

GEVRAAGD ADVIES inwonerservaringsonderzoek Wmo & jeugdzorg

Gemeente Arnhem
T.a.v. college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 9029
6800 EL Arnhem

cc. Naam beleidsmedewerker: Stefan van Tongeren
Naam programmamanager: Ellen Krabbenborg
Naam wethouder: Marco van de Wel en Bob Roelofs

Arnhem, 29-12-2022
Ref.nr: 20221229
Onderwerp: Inwonerservaringsonderzoek 2021

Geacht college,

De Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem (verder de Adviesraad) is gevraagd te adviseren over het inwonerservaringsonderzoek 2021.

Algemeen

De Adviesraad Jeugd & WMO is in eerste instantie gevraagd mee te denken over de wijze waarop het onderzoek is ingericht.

In tweede instantie is de Adviesraad in september 2022 gevraagd te reageren op het conceptrapport om zodoende samen met I&O research tot een definitieve versie te komen. De Adviesraad heeft op 5 september 2022 een reactie gegeven op de concept versie.

In derde instantie is de Adviesraad gevraagd een advies te geven op het definitieve concept inwonerservaringsonderzoek 2021 en heeft de Adviesraad op 8 december met de beleidsadviseurs meegedacht over andere wijzen van onderzoek in toekomst.

Op 12 december is het inwonerservaringsonderzoek in een gesprek met beleidsadviseurs aan de orde geweest bij de evaluatie van de beleidsregels Jeugdhulp en WMO. De Adviesraad zal een apart advies geven met betrekking tot de evaluatie van deze beleidsregels.

Advies

Inhoudelijke opmerkingen en aandachtspunten

Positief

- In grote lijnen blijkt uit de samenvatting een redelijk positief beeld, vergelijkbaar met de resultaten uit eerdere onderzoeken. Mooi om te constateren is dat het lijkt dat wijkteams inmiddels redelijk tot goed ingeburgerd zijn in de wijken en toegankelijk en beschikbaar zijn voor de inwoners van Arnhem.

Aandachtspunten

- De onafhankelijke ondersteuner blijft een aandachtspunt. Er is nog steeds weinig bekendheid in alle inwonersgroepen. Bij de vraag in het onderzoek, '**Wist je van tevoren dat je de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen?**', zou het goed zijn om weten hoe inwoners, die hiervan wel weet hebben, aan deze informatie zijn gekomen.

Reactie gemeente: In eerdere Inwonerservaringsonderzoeken is de beperkte bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning ook gesignaleerd en dat heeft geleid tot diverse maatregelen. Op de website van de sociale wijkteams wordt hierop gewezen en er is een folder gemaakt die in gesprekken tussen wijkcoaches en inwoners wordt gebruikt. We zullen opnieuw afstemmen met Zorgbelang, Adviesraad en de sociale wijkteams of er mogelijkheden zijn om inwoners nog meer en beter voor te lichten over de onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierbij moet echter genuanceerd worden dat er voor de gebleken onbekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner een mogelijke verklaring te vinden is in de wijze van onderzoeken. Wanneer de inwoner bevroegd is voor het onderzoek dan is reeds de nodige tijd gepasseerd sinds het keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden en men de bijbehorende informatieve brief daarover ontvangen heeft. Indien de inwoner ten tijde van het keukentafelgesprek geen cliëntondersteuner nodig had, dan is het mogelijk dat inwoners de alinea hierover in de informatiebrief alweer vergeten zijn.

- De bereikbaarheid van de wijkcoach wordt als wisselend ervaren. Het aantal contacten met de wijkcoach is in het onderzoek meegenomen. We vroegen ons af wat het nut is van deze uitvraag. De kwaliteit van het contact is wat de Adviesraad betreft veel belangrijker. Goed te lezen is dat de bejegening van de wijkcoach, het bespreken van de hulpvraag/de situatie en het zoeken naar een oplossing als positief wordt ervaren.

Reactie gemeente: We kunnen ons vinden in dit standpunt. Het aantal contacten met de wijkcoach die een inwoner gedurende het jaar heeft zegt niets inhoudelijk over de tevredenheid.

- Het valt op dat er (nog steeds) weinig bekendheid is met het Plan van Aanpak (PvA) en de score of het PvA gemaakt/bekend zeer laag is. Als het PvA wel gemaakt is, dan heeft het (dus)geen indruk gemaakt, en wordt er gedurende het traject blijkbaar dus ook niet geregeld naar verwezen. Vervolgens wordt wel gesteld dat een grote meerderheid er tevreden over is, maar dat is dan een meerderheid van minderheid die zich wel een PvA herinnert. Positief is dat bij de jeugd de bekendheid met het plan van aanpak is verbeterd.

