvoorbeeld klusjes bij de hulpvragers in huis gedaan, boodschappen worden gedaan en er kan geholpen worden met administratieve klusjes. Een doel van de Wmo is om mensen langer zelfstandig thuis te kunnen laten wonen (Rijksoverheid, 2015). Door vrijwilligers van de klussendienst deze klusjes uit te laten voeren die de mensen zelf niet meer kunnen, kunnen deze hulpvragers alsnog thuis blijven wonen met wat extra hulp.

2.5 Conclusie theoretische deelvragen

In dit hoofdstuk zijn er vier theoretische deelvragen beantwoord. In deze paragraaf zal er kort een conclusie worden gegeven op de theoretische deelvragen. In de eerste paragraaf is beschreven wat er momenteel goed gaat na de invoering van de nieuwe Wmo voor vrijwilligersinitiatieven. Deze ontwikkelingen bieden vrijwilligersinitiatieven nieuwe kansen, bijvoorbeeld voor het opzetten van nieuwe initiatieven. Het geeft de Werkwijzer de kans om van de klussendienst een dienst te maken die midden in de maatschappij staat, waarbij mensen met een beperking en mensen met een immigratie achtergrond ook mee kunnen doen. De klussendienst is een onderdeel van 'Service in de Stad', een project van welzijnsinstelling Impuls in samenwerking met de gemeente Oldenzaal en andere lokale (vrijwilligers-)organisaties. Voor €5,- in het uur kunnen mensen die onder de WMO vallen, een beroep doen op het dienstenaanbod van Service in de Stad zoals de klussendienst. Bij de klussendienst worden er kleine klussen en diensten uitgevoerd door vrijwilligers en cliënten van de Werkwijzer. Hierbij kan gedacht worden aan het onderhoud van de tuin, het verwisselen van een lamp, het sauzen van een muur of het strijken van kleding. Om te bepalen of er in de gemeente Oldenzaal meer behoefte is aan de klussendienst, is het noodzakelijk om over een demografische kaart te beschikken. De opdrachtgever heeft op basis van die demografische gegevens en zijn eigen ervaringen, besloten om het onderzoek uit te voeren in de wijken 'Binnenstad', 'Zuid-Berghuizen' en 'De Thij'. Hier wonen waarschijnlijk de meeste mensen die behoefte hebben aan ondersteuning. Buiten de gemeente Oldenzaal zijn er initiatieven in andere gemeenten die een vergelijkbare vorm van ondersteuning bieden. Zowel bij de vrijwillige hulpdienst Eindhoven en bij de hulpdienst Hengelo, kan er een beroep worden gedaan op een 'maatje'. Het maatjesproject kan een bijdrage leveren aan het verminderen van eenzaamheid, en een bijdrage leveren aan de participatiewet en de nieuwe Wmo. Bij de Werkwijzer zouden ze kunnen overwegen om de klussendienst te combineren met een maatjesproject.

3. Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt beschreven op welke manier de hoofd- en deelvragen beantwoord zijn. Het onderzoekstype. In de tweede paragraaf wordt toegelicht op welke manier de verschillende dataverzamelmethode zijn voorgelegd aan de respondenten. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven op welke manier er gestreefd is naar een zo hoog mogelijke validiteit en betrouwbaarheid.

3.1 Onderzoekstype

Het doel van dit onderzoek is om kennis en inzicht te krijgen in de behoefte aan ondersteuning van de inwoner van Oldenzaal. Hierbij gaat het om een kwantitatief onderzoek. Er wordt namelijk gebruik gemaakt van cijfermatige informatie om de praktische deelvragen te beantwoorden. Vervolgens worden er statistische technieken toegepast om een beschrijving van de resultaten te geven (Verhoeven, 2011). In de enquête wordt gevraagd of er behoefte is aan ondersteuning en hoeveel behoefte er is aan de al bestaande klussen die worden uitgevoerd. Door het kwantitatieve onderzoek kan de Werkwijzer per klus en per wijk bekijken waar de meeste behoefte aan is en op welke manier er dus het beste kan worden uitgebreid.

Aangezien er per wijk wordt gekeken wat de behoefte van de inwoners is met betrekking tot de klussendienst, betreft het hier een inventariserende onderzoeksvorm. De functie van deze onderzoeksvorm is namelijk om inzicht te geven in de behoeften, om van daaruit in de toekomst onderbouwd en gericht te kunnen handelen (Migchelbrink, 2006). De hoofdvraag is erop gericht om te kijken hoe de situatie op dit moment is; is er wel of niet meer behoefte aan ondersteuning en aan welke ondersteuning is er dan nu behoefte? In de enquête worden meetbare en objectieve gegevens verzameld (dataverzameling), van de inwoners van de drie gekozen wijken in Oldenzaal die onder de Wmo vallen en/of behoefte hebben aan ondersteuning (zie hoofdstuk twee).

3.2 Verantwoording methode dataverzameling

3.2.1 Onderzoeksmethode

De onderzoeksmethode die bij dit onderzoek gehanteerd wordt is fieldresearch. Bij fieldresearch gaan de onderzoekers zelf het 'veld' in om data te verzamelen die relevant is voor het onderzoek. In dit onderzoek betekent dat dat de onderzoekers zelf de drie wijken in gaan om de enquêtes af te nemen en de data te verzamelen. In het onderzoeksplan is eerst vastgesteld naar welke gegevens moet worden gezocht om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Daarna is er een enquête opgesteld waarmee de onderzoekers het 'veld' in kunnen gaan. Omdat de informatie die hieruit gaat komen nog niet bekend is of vaststaat, wordt dit primaire data genoemd (Verhoeven, 2011).

De operationalisering van de enquête is te vinden in bijlage drie.

Tevens is er ook voor een deel gebruik gemaakt van de deskresearch-methode. Deskresearch is het verzamelen en analyseren van secundaire data. Dit zijn data die al bestaan, die bijvoorbeeld in literatuur gevonden kan worden of door andere onderzoekers is vastgesteld (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek is deskresearch uitgevoerd in de vorm van literatuuronderzoek.

Alle informatie uit het field- en deskresearch zijn belangrijk om uiteindelijk de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Met deskresearch wordt er gekeken wat er al bekend is over de relevante onderwerpen van het onderzoek. Door middel van het fieldresearch kan er op basis van die gegevens onderzocht worden waar behoefte aan is en in welke mate (Verhoeven, 2011).

3.2.2 Enquêtes afnemen

Om de data te verzamelen voor de twee praktische deelvragen is gekozen om enquêtes af te nemen in de gemeente Oldenzaal. Omdat het om een kwantitatieve vraagstelling gaat, hebben de onderzoekers ervoor gekozen om aselect enquêtes af te nemen in de drie uitgekozen wijken van de gemeente Oldenzaal. Dit zijn de 'Binnenstad', 'Zuid-Berghuizen' en 'De Thij'. Er is in overleg met de docent gekozen om per onderzoeker 70 enquêtes af te nemen, in totaal dus 210 enquêtes. Dit staat verder uitgewerkt in paragraaf 3.4.

In de enquêtes is voornamelijk gefocust op de vraag wat de behoefte is van de burgers in deze wijken en de hoeveelheid mensen die behoefte hebben aan deze hulp per wijk. De enquêtes bevatten vooral gesloten vragen, op die manier kunnen de kwantitatieve gegevens beter verwerkt worden. De enquête is bijgevoegd in bijlage vier.

3.3 Procedure

Om een zo'n goed en groot mogelijke respons te krijgen, zijn een aantal stappen ondernomen.

- De enquête is in samenspraak met de opdrachtgever opgesteld. Op deze manier weten de onderzoekers dat er precies onderzocht wordt wat de opdrachtgever wil weten.
- De te onderzoeken wijken zijn samen met de opdrachtgever uitgekozen. Dit omdat de opdrachtgever weet in welke wijken de klussendienst het meeste werkt en om samen te kijken waar wel eens veel behoefte zou kunnen zijn, met behulp van literatuur.
- Vanuit de overkoepelende organisatie Service in de Stad zijn informatiefolders over de klussendienst meegegeven aan de onderzoekers. Deze kunnen tijdens het enquêteren worden afgegeven zodat men meer informatie over de klussendienst krijgt en eventueel meteen om hulp kan vragen.
- Er is een stadskaart opgevraagd bij de gemeente om precies te kunnen zien uit welke straten de drie wijken bestaan.
- De onderzoekers zijn langs de geselecteerde wijken gegaan en hebben persoonlijk de enquête overhandigd. Dit omdat dit de respons van de enquêtes verhoogt. Dit is in twee dagen gebeurd. De grootste wijk (De Thij) in één avond en de twee kleinere wijken in de avond er na. Alles in één avond was namelijk niet mogelijk in dit tijdsbestek.
- Er is voor gekozen om rond etenstijd langs de wijken te gaan, omdat er dan de hoogste kans bestaat dat mensen thuis zijn. De onderzoekers geven aan dat de enquête over ongeveer een half uur of een uur worden opgehaald. In overleg kan het ook iets eerder of later.
- Op 17 mei 2017 zijn de onderzoekers enquêtes gaan afnemen in de wijk 'De Thij'.
- Op 18 mei 2017 zijn de onderzoekers enquêtes gaan afnemen in de wijken 'Zuid-Berghuizen' en 'Binnenstad'.

3.4 Onderzoekspopulatie en steekproef

De onderzoekspopulatie van dit onderzoek zijn alle eenheden waarover de onderzoekers uitspraak gaan doen (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek worden er uitspraken gedaan over de inwoners van drie uitgekozen wijken de Thij, Zuid-Berghuizen en de binnenstad.

Het totaal aantal inwoners van de gemeente Oldenzaal is 32.006, verdeeld over 13.988 huizen. Omdat het niet haalbaar is om in alle wijken te enquêteren, heeft de opdrachtgever aangegeven om drie wijken te laten onderzoeken. De wijken die onder de onderzoekspopulatie vallen, zijn 'Binnenstad', 'Zuid-Berghuizen' en 'De Thij'. In totaal staan er in deze wijken 5.611 woningen, zoals is weergegeven in tabel 3.1. Om het onderzoek valide en betrouwbaar te maken is er een berekening gemaakt waaruit blijkt dat er bij minstens 360 huizen een enquête moet worden ingevuld om een betrouwbaarheidsniveau van 95% te halen. Omdat dit volgens de docent en de onderzoekers niet haalbaar en realistisch is, is er in overleg afgesproken dat er in totaal 210 enquêtes moeten worden

ingevuld. In tabel 3.2 kunt u zien hoe veel enquêtes er dan per wijk moeten worden afgenomen, uitgaande van het aantal woningen in die wijk. Door middel van een aselechte steekproef van de onderzoekspopulatie, worden de enquêtes huis aan huis afgenomen. Bij een aselechte steekproef gaat het erom dat iedere persoon in de populatie een gelijke kans heeft om mee te doen met het onderzoek (Verhoeven, 2011). Bij elk 27^e huis in de wijk (5611/210) wordt er aangebeld met de vraag of ze een enquête willen invullen. Als er niet wordt open gedaan of de mensen willen niet meewerken, dan wordt er bij het huis daarnaast aangebeld. Iedere persoon in de drie wijken heeft hierdoor een gelijke kans om mee te doen met het onderzoek.

