

Reactie van Stichting Sociale Wijkteams Arnhem op het inwonerservaringsonderzoek (IEO) uitgevoerd door de gemeente Arnhem (voorjaar 2018).

16 oktober 2018

Uit het onderzoek blijkt dat de wijkteams in Arnhem van toegevoegde waarde zijn voor de inwoners. Allereerst is het voor ons belangrijk dat we positief worden gewaardeerd door de inwoners van Arnhem die ervaring hebben in de samenwerking met de wijkteams. We worden gewaardeerd een 7,3. Dit is een mooi resultaat waar we trots op zijn! Van de bevroegde inwoners geeft zelfs 52% ons een 8 of hoger. De wijkcoach wordt over het geheel genomen positief beoordeeld. Hieronder willen we wat verder inzoomen op de verschillende thema's, waarbij we per thema reactie en/of duiding geven. Deze reactie staat cursief gedrukt in de tekst zodat onderscheid gemaakt kan worden tussen de inhoud van het onderzoek en de reactie van de wijkteams.

1. De weg naar het sociale wijkteam

De bekendheid met de route naar de sociale wijkteams is verbeterd t.o.v. 2016. Deze verbetering wordt mede beïnvloed door een toenemend aantal verwijzingen door professionals.

Het lijkt er op dat het wijkteam steeds meer haar plek vindt binnen het netwerk in de wijk en tussen de scholen, huisartsen en aanbieders van specialistische zorg. De samenwerking van de wijkteams met de partners in de wijk wordt steeds beter.

Het percentage van inwoners dat op eigen initiatief de weg vindt naar het wijkteam is gedaald van 19% naar 13%.

Het is niet goed te duiden waar dit door komt. Van belang is dat we blijven inzetten op het vergroten van onze bekendheid door nog meer aan te sluiten bij bestaande structuren in de wijk en/of het realiseren van meer laagdrempelige toegang en inloop spreekuren.

Van de bevroegde inwoners weet 80% wie de wijkcoach is.

Dit is een mooi percentage. Dat er ook inwoners zijn die de naam van hun wijkcoach niet kennen, kan verklaard worden doordat er soms ook langdurige afspraken lopen waarin de wijkcoach slechts aan het begin betrokken is geweest, bijvoorbeeld bij de inzet van hulpmiddelen, taxipassen of hulp bij het huishouden.

2. Contact met het sociale wijkteam

Het inplannen van de eerste afspraak met het wijkteam verloopt naar wens en ongeveer de helft van de inwoners heeft binnen twee weken een afspraak.

In de praktijk kunnen mensen altijd binnen twee weken een eerste afspraak inplannen. Via het serviceteam of online. Er zijn geen wachttijden. De reden dat dit toch niet altijd lukt ligt vaak in het afstemmen van agenda's tussen inwoner (en diens netwerk) en wijkcoach.

Met betrekking tot de contacten met de wijkcoach geeft 52% aan 2 -5 keer per jaar de wijkcoach te spreken.

Dat dit soms meer of minder is valt te verklaren uit de diversiteit in hulpvragen en de mate van betrokkenheid die dit vraagt van een wijkcoach. Soms gaat het om een complexe hulpvraag met intensief contact soms om langdurige inzet van hulpmiddelen met laagfrequent contact. Omdat inwoners verschillende ideeën hebben over de mate van contact is het goed om meer te doen aan het managen van verwachtingen bij de start van de samenwerking met de inwoner. Wat vindt de inwoner prettig en wanneer en waarom is het voor de wijkcoach belangrijk om (evaluerend) contact te hebben.

Ongeveer de helft van de inwoners neemt bij het eerste gesprek iemand mee uit het eigen netwerk.

Dit vinden wij een goede ontwikkeling die aansluit bij onze visie.

Daarnaast is de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning afgenomen.

