

Afstudeeronderzoek

Sociaal Pedagogische Hulpverlening

"Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten Assen, Westerveld en Borger-Odoorn? Zijn ze naar wens en wat kan er worden verbeterd?"



Carlijn Bolding
Studentnummer: 275718
E-mail adres: carlijn_bolding@hotmail.com
Tel.nummer: 06-38133986
Lpb-groep: 407

Sanne Kuiper
Studentnummer: 287019
E-mail adres: sanne.kuiper@hotmail.com
Tel.nummer: 06-51519288
Lpb-groep: 407

Projectdocent: Han Kouveld
Projectbegeleider: Kees van Wolferen.

Inleverdatum eindverslag: 26 mei 2008

Voorwoord

Wij zijn twee studentes die de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening volgen op Hogeschool Windesheim te Zwolle. Wij hebben er voor gekozen om ons afstudeeronderzoek bij MEE Drenthe te doen. Zij kwamen in eerste instantie met de vraag hoe MEE Drenthe zichtbaarder kan worden bij gemeenten en andere instellingen binnen de provincie Drenthe. Dit leek ons een erg interessant onderzoek. Wij hadden beiden geen tot weinig kennis op dit gebied en wilden door middel van dit project meer op organisatieniveau leren werken en op dit gebied meer ervaring krijgen. In september 2007 zijn we met veel enthousiasme aan dit onderzoek begonnen en nu, eind mei 2008, is dit verslag het eindresultaat geworden.

We willen alle medewerkers van MEE Drenthe bedanken voor hun hulp bij dit onderzoek. Zonder hen had dit onderzoek en verslag niet tot stand kunnen komen.

Carlijn Bolding
Sanne Kuiper

Mei 2008

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
Inhoudsopgave	blz. 5
Hoofdstuk 1: Inleiding	blz. 7
Hoofdstuk 2: Inhoudelijke oriëntatie	blz. 8
Hoofdstuk 3: Onderzoeksvraag en hypotheses	blz. 15
Hoofdstuk 4: Opzet en uitvoering van het onderzoek	
4.1 Methodische karakterisering van het onderzoek	blz. 16
4.2 Populatie	blz. 16
4.3 Beschrijving en verantwoording van het onderzoeksinstrument	blz. 17
4.4 Ervaring bij de dataverzameling	blz. 17
4.5 Verwerking en preparatie van gegevens	blz. 18
4.6 Beschrijving en verantwoording van analysebeslissingen	blz. 18
Hoofdstuk 5: Resultaten	blz. 19
Interview met Erik en Erjan	blz. 19
Interview met Inge	blz. 22
Enquête uitkomsten per gemeente	blz. 24
Enquête uitkomsten totaal	blz. 31
Hoofdstuk 6: Conclusie en discussie	blz. 36
Hoofdstuk 7: Evaluaties	
7.1 Evaluatie	blz. 41
7.2 (beleids)aanbevelingen	blz. 42
7.3 Suggesties voor verder onderzoek	blz. 42
Nawoord	blz. 44
Literatuurlijst	blz. 45
Bijlagen	
Bijlage 1: Definiëring van de begrippen	
Bijlage 2: Interviewvragen consulenten MEE	
Bijlage 3: Enquête loketmedewerkers	

Hoofdstuk 1: Inleiding

MEE Drenthe is bij ons met de vraag gekomen hoe MEE zichtbaarder kan worden bij gemeentes en andere instellingen binnen Drenthe. Ons leek dit een erg interessant onderzoek, wij hadden nog niet eerder met MEE gewerkt en op dit organisatieniveau hadden wij geen ervaring. Tijdens gesprekken met onze begeleider kwamen wij erachter dat de vraag van MEE erg breed is en dat dit te uitgebreid was om daar een goed afstudeeronderzoek van te maken.

Omdat in januari 2007 de Wet Maatschappelijke Ondersteuning is ingevoerd en MEE Drenthe in 2010 gefinancierd dient te worden door de gemeentes van Drenthe, is het van belang dat MEE Drenthe goed in beeld is bij de gemeentes. Tijdens gesprekken met MEE vertelden zij dat ze ervaren dat MEE op dit moment niet goed in beeld is bij de gemeentes. Dit merken ze aan het aantal aanmeldingen van cliënten door de gemeentes.

MEE Drenthe en de gemeentes zullen in de toekomst meer met elkaar te maken krijgen, hierdoor is het belangrijk dat de onderlinge contacten naar wens verlopen. Om MEE in de toekomst meer zichtbaarheid te geven bij de gemeenten, is het van belang om eerst te onderzoeken hoe de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten op dit moment verlopen.

We hebben met verschillende mensen gesproken binnen MEE en op school en zijn uiteindelijk tot de volgende onderzoeksvraag gekomen:

"Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten Assen, Westerveld en Borger-Odoorn? Zijn ze naar wens en wat kan er worden verbeterd?"

We hebben ervoor gekozen om de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten Assen, Westerveld en Borger-Odoorn te onderzoeken. Deze drie gemeenten hebben we onderzocht omdat MEE verwachtte dat deze drie gemeenten erg zouden verschillen in mate en vorm van contact. Daarom hebben we de volgende deelvragen opgesteld om zo uiteindelijk de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.

- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Assen?*
- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Westerveld?*
- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Borger-Odoorn?*
- *Wat zijn de verschillen in contacten tussen MEE Drenthe en de drie gemeentes?*

Dit verslag begint met een inhoudelijke oriëntatie. We beschrijven hierin wat MEE Drenthe precies inhoudt en welke diensten ze aanbieden. In deze oriëntatie komt ook de Wet Maatschappelijke Ondersteuning aan de orde, net als de gemeentes Assen, Westerveld en Borger-Odoorn. Na de inhoudelijke oriëntatie komt de onderzoeksvraag met de deelvragen en de door ons opgestelde hypotheses.

Nadat we dit hebben weergegeven, beschrijven we in hoofdstuk vier hoe we het onderzoek hebben opgesteld. We beginnen met de methodische karakterisering van het onderzoek. Dan komt de beschrijving van de populatie, dan de beschrijving en verantwoording van de verschillende onderzoeksinstrumenten. Vervolgens beschrijven we de ervaring bij de dataverzameling en verwerkingen en preparatie van de gegevens. Als laatste komt in hoofdstuk vier de beschrijving en verantwoording van de analysebeslissingen aan de orde.

In hoofdstuk vijf zijn de resultaten van ons onderzoek te vinden. We starten met de uitwerking van de interviews die we hebben gehad met de consultants van MEE Drenthe. Daarna komen de uitkomsten van de enquêtes die loketmedewerkers van de drie gemeenten hebben ingevuld, deze zijn verwerkt in grafieken. De uitkomsten zijn eerst per gemeente te vinden en daarna de antwoorden die in totaal gegeven zijn.

In hoofdstuk zes hebben we conclusies getrokken uit de uitkomsten die in hoofdstuk vijf weergegeven zijn. Deze hebben we per deelvraag beschreven.

In het laatste hoofdstuk evalueren we ons onderzoek en geven we aanbevelingen, adviezen en suggesties voor verder onderzoek.

Hoofdstuk 2: Inhoudelijke oriëntatie

In dit hoofdstuk beschrijven wij inhoudelijk een aantal onderwerpen welke te maken hebben met ons onderzoek. Om een goed beeld te krijgen over ons onderzoek, komen de volgende onderwerpen aan bod: MEE Drenthe, Wet Maatschappelijke Ondersteuning, gemeente Assen, gemeente Borger-Odoorn en gemeente Westerveld.



MEE Drenthe.

MEE is een landelijke organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een handicap, een beperking of een chronische ziekte. MEE ondersteunt bij de inrichting en invulling van het eigen leven, vooral bij actieve deelname aan de samenleving. MEE heeft over het gehele land vestigingen zitten, wij doen ons onderzoek bij MEE Drenthe. Zij richten zich op de hele provincie Drenthe en hebben vestigingen in Assen, Emmen en Hoogeveen.

De missie van MEE Drenthe is dat ze de organisatie zijn die de positie en de regie van de mensen met een beperking versterkt. Voor hen is MEE Drenthe het steunpunt in de provincie. De missie van MEE Drenthe is om zo professioneel en zo zichtbaar mogelijk te worden en om een grote naamsbekendheid te krijgen.

MEE Drenthe helpt mensen met een beperking bij de te maken keuzes. Het doel hierbij is de positie van mensen met een beperking te versterken vanuit de overtuiging dat iedere burger het recht heeft op een volwaardige deelname aan de maatschappij.

MEE staat naast de cliënt, informeert, adviseert en ondersteunt. MEE neemt werk en zorgen uit handen, maar geen verantwoordelijkheid. Deze blijft liggen bij de cliënt en/of bij de ouders/verzorgers/vertegenwoordigers van de cliënt. MEE ondersteunt cliënten om die dienstverlening en zorg te krijgen die zij nodig hebben, maar is zelf geen aanbieder van zorg, opvang, huisvesting, arbeid, onderwijs en vrijetijdsbesteding. MEE wil onafhankelijk zijn in de dienstverlening.

De dienstverlening van MEE Drenthe is vrij toegankelijk. De diensten worden vergoed uit de AWBZ, er zijn dus geen kosten voor de cliënt aan verbonden en er is geen indicatie voor nodig.

MEE ondersteunt mensen met een beperking of stoornis op alle terreinen van het dagelijkse leven.

MEE biedt informatie, advies en ondersteuning aan:

- Mensen met een lichamelijke beperking
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Chronisch zieken
- Mensen met een autisme spectrum stoornis
- Mensen met een zintuiglijke beperking
- Zwakbegaafden
- Mensen met een combinatie van diverse beperkingen en/of stoornissen
- Ouders of verzorgers en anderen uit de omgeving van mensen met een beperking en/of een stoornis
- Professionele hulpverleners
- Studenten

MEE Drenthe werkt onafhankelijk, de diensten zijn kortdurend, levenslang en levensbreed. De volgende diensten levert MEE:

- informatieverstrekking en advisering:

Een kortdurende dienst gericht op het verstrekken van informatie en/of het geven van advies waar de cliënt om gevraagd heeft. Het kan betrekking hebben op ieder levensgebied en/of op elke levensfase.

- vraagverduidelijking:

Hierbij gaat het om samen met de cliënt/cliëntsysteem het in kaart brengen van participatiemogelijkheden en –beperkingen ter ondersteuning bij de oriëntatie op de actuele situatie of op de nabije toekomst.

- aanvragen en realiseren van externe dienstverlening en zorg:

Bij deze dienst gaat het nadrukkelijk, ook in praktische zin, om het ondersteunen van de cliënt bij het verkrijgen van externe dienstverlening en zorg in brede zin.

- Klacht en (voorkomen van) bezwaar en beroep:

Het doel is de cliënt te ondersteunen ter verkrijgen van rechten. De cliënt kan worden ondersteund bij een klachtprocedure of bij het aantekenen van bezwaar of het voeren van beroep tegen beslissingen van instanties inzake aanvragen van dienstverlening en zorg op enig levensgebied of bij het voorkomen daarvan.

- Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening en zorg:

Bij deze dienst gaat het om samen met de cliënt tussentijds en/of na afloop het evalueren van geleverde dienstverlening en/of zorg van wat is afgesproken/toegezegd en gegeven de actuele situatie van de cliënt.

- Ondersteuning in crisissituatie:

Bij deze dienst wordt adequaat en handelend opgetreden in een crisissituatie opdat de cliënt weer zelfstandig verder kan, en dat de cliënt eventueel in een zorginstelling geplaatst kan worden.

- Volledige beeldvorming:

Het op wetenschappelijk verantwoorde wijze, methodisch in kaart brengen van de functiebeperking en –mogelijkheden in het verlengde van een handicap, stoornis of chronische ziekte en het op basis daarvan adviseren van de cliënt in het kader van de dienst: “Vraagverduidelijking”.

- Kortdurende en kortcyclische ondersteuning:

Bij deze dienst wordt gedurende een korte tijd en met een beperkte intensiteit cliënten ondersteund die tijdelijk niet goed in staat zijn tot zelfredzaamheid en ondersteuning behoeven om te voorkomen dat de zelfstandigheid ernstig achteruit gaat en/of een beroep gedaan moet worden op geïndiceerde zorg. Het gaat om praktische ondersteuning, sociaal emotionele ondersteuning en gezinsondersteuning.

- Cursussen in kleine of grote groepen:

Het planmatig aanbieden van cursussen die voor iedereen toegankelijk zijn en waarvoor cliënten en anderen zich kunnen inschrijven.

Welke dienst van toepassing is, wordt bepaald in het eerste face-to-face-contact op basis van de inhoud van de vraag van de cliënt. Alleen de dienst: “informatieverstrekking en advisering” kan mogelijk zonder face-to-face-contact worden uitgevoerd door middel van telefonisch of e-mailcontact.

Uitgangspunt voor de dienstverlening van MEE is integrale dienstverlening met ondersteuning door één consulent. Het is echter mogelijk dat de cliënt tegelijkertijd meerdere vragen heeft en daarom gebruik maakt van meerdere of verschillende diensten van de MEE-organisatie en uitgevoerd door verschillende medewerkers.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Sinds 1 januari 2007 is er een nieuwe wet; de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het maatschappelijke doel van de Wmo is 'meedoen'. De wet moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Dat is de onderlinge betrokkenheid tussen mensen. En als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente. De gemeente ondersteunt bijvoorbeeld vrijwilligers en mantelzorgers. De Wmo regelt ook de hulp bij het huishouden en zorgt voor goede informatie over de hulp en informatie die mensen kunnen krijgen.

De gemeente kent de eigen inwoners beter dan de landelijke overheid. Ook weet de gemeente beter wat de inwoners nodig hebben. Daarom is de Wmo een taak van de gemeente. De gemeente maakt de plannen voor maatschappelijke ondersteuning niet alleen. Dat doet de gemeente samen met de inwoners. Het doel van deze samenwerking is het opstellen van een samenhangend lokaal beleid op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning, waarbij de gemeente de verantwoordelijkheid heeft om alle burgers te laten meedoen in de samenleving. Elke gemeente zal bij het opstellen van dit beleid eigen accenten leggen. Voor mensen die langdurige, zware zorg nodig hebben is en blijft er de AWBZ, (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)

Wat regelt de Wmo?

- De Wmo regelt dat mensen die hulp nodig hebben in het dagelijkse leven ondersteuning krijgen van hun gemeente. Het gaat om voorzieningen als hulp bij het huishouden, een rolstoel of woningaanpassing.
- De Wmo ondersteunt mensen die zich inzetten voor hun medemens of buurt. Het gaat bijvoorbeeld om mantelzorgers en vrijwilligers.
- De Wmo stimuleert activiteiten die de onderlinge betrokkenheid in buurten en wijken vergroten.
- De Wmo biedt ondersteuning om te voorkomen dat mensen later zwaardere vormen van hulp nodig hebben. Het gaat bijvoorbeeld om opvoedingsondersteuning en activiteiten tegen eenzaamheid.

Welke regelingen zijn overgegaan naar de Wmo?

De Wmo vervangt:

- Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg)
- Welzijnswet
- Een deel uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het gaat om de huishoudelijke verzorging. Die wordt sinds 1 januari 2007 niet meer uit de AWBZ betaald, maar uit de Wmo.

Betekenis voor burgers

De Wmo is er voor iedereen. Dus voor gezonde mensen, maar ook voor mensen met beperkingen door ouderdom of handicap, een chronisch psychisch probleem, een psychosociaal probleem en ouders en kinderen met opvoedproblemen. Verder vallen ook de maatschappelijke opvang, het verslavingsbeleid en de bestrijding van huiselijk geweld onder de Wmo.