	Aantal woningen
Binnenstad	1.370
Zuid-Berghuizen	1.712
De Thij	2.529
Totaal	5.611

Tabel 3.1

Aantal woningen per wijk

B. Scholten (2017)

	Percentage woningen	Aantal enquêtes per wijk
Binnenstad	24%	50
Zuid-Berghuizen	31%	65
De Thij	45%	95
Totaal	100%	210

Tabel 3.2

Aantal af te nemen enquêtes per wijk

B. Scholten (2017)

3.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid

Om een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid van het onderzoek te genereren, zijn er maatregelen getroffen. Deze vooropgestelde maatregelen zorgen er voor dat fouten en onjuistheden controleerbaar worden en dat het onderzoek herhaalbaar wordt (Verhoeven, 2011). De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor het nemen van belangrijke beslissing voor de Werkwijzer.

- De onderzoekers hebben ervoor gekozen om nauw contact te onderhouden met één opdrachtgever en aanspreekpunt dhr. T. Harmelink (directeur van de Werkwijzer). Door telkens met dezelfde persoon contact te onderhouden, kan er minder snel sprake zijn van verwarring;
- Het gesprek met de coördinator van de klussendienst van Werkwijzer is opgenomen met opnameapparatuur, hierdoor is er minder kans op verwarring en dat informatie onjuist weergegeven wordt;
- Dit gesprek wordt gevoerd met alle drie de onderzoekers, zodat alle onderzoekers goed toe kunnen zien op de beantwoording van de vragen. Doordat alle onderzoekers aanwezig zijn, is er een grote mate van betrouwbaarheid dat de gegevens goed zijn verwerkt;
- De vragen in de vragenlijst zijn duidelijk geformuleerd. De vragenlijst is door de opdrachtgever en docent gecontroleerd en voorzien van feedback. Daarnaast hebben een vijftal personen de enquête als proef ingevuld om te kijken of de vragen duidelijk en helder waren geformuleerd. Doordat de vragen goed zijn geformuleerd, voorkomt het onduidelijkheid en verkleint het de kans dat de respondent de vraag niet invult;

- De anonimiteit wordt gegarandeerd, zodat het geven van sociaal gewenste antwoorden minder groot is, hierdoor wordt de herhaalbaarheid vergroot;
- De verzamelde gegevens zijn verwerkt met het surveyprogramma SPSS. Voordat de gegevens verwerkt konden worden, is er een codeboek gemaakt. Met behulp van het codeboek zijn de gegevens gecodeerd en konden er conclusies worden getrokken.

Validiteit

Volgens Verhoeven (2011) wordt de mate waarin een onderzoek vrij is van systematische meetfouten de validiteit genoemd. Er is onderscheid in interne, externe en begripsvaliditeit. Met de interne validiteit wordt bedoelt of de onderzoekers in staat zijn om de juiste conclusies te trekken. De externe validiteit is in hoeverre de resultaten van een bepaald onderzoek te generaliseren zijn. Dit betekent voor dit onderzoek dat als een andere instelling hetzelfde onderzoek doet, dat zij dezelfde uitkomsten krijgen. Ten slotte heeft de begripsvaliditeit betrekking op de meetinstrumenten van het onderzoek, waarbij er gekeken wordt of 'je meet wat je wilt meten'. In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van interne- en begripsvaliditeit

Interne validiteit

- Tijdens het onderzoek is de enquête niet meer aangepast. Bij alle respondenten is dus dezelfde enquête gebruikt zodat er op dat gebied geen verschil in resultaten kan zijn;
- De interne validiteit loopt in dit onderzoek gevaar omdat er een selecte groep aan respondenten is. Zoals in de vorige paragraaf staat beschreven zijn er maar 210 respondenten, terwijl er minstens 360 respondenten nodig zijn voor een valide onderzoek.

Begripsvaliditeit

- Het literatuuronderzoek is verricht met een groot aantal informatiebronnen. Van te voren is en groot aantal informatiebronnen gezocht en hieruit is een selectie gemaakt waarmee antwoord gegeven kon worden op de deelvragen;
- Omdat bleek dat er weinig informatie te vinden was over de organisatie van de klussendienst, zoals benoemd in de vorige alinea, is er een gesprek gepland met de coördinator van de klussendienst. De informatie over de klussendienst komt hierdoor uit een betrouwbare bron en het is duidelijk uitgelegd;
- De onderzoekers hebben stappen, methoden en aantekeningen bijgehouden in een logboek. Dit voorkomt vertroebeling van het beeld en zorgt tevens voor de betrouwbaarheid van het onderzoek.

3.6 Ethische overwegingen

Ethische kaders spelen een cruciale rol als het gaat om bepalen van de consequenties voor de populatie (Van Dam & Hoogendijk, 2011). Kijkende naar de populatie van dit onderzoek is het zaak om bewust te blijven van de privacy van de respondenten. Het belang van de vertrouwelijkheid moet duidelijk zijn voor de respondenten. Dit is gedaan door het duidelijk aan te geven voordat de respondent aan het onderzoek begint. Daarnaast is de enquête door een vijftal personen voorafgaand aan het onderzoek ingevuld. Zij hebben daarbij feedback gegeven op de vragen en aangegeven of het duidelijk is hoe er met de vertrouwelijkheid wordt omgegaan. Tevens is een belangrijke ethische overweging dat de vragenlijst anoniem is en blijft. Hierdoor kunnen de antwoorden niet teruggeleid worden naar de desbetreffende respondent.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten, die zijn verzameld met behulp van de enquête, beschreven. In deze resultaten zijn de antwoorden van 210 respondenten (N = 210) verwerkt. De respondenten zijn afkomstig uit drie verschillende wijken uit Oldenzaal, te noemen: De Thij, Zuid-Berghuizen en de Binnenstad. De resultaten van de enquêtes zijn weergegeven aan de hand van de bovengenoemde wijken.

4.1 Kenmerken van respondenten

Het aantal respondenten per wijk zijn verdeeld onder de grootte van de wijken. De onderzoekers hebben ervoor gekozen om 210 respondenten (N = 210) de enquête voor te leggen. Dit aantal is verdeeld onder de hoeveelheid mensen die in totaal in de wijken wonen.

Van de respondenten die mee hebben gedaan aan de enquête is merendeel vrouw, namelijk 126 respondenten. De rest van de respondenten is van het mannelijke geslacht.

		Wijk			Totaal
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Geslacht	Man	18	25	41	84
	Vrouw	32	40	54	126
Totaal		50	65	95	210

Tabel 4.1: Kruistabel respondenten per wijk en geslacht

Zoals in tabel 4.2 beschreven is, is het grootste aantal respondenten 65+. De groep die daaropvolgend het grootste is, is de groep dertig t/m veertig jaar. Vervolgens volgt de groep 52 t/m 64 jaar dan de groep 41 t/m 51 jaar en tenslotte de kleinste groep 19 t/m 29 jaar. De grootste groep in de Binnenstad is 65+. In Zuid-Berghuizen is de grootste groep dertig t/m veertig jaar. En ook in De Thij is de grootste groep 65+.

		Wijk			Totaal
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Geboortejaar	19 t/m 29	8	6	12	26
	30 t/m 40	11	18	20	49
	41 t/m 51	6	13	17	36
	52 t/m 64	9	16	21	46
	65+	16	12	25	53
Totaal		50	65	95	210

Tabel 4.2: Kruistabel respondenten per wijk en leeftijd

4.2 Behoeftes aan ondersteuning van de klussendienst

Om te laten zien of de respondenten behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst wordt dit per klus die de Klussendienst momenteel aanbiedt gepresenteerd. Als reden voor non-respons gaven de respondenten vaak aan dat zij de klus nooit uitvoerden. Zo gaven een aantal respondenten aan dat zij geen tuin hadden en dat ze daardoor 'niet van toepassing' geantwoord hebben. Dit geldt voor iedere klus die in de onderstaande tabellen is weergegeven. Respondenten bezitten bijvoorbeeld zelf geen tuin of hond.

In tabel 4.3 wordt gekeken naar hoeveel respondenten er behoefte hebben aan ondersteuning in de tuin per wijk. In totaal geven 35 respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan

ondersteuning in de tuin. Het grootste aantal respondenten dat behoefte heeft aan ondersteuning in de tuin is afkomstig uit wijk De Thij met negentien respondenten. Daarna volgt Zuid-Berghuizen met twaalf respondenten. Het laagste aantal respondenten is afkomstig uit de Binnenstad met vier respondenten die aangeven enigszins behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst in de tuin.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst tuin	Helemaal niet	31	35	49	115
	Niet erg	6	5	9	20
	Neutraal	6	11	15	32
	Enigszins	4	9	10	23
	Veel	0	3	9	12
Total		47	63	92	202

Tabel 4.3: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst in de tuin

In tabel 4.4 wordt gekeken naar hoeveel respondenten er behoefte hebben aan ondersteuning bij de kleine klussen per wijk van de Klussendienst. In totaal geven veertig respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning bij kleine klussen. Van de respondenten uit Zuid-Berghuizen geven 22 respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning. Daarna volgt wijk De Thij met tien respondenten die enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning. Als laatste volgt de Binnenstad met acht respondenten die enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst kleine klussen	Helemaal niet	25	34	62	121
	Niet erg	10	2	12	24
	Neutraal	5	5	8	18
	Enigszins	5	12	9	26
	Veel	3	10	1	14
Total		48	63	92	203

Tabel 4.4: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de klussendienst bij kleine klussen

In tabel 4.5 wordt gekeken naar hoeveel respondenten behoefte hebben aan ondersteuning bij het wassen van kleding door de klussendienst. In totaal geven achttien respondenten aan dat zij enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning. In de wijk Zuid-Berghuizen geeft geen enkele respondent aan dat hij/zij enigszins of veel behoefte heeft aan het wassen van kleding. In de wijk de Thij geven dertien personen aan dat zij behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het wassen van kleding. Vijf personen uit de binnenstad geven aan enigszins behoefte te hebben aan het wassen van kleding door de klussendienst.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst wassen kleding	Helemaal niet	31	53	61	145
	Niet erg	7	7	11	25
	Neutraal	5	1	7	13
	Enigszins	5	0	9	14
	Veel	0	0	4	4
Total		48	61	92	201

Tabel 4.5: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij wassen kleding

In tabel 4.6 wordt gekeken naar hoeveel respondenten behoefte hebben aan ondersteuning bij het strijken van kleding door de klussendienst. 22 respondenten geven aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het wassen van kleding. In de wijk De Thij gaven ruim veertien mensen geïnteresseerd te zijn in ondersteuning van de Klussendienst bij het wassen van kleding. In de Binnenstad en Zuid-Berghuizen gaven in beide wijken vier respondenten aan behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het wassen van kleding.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst strijken kleding	Helemaal niet	27	48	64	139
	Niet erg	9	8	8	25
	Neutraal	8	3	6	17
	Enigszins	3	3	11	17
	Veel	1	1	3	5
Total		48	63	92	203

Tabel 4.6: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij het strijken van kleding

In tabel 4.7 is weergegeven dat 177 van de 210 respondenten geantwoord heeft. Zoals in de inleiding van deze paragraaf is aangegeven, gaven veel respondenten als reden voor de non-respons dat zij geen hond hebben. In wijk De Thij gaven drie personen aan enigszins of veel behoefte aan ondersteuning van de klussendienst nodig te hebben. In de binnenstad waren dit twee respondenten en in Zuid-Berghuizen één respondent.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst uitlaten hond	Helemaal niet	33	47	74	154
	Niet erg	2	3	7	12
	Neutraal	0	4	1	5
	Enigszins	2	1	2	5
	Veel	0	0	1	1
Total		37	55	85	177

