

## **Reactie adviesraad op rapport inwonerstevredenheidsonderzoek 2022**

Allereerst wil de adviesraad zijn tevredenheid uiten over het feit dat er een onderzoek uitgevoerd is, en op basis daarvan gekeken wordt op welke (feedback)punten actie ondernomen zou kunnen worden om tot verbetering te komen. De adviesraad wil wel graag een aantal aandachtspunten meegeven die met name betrekking hebben op de insteek van het onderzoek. Het merendeel van deze punten is in een reactie vorig jaar ook al onder de aandacht gebracht. De adviesraad is betrokken geweest in een overleg afgelopen juni, waarin de ambitie geuit is de enquête vanaf 2023 anders vorm te geven. De adviesraad is benieuwd in hoeverre die ambitie al vertaald is naar een nieuwe onderzoeksopzet; zou de raad daar inzicht in kunnen krijgen? Ook zou de raad graag informatie ontvangen over de planning ten aanzien van het onderzoek 2023, zoals in welke periode deze afgenomen zal worden. De planning kan worden opgenomen in de tijdlijn, waardoor het voor de adviesraad eenvoudiger wordt overzicht te houden en op relevante momenten met reacties of vragen te komen. Dit kan wellicht worden besproken in een vervolgoverleg.

Zoals gezegd zullen onderstaande punten vermoedelijk voor het merendeel reeds bekend zijn, maar de raad hecht eraan ze naar aanleiding van het lezen van de rapportage, en gevraagd om een reactie, toch mee te geven.

### Hoofdpijnen/Algemeen

- De adviesraad begrijpt dat met eenzelfde opzet over een aantal jaren heen, een vergelijking gemaakt kan worden met de resultaten van eerdere enquêtes. De raad vraagt zich in het kader van de huidige opzet wel welke groep(en) inwoners het dan precies betreft; het is niet de groep als geheel die je wilt bereiken met dit onderzoek. In de ogen van de raad is het dan zinniger om te kijken hoe het onderzoek nog beter zou kunnen aansluiten op de gehele doelgroep en daarmee een hogere responsgraad zou kunnen verkrijgen.
- De raad is van mening dat, net als vorige jaren, de vraagstelling tamelijk algemeen is. Eerder is de suggestie meegegeven om – op aspecten – verdieping te zoeken, bijvoorbeeld door bij een groep met een bepaald type antwoorden door te vragen en/of eventueel verdiepende interviews te houden. De raad heeft niet de indruk dat uit de resultaten af te leiden is of de kwaliteit van zorg passend is en of mensen daar tevreden over zijn. Verder wordt er een en ander opgemerkt over zaken als communicatie en bereikbaarheid, maar de vraag is in hoeverre er op basis van het onderzoek acties kunnen worden ondernomen waarmee de gehele beoogde doelgroep bediend wordt.
- De adviesraad vraagt zich af in hoeverre er informatie uit het onderzoek gehaald kan worden waar de gemeente acties aan kan verbinden. Dit heeft met het type vragen te maken, maar ook met de representativiteit van de steekproef; van de zeer omvangrijke groep die aangeschreven is, heeft 20% de enquête ingevuld. De adviesraad vermoedt dat die 20% niet al te representatief is voor de groep die de gemeente voor ogen heeft

(zo zijn er ook groepen inwoners voor wie taalniveau B1 ook nog te hoog is, en vermoedt de adviesraad dat de groep met multiproblematiek niet of nauwelijks vertegenwoordigd is in de responsgroep). De groep is weliswaar groot genoeg om statistiek op los te laten, maar de vraag is wat het nu uiteindelijk zegt kijkende naar de gehele beoogde doelgroep.

#### Specifiekere punten van feedback

- In het begin van de enquête wordt wel onderscheid gemaakt naar groepen, maar dit komt daarna niet meer terug in de input (behalve WMO/Jeugd/PGB).
- Wat is 'onvoldoende' (14% van de respondenten, maar welke groep betreft dat ('de respondenten') precies)? Gaat het om een rapportcijfer 2 of 5? Dat maakt nogal verschil.
- Aangegeven wordt dat de vraagstelling op taalniveau B1 geformuleerd is. Los van het feit dat ook dat taalniveau voor bepaalde groepen inwoners te complex is, is de adviesraad van mening dat de leesbaarheid niet optimaal is; de tekst is niet aantrekkelijk en toegankelijk geformuleerd.
- Op basis van een aantal formuleringen ontstaat de indruk dat vragen toegespitst zijn op het contact met wijkcoaches; op die momenten lijkt het eerder een evaluatie van de wijkcoaches.