Door de invoering van de Wmo is er meer samenhang in de ondersteuning voor de burgers gekomen. In de Wmo staat dat de gemeente de leefbaarheid van een straat of wijk moet vergroten. Daarbij voelen bewoners zich meer betrokken bij hun buurt en bij elkaar. Bewoners die contact met elkaar hebben, zullen elkaar eerder helpen of samen iets ondernemen. Iedereen kan bij het Wmo-loket van de gemeente terecht voor advies, hulp en ondersteuning. Als de burger een aanvraag doet voor ondersteuning, beoordeelt een specialist of de burger in aanmerking komt voor zorg of ondersteuning. Bovendien betreft de gemeente de burgers bij het ontwikkelen van het gemeentelijke Wmo-beleid. De inwoners kunnen controleren wat de gemeente doet. Ze kunnen bijvoorbeeld controleren wat de gemeente heeft gedaan om hulp in de huishouding zo goed mogelijk te organiseren. Of wat de gemeente heeft gedaan om bewoners te stimuleren om meer buurtactiviteiten te organiseren. Inwoners kunnen de gemeente niet alleen controleren, ze kunnen de gemeenteraad ook duidelijk maken dat ze niet tevreden zijn.

Betekenis voor gemeenten

De Wvg en de Welzijnswet vielen al onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Door de invoering van de Wmo is daar een deel van de AWBZ en de OGGz (openbare geestelijke gezondheidszorg) bijgekomen. De grootste verandering is de bundeling van de wetten en de verandering in de sturingsfilosofie. Door een bundeling van de wetten is integraal beleid mogelijk. Dit betekent dat gemeenten alle diensten goed op elkaar kunnen afstemmen. De verandering in de sturingsfilosofie houdt in dat gemeenten verantwoording afleggen aan hun eigen inwoners in plaats van aan het rijk. Het is dus belangrijk dat gemeenten alle partijen goed betrekken bij het ontwikkelen van het beleid.

Hoewel de gemeenten nu verantwoording moeten afleggen aan de eigen inwoners, zijn er wel een aantal kaders opgesteld waar de gemeente beleid op moet formuleren. Deze kaders worden de prestatievelden genoemd. De Wmo bepaalt dat gemeenten hun beleid op deze prestatievelden moet vastleggen in een beleidsplan. Dit plan stelt de gemeente één keer in de vier jaar op. Er zijn negen prestatievelden.

Deze prestatievelden zijn:

1. het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten;
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met het opgroeien en ondersteuning van ouders met problemen met opvoeden;
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en het bevorderen van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem;
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
7. maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld
8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen
9. het bevorderen van verslavingsbeleid.

Assen is een gemeente en stad in het noorden van de Nederlandse provincie Drenthe, waarvan het de hoofdstad is. De oppervlakte van de gemeente is 83,5 km². Op 28 augustus 2007 werd de 65.000e inwoner geboren. Assen is de snelst groeiende stad van Noord-Nederland en men verwacht daarom ook de 80 000e inwoner in 2020. Een inwoner van Assen wordt een Assenaar of een Asser genoemd. Behalve de stad Assen behoren ook het dorp Loon en de buurschappen/gehuchten Anreep, De Haar, Graswijk, Rhee, Schieven, Ter Aard, Ubbena, Witten, Zeijerveen, Zeijerveld en een gedeelte van Vries tot de gemeente Assen.

Binnen de gemeente Assen zijn ruim 600 mensen in de gemeentelijke organisatie verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de stad, diegenen die de stad beheren en de mensen die hierover contacten onderhouden met inwoners en andere belanghebbenden.

De gemeente Assen wordt bestuurd door een gemeenteraad van 33 leden. Ieder raadslid is een vertegenwoordiger van een politieke partij. De partijen die vertegenwoordigd zijn in de gemeenteraad zijn:

- PVDA met twaalf leden;
- CDA met vijf leden;
- ChristenUnie met vijf leden;
- VVD met vier leden;
- SP met drie leden;
- PLOP met drie leden;
- Groenlinks met twee leden;
- Fractie Eshuis met één lid;
- en de D66 met één lid.

De burgemeester van Assen is dhr. K.S. Heldoorn. Hij is voorzitter van het college van B&W (burgemeester en wethouders) en van de gemeenteraad. Het college van B&W heeft naast de burgemeester en de gemeentesecretaris nog vier leden. Dit zijn de vier wethouders van Assen van de politieke partijen PVDA (twee wethouders), CDA en Christenunie.



Gemeente Borger-Odoorn

Gemeente Borger-Odoorn ligt in het noordoosten van de provincie Drenthe. De gemeente bestaat uit 25 dorpen en telt ongeveer 26200 inwoners.

De gemeente heeft een dagelijks bestuur dat bestaat uit de burgemeester en drie wethouders (B en W). De burgemeestersfunctie is nu vacant.

In het college is elk van de wethouders belast met de voorbereiding en uitvoering van collegebesluiten op een aantal beleidsterreinen. Elke wethouder heeft dus zijn eigen beleidsterreinen, die samen zijn 'portefeuille' vormen. Het college blijft echter gezamenlijk verantwoordelijk voor het beleid.

De gemeentesecretaris ondersteunt en adviseert de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders in hun bestuurlijke taken. Als hoogste ambtenaar is hij verantwoordelijk voor de gemeentelijke organisatie.

De gemeenteraad staat aan het hoofd van de gemeente. Deze stelt het beleid vast, bepaalt hoeveel geld er kan worden uitgegeven en waaraan dit wordt besteed. Ook controleert de raad het college van Burgemeester en Wethouders. Borger-Odoorn heeft 21 raadsleden. De huidige raad is in 2006 gekozen voor een periode van vier jaar. In de raad zijn zeven partijen vertegenwoordigd. Namens de PvdA nemen er 9 leden deel, van de Gemeentebelangen drie, VVD drie, CDA drie, D66 één, Christenunie één en van GroenLinks ook één.

De gemeente Borger-Odoorn heeft circa 250 ambtenaren in dienst. De ambtelijke organisatie van de gemeente is opgebouwd uit drie sectoren, namelijk:

- Sector Middelen
- Sector Grondgebied
- Sector Samenleving

De ambtenaren van de gemeente werken in hoofdzaak op twee locaties: het gemeentehuis in Exloo en de gemeentewerf/afvalbrengpunt in 2e Exloërmond. De gemeentelijke dienstverlening vindt plaats vanuit één locatie: het gemeentehuis dat centraal in de gemeente aan de Hoofdstraat in het dorp Exloo staat.

Gemeente Westerveld is een typische plattelandsgemeente in Zuidwest-Drenthe. De gemeente bestaat uit 26 dorpen en telt ruim 19000 inwoners.

De gemeentelijke organisatie bestaat uit het bestuur en de ambtelijke organisatie. Het bestuur bestaat uit drie onderdelen: College van Burgemeester en Wethouders, Gemeenteraad en de burgemeester. Onder leiding van de gemeentesecretaris zorgen de ambtenaren voor het dagelijkse werk binnen de organisatie. Zij maken onder andere beleidsplannen, verlengen paspoorten en rijbewijzen, geven uittreksels af en beoordelen bouw aanvragen.

De gemeenteraad is het hoogste bestuur van de gemeente. De raad bepaalt de hoofdlijnen van het beleid. Zij bepaalt ook waar de gemeente geld aan uitgeeft en hoeveel. Tijdens de gemeenteraadsverkiezingen kiezen de inwoners rechtstreeks de leden van de raad. De gemeenteraad van de gemeente Westerveld telt 17 leden en is verdeeld over 5 partijen. Namens de PvdA nemen er 5 leden deel, van het CDA drie, VVD drie, Gemeentebelangen drie en van Progressief Westerveld ook drie.

Bij de gemeente Westerveld werken ongeveer 150 medewerkers. De ambtelijke organisatie is gebaseerd op een directiemodel. De gemeentesecretaris is het hoofd van de organisatie. Samen met de afdelingshoofden vormt hij het Managementteam (MT), dit team is verantwoordelijk voor de gang van zaken binnen de organisatie.

Dienstverlening is een belangrijke taak van de gemeentelijke organisatie. Bij de gemeente kan men terecht voor een breed scala aan producten en diensten. Veel informatie kan op de website gevonden worden, maar de gemeentelijke dienstverlening vindt vooral plaats in het gemeentehuis in Havelte.

Hoofdstuk 3: Onderzoeksvraag en hypotheses

In dit hoofdstuk geven wij onze definitieve onderzoeksvraag weer met de bijbehorende deelvragen. Vervolgens beschrijven we onze verwachtingen van ons onderzoek, oftewel de hypotheses.

Naar aanleiding van gesprekken met de begeleiders vanuit MEE, Erica Bouman en Kees van Wolferen, zijn wij gekomen tot de volgende onderzoeksvraag:

"Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeentes Assen, Westerveld en Borger-Odoorn? Zijn ze naar wens en wat kan er worden verbeterd?"

Deze onderzoeksvraag hebben we opgedeeld in de volgende deelvragen:

- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Assen?*
- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Westerveld?*
- *Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Borger-Odoorn?*
- *Wat zijn de verschillen in contacten tussen MEE Drenthe en de drie gemeentes?*

Bij de start van ons onderzoek hebben wij geen hypothese op gesteld, aangezien dit niet hoort bij het soort onderzoek dat wij doen. Gedurende het onderzoek en naar aanleiding van gesprekken met onze begeleider van MEE, Kees van Wolferen, Manager Informatie en Advies team, hebben wij een aantal verwachtingen kunnen opstellen. Deze verwachtingen worden ook wel hypotheses genoemd.

De hypotheses die we hebben opgesteld zijn:

- Wij verwachten dat gemeentes geen duidelijk beeld hebben van wat MEE Drenthe is en wat het te bieden heeft en daarom weinig mensen doorverwijst naar MEE Drenthe.

We hebben het idee dat dit de reden is dat er vanuit de gemeentes in Drenthe weinig wordt door verwezen naar MEE Drenthe.

- Wij verwachten dat we moeizaam contact kunnen krijgen met de verschillende gemeentes omdat ze andere prioriteiten hebben.

Deze verwachting hebben wij omdat we tijdens onze inhoudelijke oriëntatie het een en ander aan informatie hebben gekregen. Hieruit is gebleken dat het contact met de gemeentes moeizaam kan verlopen, door de vele taken die zij hebben.

Hoofdstuk 4: Opzet en uitvoering van het onderzoek

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we het onderzoek hebben opgesteld. We beginnen met de methodische karakterisering van het onderzoek. Dan komt de beschrijving van de populatie, dan de beschrijving en verantwoording van de verschillende onderzoeksinstrumenten. Vervolgens beschrijven we de ervaring bij de dataverzameling en verwerkingen en preparatie van de gegevens. Als laatste komt de beschrijving en verantwoording van de analysebeslissingen aan de orde.

4.1 Methodische karakterisering van het onderzoek

We gaan voor dit afstudeerproject gebruik maken van exploratief onderzoek. Hierbij zullen we gaan ontdekken welke elementen belangrijk zijn voor het onderzoek. Bij exploratief onderzoek is er vooraf geen theorie en zijn er geen scherp geformuleerde hypothesen voor handen. Omdat wij toch een aantal verwachtingen hadden over de uitkomst van het onderzoek, hebben wij wel een aantal hypothesen opgesteld. Dit soort onderzoek is juist gericht op de ontwikkeling van een theorie en/of de ontwikkeling van scherpere formulering van hypothese. We willen antwoord krijgen op verschil- en/of samenhangonderzoeksvragen. Ons onderzoek is gericht op het in kaart brengen van verschillen in contact tussen MEE Drenthe en verschillende gemeentes in Drenthe. Er is hier nog niet eerder onderzoek naar gedaan en er is dus geen theorie over.

De werkwijze wordt van te voren niet helemaal vastgelegd. Wij verwachten dat we gedurende het onderzoek meer duidelijkheid krijgen over de werkwijze en deze telkens bijstellen aan de situatie en antwoorden die we krijgen. Het is een proces van vallen en opstaan. Verschillende (mogelijke) verbanden worden nagegaan, ideeën ontstaan en veronderstellingen worden aangepast aan de resultaten. Hierbij moet kritisch te werken worden gegaan en moeten wij bedacht zijn op toevallige samenhangen. Als alle mogelijke verbanden worden geëxploreerd, wordt er altijd wel wat gevonden. Wij moeten ons steeds opnieuw afvragen of de gevonden resultaten geïnterpreteerd kunnen worden en of er verder kan worden gegaan met het onderzoek.

Op grond van de doelstelling van het onderzoek en één of meer specifieke onderzoeksvragen is er vooral interesse in bepaalde verbanden die kunnen helpen om het antwoord te vinden op de open onderzoeksvraag.

Bij exploratief onderzoek wordt er geen verslag gedaan van alle analysestappen, die wij hebben gedaan. Meestal worden alleen de gesignaleerde verbanden en datgene wat aanleiding geeft voor verdere hypothesevorming gerapporteerd.

Er wordt meestal niet gerapporteerd welke kenmerken niet met elkaar samenhangen.

Binnen het exploratieve onderzoek maken wij gebruik van het survey-onderzoeksontwerp. Dit houdt in dat er bij de verzameling van de gegevens gebruik wordt gemaakt van interview dan wel observatie. Wij maken gebruik van de methodes interview en schriftelijke enquêtes

4.2 Populatie

Naar aanleiding van onze inhoudelijke oriëntatie hebben we besloten om ons onderzoek te richten op het uitvoerende niveau en niet op het beleids- en wethoudersniveau. Dit houdt in dat we de medewerkers van MEE Drenthe en de gemeenten willen benaderen die met elkaar de contacten onderhouden wat betreft doorverwijzen van cliënten, voorlichting geven, etc. Dit niveau sluit het meest aan bij onze opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening, omdat we als SPH'ers ook op dit niveau werken met en voor de cliënten.

We hebben ervoor gekozen om de gemeenten Assen, Westerveld en Borger-Odoorn te benaderen. Deze kwamen in de inhoudelijke oriëntatie naar voren als meest verschillend wat betreft de contacten met MEE Drenthe. Er is ons geadviseerd om daarom deze drie gemeenten te benaderen.

Onze populatie bestaat hierdoor uit drie consulents van het Informatie en Advies Team van MEE Drenthe. Deze consulents hebben elk verschillende gemeenten van Drenthe (onder andere de gemeenten die wij benaderen) onder hun hoede, waarmee ze de contacten onderhouden met betrekking tot de diensten van MEE Drenthe. Deze consulents hebben contact met de loketmedewerkers van de betreffende gemeente. De loketmedewerkers van de drie gemeenten behoren hierdoor ook tot onze onderzoekspopulatie. We hebben in totaal 13 loketmedewerkers van drie verschillende gemeenten benaderd. Van de gemeente Assen vier loketmedewerkers, van de gemeente Borger-Odoorn drie en van de gemeente Westerveld zes.

We hebben onze gehele populatie benaderd, zodat we een zo betrouwbaar mogelijk resultaat kunnen verwachten. Voordat we het onderzoek begonnen, hebben we vastgesteld wanneer ons onderzoek voor ons geslaagd zou zijn. De grens hebben wij gesteld bij vijfenveertig procent, dus zes enquêtes. Van deze zes enquêtes moest er wel minimaal één enquête uit elke gemeente komen. We hebben voor vijfenveertig procent gekozen omdat we van te voren werden ingelicht over het feit dat de gemeenten erg druk zijn en van één betreffende gemeente waarschijnlijk helemaal geen respons zou komen.

Uiteindelijk hebben we van elke gemeente minimaal één enquête terug gekregen. De respons van de gemeente Assen is 100 procent. Van de gemeente Borger-Odoorn hebben we er één van de drie terug gekregen en van de gemeente Westerveld hebben we er twee van de zes terug gekregen. De respons komt in totaal op 53,9 procent. We kunnen dus concluderen dat ons onderzoek voor ons is geslaagd. De non-respons komt neer op nul enquêtes vanuit de gemeente Assen, twee vanuit de gemeente Borger-Odoorn en vier vanuit de gemeente Westerveld. Dit komt neer op 46,1 procent non-respons. De reden van de non-respons is bij ons niet bekend.