Tabel 4.7: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij het uitlaten van hond

In totaal gaven 22 respondenten aan dat zij enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het instellen van apparatuur. In Wijk de Thij is dit aantal twaalf. In de binnenstad geven zeven respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning van de klussendienst bij het instellen van apparatuur. In de wijk Zuid-Berghuizen geven drie respondenten aan enigszins behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het instellen van apparatuur.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst instellen apparatuur	Helemaal niet	27	49	60	136
	Niet erg	10	6	11	27
	Neutraal	4	4	9	17
	Enigszins	5	3	9	17
	Veel	2	0	3	5
Total		48	62	92	202

Tabel 4.8: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij het instellen van apparatuur

Achttien respondenten geven aan enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het repareren van apparatuur, zoals in tabel 4.9 te zien is. Zeven mensen in wijk De Thij geven aan enigszins behoefte te hebben aan ondersteuning. In wijk Zuid-Berghuizen geven vier respondenten aan veel behoefte te hebben aan ondersteuning en drie respondenten geven aan dat zijn enigszins behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij deze klus. In de binnenstad geven vier respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning van de Binnenstad.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst reparatie apparatuur	Helemaal niet	34	47	57	138
	Niet erg	7	5	20	32
	Neutraal	3	3	8	14
	Enigszins	2	3	7	12
	Veel	2	4	0	6
Total		48	62	92	202

Tabel 4.9: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij het repareren van apparatuur

Zoals in tabel 4.10 te zien is, geven zeventien respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij het versieren van het huis op feestdagen, zoals Kerst, Oud en Nieuw of Suikerfeest. In wijk De Thij geven tien respondenten aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning bij deze klus. In Zuid-Berghuizen geven vijf mensen aan enigszins of veel behoefte te hebben aan ondersteuning van de Klussendienst. In de Binnenstad geven twee respondenten aan behoefte te hebben bij ondersteuning van de Klussendienst bij het versieren van het huis tijdens de feestdagen.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeft Klussendienst versieren huis feestdagen	Helemaal niet	31	50	51	132
	Niet erg	11	3	23	37
	Neutraal	2	3	8	13
	Enigszins	1	3	9	13
	Veel	1	2	1	4
Total		46	61	92	199

Tabel 4.10: Kruistabel behoefte aan ondersteuning van de Klussendienst bij versieren van het huis op feestdagen

In tabel 4.11 is per wijk en per klus in percentages aangegeven hoe veel respondenten ‘veel’ en ‘enigszins’ hebben ingevuld bij de enquête. Zo blijkt dat er in de wijk De Thij relatief gezien veel behoefte is aan het onderhoud van de tuin en dat in de wijk Zuid-Berghuizen juist veel behoefte is aan de hulp bij kleine klussen.

		Wijken		
		De Thij	Zuid-Berghuizen	Binnenstad
Klussen	Tuin	20%	18,5%	8%
	Kleine klussen	10,5%	33,8%	16%
	Wassen kleding	13,7%	0%	10%
	Strijken kleding	14,7%	6,2%	8%
	Uitlaten hond	3,2%	1,5%	4%
	Instellen apparatuur	12,6%	4,6%	14%
	Repareren apparatuur	7,4%	10,8%	8%
	Huis versieren	10,5%	7,7%	4%
	Totaal	11,6%	10,4%	10,1%

Tabel 4.11: Percentages ‘veel’ en ‘enigszins’ behoefte aan ondersteuning per wijk en per klus

4.3 Aan welke vorm van ondersteuning is er behoefte bij de inwoners van de wijken?

In deze paragraaf wordt er per wijk gekeken naar de behoefte van ondersteuning in de desbetreffende wijken. Dit is niet te verwarren met de voorgaande paragraaf waarbij het ging over of de respondenten behoefte hebben aan ondersteuning van de Klussendienst bij de desbetreffende klus en hoeveel.

4.3.1 Resultaten per wijk

De Binnenstad heeft het meeste behoefte aan ondersteuning bij kleine klussen met ruim twaalf respondenten die enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning. Ook de wijk Zuid-Berghuizen geeft met 23 respondenten aan dat zij enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning bij kleine klussen. Respondenten in wijk De Thij geven daarentegen minder aan behoefte te hebben aan ondersteuning bij kleine klussen.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeftte ondersteuning kleine klussen	Helemaal niet	20	33	61	114
	Niet erg	10	4	16	30
	Neutraal	6	3	7	16
	Enigszins	8	9	6	23
	Veel	4	14	2	20
Total		48	63	92	203

Tabel 4.12: Kruistabel behoefte aan ondersteuning bij kleine klussen

In de wijk Zuid-Berghuizen valt het op dat de meeste mensen aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning in de tuin. Ruim 26 respondenten geeft aan enigszins of veel ondersteuning te willen voor het onderhoud van de tuin. Respondenten in wijk De Thij geven aan minder behoefte te hebben aan ondersteuning in de tuin met twintig respondenten die enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning. Respondenten in de Binnenstad geven niet vaak het antwoord 'enigszins' of 'veel'.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeftte ondersteuning tuin	Helemaal niet	29	20	47	96
	Niet erg	10	4	16	30
	Neutraal	4	13	9	26
	Enigszins	3	14	15	32
	Veel	1	12	5	18
Total		47	63	92	202

Tabel 4.13: Kruistabel behoefte aan ondersteuning in de tuin

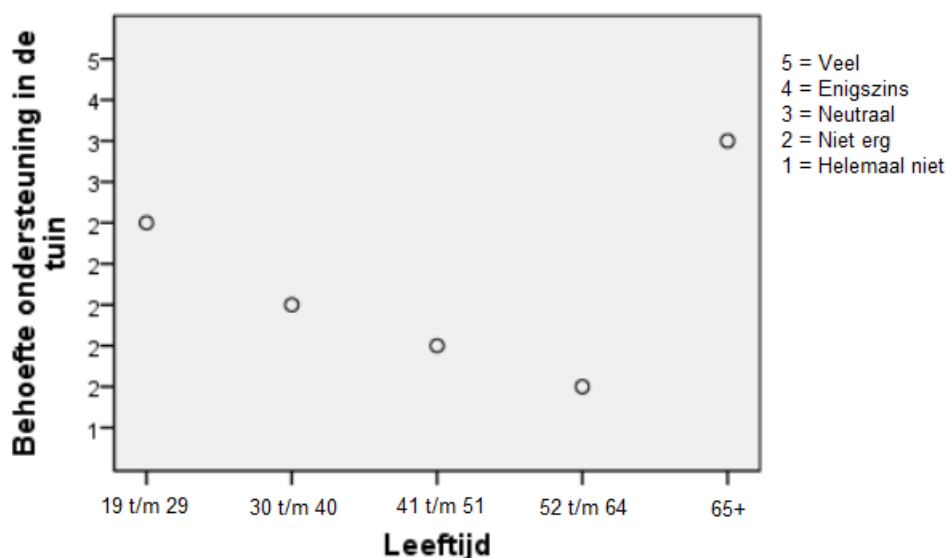
In de wijk De Thij ligt de tweede behoefte vooral bij het strijken van de kleding met negentien respondenten die 'enigszins' en 'veel' als antwoord geven. Zuid-Berghuizen en de Binnenstad geven minder vaak het antwoord 'enigszins' of 'veel'.

		Wijk			Total
		Binnenstad	Zuid-Berghuizen	De Thij	
Behoeftte ondersteuning strijken kleding	Helemaal niet	25	44	61	130
	Niet erg	10	8	10	28
	Neutraal	7	2	2	11
	Enigszins	1	5	13	19
	Veel	5	4	6	15
Total		48	63	92	203

Tabel 4.14: Kruistabel behoefte aan ondersteuning bij het strijken van kleding

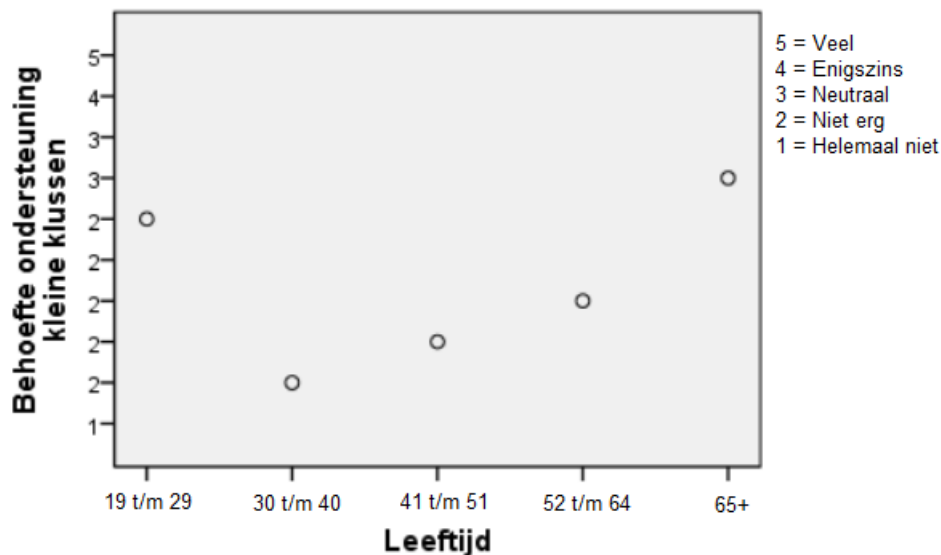
4.3.2 Resultaten per leeftijdscategorie

Kijkend naar welke leeftijdscategorie in alle wijken gemiddeld de meeste behoefte heeft aan ondersteuning in de tuin, geeft de leeftijdscategorie 65-plussers aan de meeste ondersteuning nodig te hebben. Daarna volgt de categorie 19 t/m 29 jaar.



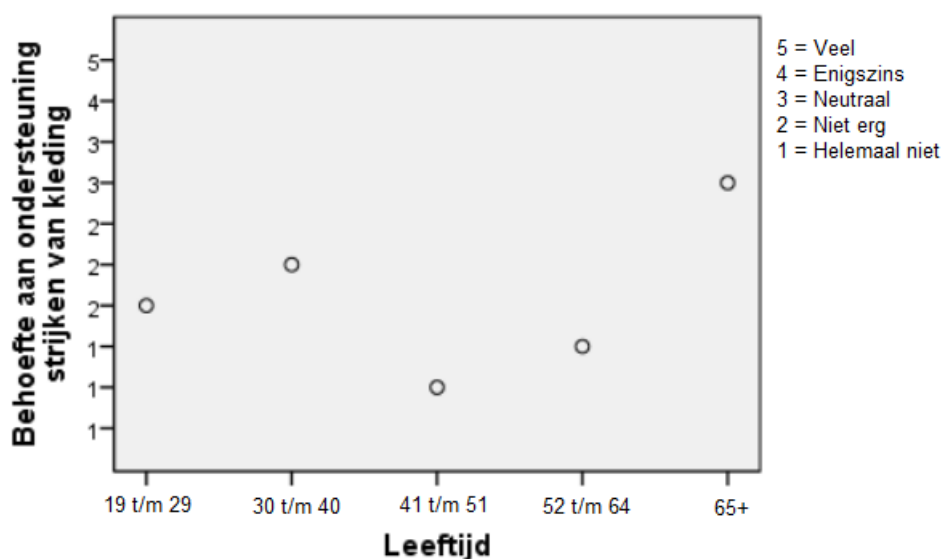
Tabel 4.15: Error bar behoefte aan ondersteuning in de tuin per leeftijdscategorie

In tabel 4.16 staat beschreven dat de categorie 65-plussers het meeste behoefte heeft aan ondersteuning bij kleine klussen. De daaropvolgende categorie die het hoogste scoort, is de categorie 19 t/m 29 jaar.



