

Cliëntenraad
De heer H. van Grieken
Sonnusstraat 3
5212 AJ 's-HERTOGENBOSCH

Uw brief van : 5 april 2016

Uw kenmerk :

Afdeling : Weener XL

Zaaknummer: 5715537

Datum : 15 juni 2016

Onderwerp : Advies over evaluatie dienstverlening Weener XL bij "Aan de Slag"

Ref. : mw. D. Snoep

Tel. : (073) 615 95 63

E-mail : d.snoep@s-hertogenbosch.nl

Geachte heer van Grieken,

dank u wel voor het ongevraagde advies van de Cliëntenraad op de evaluatie van het re-integratie instrument Aan de Slag (AdS) van Weener XL. Wij waarderen de actieve betrokkenheid van de Cliëntenraad, en vonden het van meerwaarde om al in de voorfase met u te kunnen afstemmen over de in de enquête op te nemen vragen.

U geeft aan de respons laag te vinden en dat een uitsplitsing naar type deelnemer daarom niet zinvol. De gemiddelde respons op dergelijke enquêtes is 30%. De respons van 65% bij de huidige deelnemers en 28% bij uitgestroomde deelnemers levert een totale respons op die voldoende is om uitspraken te doen over de hele groep.

Voor wat betreft de uitsplitsing naar deelgroepen: het klopt dat de aantallen hiervan relatief laag zijn. Daarom hebben we ook maar beperkt cijfers gepresenteerd van deelgroepen. Voor deze cijfers geldt dat ze eerder indicatief zijn dan representatief. Maar ze geven wel een richting aan.

Naar onze mening hebben we er alles aan gedaan om zoveel mogelijk mensen uit te nodigen om te reageren op de vragenlijst, in alle vrijheid en natuurlijk op basis van vrijwilligheid.

U stelt voor om nader onderzoek te doen naar de groep non-respondenten. De respons onder de groep uitgestroomde deelnemers AdS is inderdaad lager dan bij de huidige deelnemers. Aangezien zij geen gebruik meer maken van de dienstverlening van Weener XL, en de resultaten anoniem zijn kunnen wij geen nader onderzoek doen naar de non-respondenten.

We blijven het belangrijk vinden om te weten hoe mensen onze dienstverlening ervaren, alleen op deze manier kunnen wij de dienstverlening blijven verbeteren.

Wij vinden het jammer dat de resultaten van dit onderzoek afwijken van het beeld dat de Cliëntenraad heeft uit

verhalen van insiders. Woorden als “intimidatie” en “angstcultuur” herkennen wij nadrukkelijk niet. Wel herkennen wij dat dit instrument veel verplichtingen voor de deelnemers met zich meebrengt, en het niet nakomen van verplichtingen kan consequenties hebben voor de uitkering op basis van de door de gemeenteraad en het college vastgestelde verordeningen en beleidsregels. Echter, het instrument AdS vormt een belangrijk onderdeel in het poortproces van de Participatiewet, en levert ook resultaten op in termen van uitstroom. Wij blijven dan ook achter de inzet van dit instrument staan. Wel zullen we een aantal met u al besproken verbeteringen doorvoeren die vooral te maken hebben met (meer) persoonlijke aandacht en (betere) communicatie.

Tenslotte adviseert u ons te luisteren naar de individuele behoeften van elke werkzoekende. Dit advies nemen wij, binnen de gestelde financiële- en beleidskaders, graag ter harte. Wij realiseren ons echter ook dat een traject naar werk intensief is, teleurstellingen kent en door de wettelijke verplichtingen en gemaakte beleids- en organisatiekeuzes het niet altijd mogelijk is om iedereen het door hem/haar gewenste traject te laten doorlopen.

Zoals al in de raadsinformatiebrief Weener XL 2015 aangekondigd maken we in 2016 werk van klanttevredenheid. We starten vanaf medio 2016 met het structureel aan de burger vragen hoe ze de dienstverlening ervaren. We vragen wat goed gaat, maar met name wat de verbeterpunten zijn. We vertrouwen erop dat deze onderzoeken het juiste beeld geven van onze dienstverlening, en roepen iedereen op om gebruik te maken van de kans om zijn/haar stem te laten horen. Alleen op deze manier kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch.

De burgemeester,

De Secretaris,

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts

mr. drs. I.A.M. Woestenberg