

Aan de gemeenteraad

Datum : 13 november 2018

Zaaknummer : 302214

Contactpersoon : Huub Winters

Telefoonnummer : 026 3774911

Onderwerp: Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams 2017 en cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van ons besluit van 13 november 2018 om uw raad te informeren over het inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams 2017 en het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017.

Inleiding

De gemeente Arnhem evalueert als opdrachtgever van de sociale wijkteams hun dienstverlening. Dit heeft zij gedaan door middel van een onderzoek naar de ervaringen van inwoners die ondersteuning krijgen van één van de sociale wijkteams.

Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams

Doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de waardering van inwoners van de sociale wijkteams, teneinde de sociale wijkteams handvatten te bieden om hun dienstverlening daar waar nodig te optimaliseren.

Voor het onderzoek hebben in het voorjaar van 2018 1.130 inwoners een enquête ingevuld. Deze inwoners hadden in 2017 allemaal contact met het sociale wijkteam. De inwoners zijn bevraagd op hun ervaringen. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- De weg naar het sociale wijkteam
- Het contact met het sociale wijkteam
- Beoordeling wijkcoaches
- Beoordeling Plan van aanpak
- De geboden zorg en ondersteuning en de rol van de wijkcoach hierbij
- Privacy, bezwaar en de website www.wijkteamsarnhem.nl

Uit de rapportage blijkt dat inwoners over het geheel genomen tevreden zijn over het sociale wijkteam. Er volgen een aantal punten uit het onderzoek waar de gemeente verbetering op wil zien. Deze punten komen overeen met de punten waar de sociale wijkteams verbeteracties op willen doorvoeren. Het betreft verbeteringen op het gebied van:



Datum : 13 november 2018
Zaaknummer : 302214
Pagina : 2

- bekendheid en zichtbaarheid;
- contact met de wijkcoach;
- betrekken van het netwerk en onafhankelijke cliëntenondersteuning en;
- doorontwikkeling van het Mijn Plan Ons Plan.

Deze punten komen grotendeels overeen met het advies van de adviesraad Wmo.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

De tien wettelijk verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn geïntegreerd in het inwonerservaringsonderzoek (zie de bijlage 'Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017'). Op deze manier hoeven inwoners maar één keer een enquête in te vullen over hun ervaringen met het sociale wijkteam en de zorg.

Het sociale wijkteam en de adviesraden zijn betrokken bij het opstellen van de vragenlijst van het inwonerservaringsonderzoek. Tevens heeft er met hen, na afronding van de rapportage, een gezamenlijke sessie plaatsgevonden om met elkaar in gesprek te gaan over de uitkomsten van het onderzoek. Vervolgens hebben zowel de adviesraad Wmo als de sociale wijkteams een schriftelijke reactie geformuleerd op de uitkomsten van het onderzoek. De adviesraad Jeugd sluit zich aan bij de reactie van de adviesraad Wmo. De reacties van het sociale wijkteam en de adviesraad Wmo zijn bijgevoegd.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet

In tegenstelling tot het cliëntervaringsonderzoek Wmo is het Jeugdonderzoek vormvrij. De gemeente Arnhem heeft ervoor gekozen om de ervaringen in de Jeugdwet op een kwalitatieve wijze te onderzoeken, namelijk door middel van cliëntreizen. Over dit onderzoek verwachten wij u in december te informeren. Mocht uw raad een agenderingsverzoek willen indienen, adviseren wij u te wachten totdat u ook bent geïnformeerd over het onderzoek van Jeugd. Dit kwalitatieve onderzoek geeft namelijk verdere duiding aan de resultaten van het kwantitatieve inwonerservaringsonderzoek.

Doorontwikkeling onderzoeken

De kwantitatieve wijze waarop onderzoek is gedaan voor 2017 geeft inzicht in hoe een groot deel van de Arnhemse inwoners de dienstverlening van het sociale wijkteam ervaart. Om deze onderzoeksresultaten te duiden, wordt het kwantitatieve onderzoek vanaf 2018 afgewisseld met kwalitatief onderzoek. Hierbij wordt specifiek gekeken naar de verbeterpunten benoemd in dit inwonerservaringsonderzoek zodat hier verdere ontwikkeling kan plaatsvinden. We beraden ons momenteel over de meest passende vorm, waarbij ook gekeken wordt naar de bruikbaarheid van het kwalitatieve onderzoek dat voor de eerste maal voor Jeugd wordt uitgevoerd.

Communicatie

De uitkomsten van het verplichte jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo zullen worden aangeleverd aan het ministerie van VWS. Op de website [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl) worden de resultaten van verschillende gemeenten met elkaar vergeleken.

Datum : 13 november 2018
Zaaknummer : 302214
Pagina : 3



Hoogachtend
het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,
de secretaris, de burgemeester,

Bijlage(n)

- Rapportage Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams Arnhem 2017
- Reactie Stichting Sociale Wijkteams Arnhem
- Reactie Adviesraad Wmo
- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017