Tabel 4.16: Error bar behoefte aan ondersteuning bij kleine klussen per leeftijdscategorie

De respondenten in de leeftijdscategorie 65-plussers geeft gemiddeld aan het meeste behoefte te hebben aan ondersteuning van strijken van kleding. De respondenten uit de leeftijdscategorie 30 t/m 40 jaar zijn de daaropvolgende groep die aangeven ondersteuning nodig te hebben bij het strijken.



Tabel 4.17: Error bar behoefte aan ondersteuning van strijken van kleding per leeftijdscategorie

4.3.3 Respons open vraag

De laatste vraag in de enquête is een open vraag waarin er gevraagd wordt bij welke klussen of diensten de respondent nog meer behoefte aan ondersteuning heeft. Er zijn dertien reacties op deze vraag gekomen, te weten;

- Hulp om de Nederlandse taal beter te beheersen (twee respondenten)
- Oppassen op de kinderen (twee respondenten)
- Schilderen van het huis (drie respondenten)
- Het ondernemen van activiteiten tegen eenzaamheid (vier respondenten)
- Nu nog geen ondersteuning nodig, later wel (twee respondenten)

5. Conclusies

In paragraaf 2.5 is er al een conclusie gegeven op de theoretische deelvragen. In dit hoofdstuk worden er conclusies geschreven op basis van de praktische deelvragen uit het vorige hoofdstuk. Tevens wordt er een complete conclusie gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Aan de hand van de conclusies zijn er aanbevelingen gegeven voor de Werkwijzer. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf over de sterktes en zwaktes van het onderzoek en een discussie waarin het professionele standpunt van de onderzoekers over dit onderzoeksonderwerp wordt weergegeven.

5.1 Conclusie praktische deelvraag één

In deze paragraaf wordt er een conclusie gegeven op de eerste praktische deelvraag: “Hoe groot is de behoefte aan ondersteuning van de ‘klussendienst’ bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal?”

Om antwoord te geven op deze deelvraag is er per wijk gekeken hoe groot de behoefte aan ondersteuning van de klussendienst is bij de inwoners. Bij het verwerken van de resultaten is er gekeken hoe vaak het antwoord ‘enigszins’ of ‘veel’ behoefte aan ondersteuning, is gegeven. In de wijk de Thij blijkt dat er gemiddeld elf van de 95 respondenten enigszins of veel behoefte hebben aan één of meerdere vormen van ondersteuning, dit komt neer op 11,6% van de respondenten. In de wijk Zuid-Berghuizen zijn er gemiddeld zeven van de 65 respondenten (10,4%) die het antwoord enigszins of veel hebben gegeven. Ten slotte heeft de wijk Binnenstad een gemiddelde van 5 van de 50 respondenten (10,1%) die het antwoord enigszins of veel geven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er in alle drie de wijken ongeveer een even grote behoefte is aan ondersteuning vanuit de klussendienst.

Verder blijkt uit de resultaten dat de respondenten die enigszins of veel behoefte hebben aan ondersteuning, over het algemeen 65+ers zijn. Tijdens het schrijven van deelvraag drie, is gebleken dat de oudere mens steeds minder mobiel wordt en dat er zich sneller problemen kunnen voordoen in het bewegingsapparaat. Mensen moeten, indien mogelijk, langer thuis blijven wonen door de invoering van de Wmo. De oudere mens kan dus in principe steeds minder zelfstandig klussen uitvoeren maar blijft nog wel thuis wonen. Dit kan een reden zijn dat voornamelijk 65+ers behoefte hebben aan ondersteuning van de klussendienst.

5.2 Conclusie praktische deelvraag twee

In deze paragraaf wordt er een conclusie gegeven op de tweede praktische deelvraag: “Aan welke vorm van ondersteuning vanuit de ‘klussendienst’ is er behoefte bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal?”

Uit de enquête is gebleken dat het per wijk verschilt waar de meeste behoefte aan is. In de wijken De Thij en Zuid-Berghuizen hebben de mensen relatief gezien veel behoefte aan ondersteuning in het onderhoud van de tuin. Ondanks dat er in de wijk Binnenstad veel 65+ers wonen, is er in deze wijk minder behoefte aan ondersteuning in het onderhoud van de tuin. Wat de reden hiervan is, wordt in dit onderzoek niet duidelijk. Het kan liggen aan het feit dat de mensen in deze wijk geen tuin hebben, maar het kan ook zijn dat de mensen niet zo veel waarde hechten aan hun tuin of dit nog wel zelf kunnen.

De wijk de Binnenstad heeft juist wel erg veel behoefte aan ondersteuning bij kleine klussen. Ook in de andere twee wijken is er behoefte aan ondersteuning bij kleine klussen, maar niet zo veel als in de Binnenstad. Wat de reden van dit verschil is, is niet duidelijk. Dit zou kunnen komen doordat er in de wijk Binnenstad relatief veel 65+ers wonen en dat zij moeite hebben bij het uitvoeren van kleine klussen. Echter is dit een veronderstelling en kan er geen duidelijke reden worden gegeven. Er is

meer onderzoek nodig om verklaringen te kunnen geven waarom er in de Binnenstad veel behoefte is aan ondersteuning bij kleine klussen.

Het strijken van kleding wordt als derde ondersteuningsvorm vaak aangegeven dat er enigszins of veel behoefte aan is. Voornamelijk in de wijk De Thij geven respondenten aan hulp te kunnen gebruiken bij het strijken van hun kleding. Zoals in bijlage twee te zien is, wonen er in de wijk De Thij, in vergelijking met de andere wijken, veel personen onder de achttien jaar. Dit betekent dat er in die wijk relatief veel gezinnen wonen. Het zou kunnen dat er daarom veel respondenten aangeven hulp te kunnen gebruiken bij het strijken van kleding. Binnen een gezin is er namelijk vaak veel wasgoed waardoor er soms geen einde aan lijkt te komen. Echter is dit een vermoeden en is er meer onderzoek nodig om een duidelijke reden te geven waarom er veel vraag is naar ondersteuning bij het strijken van kleding in de wijk De Thij.

Naast de aangeboden diensten, geven de respondenten een aantal voorbeelden waarbij ze ook behoefte hebben aan ondersteuning. Er is vier keer aangegeven dat 65+ers zich soms eenzaam voelen en daarom graag activiteiten willen ondernemen met een vrijwilliger. Daarnaast hebben twee respondenten aangegeven dat ze moeite hebben met de Nederlandse taal. Zij zouden het fijn vinden om hulp te kunnen ontvangen zodat ze eerder en sneller de Nederlandse taal kunnen beheersen. Het schilderen van het huis is door drie respondenten opgeschreven als een ondersteuningsbehoefte. Hierbij gaat het voornamelijk om het schilderen van kozijnen en deuren. Ten slotte hebben twee respondenten aangegeven dat ze oppas kunnen gebruiken voor hun kinderen. Echter lijkt dat volgens de onderzoekers geen gepaste vorm van ondersteuning die de klussendienst kan bieden. Uit de reacties op deze open vraag kan dus geconcludeerd worden dat er naast de bestaande klussen/diensten ook behoefte is aan andere en vernieuwende klussen/diensten.

5.3 Conclusie hoofdvraag

In deze paragraaf wordt er een conclusie gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek: “In hoeverre en op welke manier heeft de inwoner van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal behoefte aan ondersteuning van de ‘klussendienst’ van de Werkwijzer?”

In dit onderzoek valt het op dat er in alle drie de wijken ongeveer even veel behoefte is aan één of meerdere vormen van ondersteuning van de klussendienst, gemiddeld 10,8%. Met name de 65+ers geven aan ondersteuning te kunnen gebruiken bij verschillende klussen en diensten. De klussen waar het meeste behoefte aan is, is het onderhoud in de tuin, het uitvoeren van kleine klussen in huis en het strijken van kleding. Eveneens blijkt dat er naast het bestaande klusaanbod, behoefte is aan ondersteuning bij andere klussen en diensten. De respondenten geven aan hulp te kunnen gebruiken bij het leren beheersen van de Nederlandse taal, het schilderen van het huis, oppassen van de kinderen en het ondernemen van activiteiten tegen eenzaamheid bij 65+ers.

5.4 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit de voorgaande paragrafen, worden er in deze paragraaf aanbevelingen gegeven voor de klussendienst van de Werkwijzer. Deze aanbevelingen kunnen bijdragen aan een verbetering van de klussendienst.

5.4.1 Aanbeveling één

Uitbreiding van de klussendienst

Op dit moment wordt de klussendienst drie dagdelen uitgevoerd, echter is dat niet genoeg om alle inwoners van Oldenzaal die behoefte hebben aan ondersteuning te helpen. Uit het onderzoek is gebleken dat er bij de inwoners van de drie wijk gemiddeld 10,8% behoefte is aan ondersteuning vanuit de klussendienst. Op basis van deze cijfers wordt er aanbevolen om de klussendienst van de werkwijzer uit te breiden.

5.4.2 Aanbeveling twee

Voornamelijk blijven richten op onderhoudt tuin, kleine klussen en strijken van kleding

Binnen de klussendienst is het belangrijk om te blijven richten op het onderhoud van tuinen, kleine klussen en het strijken van kleding. Uit het onderzoek is gebleken dat de mensen in de drie wijken hier het meeste behoefte aan hebben. Door voornamelijk op deze drie diensten te richten, kan de ondersteuning geoptimaliseerd worden. Er kan bijvoorbeeld materiaal worden aangeschaft die specifiek nodig is bij deze drie klussen. Desalniettemin kunnen de andere klussen en diensten ook gewoon uitgevoerd blijven worden.

5.4.3 Aanbeveling drie

Voornamelijk richten op de 65+ers in Oldenzaal

Uit het onderzoek is gebleken dat voornamelijk 65+ers behoefte hebben aan ondersteuning. Het wordt aanbevolen aan de klussendienst om te richten op de wijken waar de meeste 65+ers wonen. De wijken waar relatief gezien de meeste 65+ers wonen, zijn de 'Binnenstad', 'Het Inslag-De Kleies', 'De Meijbree' en 'Haerbroek-Scholtenhoek'. Wanneer de klussendienst zich op deze wijken gaat richten, wordt er verwacht dat ze nog meer aanvragen zullen ontvangen voor ondersteuning.

5.4.4 Aanbeveling vier

Onderzoeken of een maatjesproject zinvol is in de gemeente Oldenzaal

Bij de open vraag in de enquête is door een aantal respondenten ingevuld dat ze behoefte hebben aan iemand waarmee ze activiteiten kunnen ondernemen om eenzaamheid tegen te gaan. Uit de theorie blijkt dat bij andere organisaties het 'maatjesproject' erg goed werkt. Om deze twee redenen wordt het maatjesproject ook bij de klussendienst aanbevolen. Echter is het eerst noodzakelijk om te onderzoeken of het maatjesproject ook echt gaat werken in de gemeente Oldenzaal. Een vervolgonderzoek zou daarom noodzakelijk zijn.