4.3 Beschrijving en verantwoording van het onderzoeksinstrument

Voor het verkrijgen van de gegevens voor ons onderzoek hebben we meerdere methoden van dataverzameling gebruikt. We hebben ervoor gekozen om de consultants van het IAT (zie begrippenlijst, bijlage 1) van MEE Drenthe persoonlijk te interviewen. Dit had onder andere een praktische reden, namelijk dat de consultants op dezelfde plek werken, zodat we meerdere afspraken op één dag konden plannen. Maar de belangrijkste reden is dat we de consultants graag persoonlijk wilden spreken, omdat we het onderzoek in opdracht van MEE doen en hun ervaringen en opinies graag zo duidelijk mogelijk in kaart wilden brengen. Voor deze gesprekken hebben we een aantal vragen opgesteld die we gesteld hebben aan de consultants (zie bijlage 2: Interviewvragen). Alle consultants hebben dezelfde vragen gesteld beantwoord zodat we een goede vergelijking zouden kunnen maken. Daarbij hebben we gebruik gemaakt van een memo recorder zodat we alle informatie later terug konden horen en stap voor stap konden uitwerken.

De risico's van het interviewen zijn dat je snel uitgebreide verhalen krijgt en daarom geen kort en bondig antwoord krijgt op de gestelde vraag. Ook is de verwerking van de interviews een risico, het kost veel tijd en moeite om de juiste gegevens eruit te halen. De voordelen van doorvragen en persoonlijk contact vinden wij belangrijker dan de risico's die het met zich mee brengt.

Voor het benaderen van de loketmedewerkers van de gemeente hebben we gebruik gemaakt van enquêtes. Ook dit had een praktische reden namelijk dat er veel medewerkers benaderd moesten worden en het voor ons te veel tijd zou kosten om dit persoonlijk te doen. Daarnaast hadden we te horen gekregen dat het veel moeite zou kosten om afspraken te maken met de gemeenten omdat ze veel andere bezigheden hebben. Voor de enquêtes hebben we soortgelijke vragen opgesteld als de vragen die we aan de consultants van MEE hebben gesteld. De reden hiervoor is dat we de verkregen informatie goed met elkaar zouden kunnen vergelijken. We hebben ervoor gekozen om in de enquête gebruik te maken van meerkeuzevragen omdat de enquête hierdoor voor de medewerkers toegankelijker is dan een open vragen lijst. Een meerkeuze vragenlijst kost minder tijd om in te vullen en dus is de kans op respons groter dan bij een open vragenlijst. Deze enquêtes hebben we per mail gestuurd naar de contactpersonen van de betreffende gemeenten nadat we telefonisch contact met ze hebben gehad. Deze contactpersonen hebben de enquête doorgestuurd naar de loketmedewerkers zodat zij de enquête konden invullen.

De risico's om mensen via de mail te benaderen zijn: het is onpersoonlijk, het wordt niet duidelijk of het goed is overgekomen en het is eenvoudig om hier niet op te reageren. Deze risico's wegen voor ons niet op tegen de voordelen die deze manier van informatieverzameling heeft.

4.4 Ervaring bij de dataverzameling

Benadering consultants MEE Drenthe

De consultants van MEE hebben we via de mail benaderd met de vraag of ze bereid waren tot een gesprek over hun ervaringen en opinies wat betreft de contacten met de gemeentes. Hier hebben ze positief op gereageerd en hierdoor hebben we op korte termijn een afspraak met hen kunnen plannen. Zelf kwamen ze met het voorstel om de gesprekken tegelijk te plannen, zodat het ons minder tijd zou kosten. Wij hebben twee consultants tegelijk geïnterviewd. De andere kon niet op dat tijdstip en

hebben we later alleen geïnterviewd. De interviews hebben we afgenomen in een vergaderruimte op het kantoor in Assen, zodat we alle rust en ruimte hadden. Deze interviews verliepen naar wens, we hebben alle informatie verkregen die we wilden hebben. De consultants waren enthousiast en gaven aan dat ze ons wilden helpen waar dat nodig was.

Benadering loketmedewerkers gemeente

De benadering van de contactpersonen van de gemeentes verliep minder voorspoedig. De eerste contacten over de telefoon verliepen eenvoudig. De contactpersonen gaven direct aan dat ze mee wilden werken, de enquêtes konden we via de mail naar hen opsturen. Na de mail te hebben gestuurd, kregen we snel een aantal ingevulde enquêtes terug. Echter bij één van de gemeenten kostte het veel moeite om reacties los te krijgen, zelf op een herinneringsmail werd niet gereageerd. Uiteindelijk hebben we besloten telefonisch contact te zoeken zodat we direct een antwoord konden terug verwachten. Uit dit telefoongesprek bleek dat het ging om een communicatiefout en de gemeente was alsnog bereid om mee te werken. Desondanks viel de respons van deze gemeente tegen omdat we zes loketmedewerkers hebben benaderd en er twee hebben gereageerd. Hoewel we waren voorbereid op de moeilijke communicatie met de betreffende gemeente door de consultant van MEE, vonden we het wel jammer dat er minder respons is gekomen van deze gemeente.

4.5 Verwerking en preparatie van gegevens

Voor het verwerken van de gegevens die we hebben gekregen uit de interviews en de enquêtes hebben we gebruik gemaakt van het programma 'microsoft word'.

Aangezien we de interviews hebben opgenomen op een memo recorder, hebben we de antwoorden eenvoudig kunnen verwerken door de recorder af te luisteren en op te schrijven wat er gezegd is. Uit deze antwoorden hebben we een aantal conclusies getrokken.

Voor het verwerken van de enquêtes hebben we een lege enquête gebruikt waarin we ingevuld hebben hoe vaak bepaalde antwoorden in totaal zijn gegeven. Vervolgens hebben we ditzelfde gedaan in een lege enquête maar dan per gemeente, zodat we duidelijk hadden welke gemeente welke antwoorden heeft gegeven.

De antwoorden van de enquêtes hebben we verwerkt in grafieken. We hebben ervoor gekozen om per vraag een grafiek te gebruiken zodat de gegevens overzichtelijk zijn weergegeven. We hebben grafieken gemaakt waarin we laten zien wat welke gemeente aan antwoorden heeft gegeven, maar ook grafieken met welke antwoorden er in totaal gegeven zijn. Door alle grafieken naast elkaar te leggen en te vergelijken hebben we ook uit de enquêtes conclusies kunnen trekken. Vervolgens hebben we de gegevens van de interviews en de gegevens van de enquêtes naast elkaar gelegd en ook deze met elkaar vergeleken. Zo zijn we tot onze uiteindelijke conclusie gekomen van alle gegevens die we verzameld hebben. Zie voor alle conclusies, hoofdstuk 7.

4.6 Beschrijving en verantwoording van analysebeslissingen

Zoals hierboven is beschreven hebben we de interviews op een memorecorder opgenomen en uitgetypt.

We hebben er voor gekozen om de antwoorden van de enquêtes in Word te verwerken. Bij ons onderzoek gaat het om zeven enquêtes en daarom kan dit overzichtelijk gebeuren via Word. Als we gebruik zouden maken van SPSS zouden de antwoorden niet duidelijk naar voren komen. Onze enquête bestaat uit dertien vragen. Bij elke vraag hebben wij een staafdiagram gemaakt. In dit diagram is af te lezen hoe vaak een antwoord is gekozen.

Hoofdstuk 5. Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van ons onderzoek te vinden. We starten met de uitwerking van de interviews die we hebben gehad met de consultants van MEE Drenthe. Daarna komen de uitkomsten van de enquêtes die loketmedewerkers van de drie gemeenten hebben ingevuld, deze zijn verwerkt in grafieken. De uitkomsten zijn eerst per gemeente te vinden en daarna de antwoorden die in totaal gegeven zijn.

Naar aanleiding van onze onderzoeksvraag, deelvragen en de door ons gestelde hypothesen hebben wij de consultants van MEE geïnterviewd. De loketmedewerkers van de drie verschillende gemeente hebben wij een enquête opgestuurd.

Hieronder volgen de twee verslagen van de interviews die we hebben gehouden met Erjan en Erik en met Inge. (zie voor de interviewvragen de bijlage)

Interviewverslag met E. van D. en E. S.

Donderdag 20 december hebben wij E. van D. en E. S. geïnterviewd. Wij wilden informatie van hen verkrijgen over hoe de contacten verlopen tussen hen en de medewerkers van de gemeenten waar zij consultant van zijn.

E. van D., consultant bij MEE Drenthe, afdeling informatie en Advies, gekoppeld aan de gemeente Westerveld en Tynaarlo als contactpersoon.

E. S., consultant bij MEE Drenthe, afdeling Informatie en Advies, gekoppeld aan de gemeente Assen als contactpersoon.

Hoe vaak hebben jullie contact met de gemeente?

E.: Een aantal jaren geleden is loket 33 opgericht. Toen bestond de Wet Verstandelijk Gehandicapten nog. Er zaten meerdere consultants in dit loket vanuit maatschappelijk werk, ouderenwerk en MEE. In die tijd hebben zowel Erjan als Erik een aantal dagdelen bij de gemeente gezeten, maar daar zijn ze mee gestopt omdat het loket bijna enkel werd bezocht door mensen die betrokken zijn bij de WVG en geen andere vragen hadden. Daarom zijn ze er fysiek mee gestopt, het hele loket is er ook mee gestopt. De contacten zijn minimaal tussen de consultants van de WMO en Erjan. Bij de gemeente zijn de loketten uitgebreid met meer consultants. Aan hen willen ze nieuwe presentaties geven over MEE, om dit weer onder de aandacht te brengen. Ze zijn ook weer van plan om meer contact op te nemen met de nieuwe consultants en of er nieuwe ontwikkelingen en of er dingen te overleggen zijn. Zo hebben de consultants een gezicht bij MEE.

Gaat het over alle prestatievelden?

E. heeft de prestatievelden niet zozeer in beeld. We vallen wel onder meer prestatievelden

E.: "het wil niet zeggen dat wij dat allemaal doen". We gaan voornamelijk over prestatieveld 3: cliëntondersteuning, daar ligt onze grootste taak. Ik weet van de gemeente Tynaarlo, dat ze voorlichting geven bij 12+, verschillende instanties zijn betrokken bij jongeren van 12 tot 18 jaar. Die instanties willen graag meer weten over MEE, dat zijn de mensen van welzijnswerk en die willen graag samen werken in het kader van welzijn voor mensen met een verstandelijke handicap. Erik krijgt deze vraag door en stuurt dit door naar consultants van Vrije tijd en Vorming. Zij leggen weer contact met de persoon van de Gemeente om daar een afspraak over te maken. En dat zijn de eerste aanspreekpunten met MEE.

De contacten:

E.: De directeur van MEE heeft op wethoudersniveau contact met de gemeente. Kees van Wolferen, manager Intake en Informatie, met beleidsmedewerkers. En wij hebben op uitvoerend niveau contact met de gemeente. Deze lagen zijn er bij de gemeentes.

E.: Gemeente Westerveld stond niet zo open voor MEE. Hij heeft daar voorlichting gegeven, maar ze hebben daar niet echt een WMO-loket. Ze hebben wel een of meer WMO-consulenten, maar die zijn veel breder inzetbaar en richten zich niet alleen op de WMO, maar ook op ruimtelijke ordening en bouwvragen. Hij heeft daar dus voorlichting gegeven en toen stonden ze ervan te kijken wat MEE allemaal wel niet kon. Ze hadden er nog bijna nooit van gehoord. Naar aanleiding van de voorlichting hebben ze afgesproken dat hij af en toe eens langs komt om te kijken of de folders up-to-date zijn. Hij

kreeg meteen één aanmelding binnen. Daar is het ook bij gebleven tot nu toe. Dit was een aanmelding waar de gemeente niet verder mee kon. De gemeente had alle hulp geprobeerd binnen de WMO, wet en regelgeving, hier kijken ze specifiek naar en niet verder. Uiteindelijk ben ik er een keertje heen geweest en was het met een telefoontje naar Humanitas opgelost en heb ik het weer teruggekoppeld naar de Gemeente.

MEE heeft een hele duidelijk sociale kaart van Drenthe en weten precies wat er mogelijk is. De gemeente Westerveld heeft voornamelijk een sociale kaart van hun eigen gemeente en kijkt niet verder.

Hoe komt het dat ze niet op MEE zaten te wachten?

De gemeentes moesten starten met de WMO, er zit veel verschil in bij de gemeente in mate van voortvarendheid. Assen en Hogeveen zijn heel voortvarend, die zijn al veel verder. De kleine gemeentes hebben meer het idee dat het moet van de overheid. Ze moeten heel veel doen binnen de WMO, de WVG moest over in de WMO, dus ook de consultants, zodat ze veel breder inzetbaar zouden worden. MEE heeft de druk van de overheid dat ze contacten moeten onderhouden. Ook in de toekomst moet MEE op de kaart gezet worden. Terwijl de gemeenten daar nog niet zo'n behoefte aan hebben, dit hoeft pas in 2009. Ze zijn nog eerst bezig met de thuiszorg, omdat dat afgelopen jaar hun prioriteit had. Ook voor de gemeenten komen er een aantal nieuwe dingen aan waar ze zich aan moeten houden. Het is dus heel verschillend per gemeente.

Zij moeten zelf de contacten met de gemeente warm houden, maar het kan anders. Gemeenten verwijzen bijna niet naar hen, ze komen nauwelijks met een vraag.

Is het in Assen net zo?

E.: Ja, het is vaak zo dat als iemand met een vraag komt, er nog meer vragen achter zitten. MEE kijkt hier heel breed naar. Waar ze mee binnenkomen, kan er iets heel anders meespelen. Bij de gemeente is het vaak zo dat mensen met een vraag wel of geen antwoord krijgen, en dat is het dan. Zij kijken er heel anders naar. Hij heeft heel sporadisch contact met de consultants van Assen, dan gaat het voornamelijk ook nog over cliënten in de bestaande cliëntensituatie. Hij krijgt geen aanmeldingen vanuit de gemeente Assen.

E.: met de gemeente Tynaarlo heeft hij redelijk contact. Zij vinden dat het heel goed gaat. Hij heeft heel zelden contact met hen over cliënten, ze staan er wel heel open voor. MEE verwijst wel vaak naar gemeente, maar andersom gebeurt het zelden. Alleen bij de gemeente Emmen gebeurt het wel redelijk. Daar hebben ze maandelijks afspraken met elkaar.

Wethouder en projecthouder van Hogeveen zijn op bezoek geweest bij MEE Drenthe in Assen, ze waren heel verbaasd over wat MEE allemaal doet. Ze hebben de sociale kaart, relatiebeheer laten zien. Ze gingen enthousiaster de deur uit dan dat ze binnen kwamen.

Zijn er weinig contacten omdat de gemeente niet weet wat MEE precies doet?

Gemeenten hoeven nog niet zoveel met MEE. MEE wordt nu nog betaald uit de AWBZ, de planning is dat de MEE in 2009 vanuit de WMO wordt betaald. Dan wordt het geld overgeheveld naar de Gemeente. Dan heeft de gemeente wel belang bij MEE.

E.: Op beleidsniveau hangt het er ook wel van af met wie je contact hebt. In Meppel was er een man die veel contact had met MEE, maar deze is weg en nu is er geen/weinig contact meer. Deze nieuwe consultant hoeft/wil niet zoveel met MEE. Dit was een goedlopend contact, maar nu dus niet meer. Na de verkiezingen zijn er weer nieuwe wethouders gekomen en het contact moet dus opnieuw worden opgebouwd. Of er moet toevallig een wethouder zijn die blijft zitten. Wat ook meespeelt bij de gemeenten Assen, Tynaarlo en AA&Hunze, is dat deze gemeenten een aantal dingen hebben verdeeld over de gemeenten om uit te zoeken. Deze gemeenten hebben een pilot cliëntondersteuning en deze zijn aan het onderzoeken hoe ze dit het best op de kaart kunnen zetten. Er zijn regelmatig bijeenkomsten, met gemeenten en allerlei instellingen om met elkaar van gedachten te wisselen. Ze hopen dat dit pilot van die drie gemeentes voor de hele provincie gaat gelden. Dit mogen gemeentes zelf invullen.

