

Eindrapport

Project “Beter benutten van ervaringskennis”

November 2017

Samenwerking tussen

- gemeente 's-Hertogenbosch
- WeenerXL
- Cliëntenraad Participatiewet

een project van
Stimulansz
Landelijke Cliëntenraad
Lokaal 15 (VU Amsterdam)

Inhoudsopgave

Inleiding	blz.	3
Uitwerking onderdeel "interactie"		4
Afnemen enquête		4
Resultaten enquête		4
Conclusie "interactie"		8
Uitwerking onderdeel "dienstverlening"		9
Conclusie dienstverlening		9
Verwerking		10
Bespreking van bevindingen in de Cliëntenraad Participatiewet		10
Bespreking van de bevindingen door het management van WeenerXL		10
Uitwerking van de dialoog tussen cliëntenraad en management van WeenerXL		11
Overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en management WeenerXL		12
Slotconclusie project		12
Vervolg		13
bijlage 1	rooster interviewers	
bijlage 2	vragenlijst	
bijlage 3	uitwerking enquêtes	
bijlage 4	genoteerde uitspraken	
bijlage 5	GNPS totaal Q1 en Q2 2017	
bijlage 6	GNPS per maand	

Verslag Project “Beter benutten van ervaringskennis” bij cliëntenparticipatie.

Uitwerkingsopdracht mei-september 2017

Inleiding

Vanuit de eerste opdracht in dit project hebben wij veel gesproken over “bejegening”. Dit resulteerde uiteindelijk in de keuze van ons thema: “De interactie tussen cliënt en medewerker”.

Als kernwaarden hebben wij genoteerd:

Kernwaarden bij interactie tussen cliënt en medewerker

Gemeente (WeenerXL)

Resultaat gericht ondernemerschap
Teamwork
Respect
Integriteit
Openheid
Afspraak = afspraak

Cliëntenraad

Ervaringsdeskundigheid
rechtvaardigheid
betrokkenheid
respect

Als gezamenlijke kernwaarden hebben we vastgesteld:

- o **Rechtvaardigheid**
- o **Betrokkenheid**
- o **Respect** (elkaar in zijn/haar waarde laten, begrip tonen, vertrouwen)
- o **Ervaringsdeskundigheid**
- o **Openheid** (hulp vragen, uitkomen voor fouten, excuses aanbieden voor stomiteiten)
- o **Integriteit (voorkomen van willekeur)**
- o **Afspraak = Afspraak** (afspraken nakomen, betrouwbaar zijn)

figuur 1

Er zijn daarnaast allerlei ontwikkelingen gaande bij de gemeente om de dienstverlening te verbeteren, onder de noemer Hospitality-traject.

In dit verslag maken wij onderscheid tussen *interactie* en *dienstverlening*.

De *interactie* gaat dan over het proces (in de spreekkamer) tussen cliënt en medewerker WeenerXL, het persoonlijk contact.

De *dienstverlening* gaat over het dienstverleningsproces: hoe ervaart de cliënt het proces van dienstverlening?

We hebben gekozen voor twee methoden:

1. Persoonlijke interviews met cliënten van de WeenerXL door leden van de Cliëntenraad Participatiewet aan de hand van een korte vragenlijst over de ervaring aangaande de **interactie**, en
2. De tool GNPS (Government Net Promotor Score): het meten van klantloyaliteit met als kernvraag of men positief aan anderen zal vertellen over de ervaren **dienstverlening**.

De *interactie* is uitgewerkt door de cliëntenraad met een enquête.

De *dienstverlening* is uitgewerkt door WeenerXL aan de hand van de eerste resultaten van GNPS.

Uitwerking onderdeel interactie

uitgewerkt door de Cliëntenraad

Als vraag hebben we geformuleerd:

"We hebben nog geen uitgedachte werkwijze, maar een cruciale vraag is: hoe krijgen we meer en goede informatie van cliënten over hoe zij de interactie ervaren?"

Als werkvorm is gekozen voor een enquête met een doorsnee van ervaringen, omdat we ons niet op incidenten willen baseren.

We hebben commitment gevraagd en gekregen van de leden van de Cliëntenraad Participatiewet om mee te doen met deze opzet. Vrijwel alle cliëntenraadsleden hebben als interviewer meerdere dagdelen op de WeenerXL cliënten gevraagd of ze mee wilden doen aan een enquête, de antwoorden op de vragenlijsten genoteerd en afgedragen aan het secretariaat van deze raad.