5.5 Sterktes en zwaktes van het onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de waargenomen sterktes en zwaktes van dit onderzoek worden weergegeven. In het onderstaande schema zullen de sterktes en zwaktes overzichtelijk worden weergegeven, die daarna zullen worden toegelicht.

Sterktes	Zwaktes
Fieldresearch gecombineerd met deskresearch	Te weinig demografische gegevens
Anonimiteit	Kleine onderzoekspopulatie
Contact met één opdrachtgever/aanspreekpunt	Brede begrippen
Audio opnames	Onvoldoende onderzoeksplan
Proefpersonen	

5.5.1 Sterktes

Fieldresearch gecombineerd met deskresearch

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van fieldresearch in combinatie met deskresearch. Het voordeel hiervan is dat er eerst wordt gekeken naar wat er al bekend is over het onderwerp, zodat er daar op kan worden voortgebouwd en er iets toegevoegd kan worden.

Anonimiteit

De resultaten van de enquêtes zijn anoniem. De respondenten hoeven geen naam, precies adres of telefoonnummer in te vullen. Dit kan de respons verhogen, er zijn namelijk een aantal personen geweest die hebben gevraagd of hun resultaten bekend zouden worden gemaakt. De onderzoekers

konden met de anonimiteit van de enquête aantonen dat de persoonlijke antwoorden niet aan de desbetreffende personen gelinkt kunnen worden. Zo worden sociaal wenselijke antwoorden ook tegengegaan.

Contact met één opdrachtgever/aanspreekpunt

De onderzoekers hebben ervoor gekozen om tijdens het onderzoek maar één aanspreekpunt te hebben bij de Werkwijzer. Hiervoor is gekozen om verwarring en onduidelijkheden te voorkomen. De opdrachtgever kan aangeven wat hij zelf verwacht en op de gewenste momenten afspraken met de onderzoekers inplannen. Er hoeft zo geen rekening worden gehouden met andere medewerkers van de organisatie die misschien andere verwachtingen of meningen hebben.

Audio opnames

De gesprekken met de opdrachtgever zijn elke keer opgenomen. Door dit te doen kan de informatie vaker beluisterd worden en wordt de informatie niet fout verwerkt. Dit is positief voor de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Proefpersonen

Voordat de onderzoekers de enquêtes zijn gaan afnemen, zijn deze eerst afgenomen bij vijf proefpersonen. Door proefpersonen te gebruiken kan er worden waargenomen of er geen onduidelijkheden in de enquêtes zijn of andere fouten die de onderzoekers zelf niet hebben gezien. Ook is zo duidelijk geworden dat de enquête valide is, de antwoorden die eruit kwamen waren de benodigde antwoorden voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

5.5.2 Zwaktes

Te weinig demografische gegevens

Tijdens het onderzoek zijn er te weinig demografische gegevens verkregen. Voor het onderzoek was het redelijk belangrijk om te weten hoeveel mensen in de drie uitgekozen wijken van Oldenzaal onder de Wmo vallen. De klussendienst is namelijk vooral bedoeld voor deze inwoners. Echter was deze informatie niet beschikbaar voor de onderzoekers. Hierdoor is het niet bekend of de aangegeven benodigde hulp wel beschikbaar is voor de desbetreffende respondenten, dit maakt het onderzoek minder valide.

Kleine onderzoekspopulatie

Ondanks dat er veel maatregelen zijn getroffen om het onderzoek betrouwbaar te maken, is het onderzoek niet geheel betrouwbaar te noemen. Dat heeft te maken met het feit dat de onderzoekspopulatie niet de gewenste hoeveelheid heeft, zoals in paragraaf 3.4 is beschreven. Er zijn minstens 360 respondenten nodig om een betrouwbare uitspraak te kunnen doen. Echter is dit niet haalbaar voor de onderzoekers en zijn er maar 210 enquêtes ingevuld. Wanneer het onderzoek opnieuw zou worden uitgevoerd, is het daardoor mogelijk dat de uitslag niet hetzelfde is. Dit betekent dat het onderzoek niet reproduceerbaar is.

Brede begrippen

Tijdens het opstellen van het onderzoeksplan is er veel tijd besteed aan het theoretisch kader. Begrippen zoals Wmo, participatiewet en andere initiatieven zijn erg breed. Er is veel moeite voor nodig geweest om deze begrippen minder breed maar toch nuttig te maken voor dit onderzoek. Dit heeft gezorgd voor vertraging bij het onderzoeksplan.

Onvoldoende onderzoeksplan

Zoals hiervoor benoemd is er vertraging geweest met het onderzoeksplan. Omdat er een vijf werd behaald, mocht het onderzoek zelf wel voortgezet worden. Er is dus tegelijk aan het onderzoeksplan

en het onderzoek doen gewerkt. Dit heeft gezorgd voor verwarring en een onduidelijke lijn in het doen van het onderzoek.

5.6 Discussie

“Beter een goede noaber, dan een verre buur”

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er relatief veel behoefte is aan ondersteuning. Maar hoe kan het eigenlijk dat er zo veel behoefte is aan ondersteuning van een organisatie als de klussendienst? Het lijkt dat wij Nederlanders te lui zijn geworden door de tijden van de verzorgingsstaat. Hierdoor hebben we organisaties nodig die ondersteuning kunnen bieden bij dingen die eigenlijk ook door familie of burens gedaan kunnen worden. Voornamelijk als je onze samenleving vergelijkt met bijvoorbeeld de Surinaamse samenleving. De drie onderzoekers zijn voor vijf maanden in Suriname geweest en hebben gemerkt dat het daar een normale zaak is om elkaar te helpen. Waar is in Nederland het begrip ‘Noaberschap’ gebleven? De onderstaande informatie is overgenomen uit een artikel van Blokhuis (2017).

Volgens Trappenburg (2012) realiseren wij ons nu pas hoe goed we het hebben gehad in tijden van de verzorgingsstaat. Men kon zich beperken tot passieve solidariteit, daar waar nu actieve solidariteit naar de medemens wordt verwacht. De overheid stelt dat de bevolking lui is geworden door de verzorgingsstaat. Door het afstoten van taken van de overheid, zal de bevolking vanzelf weer actief worden. Trappenburg (2012) zegt “onze lieve, niet perfecte maar redelijk functionerende verzorgingsstaat loopt bij ons weg en we krijgen er een goedkoper, kaler doe-het-zelfmodel voor terug”, waarmee ze de participatiesamenleving bedoelt. Wij zien het niet als een kaal doe-het-zelfmodel, het is juist iets moois om met elkaar te kunnen participeren in één samenleving (Blokhuis, 2017).

Als we Nederland vergelijken met een land als Suriname, dan lijkt het er op dat wij nog steeds een verzorgingsstaat zijn. In Suriname is het een normale zaak om de ‘zwakkeren’ in de samenleving te helpen. Een voorbeeld is het verzorgen van ouderen. Er zijn nauwelijks bejaarden- of verzorgingstehuizen in Suriname, en de tehuizen die er wel zijn, daar is de opvang niet te betalen voor de gemiddelde Surinamer. Een van deze voorzieningen is ‘Stichting Wiesje’. Stichting Wiesje kan alleen maar voortbestaan door middel van donaties, er wordt geen financiële steun geboden vanuit de overheid (Stichting Wiesje, z.j.). Door de financiële situatie komt de zorg van ouderen dus al snel uit bij de kinderen of andere familieleden. Onze ervaring is dat iedereen in Suriname met plezier en heel veel liefde voor familie/vrienden zorgt, het wordt niet als een last ervaren.

Als je dit soort situaties van dichtbij mee maakt, zet dat je aan het denken. In Suriname wordt er niet over nagedacht om naasten te helpen, het is de normaalste zaak van de wereld. In Nederland denken wij eerst tien keer na of we gaan helpen, want hebben we daar wel genoeg tijd voor en kost het ons zelf niet te veel geld, (Blokhuis, 2017)?

De resultaten uit dit onderzoek zijn positief voor de klussendienst, zij kunnen namelijk op basis van deze gegevens uit gaan breiden naar meerdere dagdelen. Echter hebben de onderzoekers er moeite mee om te zien dat er zo veel om ondersteuning wordt gevraagd. Wij Nederlanders moeten meer tevreden zijn met onze overheid en samenleving. Laten we allemaal onze handen uit de mouwen steken en elkaar een handje helpen. Hopelijk kunnen we dan het begrip ‘Noaberschap’ weer wat meer tot leven brengen.

Nawoord

Voorafgaand aan het schrijven van dit bachelorrappport dachten wij er iets te gemakkelijk over. Gedurende het proces hebben we gemerkt dat we dit onderzoek niet zo maar af zouden hebben. We zijn de tweede helft van ons vierde studiejaar erg druk geweest maar hebben er ondanks dat wel erg veel van geleerd. Het uiteindelijke resultaat kunnen we met veel trots op terug kijken.

Literatuurlijst

- Blokhuis, J. (2017). *Samen participeren in een verzorgingsstaat* (artikel Saxion). Opgevraagd via <http://leren.saxion.nl>
- Bosch, A. van den (2015). *Transitie jeugdzorg: een overzicht*. Opgevraagd van <https://movisie.nl>
- Bruijn D. de, Grinsven S. van, Kluft M. & Kuiper, C. (2014). Aan de slag met sociale wijkteams. Opgevraagd van: <http://www.movisie.nl>
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2017, 22 februari) *Bevolking; kerncijfers*. Opgevraagd van <https://statline.cbs.nl>
- Dam – Bosschloo, A. ten, (2017). Samenwerkingsverband Oldenzaal eindevaluatie Factsheet. Opgevraagd van <http://www.invoorzorg.nl>
- De afstudeerconsultant (2015). Fieldresearch vs Deskresearch. Opgevraagd van <http://deafstudeerconsultant.nl>
- Enden, van den T. & Meulen, van der M. (2016). Samen talenten benutten. Opgevraagd van www.movisie.nl
- Frenk, J., Chen, A., Bhutta, Z., Cohen, J., Crisp, N., & Evans, T. (2010). Health professionals for a new century: transforming education to strengthen health systems in an interdependent world. *The Lancet*, 376: 1923–58.
- Gemeente Oldenzaal (2014). Beleidsplan Wmo. Opgevraagd van <https://www.oldenzaal.nl>
- Harmelink, T. (2017, 4 januari). *Meer Jaren visie 2017-2020*. Opgevraagd van <https://werkwijzer-oldenzaal.nl>
- Hoek, K. van den (2015). *De drie decentralisaties in het sociale domein*. Opgevraagd van <https://movisie.nl>
- Hout M., van (2016). Participatiewet en WMO: Latrelatie of huwelijk?. Opgevraagd van <http://www.movisie.nl>
- Hulpdienst Hengelo (z.j.). *U kunt af en toe wat hulp gebruiken?* Folder. Hengelo.
- Impuls (2014). Service in de stad. Opgevraagd van <http://www.impuls-oldenzaal.nl>
- Jongen, W. (2017). *The effect of the long-term care reform in the Netherlands*. (proefschrift). Maastricht: University.
- Kerncijfers Wijken en Buurten (z.j.). Opgevraagd van <https://cbs.nl>
- Klaver, J., Oude Ophuis, R. & Tromp, E. (2005). Allochtonen en vrijwilligerswerk. Opgevraagd van www.informelezorg.info
- Loketgezondleven (2016). *Decentralisatie overheidstaken*. Opgevraagd van <https://loketgezondleven.nl>
- Migchelbrink, F. (2006). Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Movisie (2014). Decentralisatie. Opgevraagd van: <https://movisie.nl>
- Movisie. (2015). Kennisdossier 14: Sociale wijkteams. Opgevraagd van <http://www.zorgbelang gelderland.nl>
- Movisie. (2017). Transitie jeugdzorg, kans om het anders te doen. Opgevraagd van <http://www.movisie.nl>
- Rijksoverheid (2015). *Participatiewet*. Opgevraagd van <https://rijksoverheid.nl>
- Scholten, B. (2017). *Cijfers en feiten 2016*. Opgevraagd via <https://www.oldenzaal.nl>
- Schouten, T. (2015). Kracht van Oldenzaal is de onderlinge solidariteit. Opgevraagd van: http://mobiel.twenteactueel.nl/index.php?rubriek=ondernemend&artikel_ID=11315
- SCP (2013). Vrijwillige inzet en ondersteuningsinitiatieven. Opgevraagd van <http://www.scp.nl>
- Service in de Stad (z.j.). *Service in de Stad*. Brochure. Oldenzaal.
- Stichting Wiesje (z.j.) *Fondsenwerving*. Opgevraagd van <https://wiesje.nl>
- Tieleman, M. (2011). *Levensfasen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Trappenburg, M. (2012). *Blijf bij ons, Ode aan de verzorgingsstaat*. Opgevraagd van <https://wbs.nl>
- Van Dam, L. & Hoogendij, M. (2011). Inleiding in de methodiek SPH. Amsterdam: Bohn Stafleu van Loghum.
- Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek? Amsterdam: Boom onderwijs.