E.: bij de gemeente Tynaarlo heeft hij met de consultant van de WMO een afspraak om een casus voor te bereiden: over hoe de samenwerking is of hoe dit kan verlopen. En om wat in te brengen in dat grote overleg. Die gemeente wil wel meewerken.

Maar het kan altijd meer?

Ik denk dat het pas meer wordt op het moment dat ze pas moeten. MEE Nederland die moet nu wat, die heeft de opdracht van de overheid om te laten zien hoe ze de contacten opbouwen met de gemeentes. Dit is nogal een grote opdracht van MEE. Als gemeentes dit dan niet willen, wat wel

gebeurt, dan moet MEE aangeven bij de overheid hoe ze hebben geprobeerd om dit toch voor elkaar te krijgen. Als het goed is heeft de gemeente ook een dergelijk opdracht van de overheid. MEE heeft er belang bij, maar de gemeentes hebben hier minder belang bij. MEE is nu ook betrokken bij centrum jeugd en gezin. De gemeente moet dit ook opzetten. Wij zijn nu niet in beeld als MEE, dus wij die gekoppeld zijn aan de gemeentes moeten nu ook proberen daar in te gaan investeren. MEE heeft 85 medewerkers en als iedereen afzonderlijk contact gaat zoeken met de gemeentes is het voor de gemeentes niet meer overzichtelijk.

Samenvatting:

Op zich zijn er geen problemen met de contacten, dat loopt wel. Er moet wel een aanleiding voor zijn voor de contacten. Er is bijvoorbeeld een consulent van Tynaarlo die graag een dag wil meelopen, maar het is erg moeilijk om een afspraak daarvoor te maken omdat de consulent het erg druk heeft.

Is gemeente Westerveld helemaal niet enthousiast over MEE?

Wel als we voorlichting geven, maar de gemeente moeten heel veel, ze staan onder druk. We hebben met de uitvoering te maken. Ze krijgen heel veel opgelegd van bovenaf.

Ze zijn wat zoekende. E. heeft onlangs voorlichting gegeven bij AA&Hunze, bij de Wegwiezerconsulent, dat zijn vrijwilligers die het eerste aanspreekpunt zijn. Er is nu één zo'n loket in Rolde, maar daar komt bijna niemand. De gemeente is dus erg zoekende hoe ze dat het beste kunnen inrichten voor hun eigen gemeente. Dit verschilt ook erg per gemeente. Er komt heel veel op ze af, ze denken wat ze daar straks allemaal mee moeten.

Is het zo dat de cliënten eerst naar MEE gaan en dan doorverwezen worden naar Gemeenten dan andersom?

Cliënten weten zelf ook wel rechtstreeks de gemeente te vinden, dus niet via MEE. Voor parkeervergunningen gaan ze rechtstreeks naar de gemeente. MEE is wel eens tot last geweest bij de Gemeente. In het verleden heeft iemand wel eens een afwijzing gehad voor een scooter van de gemeente en de MEE gaat dan onderzoeken of deze afwijzing terecht is geweest. Ze werken elkaar dan tegen. De omdraai moet wel gevonden worden, ze moeten elkaar niet tot last zijn.

Waar komen de cliënten van MEE vandaan?

Ze komen eigenlijk overal wel vandaan. Als je nooit met een beperking te maken hebt gehad, weet je niet wat MEE is. Algemeen maatschappelijk Werk kent iedereen wel. MEE is er puur alleen voor als je er mee in aanraking komt. In hulpverleningsland komt je bij ANW of bijvoorbeeld de GGZ terecht. De verstandelijk gehandicapten instellingen weten MEE wel te vinden, dagcentra, scholen, etc.

Tips voor als we naar gemeentes gaan:

- we moeten bedenken op welk niveau we de gemeente willen benaderen: wethouder, beleidsuitvoerend of uitvoerende niveau.
- Als we meer willen weten met de contacten met de consulenten moeten we naar een WMO-consulent van de gemeente
- Als we meer op beleidsniveau willen uitzoeken, over hoe de gemeente denkt, krijgen we via Kees van Wolferen wel namen.

E. heeft met gemeente Midden-Drenthe nog helemaal geen contact gehad en E. met gemeente Noorderveld nog niet. Dit loopt gewoon helemaal niet. Terwijl Emmen wel in beeld is. De consulent van MEE gaat hier al een jaarlang regelmatig naar toe. Het hangt echt af van de mensen wie je in de gemeente spreekt. De een ziet het wel zitten en de ander wil er niets mee te maken hebben.

Heeft dit te maken met de kleuring van de gemeentes?

Op dit niveau niet, maar op wethoudersniveau wel. De gemeente moet er aan werken of ze nou willen of niet. Ze hebben op dit moment andere prioriteiten. Het is niet alleen MEE die contact wil met de gemeente, iedereen heeft belang bij contact met de gemeentes, bijvoorbeeld de zorgboerderijen.

Interviewverslag met I. P.:

Donderdag 24 januari hebben wij I. P. geïnterviewd. Wij wilden informatie van haar verkrijgen over hoe de contacten verlopen tussen haar en de gemeenten waarvan zij consulente is, Borger-Odoorn.

I. P., consulente bij MEE Drenthe, afdeling informatie en Advies, gekoppeld aan de gemeente Borger-Odoorn als contactpersoon.

Hoe vaak heeft u contact met de gemeente?

Dat is wisselend. In december ben ik nog aan het loket geweest en het staat nu op het lijstje om weer eens te bellen, we kunnen niet een vaste tijd verzeggen, geen vaste afspraken maar als er ontwikkelingen zijn of ik de mensen graag wil spreken dan zoek ik het contact. Met cliëntvragen zoek ik ook contact.

Dus het contact loopt alleen vanuit MEE naar de gemeente en niet andersom?

Nog niet gehad nee, nee het is een eenzijdig contact.

Gaat het contact voornamelijk over cliënten die hier al zijn?

Meestal gaat het om vragen die wij van cliënten krijgen. Informatievragen, voornamelijk huishoudelijke indicaties voor de WMO waar ze onduidelijkheid over hebben en wij daarom even weer even opnieuw contact leggen met de gemeente en verduidelijking krijgen.

Vindt u dit contact genoeg?

Je moet wel iets hebben om over te praten, een concrete cliënt vraag is prettig. In december ben ik nog geweest om te kijken hoe de stand van zaken is in het kader van netwerken heb je dan contact, ook meer om persoonlijk contact te onderhouden. Dan wissel je nieuwe dingen uit. Gegeven van ons, nieuwe dingen die bij ons gaan veranderen, dus dan is het meer informatief elkaar opzoeken. Dit contact is voorlopig wel genoeg.

Is dit contact ook positief?

Ja hoor, ze gaven het zelf ook nog aan dat ze het prettig vonden dat ze af en toe binnen komt lopen. Dat werkt ook prettig, persoonlijk contact want dan zie je elkaars gezicht dat is anders als alleen over de telefoon. Als je een gezamenlijke cliënt hebt dan voelt het alsof je een band hebt. Het voelt prettig als je mensen gezien hebt, je gaat dan over een drempel heen van 'goh ik bel eens even'. Je hoeft niet gelijk kritiek te hebben maar legt op ander niveau contact.

Staan ze ook open voor MEE en weten ze ook wat MEE inhoudt?

Ja, ze staan open voor MEE. Kees en ik hebben voorlichting gegeven aan de loketmedewerkers, dat was heel plezierig. Voor die tijd wisten ze minder van ons.

Was het contact daarvoor ook minder? Zoeken ze zelf nu meer contact?

Nee, nee, nee, ze hebben gewoon geen cliëntvragen meer, je kan het niet afdwingen. Ze weten nu meer van ons, ze weten meer wat we aanbieden. In december heb ik me nog wat meer gericht op het cursusaanbod en heb er wat folders neergelegd. Dit vinden ze erg prettig.

Wanneer is die voorlichting voor de loketmedewerkers geweest?

In het najaar.

Bij de voorlichting van centrum jeugd en gezin van de gemeente ben ik twee keer aanwezig geweest. Dan word ik wel actief benaderd door bijvoorbeeld peuterspeelzalen of ze daar een keer voorlichting wil geven. Omdat ze meer kinderen op de peuterspeelzaal krijgen met een handicap en hierdoor meer zorg nodig hebben. Zo ontmoet je mensen en leren ze je gezicht kennen. Via via krijg je dan meer contact.

De gemeenten moeten de meerwaarde van MEE inzien. Als ze het straks zelf moeten gaan uitvoeren dan wordt het een heel andere vraag. Maar nu valt het nog niet onder hun prioriteit. Het is een aanvullend dienstenpakket wat wij aanbieden. Je kunt elkaar ondersteunen.

Zou het een idee zijn om meer persoonlijk contact te hebben bij de andere gemeenten?

Ja, dat werkt altijd. Netwerken en persoonlijk contact werkt altijd, maar dan is het ook mooi als je wat te bieden hebt. Het blijft niet eindeloos komen met een verhaaltje of een voorlichting als je in het concrete niks met elkaar deelt. Toevallig had ik dat in die periode wel met twee cliëntvragen het is dan handig als je daarmee kunt aanhaken. Over, hoe zit dat eigenlijk in die situatie etc. en dan heb je ook een gespreksonderwerp. Dat is het aanknopingspunt om elkaar beter te leren kennen, wat is de werkwijze van de gemeente en wat is hun zienswijze. Dan kan je wat op gaan bouwen. Het kost wel tijd, absoluut.

Zit er ook verschil tussen de consultants van de gemeente? Verloop het bij de één beter als bij de andere?

Met de twee medewerkers die ik tot nu toe gesproken heb is het eigenlijk wel hetzelfde maar de één praat wat makkelijker en vindt het persoonlijk wat makkelijker maar er zit geen groot verschil tussen. Bij de gemeente Borger-Odoorn staan ze allemaal wel achter MEE. Ik heb wel eens gebeld of ik nog eens zou langskomen maar ze hadden niks dus dat hoefde niet. Dan is het moeilijk om te zeggen dat ik toch kom. Het is een balans van aanvoelen van wanneer je er verder in kan gaan.

Ik was eerder consultant bij arbeid, toen had ik wel veel contacten met de gemeente omdat het over cliënten ging waarmee de gemeente zelf in de maag zat. En niet weten hoe ze verder moeten. Ze lopen vast in een bepaald traject en daar heb je dan een samenwerking mee. Daar zag de gemeente goede samenwerking met MEE omdat ze er zelf belang bij hebben. Dat is een cruciaal punt. De gemeente moet inzien dat ze er belang bij hebben en dat MEE de expertise heeft over die doelgroep. Als ze een vraag hebben over zo'n cliënt, moeten ze inzien dat de MEE daar aanvullend in kan zijn. Het moet de gemeente wat opleveren. Voor straks in de toekomst, als ze heel de trajecten cliëntondersteuning gaan doen, dat ze dan denken dat de expertise bij MEE ligt. Dit moet je als MEE nu al gaan uitstralen. De meerwaarde van MEE ligt niet alleen in de WMO maar ook in de trajecten van bijvoorbeeld sociale zaken en het CWI. De arbeidsvragen blijven alleen maar toenemen. Alle jongeren en jeugdwerkloosheid die net op het randje van onze doelgroep zitten, daar hebben wij al zoveel kennis van, dat ik denk dat we ons daar goed op kunnen profileren. Een stukje ondersteuning in toeleiding naar. Ook in de opvoedingsondersteuning kunnen wij ons goed profileren. Dus ik denk dat het niet alleen het WMO verhaal is waar we ons op moeten richten, maar ook de andere diensten dat ze kunnen zien dat het waardevol is.

Heeft het ook te maken met de prestatievelden? Dat de gemeente alleen kijkt naar prestatieveld 3?

Ja, zeker weten, de MEE biedt veel meer diensten dan alleen binnen prestatieveld 3. De gemeente heeft dit niet door. Sowieso komen we bij alle prestatievelden nog lang niet duidelijk genoeg in beeld. Je kunt ook heel goed kijken naar, informatie en advies dat doen wij ook heel veel, maar we proberen ook heel veel in de preventie te doen en signalering en dat zijn ook hele goede taken waar de gemeente wat aan kan hebben. Dit moet dus duidelijk worden bij de gemeente. Ik weet van een voorlichter die in Hoogeveen is geweest dat ze een complexe casus aanboden en die dan aan de mensen van de WMO aanbied en vraagt wat ze zouden doen. Hier kwamen ze niet uit. Wij kunnen ons daarin verkopen omdat wij wel de expertise hebben. Wij weten hoe we dat moeten doen. We moeten de meerwaarde in complexe situaties meer kunnen leveren.

Wordt daar op dit moment binnen MEE niks aan gedaan om dat duidelijk te maken bij de gemeente?

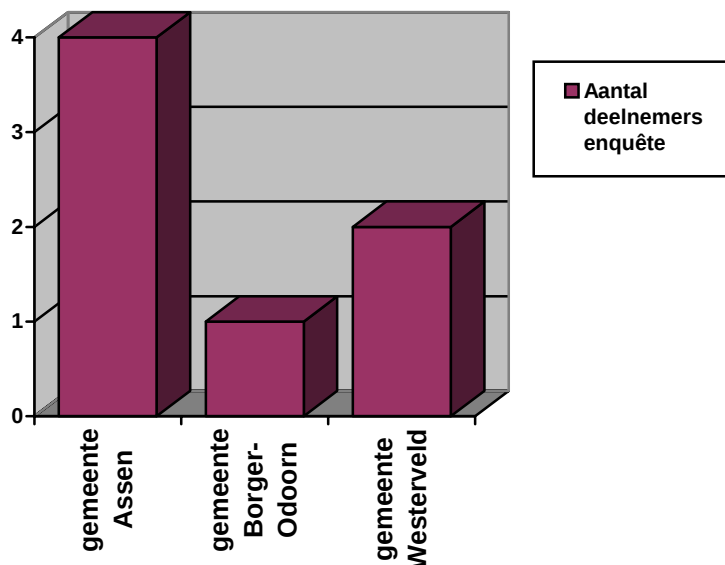
Daar zijn een aantal mensen wel heel erg mee bezig. Maar omdat op dit moment de WMO zo belangrijk is, moet je je daar op profileren. En dat gaat ook daadwerkelijk gebeuren dus daar moet je gewoon in mee, dat kan niet anders.

Uitkomsten enquêtes:

De loketmedewerkers van de gemeenten Assen, Borger-Odoorn en Westerveld hebben we enquêtes laten invullen (zie voor de enquête de bijlage). De vragen 1 tot en met 6 moesten ze allemaal invullen. Vraag 7 en 8 moesten alleen worden ingevuld als de desbetreffende loketmedewerker geen contact heeft met MEE. De vragen 9 tot en met 13 moesten worden ingevuld door de loketmedewerkers die wel contact hebben met MEE. Als eerst is een overzicht te vinden van de antwoorden die per vraag per gemeente zijn gegeven. Daarna hebben we een overzicht van het totaal verkregen antwoorden per vraag.

