

## **Ongevraagd advies**

aan : College van B en W  
van : Participatieraad  
datum : 5 september 2016  
onderwerp : Cliënt-ervaringsonderzoek sociaal domein

Geacht College,

In onze vergadering van 5 september bespraken we de diverse cliënt-ervaringsonderzoeken in het sociale domein. We kregen ook een toelichting op de stukken. Voor de Participatieraad is e.e.a. aanleiding om u ongevraagd in deze te adviseren.

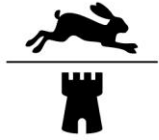
Ons viel allereerst op dat de manier waarop de cliënten in de diverse Achterhoekse gemeenten bevraagd zijn zo verschillend is dat het ons niet zinvol voorkomt de bevindingen onderling te vergelijken. Zo heeft onze gemeente er voor gekozen om cliënten doorlopend te bevragen en wel kort na het afgeven van een beschikking. Dat is iets anders dan een jaar na dato nog eens nagaan hoe de contacten beleefd zijn. In dit verband adviseren wij u overigens een aantal malen per jaar de bevindingen te publiceren met daaraan gekoppeld de verbeterpunten dan wel verbeterde punten.

Ook viel ons op dat 75% van de respondenten hulp in de vorm van een pgb ontvangt. Het zou interessant zijn na te gaan wat de relatie is tussen de wijze van verstrekken van de voorziening en de ervaringen van de cliënten. Ook de relatie tussen de ervaren tevredenheid en het hebben ontvangen van voldoende zorg lijkt ons interessant. Wij bevelen u aan naar bovenstaande punten nader onderzoek te laten doen.

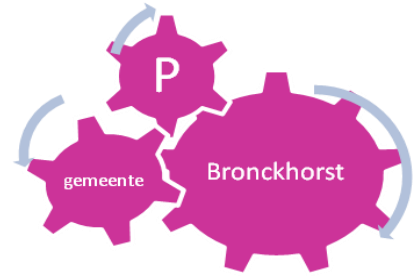
Dat alleen mensen die een positieve beschikking van de gemeente hebben ontvangen bevraagd zijn geeft natuurlijk een eenzijdig beeld van de ervaringen van onze cliëntpopulatie. Wij bevelen u aan in de toekomst voor een ruimere opzet te kiezen.

Tot slot geven wij u het dringende advies om op diverse onderdelen van de rapportage normen voor de toekomst vast te stellen. Op het gebied van communicatie zou de naamsbekendheid van de sociale teams, de snelheid van handelen en de luistervaardigheid van de consultants bijvoorbeeld verbeterd kunnen worden. Het is aan u, zo menen wij, een concreet streefcijfer voor volgend jaar vast te stellen. Datzelfde geldt ook voor de tevredenheid met het behaalde resultaat.

Overigens waarderen wij het zeer dat de resultaten van deze enquêtes al zo snel na ontvangst met ons gedeeld zijn en dat ook het terrein van de Participatiewet door u in dit onderzoek is meegenomen.



**gemeente Bronckhorst**



## **PARTICIPATIERAAD**

Het werk is altijd voor verbetering vatbaar en in dat licht gelieve u onze opmerkingen te beschouwen.

Tot een toelichting is de Participatieraad zoals altijd gaarne bereid.

Met vriendelijke groet,  
namens de Participatieraad,

Joke Regouw, secretaris