Afnemen enquête

Van 28 maart t/m 20 april hebben op 13 verschillende dagdelen twee cliëntenraadsleden zich in de hal, bij de ingang van de WeenerXL gepositioneerd. (zie rooster bijlage 1) Zij spraken cliënten aan die zojuist uit een gesprek kwamen met de vraag of hij/zij mee wil werken aan een enquête van de Cliëntenraad Participatiewet van 's-Hertogenbosch. Aan de hand van een vragenlijst (zie bijlage 2) werd in een afgesloten ruimte een gesprek gevoerd. Eén van de twee cliëntenraadsleden hield het gesprek terwijl de andere de vragenlijst invulde. De ervaringen waren over het algemeen goed. De binnenkomst van cliënten verliep goed; de dames aan de ontvangstbalie waren steeds zeer vriendelijk en stelden vrijwel alle cliënten op hun gemak. Niet alle cliënten wilden meewerken, maar het merendeel wel. De gesprekken duurden over het algemeen niet lang, meestal 10 minuten. Soms moest er lang worden gewacht alvorens zich weer een cliënt aandiende. Het was blijkbaar minder druk dan verwacht, terwijl de wachtkamer wel goed bezet was. Waarschijnlijk omdat daar ook veel cliënten aanwezig waren van het Programma Aan de Slag. Eén cliëntenraadslid spreekt Arabisch wat een duidelijke meerwaarde betekende bij veel cliënten.

Resultaten enquête

De exacte cijfers en berekeningen zijn te vinden in bijlage 3 – uitwerking enquêtes (data) en bijlage 4 – uitwerking extra input enquêtes (reacties). In totaal hebben we 90 ingevulde enquêteformulieren verzameld. Niet alle vragen zijn volledig ingevuld zodat niet overal het totaal aantal 90 is. De scores zijn verdeeld over het totaal, over de voormiddag (VM) en over de namiddag (NM). Over het algemeen is er weinig verschil te zien tussen de VM en de NM. Wel lijkt de namiddag (NM) iets positiever. De uitvraag ging puur over de beleving van de cliënt, hoe hij het gesprek met de medewerker van WeenerXL heeft ervaren. We hebben niets over de inhoud gevraagd. Omdat een negatieve boodschap wellicht een andere beleving geeft, hebben we toch als laatste gevraagd of de boodschap van het gesprek positief, negatief of neutraal was.

Van de 88 respondenten kregen 10 cliënten een negatieve boodschap. 53 Cliënten vonden dat de inhoud van de boodschap/gesprek positief was en 25 cliënten hebben dit als neutraal ervaren.

In de uitwerking blijkt dat een negatieve boodschap weliswaar de beleving kleurt, maar van die 10 respondenten scoorden 50 tot 60 % toch positief op de vragen over respect, vriendelijkheid, tijd en luisteren.

74% van de respondenten waren alleen op gesprek, 26% had iemand meegenomen.

Over het algemeen werd (zeer) positief gescoord op de vragen.

In de tabel hieronder zijn de eerste twee antwoorden, variërend van ja, volledig, ja erg aardig, enz. tot gaat wel en redelijk, opgeteld om inzicht te verkrijgen over hoe positief de cliënten de interactie bij de gesprekken hebben beleefd.

	zeer positief:	redelijk positief:	totaal positief:
1. respect	82 %	10 %	92 %
2. vriendelijkheid	85	9	94
3. tijd	85	9	94
4. luisteren	79	10	89
5. sfeer	64	25	89
6 duidelijkheid	76	18	94

figuur 2

Als we deze cijfers afzetten tegen de totaal negatieve en neutrale score krijgen we:

	totaal positief:	totaal negatief:	neutraal:
1. respect	92 %	4 %	4 %
2. vriendelijkheid	94	2	4
3. tijd	94	4	2
4. luisteren	89	4	7
5. sfeer	89	3	8
6 duidelijkheid	94	2	4

figuur 3

Naast deze scores hebben de interviewers ook veel opmerkingen genoteerd welke door de cliënten zijn gegeven. Zie bijlage 4 uitwerking extra input enquête.