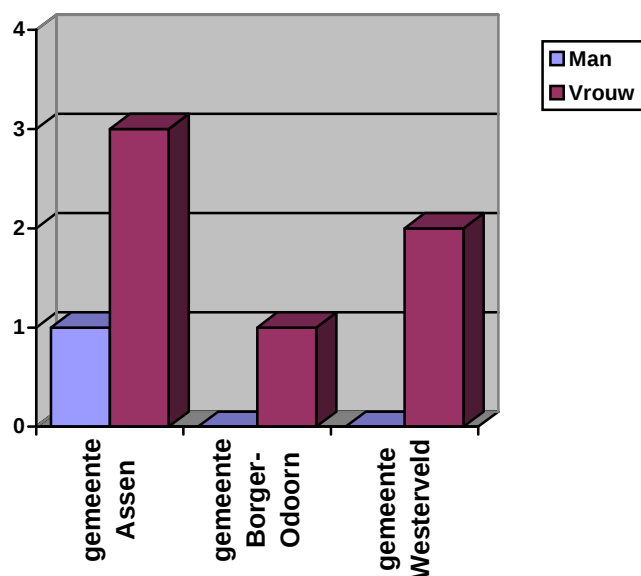
Hieronder volgen de uitkomsten van de enquêtevragen per gemeente:

Grafiek 1: Deelnemers per gemeente (in de enquête vraag 3)



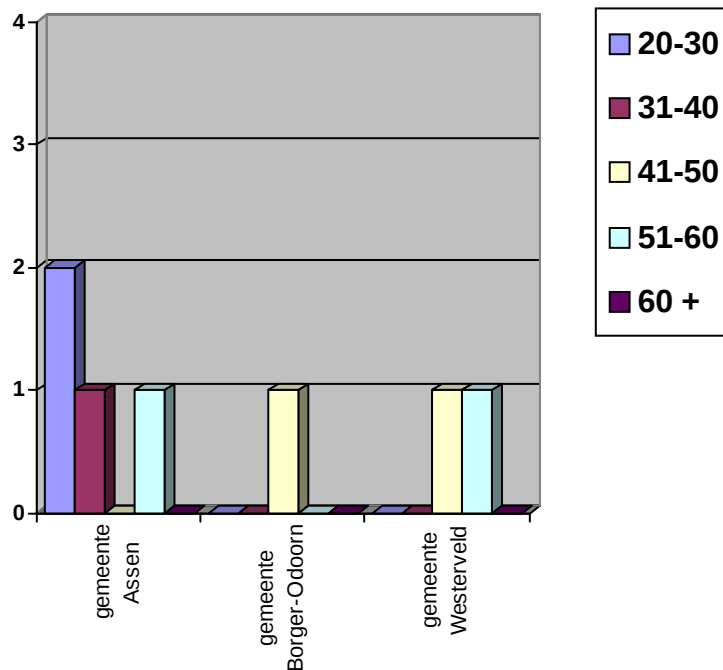
Uit deze grafiek blijkt dat er vanuit de gemeente Assen vier loketmedewerkers de enquête hebben ingevuld, vanuit de gemeente Borger-Odoorn één loketmedewerker en vanuit de gemeente Westerveld twee loketmedewerkers. In totaal hebben we zeven ingevulde enquêtes teruggekregen.

Grafiek 2: Geslacht (in de enquête vraag 1)



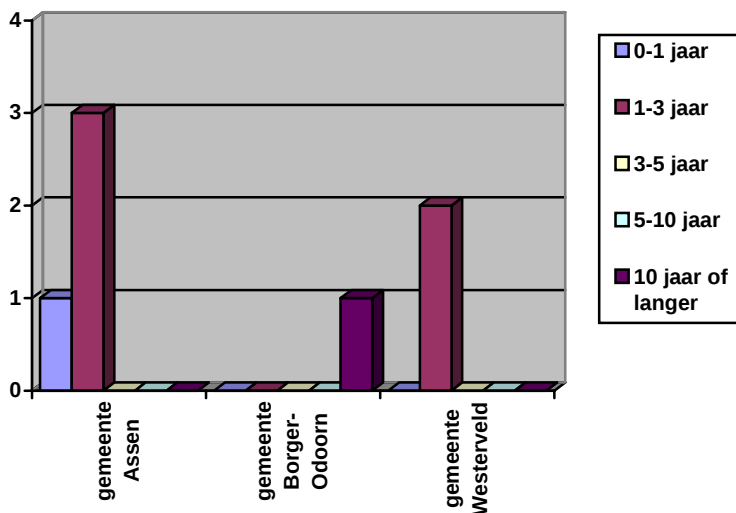
In deze grafiek is af te lezen dat er van de zeven loketmedewerkers er één man was, deze komt uit de gemeente Assen. De ander drie loketmedewerkers zijn vrouw. De loketmedewerkers uit de gemeente Borger-Odoorn en Westerveld zijn vrouw.

Grafiek 3: Leeftijd (in de enquête vraag 2)



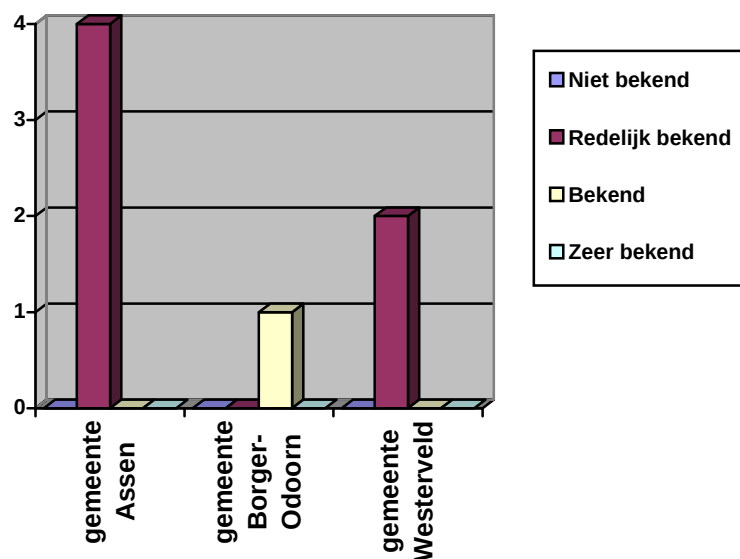
In deze grafiek is de leeftijd van de loketmedewerkers af te lezen. Hieruit blijkt dat de leeftijd van de loketmedewerkers erg varieert, namelijk tussen de 20 en 60 jaar.

Grafiek 4: Hoe lang werkzaam



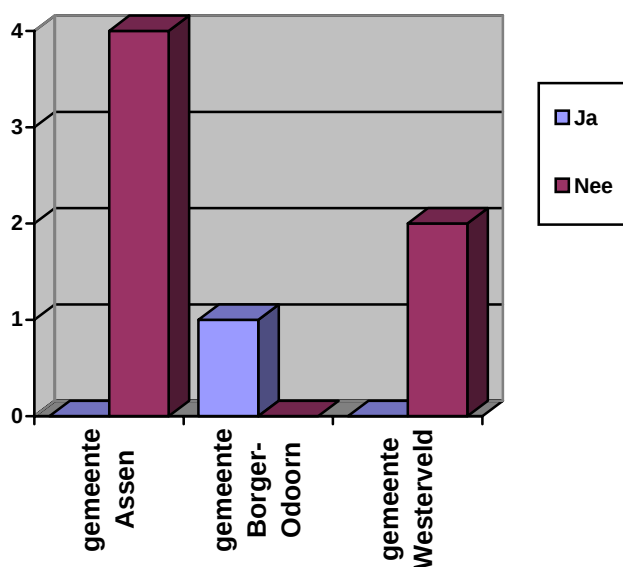
In deze grafiek is af te lezen hoe lang de loketmedewerkers werkzaam zijn bij hun gemeente. Er zijn 5 medewerkers die er één tot drie jaar werken. Één medewerker werkt niet langer dan één jaar bij de betreffende gemeente, en de ander werkt er langer dan tien jaar.

Grafiek 5: Hoe bekend met MEE



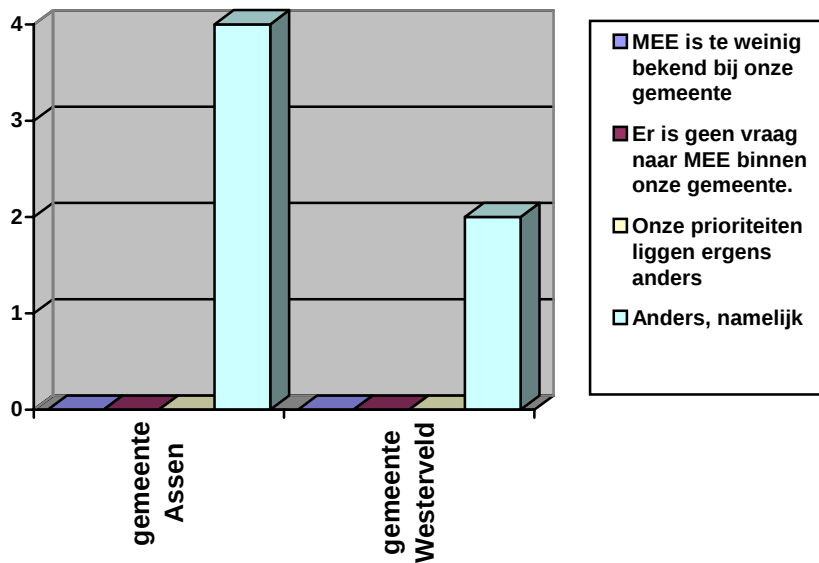
Deze grafiek geeft weer hoe bekend MEE is bij de loketmedewerkers van de drie gemeentes. Er is af te lezen dat de loketmedewerker van Borger-Odoorn bekend is met MEE. De vier loketmedewerkers van Assen zijn redelijk bekend met MEE, ook de loketmedewerkers van Westerveld zijn redelijk bekend met MEE.

Grafiek 6: Contact met MEE



Deze grafiek geeft weer of de loketmedewerkers contact hebben met MEE Drenthe. De loketmedewerkers van Assen hebben alle vier geen contact met MEE, dit geldt ook voor de twee loketmedewerkers van gemeente Westerveld. De loketmedewerker van Borger-Odoorn heeft wel contact met MEE.

Grafiek 7: Reden van geen contact met MEE



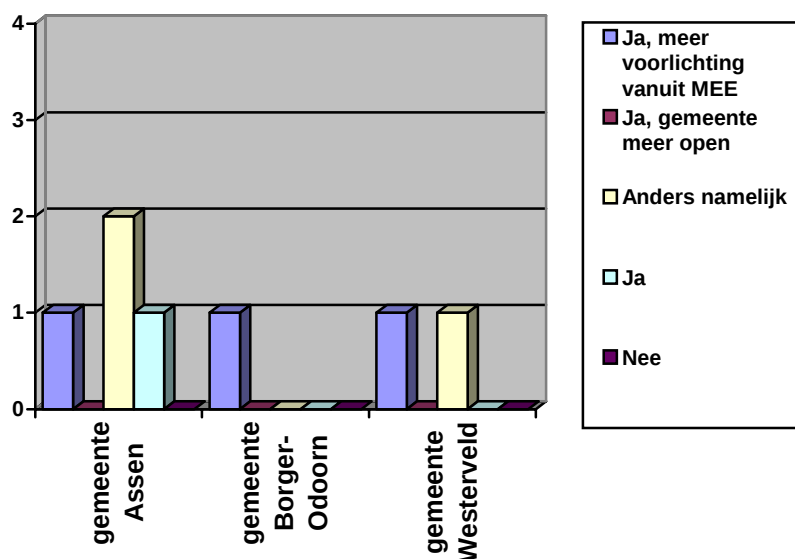
Uit deze enquête blijkt dat 6 loketmedewerkers geen contact hebben met MEE. De reden dat ze geen contact hebben, hebben ze allen aangegeven met 'anders, namelijk.' Deze antwoorden zijn beschreven in de toelichting.

Toelichting:

Bij deze vraag is zes keer het antwoord Anders, namelijk aangegeven. De volgende toelichting is daar bij gegeven:

- Tot nu toe zelf geen contact gehad met Mee (Westerveld)
- Als loketmedewerker verwijs je wel mensen naar MEE, met hun hulpvraag, zelf geen rechtstreeks contact met MEE (Assen)
- Er was een afspraak met MEE om meer bekendheid bij de gemeente Assen te bewerkstelligen, deze afspraak is niet doorgegaan i.v.m. ziekte, het wachten is op een nieuwe afspraak. (Assen)
- Geplande afspraak is afgezegd, binnenkort wordt er een nieuwe afspraak gepland. (Assen)
- Is bij mij nog geen vraag geweest die daar aanleiding toe gaf, ik verwacht wel dat dit nog gaat komen. (Assen)
- Ik heb nog geen aanvragen voor MEE gekregen (Westerveld)

Grafiek 8: Contacten in toekomst



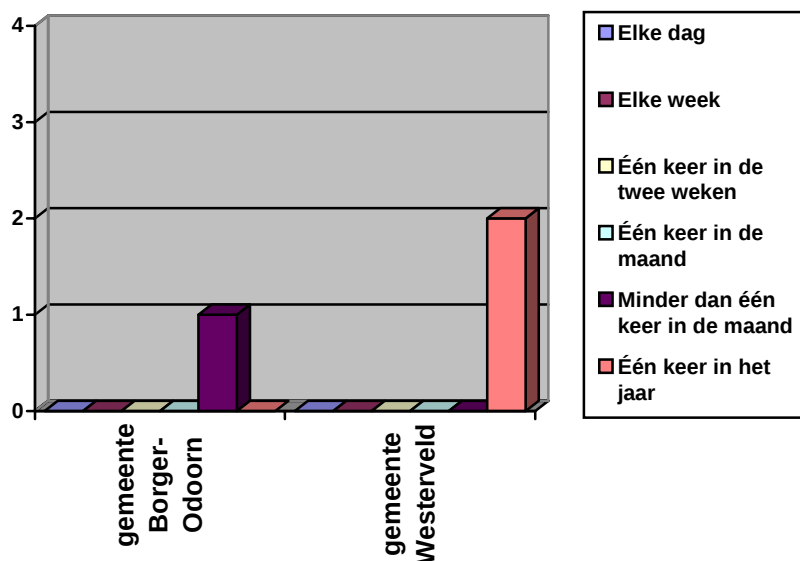
Uit deze grafiek is af te lezen dat deze vraag is ingevuld door alle medewerkers, dus ook door diegene die wel contact heeft met MEE. Hieruit blijkt dat 3 loketmedewerkers in de toekomst graag meer voorlichting willen vanuit MEE. Één loketmedewerker wil in de toekomst in ieder geval meer contact. 3 loketmedewerkers hebben 'anders, namelijk..' ingevuld. Deze antwoorden zijn beschreven in de toelichting.

Toelichting:

Bij deze vraag is drie keer het antwoord Anders, namelijk ingevuld. Bij deze antwoorden is de volgende toelichting gegeven:

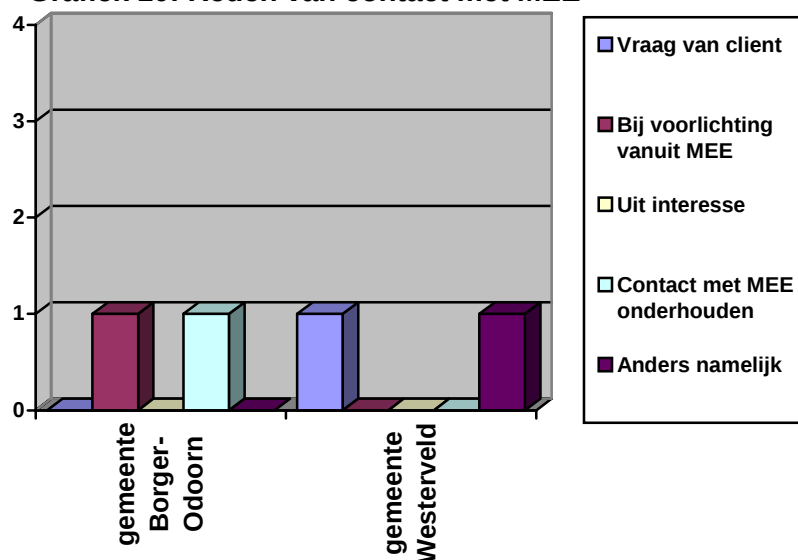
- Ja, sinds vorig jaar hebben wij de Wmo bij onze werkzaamheden gekregen, het vergt enige tijd om met de verschillende instantie bekend te raken. (Westerveld)
- Er was een afspraak met MEE om meer bekendheid bij de gemeente Assen te bewerkstelligen, deze afspraak is niet doorgegaan i.v.m. ziekte, het wachten is op een nieuwe afspraak. Er zijn wel folders van MEE, deze liggen in het loket. Informatie over MEE is dus aanwezig. (Assen)
- Ja, maar we zijn er mee bezig (Assen)

Grafiek 9: Frequentie van de contacten met MEE



Uit deze grafiek blijkt dat de loketmedewerker van Borger-Odoorn minder dan één keer in de maand contact heeft met MEE. De twee loketmedewerkers van gemeente Westerveld hebben één keer in het jaar contact met MEE.