Reactie gemeente: We delen deze zorg van de Adviesraad, al zijn hierop twee nuanceringen:

1. Vooral voor inwoners die met specifieke doelen aan de slag gaan is een Plan van Aanpak logisch. Hierbij kun je denken aan begeleiding, beschermd wonen of behandeling. Inwoners die ondersteuning in fysieke vorm krijgen, bijvoorbeeld door middel van een rolstoel, woningaanpassing, vervoer of huishoudelijke ondersteuning hebben minder specifieke doelen en daardoor leeft dit plan bij deze groep inwoners minder.
 2. De inwoners die begeleiding ontvangen maken ook met hun zorgaanbieder een zorgplan, dit zal in lijn zijn met het Plan van Aanpak die met de wijkcoach is afgesproken. Omdat de inwoner vaker met zijn/haar begeleider om tafel zit zal het zorgplan van de aanbieder waarschijnlijk meer in beeld zijn.
- De communicatie over alles kan beter. Een significant deel van de respondenten weet niet waar ze terecht kunnen, wie er mee mag en dat er bijvoorbeeld een onafhankelijk ondersteuner kan worden ingeschakeld. Het zou goed zijn hier meer bekendheid aan te geven, vooral bij de mensen die doorverwijzen. Bij PGB lijkt het iets beter te gaan wat betreft de bekendheid met allerlei regels.

Reactie gemeente: We herkennen het punt dat er doorverwijzers zijn die niet goed bekend zijn met de sociale wijkteams. Vooral bij jeugdzorg zien we dit terug, omdat hier de huisarts een alternatieve route richting zorg is. Er zijn al veel inspanningen gedaan om de

bekendheid van de sociale wijkteams te vergroten bij de doorverwijzers en de samenwerking te stimuleren. Desondanks blijven bijvoorbeeld sommige scholen doorverwijzen naar de huisarts zoals zij dat van oudsher ook deden.

- De grootste ontevredenheid zit bij de inwoners van wie de aanvraag wordt afgewezen. Dat ligt voor de hand. Onduidelijk is waarom aanvragen worden afgewezen, hoe dit gebeurt (gemotiveerd, schriftelijk, mondeling?) en of daar binnen het wijkteam een vorm van monitoring op plaats vindt.

Reactie gemeente: De wijkcoach stemt de manier van afwijzen af op de situatie en de persoon (maatwerk). Wanneer de situatie er om vraagt kan de wijkcoach de inwoner actief ondersteunen wanneer hij/zij voor het zorgproduct niet bij de gemeente moet zijn, maar bijvoorbeeld bij de zorgverzekeraar. Dit punt is aan bod gekomen in de beantwoording van artikel 44 vragen "[Passende Wmo voorzieningen](#)"

Afwijzingen leiden niet tot een bericht in het berichtenverkeer en vandaar dat dit op dit moment niet centraal wordt geregistreerd en gemonitord. Het geringe aantal bezwaren geeft op dit moment ook geen aanleiding om hier een extra monitoring op in te richten.

- Er wordt nauwelijks iets gezegd over wachttijden en wachtlijsten bij zorgaanbieders terwijl hier wel signalen over zijn. Overigens een vraagstuk wat in de hele publieke sector speelt.

Reactie gemeente: Op pagina 21 en 33 leest u of de inwoners vonden dat hun zorg snel gestart is na het keukentafelgesprek. Omdat de inwoners de vragen anoniem konden invullen is niet gevraagd van welke zorgaanbieder ze ondersteuning krijgen en dus kan niet direct de relatie met wachtlijsten gelegd worden.

- Uit een ander onderzoek binnen de gemeente blijkt ook dat m.n. de hoogopgeleide twee-verdienende ouders de weg naar de jeugdzorg (lees; wijkteams) goed weten te vinden en dat deze groep in verhouding het meeste beroep doet op jeugdzorg. Daar lezen we niets over terug in dit rapport. Het zou interessant zijn ook meer kwalitatief onderzoek te doen wat maakt dat juist deze hoogopgeleide twee-verdienende groep een beroep doet op jeugdhulp en wat maakt dat het andere, misschien wel meer kwetsbare, inwoners niet of onvoldoende lukt.

Reactie gemeente: In het verleden hebben we specifiek gekeken welke zorg in welke wijken wordt ingezet. Bij het monitoren van de gegevens Jeugd kijken wij hier alsnog naar en nemen wij dit mee in de verdere ontwikkeling. Halfjaarlijks monitoren we hoe de zorginzet zich op wijkniveau ontwikkeld. Hierdoor is het voor nu niet nodig om verder kwalitatief onderzoek te doen.

- Een term als 'activerend werken' kan beter verduidelijkt worden.

Reactie gemeente: We zullen dit opnemen in het eerstvolgende inwonerservaringsonderzoek.