Vet, E. van der, (2015). Lokale staat van zorg. Delft: Eburon
VHD Eindhoven (z.j.). KlusMaatje. Opgevraagd van <http://www.vhd-eindhoven.nl>
Visser, G. (2017, 27 april). *Aandacht voor informele zorg op het hbo en mbo*. [film]. Opgevraagd van www.vimeo.com
VNG. (2016). *Cliëntervaringsonderzoek 2016*. (proefschrift). Den Haag: VNG.
Volksgezondheidszorg (2017). Eenzaamheid. Opgevraagd van: <https://www.volksgezondheidszorg.info>
Waar staat je gemeente. (2017). Cliëntgerichtheid (Dienstverlening en kwaliteit van ondersteuning). Opgevraagd van www.waarstaatjegemeente.nl

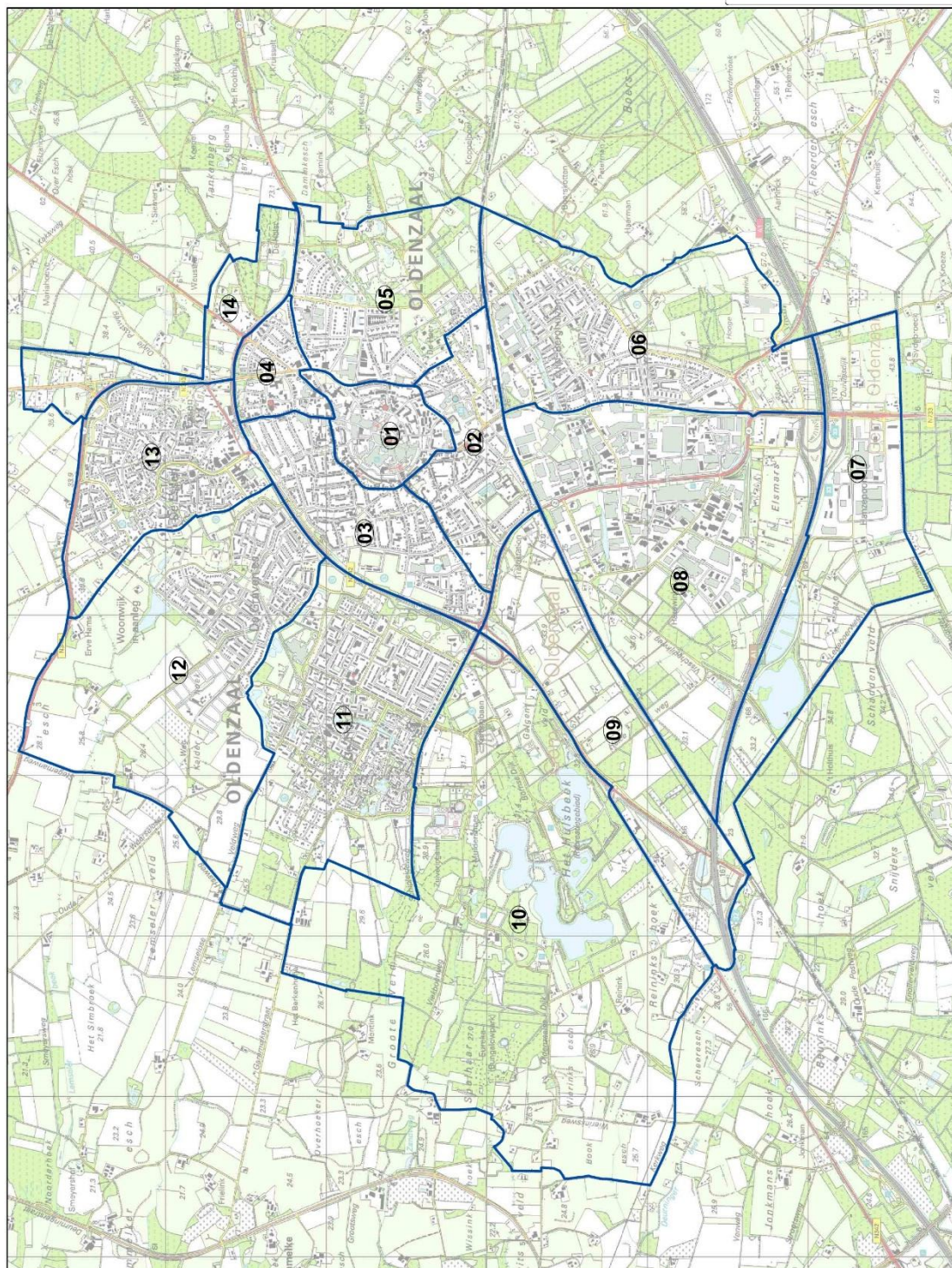
Bijlagen

Bijlage 1 Wijkkaart Oldenzaal



Wijkindeling Oldenzaal 2012

Behoort bij besluit van het college van
8 november 2011, reg. nr. INT-11-00683
De gemeentesecretaris,



- | | |
|----|-------------------------|
| 01 | Binnenstad |
| 02 | Het Hag-De Kluis |
| 03 | Grode-Hoiland |
| 04 | De Meibree |
| 05 | Haertbroek-Schottenhoek |
| 06 | Zuid-Berghuizen |
| 07 | Hanzepoort |
| 08 | Ekkle-Hazawinkel |
| 09 | Jufferbeek |
| 10 | Het Hulbeek |
| 11 | De Thij |
| 12 | De Gauen Es |
| 13 | De Etsen |
| 14 | Becspring |

Binnenstad

Leeftijdsopbouw wijk 1: Binnenstad naar geslacht en burgerlijke staat per 31-12											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
0	4	7							4	7	11
1	2	5							2	5	7
2	4	3							4	3	7
3	7	1							7	1	8
4	4	5							4	5	9
5	3	4							3	4	7
6	3	2							3	2	5
7	3	7							3	7	10
8	4	5							4	5	9
9	4	5							4	5	9
10	6	6							6	6	12
11	5	7							5	7	12
12	14	13							14	13	27
13	9	9							9	9	18
14	10	7							10	7	17
15	8	3							8	3	11
16	8	7							8	7	15
17	8	5							8	5	13
18	8	3							8	3	11
19	10	9							10	9	19
20	9	6							9	6	15
21	8	17							8	17	25
22	13	12		1					13	13	26
23	12	15							12	15	27
24	24	18		1					24	19	43
25	22	17		2				1	22	20	42
26	32	17	1	1				1	33	19	52
27	22	25	3	4	1			1	27	29	56
28	27	13	4	1					31	14	45
29	21	8							21	8	29
30	12	19	4	2					16	21	37
31	12	13	1	2					13	15	28
32	12	11	1						13	11	24
33	9	3		1					9	4	13
34	13	2	1	2					14	4	18
35	10	5	2	3				1 2	13	10	23
36	3	2	2	1					5	3	8
37	8	4	3	2					11	6	17
38	6	12	1	2				1	7	15	22
39	6	2		1				2	6	5	11
40	6	2	4	3					10	5	15
41				3				2 3	2	6	8

42	7	1	2	6		1	2	10	9	19
43	6	6	5	3		1	2	12	11	23
44	9	3	6	4		2	2	17	9	26
45	4	3	2	2		1	4	7	9	16

Leeftijdsopbouw wijk 1 naar geslacht en burgerlijke staat per 31 december											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
46	4	5	4	3			1	5	9	13	22
47	6	2	5	9	1		3	4	15	15	30
48	3	1	7	5			4	1	14	7	21
49	4	3	1	1			4	1	9	5	14
50	5	1	6	6			1		12	7	19
51	2		3	7			2	7	7	14	21
52	2	1	5	3			1	5	8	9	17
53	8	1	3	5		1	5	4	16	11	27
54	3	1	6	8			3	3	12	12	24
55	5	1	6	4			3	5	14	10	24
56	1	3	8	5			2	5	11	13	24
57	4	3	6	9		3	3	4	13	19	32
58	5	2	7	4			4	5	16	11	27
59	2		3	5			2	5	7	10	17
60		1	4	7		1	4	3	8	12	20
61	3		2	7		1	2	5	7	13	20
62	1		12	9	1	1	4	2	18	12	30
63	2	2	9	13		1	3	2	14	18	32
64	1	3	11	8		2	5	1	17	14	31
65	2		5	9		3	5	6	12	18	30
66	4	2	11	9	2	6	1	2	18	19	37
67	1		4	8	1	6	3	2	9	16	25
68	6	2	9	17	1	8	1		17	27	44
69	1		16	16		6		4	17	26	43
70		1	18	11	2	3	5	5	25	20	45
71	1	1	9	8	2	2	3	2	15	13	28
72	1	1	8	13	1	4	1	3	11	21	32
73			22	13	1	3	2	3	25	19	44
74	3	2	12	13	3	7		3	18	25	43
75	1	1	7	6	2	11	1	2	11	20	31
76	1		5	9	1	7	2	1	9	17	26
77		1	11	9	2	18	2	5	15	33	48
78	1		8	8	1	12	3	5	13	25	29
79		2	10	10	3	11		1	13	24	37
80		1	13	5	3	15		4	16	25	41
81			6	11	3	14	1		10	25	35
82		1	7	5	4	18	1	2	12	26	38
83	1	3	9	5	5	15		1	15	24	39
84	1	1	12	4	4	17	1	1	18	23	41