Hieronder als illustratie enkele opvallende uitspraken per vraag (meer in bijlage 4)

genoteerde uitspraken bij de interviews:

1. respect

- Vandaag heel netjes. 1x van de 3x niet; aangevallen, brutaal, "je zoon kan je helpen". Hoort vaak negatief over WXL.
- Zeer serieus. Goed vertrouwen in consulent.
- Zeer geloofwaardig gesprek.
- Zeer behulpzaam.
- De werkconsulente had erg veel begrip voor mijn situatie
- Niet serieus genomen
- Uitkering wordt geblokkeerd, ondanks dat ze door heeft gegeven dat ze € 250 verdiend heeft.
- Behandeld alsof hij nooit had gewerkt (35 jaar gewerkt).

2. vriendelijkheid

- Ze zijn allemaal aardig, niet negatief.
- In het begin vriendelijk maar later onvriendelijker.
- Op het einde niet meer. Gedreigd met korten.

3. tijd

- Genoeg tijd om alles uit te leggen.
- Begripvol na een gemiste afspraak.
- Gesprek was soms dreigend.

4. luisteren

- Veel ervaring mee en luisteren altijd. Heel blij en positief.
- Ik kreeg de kans om mijn situatie zo goed mogelijk toe te lichten.
- Begon aan zichzelf te twifelen of ze vrijwilligerswerk of betaald werk kon gaan doen. Het feit dat ze het moeilijk heeft werd niet echt serieus genomen. Moet over 2 maanden een toekomstplan hebben. De verwachting van WXL is te groot.
- Moest meerdere keren toelichten dat hij hoger opgeleid was.
- Willen alles weten maar luisteren niet.

5. sfeer

- Erg gezellig, ondersteunend.
- Prettig gesprek.
- Voelde zich veilig, nu niet gespannen. "Ze wilde me niet begrijpen".
- Ik was erg emotioneel maar de mevrouw stelde mij op mijn gemak.
- Voelt zich als cliënt erg onbeschoft behandeld.

figuur 4a

6 duidelijkheid

- Sprak wel vaak moeilijke woorden, maar werd verduidelijkt.
- Duidelijk en nam voldoende tijd om het uit te leggen.
- Werd heel veel gezegd, dan moet je het snel verwerken.
- Als een fout bij mij ligt word ik gekort en als de gemeente iets fout doet is er niet aan de hand; geen excuses niets toegeven

aanvullende opmerkingen

- Zeer positief. Ook over afgelopen 3 jaren!
- Baalt van al het papierwerk is elke keer weer hetzelfde (meestal is het hetzelfde). Mevrouw vindt het prettig dat ze consulent kent en niet telkens andere krijgt.
- Ik geef een cijfer 8.
- Loopt al langere tijd bij WXL. Eerst zelf stug en boos, dus reactie was ook zo. Nu zelf rustiger dus reactie ook zo. Hij is geholpen met dagbesteding.
- Cliënt krijgt na een half jaar weer een nieuwe consulent wat spanning oplevert.
- Brief mag wel duidelijker, minder agressief.
- Er is nergens geld voor b.v. opleiding volgen BHV of bedrijfszaken. Er is meer geld nodig.
- Een top meid!
- Over het algemeen zeer positief.
- Ik vond het een heel fijn en positief gesprek, ook heb ik het gevoel gehad dat ik begrepen werd.
- Geen opleiding doen terwijl je in de uitkering zit. Er wordt te weinig rekening gehouden met mijn situatie.
- Ik mis het menselijk stukje bij de Gemeente.
- Er zijn maar weinig goede consulenten.
- Er is veel veranderd. Nieuwe aanpak is positief, persoonlijk. In 2012 was het een puinhoop.
- Heeft alleen positieve gesprekken gehad.
- Slecht nieuws, wil geen enquête.
- Medewerker van WXL kwam naar ons toe dat zij niet wou dat haar cliënt werd geïnterviewd!
- Een aantal cliënten liepen zichtbaar overstuurd en/of teleurgesteld weg, maar deze wilden helaas niet met ons in gesprek.

figuur 4b

Conclusie interactie

Uit de enquête kan niet anders worden geconcludeerd dan dat op dit moment de wijze waarop de medewerkers van de WeenerXL, in de uitvoering van hun dienstverlening in contact treden met cliënten, voor het overgrote deel van de ondervraagde cliënten als positief wordt ervaren.

