

Aan Dorrit Verkade en Stephan Haksteeg
Postbus 8
3300 AA DORDRECHT

Datum: 11 maart 2021
Betreft: Advies KPI's voor de Sociale Wijkteams in Dordrecht

Beste Dorrit en Stephan,

Nog hartelijk bedankt voor het prettige gesprek dat we afgelopen donderdag gehad hebben. Fijn dat we al in een vroeg stadium mee kunnen denken. In het overleg hebben we onze punten al benoemd. Zoals afgesproken hebben we ze nog even op een rijtje gezet.

Algehele tevredenheid (1)

- De algehele tevredenheid wordt gemeten na de vraagverhelderingsfase. Niet alle klanten die een beroep doen op het sociaal wijkteam doorlopen het traject van vraagverheldering. Het gaat dan niet alleen om informatie en advies, maar bijvoorbeeld om opvoedingsvragen, life events (ondersteuning bij rouw/verlies) en maatschappelijk werk vragen (praktische ondersteuning). De tevredenheid van deze groep wordt niet gemeten. We adviseren ook aan hen een korte vragenlijst voor te leggen of maak gebruik van smileys. Met één druk op een knop weet je hoe (on)tevreden klanten zijn.
- Het verzoek om aan een tevredenheidsonderzoek deel te nemen, bij afsluiting van het traject, moet wat ons betreft gedaan worden door een medewerker die geen relatie met de klant heeft. Dit draagt bij aan het meedoen aan het onderzoek en verhoogt de kwaliteit en de representatie van de antwoorden. Verder adviseren we om hier een representatieve prestatie in percentages aan te verbinden. Naarmate de opbrengst van het doorlopende tevredenheidsonderzoek lager is, neemt de kans op een onvolledig beeld toe. We adviseren om naast het invullen van een vragenlijst, ook interviews en/of focusgroepen te houden (door een onafhankelijke partij). Op deze manier krijg je het gezicht achter de cijfers.

Onafhankelijke tevredenheidsmeting (3): eenmaal per vier jaar een onafhankelijk tevredenheids-onderzoek vinden we erg weinig. Met name voor de doelgroep voor wie het traject al langer geleden is beëindigd, is het de vraag in hoeverre zij nog een juist beeld hebben van het traject en/of bereid zijn aan een onderzoek deel te nemen.

Doelrealisatie/ wachttijd (2).

We adviseren de volgende onderdelen te registreren:

- Uitval tijdens de wachttijd en de reden. Bijvoorbeeld:
 - Duur van de wachttijd voorafgaande aan de uitval
 - Interventies tijdens de wachttijd
 - Reden uitval bijvoorbeeld
 - Vinden van een andere oplossing
 - Afname problematiek
 - Verlies vertrouwen in oplossing
- Effecten van de wachttijd op de in te zetten zorg, dus is de zorgvraag toe- of afgenomen
- Inzet crisis hulp en is de crisis ontstaan tijdens en/of als gevolg van de wachttijd

Doelrealisatie/ beoordeling doelrealisatie (3)

Wat ons betreft gaat het niet alleen om de beoordeling van de doelrealisatie door de professional na beëindiging van het traject. Het gaat ook om de beoordeling van jeugdigen en gezinnen, vinden zij ook dat het vooraf gestelde doel is gerealiseerd. Verder adviseren we terugval na beëindiging van de jeugdhulp te registreren.

Rapportages

We hebben ook gesproken over de rapportages. We kregen van Sandy Bommeleyn nu alleen de cijfers over de wachtlijst en -tijd. Alleen cijfers, zonder nadere toelichting of context, zijn wat mager. Dus nogmaals de vraag om ons inzicht te geven in de huidige rapportages. Dorrit, je gaf aan dat dat je zou kijken wat er mogelijk is.

Verder gaf je aan dat de rapportages van het wijk- en jeugdteam in elkaar geschoven worden. Jullie zijn hiermee bezig. We dringen er met klem op aan dat wij deze rapportages, als die beschikbaar komen, ook krijgen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Wmo & Jeugd Dordrecht

A handwritten signature in blue ink that reads "Jan Slappendel". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Jan Slappendel, voorzitter