85	1	1	1	5	13		6	15	21		
86	1	6	5	4	19	2	2	12	27	39	
87	2	5	4	6	15			11	21	32	
88	2	2	2	6	11		1	8	16	24	
89		5	1	2	17			7	18	25	
90+	3	4	3	7	34	1	1	12	41	53	
Totaal	522	407	375	370	74	305	100	143	1071	1225	2296

Zuid-Berghuizen

Leeftijdsopbouw wijk 6: Zuid-Berghuizen naar geslacht en burgerlijke staat per 31-12											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
0	15	15							15	15	30
1	20	25							20	25	45
2	13	12							13	12	25
3	16	13							16	13	29
4	20	35							20	35	55
5	17	20							17	20	37
6	27	16							27	16	43
7	20	19							20	19	39
8	21	24							21	24	45
9	13	25							13	25	38
10	24	25							24	25	49
11	24	25							24	25	49
12	22	15							22	15	37
13	17	21							17	21	38
14	23	18							23	18	41
15	16	18							16	18	34
16	26	11							26	11	37
17	21	22							21	22	43
18	23	19							23	19	42
19	13	21							13	21	34
20	12	19							12	19	31
21	16	18							16	18	34
22	21	15		1					21	16	37
23	21	27		1					21	28	49
24	22	31	3	3					25	34	59
25	29	16	1	8					30	24	54
26	28	18	2	4				1	30	23	53
27	33	21	2	13					35	34	69
28	17	17	4	2					21	19	40
29	18	10	7	2			1	1	26	13	39
30	15	17	7	12					22	29	51
31	18	12	7	8					25	20	45
32	16	6	6	9					22	15	37
33	13	3	6	10				2	19	15	34
34	14	9	9	7				1	23	17	40
35	14	3	7	12				1	21	16	37

36	15	9	7	19		1	2	23	30	53
37	10	10	10	15		2	1	22	26	48
38	12	7	14	18		2	4	28	29	57
39	8	4	12	12	1	1	3	21	20	41
40	11	12	13	11		2	3	26	26	52
41	8	7	13	17		2	3	23	27	50
42	8	5	21	12		2	1	31	18	49
43	13	3	11	9			2	24	14	38
44	9	4	15	13		3	5	27	22	49
45	8	4	18	10	1	1	2	27	17	44

Leeftijdsopbouw wijk 6: Zuid-Berghuizen naar geslacht en burgerlijke staat per 31-12											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
46	6	6	15	14		2	3	7	24	29	53
47	7	2	6	13		1	4	6	17	22	39
48	9	2	10	19			6	5	25	26	51
49	10	4	15	15		2	3	6	28	27	55
50	6	5	14	15		1	2	7	22	28	50
51	7	3	15	20			4	3	26	26	52
52	10	3	21	13	1	1	6	10	38	27	65
53	10	4	15	18		1	3	8	28	31	59
54	6	2	11	18			4	3	21	23	44
55	5		19	17			5	9	29	26	55
56	4	3	22	13		3	3	4	29	23	52
57	7	1	15	14	1	1	2	4	25	20	45
58	1	1	12	14			1	2	14	17	31
59	1		16	10	1	2	5	7	23	19	42
60	6	2	10	11			3	2	19	15	34
61	3		14	17	2	2	3	1	22	20	42
62	4		17	15	1	2	2	3	24	20	44
63	2		13	11		1	2	1	17	13	30
64	1		14	17		1	2	3	17	21	38
65	1		20	22	1	2	2	1	24	25	49
66	1		15	17	1		1	2	18	19	37
67	3	2	13	23	3	3	2	1	21	29	50
68	2	1	33	14	1	1	2	1	38	17	55
69			16	20		7	2	2	18	29	47
70	3	1	13	22		5			16	28	44
71			9	6	1	3	2		12	9	21
72	2		23	17		6		1	25	24	49
73	1		17	12	3	6		1	21	19	40
74	1		8	11	3	8			12	19	31
75			12	12	1	7		1	13	20	33
76	1		11	13	4	10	1	1	17	24	41
77	4		17	7	4	12	1		26	19	45
78	1		14	9	4	11			19	20	36

79	1	8	6	4	5		13	11	24		
80	1	12	9	3	6	1	17	15	32		
81	1	12	7	3	9	1	1	17	34		
82	1	5	5	2	10		1	8	24		
83		7	6	4	14			11	31		
84		8	3	2	11	1	1	11	26		
85		6	1	2	7			8	16		
86		3	2	1	3		1	4	10		
87	1	2		1	5			3	9		
88		2	1		2			2	5		
89	1	1			2			1	4		
90+		1	1	3				4	5		
Totaal	929	750	757	758	57	177	96	138	1839	1823	3662

De Thij

Leeftijdsopbouw wijk 11: De Thij naar geslacht en burgerlijke staat per31-12											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
0	32	30							32	30	62
1	24	27							24	27	51
2	33	22							33	22	55
3	25	33							25	33	58
4	41	37							41	37	78
5	27	35							27	35	62
6	39	41							39	41	80
7	34	40							34	40	74
8	42	26							42	26	68
9	27	38							27	38	65
10	40	43							40	43	83
11	26	41							26	41	67
12	37	36							37	36	73
13	34	40							34	40	74
14	48	38							48	38	86
15	29	25							29	25	54
16	44	36							44	36	80
17	44	29							44	29	73
18	35	32							35	32	67
19	30	30							30	30	60
20	29	25							29	25	54
21	36	21							36	21	57
22	29	28		1					29	29	58
23	26	24	1	2					27	26	53
24	22	18	1	3			1		23	22	45
25	23	24	1	3					24	27	51
26	27	13	5	10					32	23	55
27	25	19	3	9					28	28	56
28	13	21	7	5			1		20	27	47
29	23	22	5	12			2		28	36	64
30	16	15	12	18					28	33	61

31	15	12	10	11			25	23	48		
32	17	17	7	20		1	5	25	42	67	
33	21	16	16	19		1	3	38	38	76	
34	14	7	11	11		1	1	26	19	45	
35	15	7	19	14		1	3	35	24	59	
36	20	12	15	28		3	2	38	42	80	
37	15	12	13	23		1	1	29	36	65	
38	11	10	17	20		3	2	31	32	63	
39	16	8	20	21		3	7	39	36	75	
40	15	7	23	23		1	3	39	33	72	
41	12	5	17	26		4	5	33	36	69	
42	8	8	20	27	1	3	5	31	41	72	
43	11	14	25	15		2	4	38	33	71	
44	9	3	29	32		3	10	41	45	86	
45	13	4	25	29	1	1	6	8	45	42	87

Leeftijdsopbouw wijk 11: De Thij naar geslacht en burgerlijke staat per 31-12											
Leeftijd	Ongehuwd		Gehuwd		Verweduwd		Gescheiden		Totaal		Totaal m+v
	m	v	m	v	m	v	m	v	m	v	
46	12	5	29	35	1	1	6	5	48	46	94
47	13	6	29	25			9	9	51	40	91
48	10	6	34	20	1	2	9	6	54	34	88
49	8	7	21	32		2	6	9	35	50	85
50	5	7	28	30	1	3	4	6	38	46	84
51	4	3	31	30		1	8	11	43	45	88
52	7	4	28	28			6	7	41	39	80
53	8	2	27	27			7	3	42	32	74
54	3		24	26		1	4	7	31	34	65
55	5	5	39	25	1	3	5	7	50	40	90
56	5	1	25	27	2	2	7	8	39	38	77
57	4	3	28	26			5	6	37	35	72
58	6	4	27	25	1	3	2	6	36	38	74
59	4	3	25	29	1	2	1	6	31	40	71
60	2	4	30	25		2	1	5	33	36	69
61	2	3	32	33	2	5	3	9	39	50	89
62	2	1	24	36	1	3	3	6	30	46	76
63	4		31	32	4	5	3	4	42	41	83
64	2	1	32	40	4	8	3	6	41	55	96
65	1	3	36	42	1	2		3	38	50	88
66	3	4	32	39	4	6	6	7	45	56	101
67		3	33	39	2	5	4	6	39	53	92
68	1		60	38	4	13	4	9	69	60	129
69	3	1	44	52	3	18	2	13	52	84	136
70	3	1	63	46	4	9	5	4	75	60	135
71	2	1	38	46	1	12		5	41	64	105
72	2	2	44	33	1	11	3	2	50	48	98
73		1	40	30	6	11	1	5	47	47	94

74	2		22	25	4	10	1	3	29	38	67
75	1	1	29	16	1	9			31	26	57
76	1		25	16	2	5	2	3	30	24	54
77	1	1	23	21	3	8			27	30	57
78			23	11	1	9	1	3	25	23	48
79	2	1	19	8	2	7	1	4	24	20	44
80			8	12		5			8	17	25
81		1	8	7	4	12			12	20	32
82		1	8	6	2	5	1		11	12	23
83			8	5	1	8			9	13	22
84		1	9	1		4		2	9	8	17
85			5	1	4	4			9	5	14
86			4	1	1	7			5	8	13
87		2	3		2	4			5	6	11
88			2	2		3		1	2	6	8
89	1		1	2	1	1			3	3	6
90+	1	6	1	2	2	12			4	20	24
Totaal	1302	1146	1434	1434	76	245	156	259	2968	3084	6052

Bijlage 3 Operationalisering

De enquête is opgesteld met behulp van de volgende doelstellingen van het onderzoek:

Langetermijndoelstelling: *De opdrachtgever kan besluiten op basis van de vraag/behoefte van de inwoner van Oldenzaal om wel/niet uit te breiden naar negen dagdelen.*

Korte termijndoelstelling: *De opdrachtgever heeft kennis van en inzicht in de behoefte van de inwoner van Oldenzaal met betrekking tot de “klussendienst” van de Werkwijzer.*

Uit deze doelstellingen volgden de volgende twee praktische deelvragen:

- Hoe groot is de behoefte aan ondersteuning van de “klussendienst” bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal?
- Aan welke vorm van ondersteuning vanuit de ‘klussendienst’ is er behoefte bij de inwoners van de wijken De Thij, Zuid-Berghuizen en Binnenstad in Oldenzaal.

Na deze deelvragen is de enquête opgesteld. Omdat de deelvragen en kernwoorden hiervan (behoefte, ondersteuning) elkaar overlappen, is ervoor gekozen deze ook te laten overlappen in de enquête. Om de hoeveelheid behoefte en de soort behoeften te meten, zijn hier verschillende vragen over opgesteld.

Eerst is er gekeken naar de al bestaande ondersteuning vanuit de klussendienst van de Werkwijzer, de verschillende dimensies. Dit zijn kleine klusjes in de tuin, klusjes binnenshuis, het wassen en strijken van kleding, het uitlaten van de hond, het instellen en repareren van apparatuur, en het versieren van het huis met traditionele feesten. In de enquête zijn deze klussen stuk voor stuk benoemd, met de vraag of de respondent behoefte heeft aan hulp bij de verschillende klussen.

In de theoretische deelvragen is bekend geworden dat er veel andere vrijwilligersinitiatieven en ondersteuningsvormen zoals noaberschap ook een bijdrage kunnen leveren aan het helpen van mensen die ondersteuning nodig hebben. Daarom is er voor gekozen om per klus ook te vragen aan de respondent of er eventueel andere mensen zijn die hen hierbij kunnen helpen, dit valt onder indicatoren. Zo wordt er door de respondent niet om overbodige hulp gevraagd.

