

Toelichting inwonersonderzoek sociale wijkteams 2018

1. Doel van het onderzoek

De gemeente evalueert als opdrachtgever van de wijkteams hun dienstverlening. Dit doet zij net als voorgaande twee jaren met het inwonerservaringonderzoek, waarin de ervaringen in kaart worden gebracht van inwoners die ondersteuning krijgen van een van de wijkteams.

De doelstelling van het onderzoek luidt:

"Inzicht verkrijgen in de ervaringen van inwoners met de dienstverlening van het sociale wijkteam, teneinde de sociale wijkteams de mogelijkheid te bieden om op basis van de uitkomsten hun dienstverlening daar waar nodig verder te optimaliseren."

Met het onderzoek worden de volgende doelen bereikt:

- Er is inzicht in de door inwoners ervaren kwaliteit van de dienstverlening van de sociale wijkteams in Arnhem;
- Aanknopingspunten voor het verder optimaliseren van de dienstverlening.

Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met de metingen over 2015 en 2016, wat inzicht geeft in ontwikkelingen in tevredenheid door de tijd heen.

2. Methode

Ongeveer 5000 inwoners zullen in april via de post worden benaderd om een enquête in te vullen. Inwoners hebben drie tot vier weken de tijd om de enquête in te vullen: via internet of schriftelijk. Na 1,5 week wordt een herinneringsbrief verstuurd aan personen die nog niet hebben gereageerd.

3. Enquête-opzet

Globaal komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Toegang tot het wijkteam
- Evaluatie website
- Mijn Plan Ons Plan: gebruik en ervaringen
- Ervaringen met de wijkcoaches: bereikbaarheid, zichtbaarheid, achtergrondkennis
- Inzet van zorg en rol van het wijkteam hierbij: zorgverleners, effect van zorg, rol wijkcoach
- Informatie over beschikking, bezwaar en privacy
- Tips voor verbetering en verandering

4. Publicatie

Als alles volgens planning verloopt zal in juli 2018 het rapport gepubliceerd worden.

5. Contactgegevens

Projectleiders

Marleen de Graaf (adviseur onderzoek)

Tel: 026 377 4240 / e-mail: Marleen.de.graaf@arnhem.nl

Huub Winters (bestuursadviseur)

Tel: 026 3377 4911 / e-mail: Huub.Winters@arnhem.nl