Vanuit de wijkteams wordt op meerdere manieren informatie gegeven over de onafhankelijke cliënt ondersteuning. Helaas blijkt dit toch nog niet voldoende bekendheid te geven. De mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning wordt zowel op de website als in onze folder en bij het online maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek onder de aandacht gebracht. Wanneer er via de telefoon of online een afspraak wordt gemaakt, wordt er ook altijd een mail verstuurd waarin de inwoner gewezen wordt op de mogelijkheid om iemand uit zijn/haar netwerk of een onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen. Omdat 40% van de inwoners aangeeft dat ze niet weten dat ze iemand mee mogen nemen, moeten we hier nadrukkelijk aandacht op blijven vestigen en bekijken of er nog meer mogelijkheden zijn dan de huidige. Vooral omdat we het van belang vinden dat het netwerk van de inwoner actief betrokken is. Uit evaluatieve gesprekken met Zorgbelang Gelderland komt naar voren dat zij positief zijn over de inzet van zorgbelang bij de wijkteams.

3. Beoordeling wijkcoaches en wijkteam

De gemiddelde waardering komt uit op een 7,3. Van de inwoners geeft 52% een 8 of hoger als rapportcijfer, terwijl 12% aangeeft ontevreden te zijn.

Het profiel van de tevreden inwoner is breed en algemeen. Hier valt geen specifieke groep in te onderscheiden. Zo ook voor de ontevreden inwoners.

Interessant zou zijn om (een volgende keer) te weten of onvrede gerelateerd is aan bijvoorbeeld drang-en dwangtrajecten (verplichte hulp) of bijvoorbeeld te maken heeft met het niet verkrijgen van een beschikking voor gevraagde ondersteuning.

Op het gebied van snelheid van reageren van de wijkcoach wordt hoger gescoord dan in 2016. Tegelijk daalt de tevredenheid over de bereikbaarheid van de wijkcoach daalt van 71% naar 65%.

Dit is een blijvend aandachtspunt dat wij deels ook relateren aan de grote caseload en de werkdruk van een wijkcoach.

De tevredenheid over de kennis van de wijkcoach stijgt van 53% in 2015 naar 63% in 2018. We zijn blij met deze stijgende trend. *We investeren intensief in scholing en bij het invullen van vacatureruimte wordt altijd gekeken welke expertise er mist in een team en welke (meer) nodig is voor de betreffende wijk. Coaches schakelen snel met elkaar en consulteren ook specialisten en andere samenwerkingspartners. Deze lijn zetten we verder voort.*

4. Beoordeling Plan van aanpak (Mijn Plan ons plan, MPOP)

Het aantal inwoners met een plan is gestegen. Een ruime meerderheid geeft daarnaast ook aan dat men tevreden is over het plan. Daarnaast is er nog 41% van de inwoners die aangeven geen plan te hebben.

Vanuit onze interne controle zien we dat dit percentage mensen dat geen plan heeft lager ligt. Mogelijk worden er soms andere termen gebruikt door inwoners en coaches waardoor inwoners het bijvoorbeeld over een dossier hebben in plaats van een plan.

Het aantal inwoners dat zelf een plan schrijft is gedaald van 31% naar 19%.

We hebben de eerste jaren in de wijkteams erg ingezet om mensen het plan zelf te laten schrijven. Het bleek echter voor inwoners vaak te moeilijk te zijn of niet als zinvol te worden ervaren. Om deze reden zijn de coaches vaker samen met de inwoner het plan gaan schrijven, waarbij de coach meestal opschrijft wat de inwoner aangeeft. Dit kan verklaren waarom het percentage plannen dat mensen zelf schrijven naar beneden is gegaan. Het blijft voor de wijkcoaches een spanningsveld om aan de ene kant het plan en de regie bij de inwoner te laten en tegelijk de plannen van voldoende kwaliteit te laten zijn, zodat er voldoende

informatie instaat en de afwegingen helder zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat de bruikbaarheid van de plannen wisselend wordt ervaren door inwoners. Dit komt overeen met de waarneming van de coaches. Voor een deel van de mensen is een plan niet nodig en lijkt het meer de coach te helpen om informatie te ordenen, vast te houden en beslissingen te verantwoorden.

Vanuit de resultaten van het vorige IEO zijn we inhoudelijk aan de slag gegaan met het MPOP zodat de onderbouwing voor toegewezen zorg hierin beter terug is te vinden. Maar blijkbaar is dit voor inwoners niet altijd waar ze behoefte aan hebben en wat hen helpt. Op dit moment zijn we bezig om het MPOP opnieuw onder de loep te nemen om de kwaliteit en de bruikbaarheid voor inwoners te vergroten.