Verder is er ook gevraagd of er andere soorten klussen zijn waar mensen ondersteuning bij zouden kunnen gebruiken, één van de doelen van de Werkwijzer is namelijk om uit te breiden en dit zou goed kunnen met een nieuwe vorm van ondersteuning.

Door deze vragen te stellen wordt er duidelijk óf er bij de respondenten behoefte is aan ondersteuning en aan welke soort ondersteuning dit is. Dit is gedaan door als variabele vooral de schaalvraag te gebruiken, om goed te kunnen zien hoe groot de behoefte per klus per persoon is en hoeveel hulp ze wel of niet van anderen krijgen.

Om per wijk te kijken waar de meeste behoefte aan is, is er ook om de postcode gevraagd.

Bijlage 4 Enquête

Beste inwoner van Oldenzaal,

Graag nodigen wij u uit om deel te nemen aan een enquête.

Met deze enquête willen wij (Natasja Nijman, Marlou Busscher en Jorieke Blokhuis; studenten Saxion) onderzoeken of er behoefte is aan de klussendienst van de Werkwijzer.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van dhr. Harmelink, directeur van de Werkwijzer.

De Werkwijzer is een (leer)werkbedrijf, gevestigd in Oldenzaal, die ondersteuning biedt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Wat doet de klussendienst?

De klussendienst van De Werkwijzer biedt ondersteuning aan inwoners van Oldenzaal die nog zelfstandig thuis wonen, maar **wel ondersteuning nodig hebben** met klussen in en rondom het huis.

Tegen een kleine vergoeding van €5,- per uur worden eenvoudige klussen en diensten uitgevoerd. Bij de klussendienst kunt u denken aan klussen zoals het onderhoud van de tuin, het verwisselen van een lamp, sauzen van een muur of het strijken van uw kleding.

Met deze enquête willen wij inzichtelijk krijgen in welke mate er behoefte is aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij de Oldenzaalse burgers die ondersteuning nodig hebben.

Op basis van de uitkomsten van de enquête kan de opdrachtgever besluiten om de klussendienst uit te breiden.

Het invullen van deze enquête zal ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag nemen. Er wordt vertrouwelijk met uw gegevens omgegaan en de resultaten worden geheel anoniem verwerkt.

Hartelijk dank voor het deelnemen aan dit onderzoek!

De eerste vijf vragen zijn inleidende vragen en hebben nog niets te maken met het onderwerp.

1. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Man
 - ☐ Vrouw
2. Wat is uw geboortjaar?
3. Wat is uw postcode?
4. Wat is uw burgerlijke staat?
 - ☐ Alleenstaand
 - ☐ Gehuwd / samenwonend met partner en/of kinderen
 - ☐ Gescheiden / weduwe / weduwnaar
 - ☐ Inwonend bij ouders
 - ☐ Anders

5. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?
- ☐ Geen onderwijs / basisonderwijs / lagere school
 - ☐ LBO / VBO / VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)
 - ☐ MAVO / VMBO (theoretische en gemengde leerweg)
 - ☐ MBO
 - ☐ HAVO / VWO
 - ☐ HBO
 - ☐ WO
 - ☐ Weet niet / wil niet zeggen

Vanaf dit punt gaan de vragen inhoudelijk in op de klussendienst

6. Heeft u al eerder gehoord van de klussendienst?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
7. Zo ja, hoe heeft u van de klussendienst gehoord?
- ☐ Via internet
 - ☐ Via folder
 - ☐ Via familie/kennis
 - ☐ Via Impuls
 - ☐ Via de Werkwijzer
 - ☐ Anders:.....
 - ☐ Niet van toepassing
8. Heeft u zelf al eens gebruik gemaakt van de klussendienst?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
9. Zo ja, welke cijfer geeft u de klussendienst (op een schaal van 1 t/m 10)?
10. Krijgt u ondersteuning vanuit de WMO?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

11. In de linker kolom wordt een vraag gesteld. Geef op dezelfde regel aan hoe vele behoefte heeft aan ondersteuning bij de gestelde vraag omcirkel het nummer van uw keuze

Vraag:	Mate van behoefte					
	Helemaal niet	Niet erg	Neutraal	Enigszins	Veel	
11.1a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het onderhouden van uw tuin?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.1b. Heeft u mensen op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het onderhouden van uw tuin? (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of burens).	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.1c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het onderhoud van uw tuin?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.2a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij één of meerdere kleine klusjes in huis (bijvoorbeeld bij het verwisselen van een lamp, het ophangen van een schilderij of het sauzen van een muur)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.2b. Heeft u mensen (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of burens) op wie u een beroep kunt doen bij één of meerdere klusjes in huis (bijvoorbeeld bij het verwisselen van een lamp, het ophangen van een schilderij of het sauzen van een muur)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.2c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij één of meerdere kleine klusjes in huis (bijvoorbeeld bij het verwisselen van een lamp, het ophangen van een schilderij of het sauzen van een muur)?	1	2	3	4	5	N.v.t.

11.3a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het wassen van uw kleding?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.3b. Heeft u mensen op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het wassen van uw kleding? (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of bureu).	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.3c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het wassen van uw kleding?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.4a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het strijken van uw kleding?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.4b. Heeft u mensen op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het strijken van uw kleding? (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of bureu).	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.4c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het strijken van uw kleding?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.5a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het uitlaten van uw hond?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.5b. Heeft u mensen op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het uitlaten van uw hond? (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of bureu).	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.5c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het uitlaten van uw hond?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.6a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het instellen van apparatuur (bijvoorbeeld: laptop, mobiele telefoon, magnetron)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.6b. Heeft u mensen (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of bureu) op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het	1	2	3	4	5	N.v.t.

instellen van apparatuur (bijvoorbeeld: laptop, mobiele telefoon, magnetron)						
11.6c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het instellen van apparatuur (bijvoorbeeld: een laptop, mobiele telefoon, magnetron)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.7a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het repareren van apparatuur (bijvoorbeeld: laptop, mobiele telefoon, magnetron)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.7b. Heeft u mensen (familie, vrienden, kennissen of burens) op wie u een beroep kunt doen voor het repareren van apparatuur (bijvoorbeeld: laptop, mobiele telefoon, magnetron)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.7c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het repareren van apparatuur (bijvoorbeeld: een laptop, televisie of mobiele telefoon)?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.8a. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het versieren van uw huis met bijvoorbeeld Kerstmis, Pasen of Suikerfeest?	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.8b. Heeft u mensen op wie u een beroep kunt doen voor het helpen bij het versieren van uw huis met bijvoorbeeld Kerstmis, Pasen of Suikerfeest? (bijvoorbeeld: familie, vrienden, kennissen of burens).	1	2	3	4	5	N.v.t.
11.8c. Heeft u behoefte aan ondersteuning vanuit de klussendienst bij het versieren van uw huis met bijvoorbeeld Kerstmis, Pasen of Suikerfeest?	1	2	3	4	5	N.v.t.

12. Zijn er nog andere klussen of diensten waarbij u hulp nodig heeft?

.....

.....

.....

.....

.....



Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS 1	
Naam	Jorieke Blokhuis
Adres	Akkermaten 7
Postcode/woonplaats	7591HA Denekamp
Telefoonnummer	0541354191
Mobiel	0611823666
Email	Jorieke_blokhuis@hotmail.com
Opleiding	SPH
<i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>	
STUDENTGEGEVENS 2	
Naam	Natasja Nijman
Adres	De Voskamp 10
Postcode/woonplaats	7481 GT Haaksbergen
Telefoonnummer	0535724542
Mobiel	0638422933
Email	natasjanijman@hotmail.com
Opleiding	SPH
<i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>	
STUDENTGEGEVENS 3	

Naam	Marlou Busscher op Vollenbroek
Adres	Postweg 19
Postcode/woonplaats	7597KE Saasveld
Telefoonnummer	0743494315
Mobiel	0610671895
Email	marloubusscher@gmail.com
Opleiding	SPH
<i>(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)</i>	
GEGEVENS INSTELLING / ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Stichting Werkgelegenheids initiatieven Noord Oost Twente
Eindverantwoordelijke onderzoek	Tonnie Harmelink
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Marjolein Planteijd AMM
Adres	Textielstraat 23
Postcode/woonplaats	7575CB Oldenzaal
Telefoonnummer	0624522607
Email	T.harmelink@werkwijzer-oldenzaal.nl
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Marjolein Planteijd AMM
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	

Onderwerp en achtergrondschets	<i>De Werkwijzer wil een behoefte onderzoek doen onder de inwoners van Oldenzaal die ondersteuning krijgen vanuit de Wet WMO in het kader van de uitbreiding van haar dienst "Service in de Stad"</i>
Doelstelling/vraagstelling	<i>De Werkwijzer heeft kennis en inzicht in de behoefte van de inwoner van Oldenzaal die ondersteuning krijgt van de wet WMO en weet of er voldoende draagkracht is om de dienst 'Service in de Stad' uit te breiden naar negen dagdelen.</i>
Projectomschrijving	Een behoefte onderzoek naar "Service in de stad"
Werkwijze	Behoeft onderzoek
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	20 weken
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	Startfase 3.1 – 3.4 Loopfase 3.4 – 4.4 Eindtijd 4.5 – 4.7
Beoogde tussenproducten	Uitslag enquetes, uitslag interviews
Producten ter beschikking	Al het bovenstaande
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	X

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

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

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

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

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opfeiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling
- Handtekening Student(en)

Datum en Plaats
Evt. Bijlagen

Bijlage 6 Evaluatieformulier opdrachtgever

Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS

Naam	Natasja Nijman, Marlou Busscher, Jorieke Blotkuis
Onderwerp bacheloronderzoek	behoefteonderzoek klussendienst
Opleiding	SPH

GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE

Naam organisatie + afdeling	De Werkwijzer
Onderzoeksbegeleider	E. Harmelink
Adres	Textiels de laan 23
Postcode/woonplaats	7575 CB Oldenzaal
Telefoonnummer	06 - 245 22 604
Email	E.harmelink@werkwijzer-oldenzaal.nl
Datum	9-6-2017

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

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

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)			X	
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			X	
Bereiken van de afgesproken doelen			X	
Bruikbaarheid voor de organisatie				X

Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:

Mooi project heeft mij nieuwe inzichten opgeleverd.

Verder geeft het bevestiging van het beeld al dat ik al had.

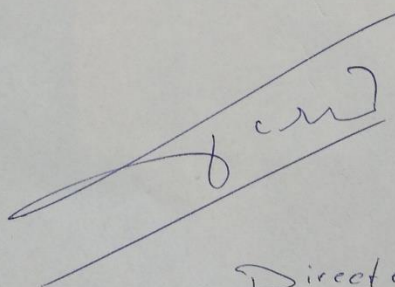
2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				X
Samenwerking studenten vs. organisatie				X
Zelfstandigheid studenten			X	
Effectiviteit van werken van studenten		X		
Omgaan met afspraken/planning		X		
Communicatie van studenten			X	
Afronding van de opdracht door studenten		X		

Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).

De tijdsplanning was niet helder
naar mij gecommuniceerd.
Verder goede samenwerking in
praktische sfeer.

Bedankt voor het invullen!



Directeur
De Werkwijzer

Bijlage 7 Beoordelingsformulier

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

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

Criteria	0	3	6	8	10
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=					
Cijfer					
Feedback op totaalproduct					
Cesuur bepalen eindcijfer:					

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. **Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.**
- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 34 punten** worden behaald.
- Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.

Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60