Op alle onderdelen, respect, vriendelijkheid, voldoende tijd, luisteren, sfeer en duidelijkheid, wordt bovengemiddeld positief gescoord.

Zeker gezien de grote variëteiten aan (multi-)problematieken waarmee deze dienstverleners te maken krijgen en de hoeveelheid gesprekken die worden gevoerd is dit een pluim voor de medewerkers van WeenerXL.

Een kanttekening bij de enquête is op zijn plaats omdat een aantal cliënten niet mee wilden werken. In bijlage 4, laatste bladzijde staan de reacties van minimaal 11 cliënten hierover.

Een niet bekend aantal wilde helemaal niet reageren.

Deze enquête is geen onderzoek zodat er ook geen conclusies aan mogen worden opgehangen. Toch is een dergelijk positief resultaat bijna te mooi om waar te zijn en heeft ons verrast.

Uitwerking onderdeel dienstverlening

uitgewerkt door WeenerXL

De gemeente, in casu de WeenerXL, heeft besloten om als feedback instrument de tool GNPS in te zetten. GNPS staat voor Government Net Promotor Score. Daarin wordt na iedere dienstverlening de vraag gesteld of en hoe de cliënt hierover zou doorpraten met anderen. De mogelijke scores hierbij zijn:

- van 0 tot 6 ⇒ ontevreden; de cliënt zal negatieve mond-tot-mond reclame geven
- 7 of 8 ⇒ positief, maar zal geen reclame maken
- 9 of 10 ⇒ zeer positief; dit zijn de beste ambassadeurs

In de bijlagen 5 en 6 zijn de resultaten te zien van het eerste half jaar gebruik van GNPS. Voor dit eerste half jaar scoorden 135 respondenten in 's-Hertogenbosch:

- 53 maal = **39 %** van 0 t/m 6 ⇒ ontevreden
- 56 maal = **42 %** 7 of 8 ⇒ positief, maar zal geen reclame maken
- 26 maal = **19 %** 9 of 10 ⇒ zeer positief; dit zijn de beste ambassadeurs

Ook hier zijn de scores positief te noemen: 61% scoort een (ruime) voldoende.

WeenerXL ziet de volgende hoofdlijnen:

- Reacties verschillen erg, het zijn individuele ervaringen.
- Iemand zegt dat de aanvraag te lang duurt, maar kan niet aangeven wat er aangepast zou moeten worden om dit te verbeteren.
- Iemand zegt dat de medewerkers beter geïnformeerd moeten zijn over bepaalde mogelijkheden, maar kan dit niet verduidelijken.
- Negatieve ervaringen uit het verleden blijven hangen, zijn voor het nu bepalend.
- Hoger opgeleiden willen vooral een baan op eigen niveau, en daar is de P-wet en onze dienstverlening niet op ingericht. Dit zorgt voor ontevredenheid bij cliënten over de dienstverlening.
- Ouderen (55 en 60+) reageren veel met schaamtegevoelens of frustratie. Zoveel jaar gewerkt en nu afgedankt is het gevoel. Het lukt niet meer op de arbeidsmarkt. En dan komen de regels van de bijstand daar over heen. Ouderen schamen zich een beroep te moeten doen op de bijstand, maar het kan niet anders als je geen inkomen hebt. Ook dit leidt tot ontevredenheid over de dienstverlening.
- En een grote instroom van vergunninghouders met hun problemen, ook op de arbeidsmarkt. Dit is wel een piek, zal weer afvlakken. Arbeidsdeelname zal voor deze groep ook op termijn heel beperkt zijn, hier zijn al meerdere onderzoeken naar gedaan.

Conclusie dienstverlening

GNPS is nog in ontwikkeling, wordt nu ingezet binnen een belangrijk proces, nl het aanvraagproces t/m het startgesprek met de werkconsulent. GNPS zal binnenkort voor andere processen worden ingezet. Alsdan zal een breder beeld van de klantbeleving in dienstverlening ontstaan. De scores zijn positief.

Verwerking

Conform de leergang zijn de activiteiten, uitkomsten en conclusies besproken:

- Binnen de Cliëntenraad Participatiewet onderling
- Binnen Sector Managementteam (SMT) van de WeenerXL
- In dialoog tussen WeenerXL en Cliëntenraad Participatiewet
- Bij overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en directie WeenerXL

Bespreking van de bevindingen in de Cliëntenraad Participatiewet

De bespreking heeft plaatsgevonden op basis van de twee centrale vragen die in de leergang zijn gedefinieerd.