Grafiek 10: Reden van contact met MEE



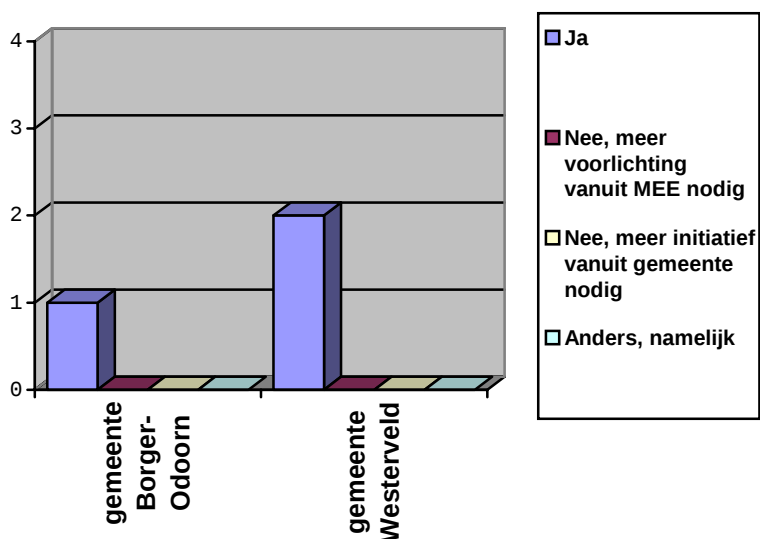
In deze grafiek is af te lezen wat de reden van het contact met MEE is. De loketmedewerker van Borger-Odoorn heeft twee antwoorden ingevuld, namelijk dat er contact is als MEE voorlichting geeft en om contact met MEE te onderhouden. De loketmedewerkers van Westerveld hebben contact bij de vraag van de cliënt en één keer is 'anders namelijk..' ingevuld. Dit antwoord is beschreven in de toelichting.

Toelichting:

Bij deze vraag is één keer het antwoord Anders, namelijk aangekruist. De volgende toelichting werd hier bij gegeven:

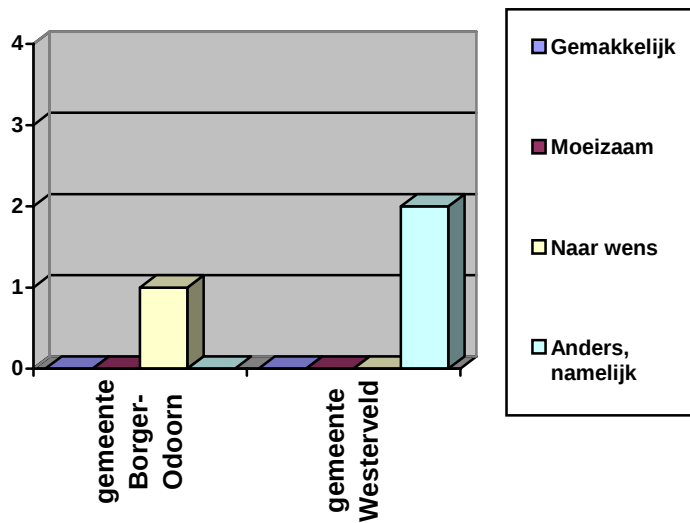
- Ja, sinds vorig jaar hebben wij de Wmo bij onze werkzaamheden gekregen, het vergt enige tijd om met de verschillende instantie bekend te raken. (Westerveld)

Grafiek 11: Tevredenheid over hoeveelheid contact



Uit deze grafiek blijkt dat zowel de medewerker van Borger-Odoorn als de medewerkers van Westerveld tevreden zijn over de hoeveelheid contact met MEE.

Grafiek 12: Verloop van contacten



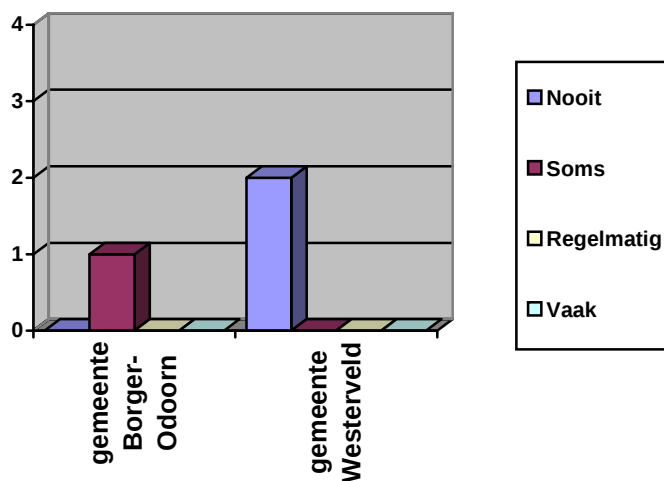
In deze grafiek is af te lezen dat de loketmedewerker van Borger-Odoorn de contacten naar wens vindt verlopen. De medewerkers van Westerveld hebben ingevuld, anders namelijk... Deze antwoorden zijn beschreven in de toelichting.

Toelichting:

Bij deze vraag is twee keer het antwoord Anders, namelijk ingevuld. Hierbij werd de volgende toelichting gegeven:

- op basis van 1 contact kan ik daar weinig van zeggen (Westerveld)
- als er behoefte is of een vraag weet ik de weg wel te vinden. (Westerveld)

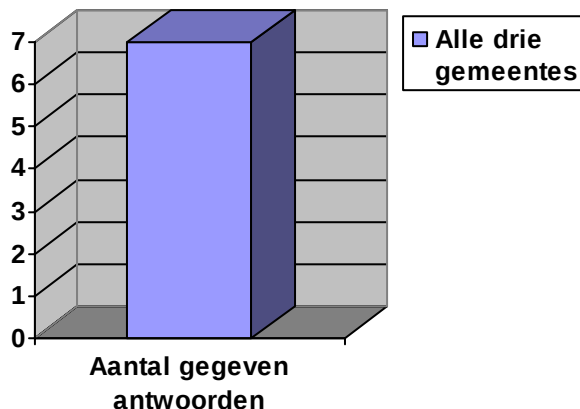
Grafiek 13: Frequentie van doorverwijzen naar MEE



Uit deze grafiek blijkt dat de gemeente Borger-Odoorn soms cliënten doorverwijst naar MEE. De loketmedewerkers van Westerveld verwijzen nooit door naar MEE.

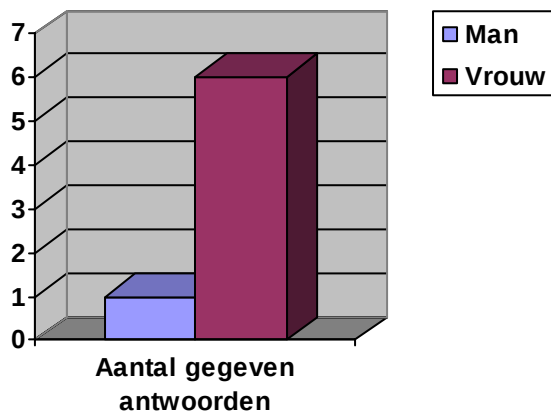
Hieronder volgende de grafieken met daarin aangegeven hoe vaak een bepaald antwoord is gegeven door alle deelnemers aan de enquête bij elkaar:

Grafiek 14: Deelnemers per gemeente



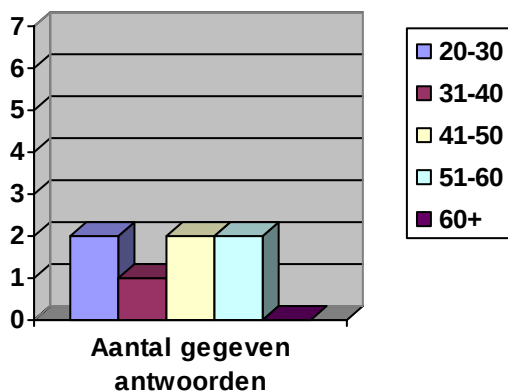
Uit deze grafiek is af te lezen dat er in totaal zeven mensen hebben deelgenomen aan de enquête.

Grafiek 15: Geslacht



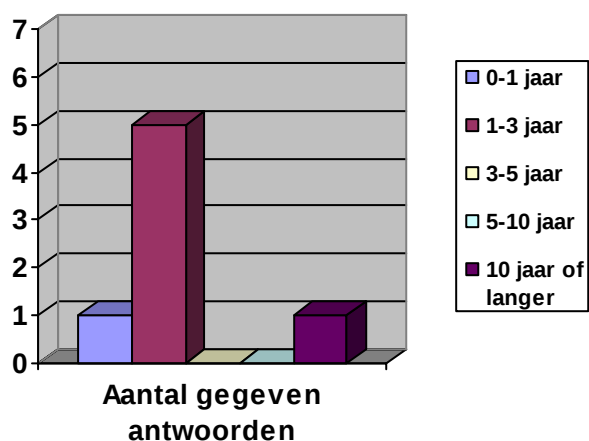
Uit deze grafiek is af te lezen dat er zes vrouwen en één man hebben deelgenomen aan de enquête.

Grafiek 16: Leeftijd



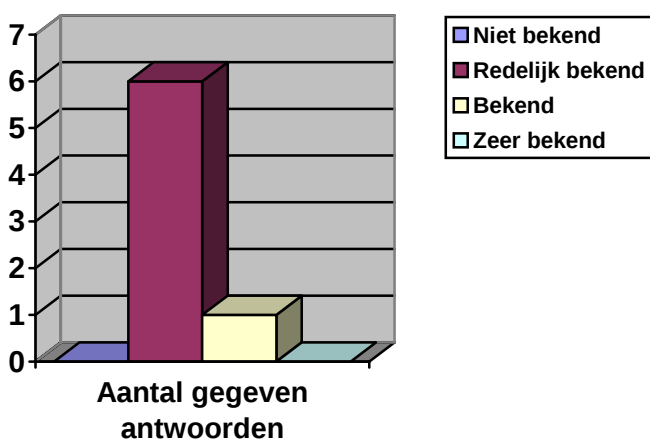
Uit deze grafiek is af te lezen dat er twee mensen tussen de 20 en 30 jaar, één tussen de 31 en 40 jaar, twee tussen de 41 en 50 jaar en twee tussen de 51 en 60 jaar hebben gereageerd.

Grafiek 17: Hoe lang werkzaam



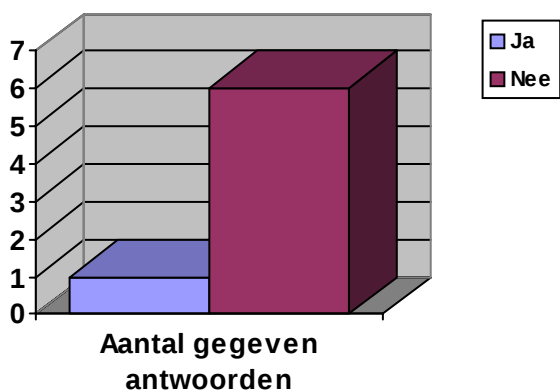
Uit deze grafiek is af te lezen dat één persoon niet langer dan 1 jaar bij de betreffende gemeente werkt, vijf personen 1 tot 3 jaar, en één persoon vijf jaar of langer.

Grafiek 18: Hoe bekend met MEE



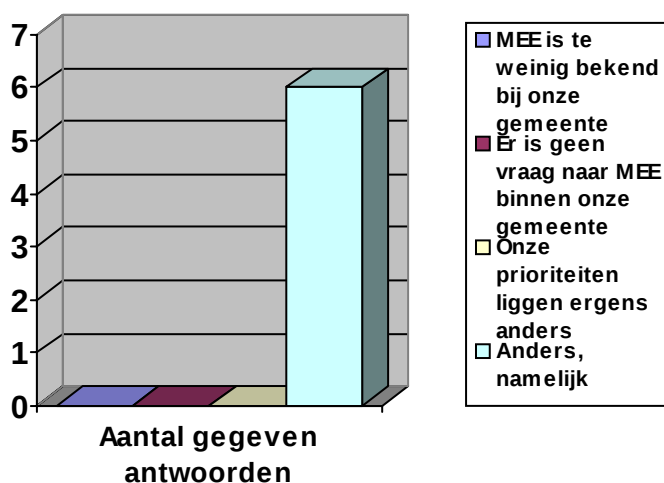
Uit deze grafiek is af te lezen dat zes personen aangeven redelijk bekend te zijn met MEE en één bekend is met MEE.

Grafiek 19: Contact met MEE



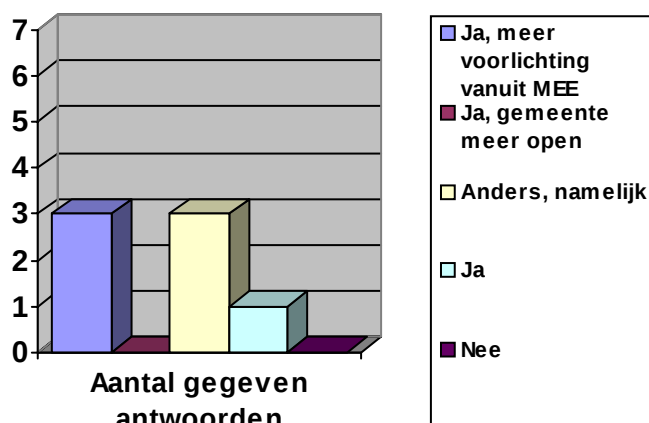
Uit deze grafiek is af te lezen dat één persoon contact heeft met MEE en zes personen aangeven dit niet te hebben.

Grafiek 20: Reden van geen contact



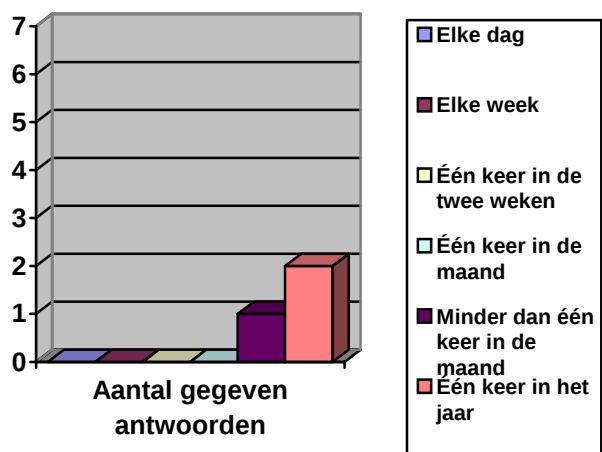
Uit deze grafiek is af te lezen dat alle personen hebben geantwoord 'anders namelijk', deze antwoorden zijn af te lezen in grafiek 7.

Grafiek 21: Contacten in de toekomst met MEE



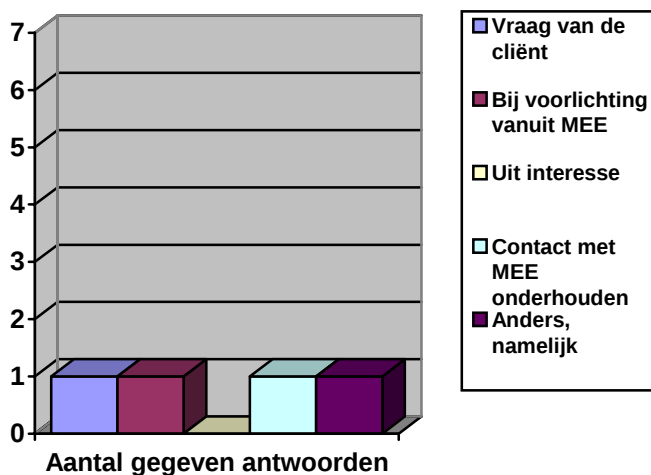
Uit deze grafiek is af te lezen dat drie personen meer voorlichting willen vanuit MEE, één persoon meer contact wil, en twee personen 'anders namelijk..'hebben ingevuld. Deze antwoorden zijn af te lezen in grafiek 8.

