



Gemeente Amsterdam
Wethouder E. van der Burg
Postbus 202
1000 AE AMSTERDAM

Amsterdam, 2 april 2015
Betreft: Kwalitatieve monitoring van de Wijkzorg in Amsterdam

Geachte heer Van der Burg,

In onze vergadering van 4 december 2014 heeft de gemeente gepresenteerd hoe zij de wijkzorg in 2015 gaat evalueren. Wij hebben op dat moment onze zorgen uitgesproken vanwege het kwantitatieve karakter van deze evaluatie. De betreffende projectleider heeft ons naar aanleiding daarvan gevraagd aanbevelingen te doen voor een kwalitatieve evaluatie. In deze brief vindt u deze aanbevelingen van de Stedelijke Wmo-Adviesraad voor de monitoring en evaluatie van de wijkzorg in Amsterdam vanuit het perspectief van cliënten: de Amsterdammer.

1. *Toeleiding*

Het is vaak nog onduidelijk met welke vraag of probleem je bij de Wmo terecht kunt en waar je die vraag dan kunt stellen. Tenzij je verwezen wordt natuurlijk. Er zou dan ook een onderzoek moeten plaatsvinden bij vrijwilligersorganisaties, migrantenorganisaties, religieuze organisaties, enz. Zij komen vaak de meest kwetsbare burgers tegen. Hier kunnen de signalen verzameld worden over waar burgers met een hulpvraag zoal tegenaan lopen.

2. *Onafhankelijk onderzoek naar de tevredenheid over de dienstverlening vanuit en door de wijkzorg*

a. *Werkwijze : Huiskamergesprekken*

Onze aanbeveling is het organiseren van zgn. huiskamergesprekken (een neutrale, veilige omgeving) met een maximum van ca. 15 deelnemers om met klanten in gesprek te gaan over de kwaliteit en inhoud van de dienstverlening vanuit de wijkzorg. Wij adviseren daarvoor 2 neutrale gespreksleiders, bijv. een ervaringsdeskundige samen met een professional. Deze gesprekken moeten verdeeld worden over de verschillende wijken (22) en het hele scala van cliëntgroepen beslaan: Wmo -doelgroep inclusief GGZ, VG. *Mantelzorger als mogelijke begeleiding van klanten maar met hun ook alleen een extra gespreksronde waarin het echt alleen om hun ervaringen gaat.* Het gaat erom dat er echte interactie is met klanten: zij kunnen hun zegje doen, en er wordt een follow up verzorgd als beloning voor hun inbreng. Nog een laatste aanbeveling: maak gebruik van het onderzoek dat door VU en Cliëntenbelang is uitgevoerd.

- Deskundige gespreksleiding: kennis van de doelgroepen

- Toehoorder vanuit Wmo-Adviesraad?
 - Zo onafhankelijk mogelijk.
- b. werkwijze: *Schriftelijke vragen*
 De Wmo-Adviesraad hecht er aan dat met de monitoring en evaluatie zoveel mogelijk cliënten worden bevroegd en beveelt daarom ook een schriftelijke enquête aan met open vragen – die zo mogelijk persoonlijk wordt afgenomen. Dit ter aanvulling van de gesprekken in de wijken.
3. *Taak voor Klanthouders/1^e Contactpersonen*
 De Klanthouders hebben een belangrijke rol in de toeleiding, bemiddeling en ondersteuning van de cliënten. De Wmo-Adviesraad beveelt aan dat zij bijhouden welke knelpunten, resultaten en positieve gevolgen zij zien van de nieuwe werkwijze. Dat betekent dat zij regelmatig hierover rapporteren, en dat deze rapportages verzameld worden en gebruikt bij de evaluatie van de werkwijze in juni. N.b.: het gaat hierbij niet alleen om registratiegegevens, maar juist ook om subjectieve waarnemingen vanuit deze groep: wat is er veranderd, hoe ervaren zij de klantsturing? Wat betekent dat vanuit hun optiek voor cliënten en wat voor conclusies denken zij hieruit te kunnen trekken? Ook zij moeten dit "veilig" kunnen doen, bijv. aan de hand van een korte vragenlijst die zij regelmatig bijhouden en mogelijk anoniem verwerkt wordt.
4. *Onderzoek naar het bereik, en de tevredenheid: welke vragen willen wij graag beantwoord zien?*
- a. Hoe tevreden zijn klanten die een korte ondersteuning van de Wijkzorg krijgen (waar geen ondersteuningsplan nodig is)
 - b. Hoe tevreden zijn klanten met lange ondersteuning en met de werkwijze rond het ondersteuningsplan
 - c. Wat gebeurt er met de mensen die niet in aanmerking komen voor wijkzorg, en aangewezen zijn op algemene- basis- voorzieningen in de wijk, zoals de buurthuizen. Wie volgt dit en hoe wordt dit verwerkt in de monitoring over de tevredenheid en resultaten van de nieuwe werkwijze.
- Wat we zouden willen weten is:*
- Komen deze mensen aan bij de algemene voorzieningen, en indien dit niet gebeurt: hoe wordt dit teruggekoppeld/wordt dit teruggekoppeld?
 - Zijn klanten die bijv. naar buurthuizen gaan daarover tevreden (dus over de basisvoorzieningen)?
 - Zijn zij tevreden over de toeleiding en de ontvangst bij deze voorzieningen?
 - Zijn zij tevreden over het aanbod n.a.v. hun vraag?
 - Welke vragen, problemen, knelpunten en tips zijn er op grond van de eerste ervaringen?
5. *Cliëntondersteuning*
- Zijn de cliënten voldoende op de hoogte van de mogelijkheden van cliëntondersteuning, zowel de informele als de professionele ondersteuning?
 - Zijn verwijzers en organisaties die meer informele zorg bieden hier voldoende van op de hoogte?
 - Hoe verloopt de werkwijze met cliëntondersteuning: zijn cliënten voldoende op de hoogte van wie zij kunnen inschakelen en wanneer?
 - Hoe tevreden zijn klanten over de geboden ondersteuning?

6. *Tot slot nog een belangrijk punt om mee te nemen in de monitoring:*

- Welke gevolgen heeft de tijdsdruk waaronder de werkwijze tot stand is gekomen voor de uitvoering, de geboden zorg en de tevredenheid van klanten?

Met vriendelijke groet,

Miriam Fritschy
Voorzitter Stedelijke Wmo-Adviesraad