Daarnaast horen we van inwoners dat inloggen via het burgerportaal met een DigiD als een drempel wordt ervaren om het plan te maken, mogelijk maakt dit ook dat mensen minder het plan zelf schrijven.

5. Zorg en ondersteuning van anderen

Bij 58% van de inwoners is er sprake van mantelzorg en bij 46% ondersteuning door familie. Er is dus relatief vaak sprake van een combinatie van professionele zorg en informele zorg. Dit sluit goed aan bij onze visie en het belang van het inzetten van het netwerk van de inwoner. Bij 69% van de inwoners is sprake van inzet van professionele hulp. Van deze laatste groep ervaart 86% dat de professionele ondersteuning van goede kwaliteit is. Hieruit kunnen we afleiden dat de toewijzingen vanuit het wijkteam veelal passend zijn bij de vraag van de inwoner.

De tevredenheid over de ingezette ondersteuning is gestegen van 72% naar 81%.

6. Privacy en bezwaar

Privacy en bezwaar is een thema dat steeds beter wordt benoemd door de wijkcoach. Zoals eerder afgesproken krijgen alle inwoners per 01-01-2018 een beschikking toegestuurd waarin de mogelijkheid tot bezwaar wordt benoemd.

26% van de inwoners geeft aan dat er niet gesproken is over privacy en de bezwaarprocedure.

In de praktijk merken we dat dit niet bij iedere inwoner in een eerste gesprek een belangrijk issue is. Opvallend is dat de tevredenheid op dit gebied nogal verschilt tussen tevreden inwoners en ontevreden inwoners. Het lijkt logisch dat tevreden inwoners hier minder mee bezig zijn.

7. Beoordeling website

De bekendheid met onze website is 39%.

Wellicht is dit percentage te verklaren doordat de website nog geen jaar bestaat. Daarnaast kan een reden zijn dat is er een groep "niet-Nederlands-sprekenden" is of dat mensen niet op de website kijken doordat ze verwezen worden door professionals..

Verder heeft 84% van de inwoners gevonden op de website wat men zocht en wordt de website door 59% nuttig gevonden. Als de inwoner via de website een afspraak inplant en men is al bekend bij de wijkteams dan komt men niet altijd bij de eigen wijkcoach terecht. Dit is voor ons een aandachtspunt in de online verwerking van de afspraken. Wij proberen dit probleem zoveel mogelijk te ondervangen doordat een wijkcoach bij het eerste gesprek met de inwoner altijd zijn/haar contactgegevens achter laat en benoemt daarbij ook dat hij/zij blijvend contactpersoon is voor deze inwoner. Daarnaast checken we bij nieuwe afspraken of inwoners al bekend zijn bij het wijkteam.

Punten naar aanleiding van dit onderzoek waar we het komende jaar aan gaan werken, zijn:

- Meer inzetten op het vergroten van de bekendheid en de zichtbaarheid.

- Omdat inwoners verschillende ideeën hebben over de mate van contact is het goed om meer te doen aan het managen van verwachtingen bij de start van de samenwerking met de inwoner.
- Omdat 40% van de inwoners aangeeft dat ze niet weten dat ze iemand mee mogen nemen, blijven we aandacht schenken aan het betrekken van het netwerk bij de gesprekken met de wijkcoach en we wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning door Zorgbelang. We zullen zoeken naar nog andere mogelijkheden dan de huidige.
- Inhoud en kwaliteit van het MPOP door ontwikkelen.

Opmerkingen over de werkwijze in dit onderzoek:

- Er worden vragen gesteld over de herkomst van de adressen die worden aangeschreven. Dit zou benoemd kunnen worden in de uitnodigingsbrief.
- Voor sommige inwoners is de vraagstelling en/of de tekst te moeilijk.
- Op een aantal vragen zouden we graag wat verdiepende informatie krijgen, bijvoorbeeld door aanvullend kwalitatief onderzoek.