Grafiek 22: Frequentie van de contacten met MEE



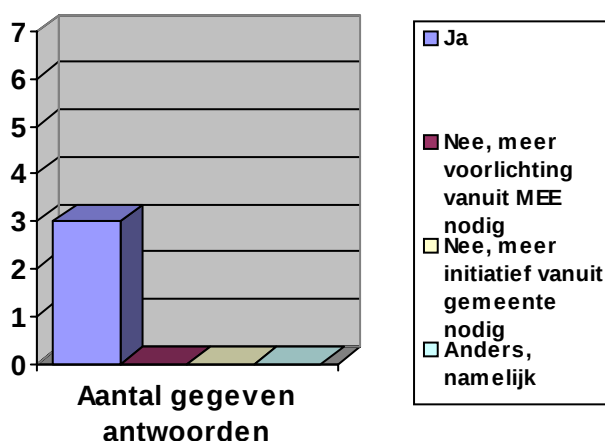
Uit deze grafiek is af te lezen dat twee personen één keer in het jaar contact hebben met MEE, en één persoon minder dan één keer in de maand.

Grafiek 23: Reden van contact met MEE



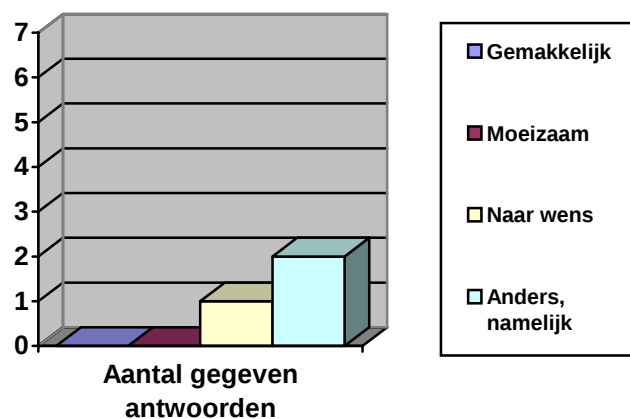
Uit deze grafiek is af te lezen dat één persoon bij de vraag van de cliënt contact heeft met MEE, één persoon bij voorlichting vanuit MEE, één persoon heeft contact om deze te kunnen onderhouden en één persoon heeft 'anders, namelijk..' ingevuld. Dit antwoord is af te lezen in grafiek 10.

Grafiek 24: Tevredenheid over hoeveelheid contact.



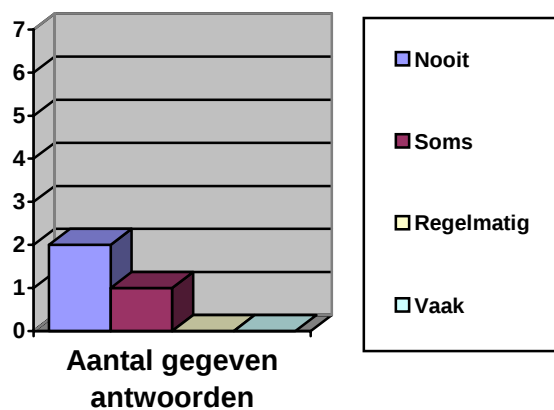
Uit deze grafiek is af te lezen dat drie personen tevreden zijn over het contact met MEE.

Grafiek 25: Verloop van contacten



Uit deze grafiek is af te lezen dat één persoon vindt dat de contacten naar wens verlopen, en één persoon 'anders namelijk..' heeft ingevuld. Dit antwoord is af te lezen in grafiek 12

Grafiek 26: Frequentie van doorverwijzen naar MEE



Uit deze grafiek is af te lezen dat twee personen nooit cliënten doorverwijzen naar MEE en één persoon verwijst soms door.

Hoofdstuk 6. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk hebben we conclusies getrokken uit de uitkomsten die in hoofdstuk vijf weergegeven zijn. Deze hebben we per deelvraag beschreven.

Naar aanleiding van de resultaten kunnen wij de deelvragen en de onderzoeksvraag beantwoorden. We zullen eerst de deelvragen beantwoorden en als laatste de onderzoeksvraag.

Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Westerveld?

Vanuit het interview met de consultant van MEE hebben we de volgende conclusies getrokken:

- Gemeente Westerveld stond in het begin niet open voor MEE. De consultant heeft daar voorlichting gegeven, maar ze hebben daar niet echt een WMO-loket. Ze hebben wel WMO-consulenten, maar die zijn veel breder inzetbaar en richten zich niet alleen op de WMO, maar ook op ruimtelijke ordening en bouwvragen. De consultant van MEE heeft daar dus voorlichting gegeven en toen stonden ze ervan te kijken wat MEE allemaal wel niet kon.
- De gemeente Westerveld heeft voornamelijk een sociale kaart van hun eigen gemeente en kijkt niet verder.
- De kleine gemeenten hebben meer het idee dat het moet van de overheid. Ze moeten heel veel doen binnen de WMO, de WVG moest over in de WMO, dus ook de consulenten, zodat ze veel breder inzetbaar zouden worden. MEE heeft de druk van de overheid dat ze contacten moeten onderhouden. In de toekomst moet MEE op de kaart worden gezet. Omdat in 2010 de financiën van MEE overgeheveld dienen te worden naar de gemeenten, hebben de gemeenten op dit moment nog niet de behoefte om veel aandacht aan MEE te besteden. Ze zijn nog eerst bezig met de thuiszorg, omdat dat afgelopen jaar hun prioriteit had. Dus ook voor de gemeenten komen er een aantal nieuwe dingen aan, waar ze zich aan moeten houden. Het is heel verschillend per gemeente. De consulenten moeten zelf de contacten met de gemeenten warm houden, maar het kan anders. Gemeenten verwijzen bijna niet naar hen, ze komen nauwelijks met een vraag.
- MEE heeft er belang bij dat er meer contact komt met de gemeenten. Ze hebben van de overheid de opdracht gekregen om hen te laten zien hoe ze contacten met de gemeenten opbouwen en omdat ze in 2010 gefinancierd dienen te worden door de gemeenten. De gemeenten hebben hier op dit moment minder belang bij. Wel als MEE voorlichting geeft, maar de gemeente moeten heel veel, ze staan onder druk. Ze krijgen veel opgelegd van bovenaf.

Vanuit de enquêtes hebben we de volgende conclusies kunnen trekken:

- Gemeente Westerveld heeft geen tot 1 x per jaar contact met MEE
- MEE is redelijk bekend bij gemeente Westerveld.
- Gemeente Westerveld verwijst nooit door naar MEE.
- Westerveld is tevreden met de hoeveelheid contact met MEE.
- Het vergt enige tijd om met verschillende instanties bekend te raken, daarom heeft Westerveld op dit moment geen prioriteit bij MEE.

Door de conclusies vanuit het interview en de enquête met elkaar te vergelijken, hebben we opgemerkt dat er één grote overeenkomst te vinden is. Zowel de consultant als de loketmedewerker geven aan dat de prioriteiten van gemeente Westerveld op dit moment niet liggen bij contact met MEE.

Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Assen?

Vanuit het interview met de consultant van MEE hebben we de volgende conclusies getrokken:

- De consultant heeft heel sporadisch contact met de loketmedewerkers van Assen. Dan gaat het voornamelijk over cliënten in de bestaande cliëntensituatie. Hij krijgt geen aanmeldingen vanuit de gemeente Assen.
- Na de verkiezingen zijn er weer nieuwe wethouders gekomen en het contact moet dus opnieuw worden opgebouwd.

Vanuit de enquêtes hebben we de volgende conclusies kunnen trekken:

- Gemeente Assen heeft geen contact met MEE Drenthe.
- MEE is redelijk bekend bij de gemeente Assen.
- Bij de gemeente Assen zijn folders van MEE aanwezig en er wordt wel doorverwezen naar MEE, maar er is geen rechtstreeks contact met MEE.
- Gemeente Assen wil graag meer voorlichting vanuit MEE. Er was hiervoor een afspraak gemaakt maar deze is niet doorgedaan, het is nog steeds wachten op een nieuwe afspraak.

Door de conclusies vanuit het interview en de enquête met elkaar te vergelijken, hebben we opgemerkt dat er geen contact is tussen gemeente Assen en MEE Drenthe. Wel is er van beide partijen de behoefte om dit contact (weer) op te bouwen. Gemeente Assen geeft duidelijk dat er behoefte is aan meer voorlichting.

Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en gemeente Borger-Odoorn?

Vanuit het interview met de consulent van MEE hebben we de volgende conclusies getrokken:

- Het is een eenzijdig contact, maar dit verloopt positief. De consulent hoorde dat de gemeente het prettig vindt dat ze de persoonlijke contacten onderhoudt.
- Ze hebben gewoon geen cliëntvragen meer, het kan niet worden afgedwongen
- De gemeenten moeten de meerwaarde van MEE inzien. Nu valt het nog niet onder hun prioriteit.
- De gemeente moet inzien dat ze er belang bij hebben om contacten met MEE te hebben en dat MEE de expertise heeft over die doelgroep. Als ze een vraag hebben over zo'n cliënt, moeten ze inzien dat de MEE daar aanvullend in kan zijn.
- De MEE biedt veel meer diensten dan alleen binnen prestatieveld 3. De gemeente heeft dit niet door. Sowieso komen we bij alle prestatievelden nog lang niet duidelijk genoeg in beeld.

Vanuit de enquêtes hebben we de volgende conclusies kunnen trekken:

- Gemeente Borger-Odoorn heeft één keer in de maand contact met MEE Drenthe. Dit bij voorlichtingen vanuit MEE en om de contacten onderling te onderhouden.
- MEE Drenthe is bekend bij gemeente Borger-Odoorn.
- De contacten verlopen naar wens, maar ze zouden in de toekomst graag meer voorlichting vanuit MEE willen.
- Gemeente Borger-Odoorn verwijst soms cliënten door naar MEE Drenthe.

Door de conclusies vanuit het interview en de enquête met elkaar te vergelijken, hebben we opgemerkt dat zowel MEE Drenthe als gemeente Borger-Odoorn tevreden zijn over de contacten die er nu zijn. Ze vinden het beide belangrijk om de persoonlijke contacten te onderhouden.

Wat zijn de verschillen in contacten tussen MEE Drenthe en de drie gemeenten?

Naar aanleiding van de antwoorden op de interviewvragen van de drie consultants van MEE Drenthe hebben we de volgende conclusies getrokken:

- Gemeenten hebben andere prioriteiten op dit moment. MEE is nu nog niet belangrijk genoeg voor hen. Zolang de MEE nog niet onder de WMO valt, qua financiering, heeft de gemeente nog geen belang bij MEE. Als dit wel zo is, dan moeten de gemeenten wel.
- Gemeentes hebben niet inzichtelijk wat MEE precies en wat MEE kan bieden.
- Het ligt aan de consultant van de gemeente of MEE wordt ingezet of niet. Dit is per gemeente heel verschillend.
- MEE probeert wel contact te leggen/verbeteren, maar de gemeentes hebben het hier te druk voor.

Naar aanleiding van de antwoorden op de enquêtevragen van de loketmedewerkers van de gemeenten Westerveld, Assen en Borger-Odoorn hebben we de volgende conclusies getrokken:

- Over het algemeen is MEE Drenthe redelijk bekend bij de gemeenten.
- Er is overwegend geen contact met MEE Drenthe maar de behoefte naar voorlichting vanuit MEE is groot.
- De reden van de contacten die er wel zijn komen niet vanuit interesse naar MEE Drenthe, maar vooral bij voorlichting vanuit MEE, om de contacten te onderhouden en bij doorverwijzen.
- Over het algemeen zijn de gemeenten tevreden over de hoeveelheid contacten.
- De gemeenten verwijzen bijna nooit een cliënt door naar MEE Drenthe.

Uit de interviews met de consultants van MEE en de loketmedewerkers van de drie verschillende gemeentes blijkt dat de verschillen in contacten voornamelijk zit in de frequentie. Een ander belangrijk verschil is de mate van tevredenheid. De drie gemeentes zijn over het algemeen tevreden over het contact. De consultants van MEE zouden graag nog meer contact willen hebben met de gemeentes.

"Hoe verlopen de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten Assen, Westerveld en Borger-Odoorn? Zijn ze naar wens en wat kan er worden verbeterd?"

De contacten tussen MEE Drenthe en de drie gemeenten worden door de consultants en de loketmedewerkers per gemeente erg verschillend ervaren. Bij de gemeente Westerveld kwam duidelijk naar voren dat de prioriteiten niet bij MEE liggen en dat de behoefte aan contact er op dit moment nog niet is. De gemeente Assen heeft geen contact met MEE maar de behoefte is er van zowel de gemeente als van MEE Drenthe wel. Bij Borger-Odoorn is er wel contact maar er is behoefte naar meer contact door middel van voorlichting vanuit MEE.

Over het algemeen lopen de contacten volgens de gemeenten naar wens terwijl de consultants van MEE hier nog niet helemaal tevreden over zijn. Uit de enquêtes blijkt wel dat de gemeenten behoefte hebben aan meer voorlichting vanuit MEE. In hoofdstuk 8 staat beschreven wat onze adviezen zijn richting MEE om de contacten tussen MEE Drenthe en de gemeenten meer naar wens te laten verlopen.

De hypothese die we gedurende het onderzoek hebben opgesteld worden door de conclusies beantwoord. Deze hypothesen waren:

- Wij verwachten dat gemeentes geen duidelijk beeld hebben van wat MEE Drenthe is en wat het te bieden heeft en daarom weinig mensen doorverwijst naar MEE Drenthe.

Uit de enquêtes en interviews is gebleken dat de gemeente daadwerkelijk behoefte heeft aan meer voorlichting vanuit MEE. MEE is redelijk bekend bij de gemeenten, dit betekent dat MEE nog bekender kan worden bij de gemeenten.

- Wij verwachten dat we moeizaam contact kunnen krijgen met de verschillende gemeentes omdat ze andere prioriteiten hebben.

In hoofdstuk 4.4 Ervaring bij de dataverzameling is terug te lezen dat wij moeite hebben gehad om informatie te verkrijgen bij de gemeenten. We hebben een aantal keren moeten mailen en bellen om ingevulde enquêtes terug te krijgen. De reden voor dit moeizame contact is bij ons niet bekend geworden.

Hoofdstuk 7. Evaluaties

In dit laatste hoofdstuk evalueren we ons onderzoek en geven we aanbevelingen, adviezen en suggesties voor verder onderzoek.

7.1 Evaluatie

Productevaluatie

Bij het uitvoeren van ons onderzoek hebben we verschillende fasen doorlopen. Gedurende deze fasen hebben we ervaren dat ons onderzoek een aantal sterke en zwakke punten had.

De sterke punten uit ons onderzoek zijn:

- De manier waarop MEE Drenthe ons onderzoek begeleidde: snel, persoonlijk en enthousiast
- De persoonlijke benadering van de consultants van MEE door middel van interviews.
- De verwerking van de gegevens in grafieken.

Het zwakke punt uit ons onderzoek is:

- De contacten met de gemeentes.

MEE Drenthe is een prettige organisatie om voor te werken. Er is veel bereidheid om te helpen en op vragen wordt snel antwoord gegeven. Ook konden we er elke dag binnenlopen en was er altijd een werkplek beschikbaar.