“Wat vinden we ervan?”

De uitwerking van de enquête werd als te cijfermatig beschouwd. De cliëntenraadsleden herkende zich meer in de uitspraken die in bijlage 4 zijn opgenomen.

Men was verrast, maar ook was er herkenning van de positieve uitslagen.

Benadrukt werd dat de groep niet representatief is voor de gehele WeenerXL populatie en er derhalve geen conclusies aan verbonden mogen worden.

Argwaan werd genoemd met als reden dat medewerkers op de hoogte waren van onze actie, er minder cliënten het pand verlieten dan er binnenkwamen en enkel de cliënten geïnterviewd werden die op gesprek kwamen en bijvoorbeeld niet in het programma “Aan de slag” deelnemen. Daarbij zijn cliënten van de WeenerXL ook werkzaam op andere locaties. Overigens heeft de gemeente zelf de deelnemers aan “Aan de Slag” in maart 2016 geënquêteerd wat in 2018 zal worden herhaald.

Kortom: de uitslag van de enquête is zeker positief, maar niet representatief.

Conclusies over (de gehele) WeenerXL mogen derhalve niet getrokken worden.

De raadsleden waren ook zeer te spreken over deze werkwijze. Het is voor hun werk goed om (vaker) in rechtstreeks contact te komen met de mensen die zij vertegenwoordigen. Vice versa was het goed dat cliënten hierdoor ervoeren dat er een Cliëntenraad voor hun is.

“Wat moet er gebeuren/veranderen en hoe?”

De Cliëntenraad Participatiewet is verheugd dat bejegening veel aandacht krijgt binnen de WeenerXL. o.a. door het Hospitality traject. De enquête laat in ieder geval zien dat dit vruchten af kan werpen.

Daarbij is de wens nadrukkelijk aanwezig om deze methode van enquêteren/interviewen vaker te gebruiken en onaangekondigd.

Bespreking van de bevindingen door het management van WeenerXL

In deze bespreking kwamen de volgende algemene opmerkingen naar voren:

- In het eerste concept eindverslag was voor sommige SMT-leden het verschil tussen enquête en GNPS niet duidelijk.
De enquête gaat puur over de interactie. GNPS gaat over de dienstverlening, nu op

basis van 1 proces, nl het aanvraagproces t/m het startgesprek. In deze uiteindelijke versie van het eindverslag is dit duidelijker aangegeven,

- Sommige SMT-leden interpreteerden de uitslagen van de enquête van de Cliëntenraad Participatiewet als zijnde een onderzoek. Ook dit is uitgelegd en in de uiteindelijke versie is beter aangegeven dat de enquête nooit de status mag hebben of krijgen van een onderzoek.
- Er werd teruggegrepen en vergelijkingen gemaakt met het eerste enquête van "Aan de Slag" van maart 2016. Daarin waarin gelijklopende positieve scores te vinden over het onderwerp bejegening.

"Wat vinden we ervan?"

Allereerst was het SMT duidelijk blij met de uitkomsten uit de enquête en de wijze waarop de Cliëntenraad dit heeft uitgevoerd. Omdat het SMT transparant wil zijn in hun dienstverlening worden externe partijen (zoals gemeenteraadsleden) uitgenodigd voor een kijkje in hun keuken en vanuit die grondhouding is een herhaling op termijn van deze enquête door de Cliëntenraad zeker haalbaar.

Reagerend op het (concept-)eindverslag concludeert het SMT dat er geen directe verbeterpunten in staan en de ingeslagen weg van het Hospitality-traject (gestart begin 2016) voorsnog voldoende is.

Het SMT nodigt de voorzitter en enkele cliëntenraadsleden uit om met Maarten van Eijk, afdelingshoofd Werk & Dienstverlening, en Stephan van Gammeren, teamleider Werk & Poort/projectleider Hospitality-traject, de dialoog verder aan te gaan over het verbeteren van de dienstverlening. Het SMT wil zo de opbrengsten van het Hospitality-traject vergroten. E.e.a. is zo op deze wijze eveneens te borgen naar de toekomst.