Reactie op wijze van onderzoek

- De respons is net genoeg voor een representatief onderzoek. Hoe kunnen inwoners gemotiveerd worden tot meer respons? Het aantal respondenten is erg laag: voor de verschillende doelgroepen varieerde het tussen 12 en 30 %. Dit is een kleine minderheid van het totaal aantal bevraagde mensen. Bovendien lijkt de kans groot dat de respondenten geen gemiddelde van de groep vertegenwoordigen. Als er wordt gezegd dat een meerderheid iets vindt, dan geldt dat voor een meerderheid van een

kleine minderheid. Er wordt gezegd dat de steekproef nauwkeurig was, maar hier is statistiek toegepast op het kleine aantal respondenten. Er is een T-toets uitgevoerd op de meting, en die geeft informatie over deze meting zelf, die betrouwbaar is. Dat slaat echter op het kleine aantal respondenten dat antwoord heeft gegeven, maar zegt niks over de representativiteit voor de hele populatie. Daar zetten we dan ook grote vraagtekens bij. Bovendien is niet duidelijk wat het totaal aantal inwoners is dat gebruik maakt van een bepaalde maatwerkvoorziening (MV) en hoe dit zich verhoudt tot het aantal in de steekproef. In 2021 zijn 1000 inwoners met een WMO MV benaderd en dit jaar 2001 inwoners.

- Resultaten op basis van postcodegebieden zou helpend kunnen zijn met betrekking tot het beeld rondom respons en het duiden van resultaten.

Reactie gemeente:

- *We waarderen dat de Adviesraad goed meedenkt over de methode van onderzoek. Het bureau dat voor ons het onderzoek heeft uitgevoerd, heeft becijferd dat de behaalde respons voldoende is voor het doen van representatieve uitspraken. Verder is dit jaar in de steekproef extra aandacht besteed aan het betrekken van inwoners met verschillende zorgvormen, zodat een breed beeld van de ervaring is opgehaald. De vraagtekens die de Adviesraad plaatst ten aanzien van de representativiteit voor de totale populatie delen wij dus niet. Hierbij merken we wel op dat de onderzoeksresultaten van cliënten met zorg via PGB slechts als indicatief beschouwd dienen te worden. Hier was de respons inderdaad onvoldoende voor representatieve uitspraken. Ondanks bovenstaande zijn we het met de Adviesraad eens dat het zinvol is om een verbetertraject in gang te zetten op het huidige inwonervaringsonderzoek. Door wijzigingen in de wettelijke verplichting (het onderzoek is nu vormvrij) is het mogelijk om de huidige wijze van onderzoeken tegen het licht te houden. Daarbij gaan we ook kijken naar responsverhogende maatregelen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een andere wijze van uitnodigen (bijvoorbeeld online), het inkorten en aanscherpen van de vragenlijst, het verstrekken van tegoedbonnen of het vaker afnemen van het onderzoek.*
- *De Adviesraad stelt dat de kans groot lijkt dat de respondenten geen gemiddelde van de groep vertegenwoordigen. Wij vragen ons af waarop de adviesraad deze stelling baseert. Wij hebben geen signalen dat bepaalde doelgroepen niet vertegenwoordigd zouden zijn in het onderzoek. Wel is het zo dat er altijd mensen zullen zijn die minder snel geneigd zijn om mee te doen aan dit type van onderzoek. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een taalachterstand. In het verbetertraject zullen we aandacht besteden aan de vraag hoe we hier op maat mee om kunnen gaan.*
- *Het klopt dat het onderzoek geen inzicht geeft in het totaal aan inwoners met een bepaalde maatwerkvoorziening. De reden is dat dit onderzoek zich enkel richt op de mensen die in het onderzoeksjaar contact hebben gehad met het sociaal wijkteam. Uit deze groep is een steekproef getrokken.*
- *Tot slot doet de Adviesraad de suggestie om resultaten uit te splitsen op basis van postcodegebieden. Hierover merken we op dat de aantallen te klein zijn om op dit niveau te rapporteren. Wel zullen we bij het volgende onderzoek bekijken of we de respons per wijk in kaart kunnen brengen.*
- Het kwalitatief toetsen van (on)tevredenheid heeft wat ons betreft grote voorkeur. Er gaat een hele wereld schuil achter alle kwantitatieve gegevens. Ook de interpretatie en acties die hieruit voortkomen zijn onduidelijk. Het advies is om een beperkt aantal statements of aandachtspunten te halen uit de onderzoeksresultaten en hier een plan van aanpak op te maken. De resultaten hiervan te toetsen na een x periode en hierover verslag te doen. Op dit moment liggen er een aantal jaarlijks afgenomen inwonerservaringsonderzoeken waarin de resultaten niet noemenswaardig veranderen en wat de Adviesraad betreft te weinig kwalitatieve informatie opleveren. De Adviesraad heeft met de beleidsadviseurs nagedacht over alternatieven. We

hebben ook begrepen dat de vraagstelling min of meer is opgelegd door de Rijksoverheid en dat er nu meer ruimte ontstaat voor gemeenten om zelf invulling te geven aan inwonerservaringsonderzoeken. Goed dat dit opgepakt wordt door de gemeente Arnhem. Hierover willen we zeker over mee (blijven) denken.

Reactie gemeente:

Dank voor de suggesties. Deze nemen we mee in het bovengenoemde verbetertraject. Bij de keuzes die we maken in dit traject zullen we de Adviesraad nauw betrekken.

Ten slotte

Wij gaan ervan uit dat u dit advies zult opnemen in het Raadsinformatiesysteem ten behoeve van de informatie-, commissie- en raadsvergaderingen en zien een reactie op dit advies door uw college met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem,

Elvira Flaton
Voorzitter

Bijlage: -