**Adviezen adviesraad Wmo en wijze van verwerking gemeente Arnhem**

1. Adviesraad: “de hulp” die geboden wordt aan de Arnhemse burgers, misschien ook goed om te vragen naar de tevredenheid over de organisatie die de hulp levert? ( Naam en beoordeling)

Antwoord: Wij vinden het ook belangrijk dat we informatie verzamelen over de tevredenheid met de zorgaanbieder, het is alleen gezien de hoeveelheid zorgaanbieders waarvan Arnhemmers ondersteuning ontvangen, niet mogelijk om dit per zorgaanbieder uit te splitsen. Wel wordt in de analyse gekeken naar de tevredenheid binnen bepaalde zorgvormen, zoals dagbesteding en beschermd wonen. Daarnaast is in een groot deel van de inkoopcontracten met zorgaanbieders afgesproken dat zij zelf een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren.

1. Adviesraad: Het onderzoek richt zich op de prestaties van de coöperatieve stichting sociale wijkteams, mijn inziens gaat het dan niet alleen over de burgerbeleving hiervan maar ook de prestaties in de samenwerking met “de leveranciers” van de stichting, n.l. samenwerking met mantelzorgers, zorgprofessionals, zorgorganisaties, e.d. Hierover lees ik niets.

Antwoord: Het onderzoek richt zich op de ervaringen van de inwoners, en beoordeelt de sociale wijkteams dus niet vanuit het perspectief van zorgaanbieders, overige organisaties en instellingen. Deze vragenlijst is hiervoor ook niet geschikt. In de vragenlijst is overigens de zogenaamde "regierol" van de wijkcoach wel uitgewerkt in een aantal stellingen/vragen. Bijvoorbeeld over de wijze waarop de wijkcoach contact houdt met de inwoner wanneer de zorg is ingezet.

1. Adviesraad: Ook van belang om gewoon te kijken naar meetpunten uit een administratie van de coöperatie, bijvoorbeeld hoeveelheid/soorten/doorlooptijden van aanvragen, wachttijden, klachten, e.d. Iets dat uit een registratiesysteem is te halen lijkt mij. En belangrijk voor de burger, de kwaliteit van dienstverlening gemeten uit feiten en niet belevingen van burgers.

Antwoord: Wij onderschrijven dat beide perspectieven van belang zijn. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van inwoners. Daarnaast is de gemeente continu in gesprek met de sociale wijkteams over de dienstverlening vanuit haar rol als opdrachtgever van de sociale wijkteams, hiervoor zijn prestatie-indicatoren benoemd in de opdracht aan de sociale wijkteams. De gegevens die u vermeldt, worden in periodieke gesprekken tussen de gemeente en de sociale wijkteams besproken.

1. Adviesraad: Ook van belang om verbeteringen/adviezen van burgers te vragen, ook zij hebben zicht op wat beter kan. (bijv. NU kan een ergotherapeut zelfstandig een hulpmiddel aanvragen zonder een keukentafelgesprek/wachttijd verkort, druk op het wijkteam vermindert.)

Antwoord: In de laatste vraag is open tekstruimte voor inwoners om een verbetering of advies aan te geven.

1. Adviesraad: Er wordt niet gevraagd naar of burgers een beschikking hebben ontvangen en hoe zij dat hebben ervaren. Hierover is het beleid het afgelopen jaar veranderd: er wordt nu standaard een beschikking afgegeven. Dat beleid zouden wij wel graag geëvalueerd zien. Dit zou daarvoor een mooi instrument zijn.

Antwoord: Tot 1-1-2018 werd niet automatisch aan elke inwoner een beschikkingsbrief afgegeven. Per 1-1-2018 is dit veranderd: elke inwoner die een aanvraag heeft gedaan bij de sociale wijkteams ontvangt automatisch een beschikkingsbrief. Om deze reden is de vraag of inwoners een beschikking hebben ontvangen, uit de vragenlijst gehaald. Immers, elke inwoner ontvangt automatisch een beschikking ongeacht of hij/zij erom vraagt. Wanneer het relevant zou zijn om dit nieuwe beleid te evalueren, zou het tijdstip van dit onderzoek hiervoor nog te vroeg zijn, omdat dit onderzoek inwoners aanschrijft die in 2017 contact hebben gehad met de sociale wijkteams.

1. Adviesraad: Aansluitend op ons eerdere punt 4: het zou waardevol zijn om de onderzoeksopzet wat uit te breiden en bij een steekproef met een beperkte grootte ook een gestructureerd interview (dus echt "face-to-face", of evt. telefonisch) af te nemen. Het gaat dan dus om een kwalitatief onderzoek, wat de mogelijkheid biedt om met een beperkt aantal burgers dieper op verwachtingen, wensen en verbeterpunten in te gaan en daarmee een schat aan informatie zou opleveren.

Antwoord: Wij onderschrijven dat kwalitatieve informatie van toegevoegde waarde kan zijn aan de huidige opzet. Komend jaar zal voor het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Jeugd een dergelijke kwalitatieve opzet gevolgd worden. Afhankelijk van de resultaten hiervan zal in 2019 worden bekeken of dit voor het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo ook passend is. Hierover gaan wij begin 2019 graag met u in gesprek.