

Dossier inwonersonderzoek in samenwerking met adviesraad Jeugd

Op 5 maart 2018 heeft de gemeente Arnhem de adviesraad Wmo en Jeugd gevraagd mee te denken over de opzet van het inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams 2018. Ties Smaling houdt zich daar mee bezig als lid van de adviesraad Wmo. Andere leden van de adviesraad kijken met hem mee.

In de bijlagen een brief en een toelichting op de opzet van het onderzoek.

Op 14 maart wordt de concept vragenlijst van het onderzoek toegestuurd. Graag een reactie hierop uiterlijk 21 maart.

De reactie van de adviesraad wordt meegeneomen bij het definitief maken van de vragenlijst.

We horen graag van jullie.

De volgende vragen en opmerkingen zijn van de adviesraadleden zijn op 16 maart naar de gemeente verzonden

- 1 “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)
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.)

2. 1. 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.

2. 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.

Op 28 maart 2018 heeft de adviesraad Wmo de definitieve enquête plus de reactie van de gemeente op de opmerkingen ontvangen waarbij de gemeente de opmerkingen en aanvullingen in de vragenlijst hebben we zoveel mogelijk geprobeerd heeft te verwerken in de definitieve vragenlijst. Zie bijlagen

De adviesraad Jeugd was niet in staat om te reageren op de adviesvraag binnen de gevraagde tijdsspanne. Hier hebben wij in de tussentijd over gecorrespondeerd. Daarom gaat onze reactie alleen in op de adviezen die zijn gegeven door de adviesraad Wmo.

Op 10 april 2018 is door de gemeente gevraagd op welk moment de adviesraad betrokken wil worden bij het vervolg van het onderzoek

1. We kunnen jullie de concept-rapportage sturen zo snel mogelijk / zodra deze klaar is (onder embargo) en dan dus zonder dat de reactie van de sociale wijkteams is ingevoegd.
2. We kunnen jullie de rapportage sturen zodra de reactie van de sociale wijkteams is ingevoegd. Dan zien jullie ook wat de sociale wijkteams gaan doen met het onderzoek.

Het antwoord van de adviesraad op 16 april 2018 luidde:

De Wmo adviesraad zou graag de concept rapportage ontvangen. Het zou fijn zijn als wij daarna de reactie van de sociale wijkteams ook krijgen.