

Reacties op het onderzoek Jongeren en ouders aan het woord

1. Adviesraad Jeugdhulp
2. Stichting Sociale Wijkteams Arnhem

1. Reactie van de Adviesraad Jeugdhulp

Beste Michiel,

Op je verzoek tot een reactie op het eindrapport van Movisie naar aanleiding van hun onderzoek, heeft de Adviesraad de volgende opmerkingen.

Allereerst complimenten voor het idee van de Gemeente Arnhem om de onderzoeksmethode van Movisie *Klantreizen in het sociale domein* te kiezen voor uitgebreider onderzoek naar de ervaringen van inwoners van Arnhem betreffende de toegang tot hulp en ondersteuning. Helaas zijn er maar 21 respondenten bereikt die op vrijwillige basis meewerkten. Dit is van invloed op de betrouwbaarheid van de conclusies en kleuren die mogelijk positiever dan wanneer gebruik was gemaakt van een representatieve steekproef.

De respondenten rapporteren in het algemeen tevreden te zijn over de kwaliteiten van de hulpverleners en onderschrijven vooral de waarde *vertrouwen in de hulpverlener*. Dat is een groot goed!

T.a.v de minder positieve punten vallen een paar zaken op, die samen te vatten zijn met de woorden onbekendheid, onzekerheid en onduidelijkheid.

Onbekendheid met het wijkteam en de mogelijkheid van cliënt-ondersteuning.

Onzekerheid over mogelijk negatieve gevolgen van contact met het wijkteam/beeldvorming over wijkteams.

Onduidelijkheid over verwachtingen, tijdspad en procedures.

Het onderzoek roept bij de adviesraad een aantal vragen op:

- Hoe gaan de wijkteams om met ethisch tegenstrijdige opdrachten: hulp bieden en doorverwijzen, maar tegelijkertijd een signalerende functie hebben t.a.v kindermishandeling, gezinsproblematiek? Kan dat de onzekerheid van inwoners vergroten om hulp te vragen bij de wijkteams?
- Idem wat betreft het al dan niet doorverwijzen naar een zorgaanbieder vanuit de opdracht om het goedkoopste aanbod te doen?
- Is er voldoende expertise bij de verschillende wijkteams om adequate zorg/doorverwijzingen te regelen?
- Wat is de reden om met 2 coaches het keukentafelgesprek te voeren, en drukt dat op de in te zetten capaciteit en de uit te voeren administratieve en ondersteunende taken waaronder Mijn plan, Ons plan en de regievoering?
- Is de rol van de medewerker van het wijkteam voldoende duidelijk wanneer er sprake is van doorverwijzing naar een andere zorgaanbieder?
- Wat zijn de methoden (door wie, hoe etc) voor het regelen van BSO vervoer en hoe kan dat beter?

Vanuit het tegeltjesmotto van dit rapport: **ervaringen moet je beleven, je kunt ze niet bedenken**, raden wij de Gemeente aan bij toekomstige onderzoeken opnieuw de gebruikers van het wijkteam te betrekken, maar dan volgens een representatieve steekproef.

Met vriendelijke groet,
Hanneke Bakx, voorzitter Adviesraad Jeugdhulp
Maria Damming, lid Adviesraad Jeugdhulp
Henk Zijlstra, lid Adviesraad Jeugdhulp

December 2018

2. Reactie van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem

Hallo Michiel,

We herkennen ons in het stuk van Movisie en de gegeven positieve en minder positieve punten.

Enkele punten zijn eerder ook teruggekomen uit het IEO. Het is altijd fijn om te horen dat de inwoners van Arnhem over het algemeen tevreden zijn over het wijkteam, maar we beseffen ons dat we ook nog veel te doen hebben.

Als organisatie hebben we er oog voor de aanbevelingen mee te nemen in onze toekomstplannen. Hierin staat onder meer dat we onze bekendheid willen vergroten, de contacten met huisartsen en andere vindplaatsen willen uitbreiden en verdiepen en duidelijkere plannen maken met inwoners waarin ook de verwachtingen over en weer worden besproken.

Hoe een en ander vormgegeven zal worden, zal in de verschillende wijken worden uitgewerkt.

Ronald Klok, Teamleider-bestuurder Schuytgraaf en Elderveld, namens de Wijkteams Arnhem

4 december 2018