



Aan het college van b en w van de gemeente Borger-Odoorn

Betreft: Gevraagd advies continumeting

Datum: 14-11-2021

Geacht college,

Ons is gevraagd te adviseren over de continumeting. Aan dat verzoek voldoen we bij deze graag.

### **Beleidsmatig**

Positief is dat de mening van de cliënten wordt gepeild. Wij menen dat een vorm van continumeten een goed middel kan zijn om de kwaliteit te verbeteren. Onze adviezen zijn:

1. De meting is voor mensen die in aanmerking komen voor een bepaalde ondersteuning. Het lijkt ons goed om ook te meten bij mensen die geen ondersteuning hebben gekregen, maar wel hebben aangevraagd.
2. Indien de cliënt een geschreven weergave krijgt van het gesprek is ook interessant te onderzoeken of die schriftelijke weergave overeenkomt met wat is besproken. Suggestie: **maak terplekke het gespreksverslag.**
3. Vraag ook naar het proces. Hoe hebben mensen het proces ervaren van het eerste moment van contact leggen tot en met het realiseren van de ondersteuning.
4. Onderaan de vragen staat: "wilt u dat wij contact met u opnemen..." Je moet daar duidelijk maken wie die 'wij' zijn want de vragenlijsten worden verwerkt door Insights zorg. Gaat die dan contact opnemen met de klant? Moet deze vraag er wel staan, want dat is afhankelijk van wie er met "wij" bedoeld wordt.
5. Wij vinden dat cliënten ook de mogelijkheid moeten hebben om te kunnen zien wat er met hun deelname aan het onderzoek is gedaan. Uiteraard kan dat ook in algemene zin.
6. Denk vooral ook aan minder taalvaardige mensen (laaggeletterden). Zijn zij in staat zo'n formulier in te vullen en zo nee, hoe krijg je dan hun reactie? Per post opsturen vraagt een zekere mate van geletterdheid. Wellicht een onafhankelijke die uitleg geeft? Onafhankelijke cliëntondersteuner?
7. In vragenlijst 2 en 3 van de vragenlijsten Jeugd en Participatie wordt naar een doel gevraagd. Een vraag over het doel staat niet in vragenlijst 1.
8. Vragenlijst participatie extra antwoord: 'helpen bij het oplossen van mijn belemmeringen naar de arbeidsmarkt.'

9. Bij een warme overdracht loopt men de kans dat er sociaal wenselijk wordt ingevuld.
10. Leg de opzet van de continumeting ook voor aan de dialoograad van stichting sociale teams en test hem in de praktijk.
11. Goed dat er ook een aparte vragenlijst is voor de jeugdige zelf.

Vragen:

1. Wat is de meerwaarde van het aangeven vanuit welk sociaal team de voorziening is aangevraagd? Is zo niet eerder te achterhalen wie het formulier heeft ingevuld?
2. Kan er ook sprake zijn van een periodiek meetmoment, b.v. elke 3 maanden of half jaar? Afhankelijk van de duur van de voorziening.
3. Wat gebeurt er met de verzamelde data, wie maakt de resultaten inzichtelijk en op welk moment?
4. Wie is eigenaar/opdrachtgever en wordt over de uitkomst van de data geïnformeerd, bijvoorbeeld ook wij als adviesraad, de dialoograad van st. Sociaal teams?

Zie bijgaand een suggestie voor vragenlijst 1 om een indruk te geven of het ook zo kan?

Graag vernemen we uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad sociaal domein

Martien Reidsma, voorzitter

een suggestie voor vragenlijst 1

U heeft gesproken met een sociaal werker van de gemeente Borger-Odoorn over een hulpvraag voor u, uw gezin of uw kind. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

**Zet een kruisje in het juiste hokje**

	Helemaal mee eens 	Mee eens 	Neutraal 	Niet mee eens 	Helemaal niet mee eens 
<b>2. De sociaal werker heeft goed geluisterd</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. De sociaal werker begreep ons</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Wij snapten de sociaal werker</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Ik weet wat ik moet doen.</b>					
<b>6. We zijn dichterbij een oplossing gekomen</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. We weten goed wat er gaat gebeuren</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Er is vlot gereageerd op onze hulpvraag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9. We hebben een duidelijk doel</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wij weten niet wie deze vragenlijst heeft ingevuld. Wilt u dat wij contact met u opnemen omdat u nog vragen heeft of meer informatie wilt hebben? Schrijf dan uw naam op.**

**U krijgt later nog een vragenlijst over uw verdere ervaringen. Hartelijk dank.**

<b>Naam:</b>
--------------