



Verzenddatum:

Datum: 3 maart 2026

Uw brief van:

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: Z138619/D003288

Onderwerp: Reactie brief Participatieraad 3 februari 2026

Participatieraad gemeente Bronckhorst
Postbus 200
7255 ZJ HENGELO

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor uw advies over het cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugdhulp 2024 en voor uw complimenten over de positieve resultaten die wederom zijn behaald.

Hieronder onze reactie op uw zorgpunten en advies (cursief):

1. Eerder hebben we onze zorg uitgesproken over de geringe aantallen respondenten bij de onderzoeken Jeugd. De respons is nu zo laag, dat we de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek als een wassen neus moeten beschouwen. Met deze aantallen respondenten, kan geen goed beeld verkregen worden. Het heeft zo weinig toegevoegde waarde dat de gemeente zich serieus moet afvragen of dit onderzoek op deze manier moet worden voortgezet. Zonde van tijd en geld. Daarom adviseren wij om voor de Jeugd een kwalitatief onderzoek te gaan houden. We denken aan het meegeven van korte evaluatievragen (met envelop en frankering) direct aan het eind van het keukentafelgesprek (i.p.v. per post), aan interviews over de ontvangen hulp bij ouders en jongeren en aan andersoortige vragen over de ontvangen hulp. Naast de te lage respons zijn de redenen hiervoor, dat:
 - ouders en jongeren enquête moeheid kunnen hebben;
 - de problematiek complexer is geworden en de ingezette hulp dus gedifferentieerder is en minder goed met standaardvragen te analyseren;
 - en dat ouders, jongeren en hulpverleners verschillen van inzicht OF en WELKE hulp nodig is.

Voor 2025 en 2026 kunnen wij de systematiek niet meer veranderen. Het betreft een continu onderzoek. Hiervoor hebben wij een overeenkomst met BMC. Wij gaan in 2026 navragen bij andere gemeenten hoe de respons daar is en of zij dit op een andere manier meten. Aan de hand van de resultaten bekijken wij of wij naar een andere onderzoeksmethode gaan.

2. We hebben eerder aangegeven dat we het een 'must' vinden dat iedereen een gespreksverslag krijgt. Dit is helaas nog steeds niet het geval. Ook al zit er mogelijk wat ruis in het cijfer (inwoners die het vergeten zijn, niet zo ervaren, de postbezorging e.d.). Daarom adviseren wij om aan het eind van het gesprek met de sociaal consulent te melden dat er een verslag komt (gebeurt mogelijk al) en dat expliciet gevraagd wordt naar wie het verslag gestuurd moet worden.



Wij maken gebruik van een digitaal gespreksverslag waarbij ter plekke het gesprek met de inwoner wordt gevoerd. De inwoner tekent ter plekke dit verslag en vervolgens wordt deze naar de inwoner opgestuurd. Het wordt opgestuurd naar degene wiens naam en adres in het gespreksverslag genoemd staat.

3. Tot slot valt ons bij de resultaten op dat de ontevredenheid over de wachttijden bij het starten van de jeugdhulp stijgt. We begrepen mondeling dat de wachttijden gelukkig weer wat afnemen. Ook valt op dat de tevredenheid daalt over de samenwerking tussen organisaties. Dat lijkt ons van belang om bij de zorgaanbieders in de gaten te houden.

In januari 2026 zijn er nieuwe contracten afgesloten met de zorgaanbieders. De contractleveranciersmanagers hebben met regelmaat gesprekken met de zorgaanbieders. In deze gesprekken wordt ook gesproken over de onderlinge samenwerking en dewachtlijsten.

Wij danken u nogmaals voor uw advies en betrokkenheid bij het sociaal domein.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen via e-mail: info@bronckhorst.nl of tel. (0575) 75 02 50.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Bronckhorst,
de secretaris, de burgemeester,

Martin Rommers,

Patrick van Domburg,