De onderzoeksvraag die MEE Drenthe aan ons voorlag was om te beginnen erg breed. Na gesprekken met onze werkbegeleider hebben we onze onderzoeksvraag een aantal keer bijgesteld. Dit bijstellen hoort bij het soort onderzoek wat we doen, namelijk exploratief, echter levert het wel onduidelijkheid en vertraging op, maar hier bij zijn we geholpen door onze begeleider vanuit MEE en ook vanuit school. We hebben dit soort onderzoek niet als een zwak punt ervaren, maar als leerzaam, omdat we constant alert moesten zijn op veranderingen en bijstellingen van de onderzoeksvraag. De afspraken die we hebben gemaakt met de consultants en begeleiders vanuit MEE verliepen voorspoedig. Er werd snel gereageerd en de bereidheid om mee te werken was groot. De afspraken die we maakten met de loketmedewerkers van de gemeentes verliepen minder goed. Bij de gemeente Assen kregen we snel antwoord en de enquêtes werden allemaal snel teruggestuurd. Bij de gemeente Borger-Odoorn kregen we weinig respons. Drie loketmedewerkers hebben de enquête ontvangen waarvan er één persoon heeft gereageerd. Op een aantal herinneringsmails werd niet gereageerd. Van de gemeente Westerveld kregen we in eerste instantie geen enkele enquête terug terwijl er zes zouden kunnen reageren. Op deze herinneringsmail werd gereageerd dat de enquêtes nogmaals naar de loketmedewerkers gestuurd zouden worden. Ook hierop kregen we geen reactie. Nadat we erachteraan hadden gebeld kregen we pas reacties, maar ook nu niet veel. We hebben twee van de zes reacties gehad. Hierdoor werd het voor ons lastig om een duidelijk en compleet beeld te krijgen van de contacten die er lopen tussen gemeenten en MEE Drenthe. De betrouwbaarheid van ons onderzoek is op deze manier kleiner geworden dan als er door iedereen was gereageerd. Toch is ons streefpunt van 45% respons gehaald en is het uiteindelijk wel betrouwbaar te noemen. We hebben naar ons idee toch duidelijke conclusies en aanbevelingen kunnen schrijven. De gegevens uit de enquêtes hebben we verwerkt in het programma 'Word'. Dit hebben we gedaan door de gegevens in grafieken te zetten zodat we hierdoor een duidelijk beeld hebben gekregen van de gegeven antwoorden. Door de grafieken zijn alle gegevens overzichtelijk achter elkaar gekomen en hierdoor hebben we eenvoudig conclusies kunnen trekken.

7.2 (beleids)aanbevelingen

Zoals in hoofdstuk 7 is beschreven zijn de gemeentes over het algemeen tevreden over de frequentie van contacten met MEE Drenthe. Uit de enquêtes blijkt echter dat ze wel behoefte hebben aan meer voorlichting vanuit MEE. De uitkomst van de vraag: “Hoe bekend is MEE?” is zes keer het antwoord ‘redelijk bekend’, gegeven en maar één keer ‘bekend’. Hieruit maken wij op dat de gemeenten nog niet helemaal inzichtelijk hebben wat MEE Drenthe precies inhoudt en wat MEE Drenthe precies kan aanbieden aan de gemeenten. MEE Drenthe zou dit kunnen verbeteren door voorlichting te geven aan de loketmedewerkers van de gemeente. In deze voorlichting kan worden ingegaan op de verschillende diensten die MEE Drenthe biedt en wat de rol van de gemeente daarin kan zijn. Door de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning dient MEE in het jaar 2010 gefinancierd te worden door de gemeenten. Dit feit kan een aanknopingspunt zijn om voorlichting te gaan geven bij de gemeenten. In de voorlichting kan worden verteld bij welke prestatievelden MEE de gemeente allemaal kan ondersteunen en wat de meerwaarde voor de gemeente is om MEE Drenthe in te schakelen.

Uit de interviews en enquêtes is gebleken dat de contacten met de gemeente Borger-Odoorn naar wens verlopen. Dit wordt zowel door de loketmedewerker van de gemeente als door de consulent van MEE Drenthe gezegd. Een opvallend punt bij dit contact is dat ze ongeveer één keer in de maand contact hebben. Dit contact wordt niet altijd gelegd wanneer een cliënt wordt doorverwezen naar MEE Drenthe, maar ook vaak om de onderlinge contacten, tussen loketmedewerker en de consulent, te onderhouden. De consulent van MEE Drenthe neemt regelmatig met de gemeente contact op, via telefoon of door langs gaan, om te vragen of ze nog genoeg folders van MEE hebben liggen en of er nog vragen of onduidelijkheden zijn. Dit wordt door de gemeente als prettig ervaren. Omdat blijkt dat deze manier van contact leggen en onderhouden positief verloopt, willen we dit ook aan de andere consulenten van MEE Drenthe aanbevelen. Neem regelmatig contact op met de gemeente en ga af en toe eens langs, zodat de loketmedewerkers een gezicht hebben bij MEE. Hierbij is het wel belangrijk dat dit contact de gemeentes niet wordt opgedrongen. Uit de enquêtes en interviews is immers gebleken dat niet elke gemeente op dit moment de prioriteit bij MEE heeft liggen.

7.3 Suggesties voor verder onderzoek

Tijdens ons onderzoek zijn we er achter gekomen dat de gemeenten op dit moment druk zijn met de invoeringen van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning. Omdat MEE Drenthe per 2010 gefinancierd dient te worden door de gemeenten, is het van belang om goed helder te hebben onder welke prestatievelden MEE Drenthe de gemeenten kan ondersteunen. Ons advies is dan ook om te onderzoeken welke diensten van MEE onder welke prestatievelden vallen. Wanneer dit duidelijk is, zal het misschien ook een stuk eenvoudiger zijn om contacten met de gemeenten te leggen en deze te onderhouden.

Nawoord

We hopen dat u dit verslag met veel genoegen en plezier heeft gelezen. We hebben met veel enthousiasme aan dit onderzoek gewerkt en kijken terug op een leuke en leerzame periode. Wij hebben ontzettend veel mogen leren tijdens het werken aan dit onderzoek en gaan deze kennis zeker gebruiken in onze toekomstige banen.

Literatuurlijst:

Boeken:

- Baarda, D.B., Goede de, M.P.M., Basisboek Methoden en technieken, handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek, Wolters-Noordhoff Groningen, 2006, vierde druk.
- Emans, B.J.M., Interviewen: theorie, techniek en training, Stenford Kroese Groningen, 2002, vierde herziende druk.
- Baarda, D.B., Goede de, M.P.M., Kalmijn, M., Basisboek enquêteren: handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquêtes, Wolters-Noordhoff Groningen, 2007, tweede druk.
- Hover, C., Stiphout van, R. *MEE diensten*. Hoonte Bosch & Keuning, Utrecht 2005
- Hover, C. *MEE collectieve taken*. Hoonte Bosch & Keuning, Utrecht 2004
- Hover, C. *MEE- raad en daad bij het leven met een beperking*. Hollandia Printing, Heerhugowaard 2005.

Internetsites:

- <http://www.mee.nl>
- <http://www.meenederland.nl>
- <http://www.meedrenthe.nl>
- <http://www.minvws.nl/dossiers/wmo/default.asp>
- <http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/Prestatievelden>
- <http://www.assen.nl>
- <http://www.borger-odoorn.nl>
- <http://www.gemeentewesterveld.nl>
- <http://www.invoeringwmo.nl/wmo>

Personen:

- Kees van Wolferen, manager Intake en Informatie
- Erica Bouman, manager Strategie, Beleid en Innovatie
- Erik van Driessen, consulent MEE Drenthe, afdeling Informatie en Advies
- Erjan Scheepers, consulent MEE Drenthe, afdeling Informatie en Advies
- Inge Paauwe, consulent MEE Drenthe, afdeling Informatie en Advies

Bijlagen:

Bijlage 1: Definiëring van de begrippen

De volgende begrippen hebben betrekking op ons onderzoek. Door een korte omschrijving hiervan wordt duidelijk wat we onder de begrippen verstaan, zodat het niet verward kan worden met een ander begrip.

Bij elk begrip beschrijven we ook welke specifieke begrippen bij ons onderzoek van toepassing zijn.

Eigenschapbegrip

Een eigenschapbegrip is een kenmerk van iemand, een object een situatie of een proces. De begrippen ga je meten, dit kan met behulp van speciale instrumenten. Bij een eigenschapbegrip is er sprake van variatie: in de zin van meer of minder.

Het eigenschapbegrip bij ons onderzoek, is het contact tussen MEE en verschillende gemeentes.

Eenheidsbegrip

Met een eenheidsbegrip wordt aangegeven aan wie of wat een eigenschap toebehoort. Het omvat niet alleen mensen, maar kan ook betrekking hebben op een product, instelling, bedrijven, landen, situatie, etc. Het geeft niet alleen aan van wie of wat de eigenschappen een kenmerk zijn, maar ook over wie of wat je uitspraken gaat doen.

De eenheidsbegrippen bij ons onderzoek zijn de consulenten van het Informatie en Advies Team van MEE Drenthe en de loketmedewerkers van de gemeentes Assen, Borger-Odoorn en Westerveld.

Contacten:

Onder de contacten tussen MEE Drenthe en een gemeente verstaan wij de communicatie via telefoon, mail of face-to-face, die plaatsvindt tussen deze twee partijen.

Wij gaan onderzoeken hoe vaak er contact is, of dit naar tevredenheid verloopt, of dit eenzijdig is en wanneer dit contact wordt gezocht en plaatsvindt.

Consulenten van het informatie en advies team (IAT) van MEE Drenthe

Consulenten van het informatie advies team analyseren de vraag van de cliënt en bieden op basis daarvan informatie, advies en verzorgen de aanmeldings- en vervolgprocedure en ondersteunen daarin mensen met een beperking, hun ouders/verzorgers en betrokkenen. Daarnaast bieden ze consultatie en advies aan externe organisaties.

Loketmedewerkers

Loketmedewerkers van de WMO zijn het eerste aanspreekpunt voor de mensen die een voorziening in het kader van de wet WMO komen aanvragen bij de gemeente. Ze dragen zorg voor de verduidelijking en analyse van de hulpvraag en adviseren de mensen over mogelijke oplossingen.

Populatie

Alle eenheden (zie uitleg eenheidsbegrip hierboven) samen vormen de populatie.

In ons onderzoek zijn dit de consulenten van MEE Drenthe en de loketmedewerkers van de drie gemeentes.

Exploratief onderzoek:

Bij dit soort onderzoek is er vooraf geen theorie en zijn er ook geen scherp geformuleerde hypothesen voorhanden. Exploratief onderzoek is juist gericht op de ontwikkeling van een theorie en/of scherpere formulering van hypothesen. Via exploratief onderzoek wil je antwoord krijgen op verschil- en/of samenhangonderzoeksvragen.

Dit soort onderzoek is bij ons project van toepassing omdat we onze onderzoeksvraag toepassen op drie verschillende gemeentes. Deze verschillen willen we in kaart brengen, waarna we ons advies kunnen opstellen. Ook is het zo dat we iets gaan onderzoeken, waar nog niet eerder onderzoek naar is geweest, er is dus nog geen theorie over geschreven.

Bijlage 2: Interviewvragen

Vragen voor de consultants van MEE Drenthe met betrekking tot de relatie tussen MEE Drenthe en de verschillende gemeenten binnen Drenthe.

- Hoe vaak hebben jullie contact met de betreffende gemeente?
- Waar gaan deze contacten over?
- Vindt u dit contact genoeg?
- Verlopen deze contacten gemakkelijk?
- Zou u deze contacten anders willen zien?
- Hoe denkt de betreffende gemeente over MEE? Wordt er veel doorverwezen?
- Hoeveel cliënten komen er uit de betreffende gemeente?



Geachte loketmedewerker,

Voor onze opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) doen wij een afstudeeronderzoek bij MEE Drenthe. Wij onderzoeken hoe de communicatie verloopt tussen MEE Drenthe en verschillende gemeentes uit Drenthe. Om de verschillen in kaart te brengen hebben we een enquête opgesteld. Om ook de ervaring van de gemeentes duidelijk te krijgen, benaderen we u hiervoor.

Wij vragen daarom of u de vragenlijst wilt invullen, tijdelijk op wilt slaan en wilt terug te sturen naar het e-mailadres sanne.kuiper@hotmail.com . Wij vragen dit om dit voor maandag 31 maart, zodat wij de gegevens kunnen verwerken.

De vragenlijst kan ingevuld worden door een 'X' in het kleine vierkant te zetten voor het antwoord dat voor u van toepassing is. Dit doet u door met de muis in het kleine vierkant te klikken en vervolgens de 'X'-toets in te drukken.

De vragenlijst begint op de volgende pagina.

Het invullen van de vragenlijst kost u slechts enkele minuten, maar levert ons veel op.
Bij voorbaat dank voor het invullen en retourneren van de vragenlijst.

Vriendelijke groet,

Carlijn Bolding
Sanne Kuiper

Vragenlijst

1. Wat is uw geslacht?

☐ Man

☐ Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

☐ 20 tot en met 30 jaar

☐ 31 tot en met 40 jaar

☐ 41 tot en met 50 jaar

☐ 51 tot en met 60 jaar

☐ 60 jaar of ouder

3. Bij welke gemeente bent u loketmedewerker?

☐ Gemeente Assen

☐ Gemeente Westerveld

☐ Gemeente Borger-Odoorn

☐ Gemeente Tynaarlo

4. Hoelang bent u werkzaam bij deze gemeente?

☐ 0 tot 1 jaar

☐ 1 tot 3 jaar

☐ 3 tot 5 jaar

☐ 5 tot 10 jaar

☐ 10 jaar of langer

5. Hoe bekend is MEE Drenthe bij u?

☐ Niet bekend

☐ Redelijk bekend

☐ Bekend

☐ Zeer bekend

6. Heeft u als loketmedewerker contacten met MEE Drenthe?

☐ Ja (ga door naar vraag 9)

☐ Nee (ga verder met vraag 7)

7. Waarom zijn er geen contacten met MEE Drenthe?

- ☐ MEE is te weinig bekend bij onze gemeente.
- ☐ Er is geen vraag naar MEE binnen onze gemeente.
- ☐ Onze prioriteiten liggen ergens anders
- ☐ Anders, namelijk...

Toelichting gekozen antwoord:

8. Zou u in de toekomst meer contact willen hebben met MEE Drenthe?

- ☐ Ja, maar dan moet er meer informatie en voorlichting komen vanuit MEE.
- ☐ Ja, maar dan moet onze gemeente er meer voor open staan.
- ☐ Ja, maar... (anders, namelijk...)
- ☐ Nee, omdat...

Toelichting gekozen antwoord:

9. Hoe vaak heeft u contact met MEE Drenthe?

- ☐ Elke dag
- ☐ Elke week
- ☐ Één keer in de twee weken
- ☐ Één keer in de maand
- ☐ Minder dan één keer in de maand
- ☐ Één keer in het jaar

10. Wat is de reden van het contact met MEE Drenthe?

- ☐ De vraag van een cliënt
- ☐ Bij voorlichting vanuit MEE
- ☐ Uit interesse; om op de hoogte te blijven
- ☐ Om de contacten met MEE Drenthe te onderhouden
- ☐ Anders, namelijk...

Toelichting bij gekozen antwoord:

11. Vindt u dit contact genoeg?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik vind dat MEE meer initiatief mag nemen tot meer contact met ons.
- ☐ Nee, ik vind dat wij daar als gemeente meer initiatief in mogen nemen.
- ☐ Anders, namelijk...

Toelichting gekozen antwoord:

12. Hoe verlopen de contacten met MEE?

- ☐ Makkelijk, omdat...
- ☐ Naar wens
- ☐ Moeizaam, omdat..
- ☐ Anders, namelijk...

Toelichting gekozen antwoord:

13. Hoe vaak verwijst u cliënten door naar MEE?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Regelmatig
- ☐ Vaak

Toelichting gekozen antwoord:

Bedankt voor het invullen van deze enquête.