Uitwerking van de dialoog tussen cliëntenraad en management van WeenerXL

Twee leden van de Cliëntenraad Participatiewet zijn op 6 november in dialoog gegaan Maarten van Eijk en Stephan van Gammeren (zie hierboven).

"Wat vinden we ervan?"

Zowel Stephan van Gammeren als Maarten van Eijk waren blij met de enquête van de Cliëntenraad. Stephan vindt dat de uitkomsten op deze wijze objectief zijn.

Maarten van Eijk had moeite met het gevoel van argwaan bij de Cliëntenraad bij de interview-acties. Zijn grondhouding is altijd open en transparant. De cliëntenraadsleden begrijpen dit, maar geven ook aan dat de raad verrast werd door de hoge cijfers van tevredenheid.

Vervolgens is gesproken over de GNPS tool.

Momenteel wordt dit uitsluitend gebruikt bij het *Aanvraagproces*. De komende maanden wordt dit uitgebreid met *Einde Poort (inclusief "Aan de slag")*, *Werk & Ontwikkeling (werkervaringsplaatsen)*, *Werk & Participatie en Matching*.

De verwachting is dat na het eerste kwartaal 2018 alle 5 procesgangen middels GNPS zullen worden gemonitord. Eénmaal per kwartaal zullen alle data worden gepubliceerd inclusief uitgebreide analyses.

“Wat gaan we doen”

- De enquêtevorm zal binnen een jaar worden herhaald. Het verzoek van de Cliëntenraad wordt gehonoreerd om dit at random te houden. Harry Hoogland sluit dit vervolgens kort.
- De uitslagen van GNPS zullen vanaf 2018 ieder kwartaal met de Cliëntenraad worden gedeeld.
- Na de presentatie op 30 november zal dit verslag met alle bijlagen openbaar worden gemaakt voor alle medewerkers van WeenerXL

overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en directie WeenerXL

Op 2 oktober heeft het halfjaarlijks overleg plaatsgevonden tussen de verantwoordelijke wethouders en de voorzitter Cliëntenraad Participatiewet. Daarbij waren tevens aanwezig een extra cliëntenraadslid, de directie WeenerXL en de contactambtenaar.

In dit overleg is eveneens stilgestaan bij deze leergang “beter benutten van ervaringskennis” met dit (concept-)eindverslag.

Over de werkwijzen, uitvoering en uitkomsten van de onderdelen “interactie” en “dienstverlening” was men zeer tevreden. Men staat open voor kritiek, waarvan geleerd kan worden, maar successen wil men ook vieren.

Met name de Cliëntenraad Participatiewet gaf aan voorzichtigheid te willen betrachten met uitingen van tevredenheid op basis van de enquête. Per slot zijn maar 90 cliënten bevroegd op basis waarvan geen conclusies getrokken mogen worden voor geheel WeenerXL. Wel zullen de uitkomsten op enig moment openbaar moeten en kunnen worden gesteld.

Afgesproken is om dit niet apart naar buiten te brengen, maar illustratief bij de brief van 24 oktober 2017 van het College aan de leden van de gemeenteraad over de voortgang van het Hospitality-traject bij WeenerXL.

Slotconclusie project “beter benutten van ervaringskennis”

Tijdens het project, bij uitwerkingsopdracht 2, hebben we aangegeven:

We willen graag inzicht krijgen hoe de uitvoering van het beleid/de wetgeving ervaren wordt. En dan met name in de interactie/persoonlijke communicatie tussen cliënt en medewerker.

We hebben dan ook een specifiek thema, nl de interactie tussen cliënt en medewerker (werk- of inkomensconsulent).

Met behulp van beide instrumenten, de enquête en GNPS hebben we dit inzicht kunnen verkrijgen.

Zowel de enquête als GNPS geven een positief beeld over hoe de interactie en de dienstverlening van de medewerkers van WeenerXL door de cliënten wordt ervaren. De interactie tussen cliënt en medewerker wordt door de ondervraagde cliënten (zeer) positief ervaren. Bijna alle vragen uit de enquête worden voor bijna 90% positief beantwoord. Hier horen wel de kanttekeningen bij van bladzijde 9.

Ook bij de GNPS wordt meer dan 60% positief gescoord.

De kwetsbare groep cliënten zijn gebaat bij deze benadering. Het is van belang om deze attitude vol te houden en scherp te blijven voor afzwakking. De verwachting is dat de cliëntenpopulatie zwaarder zal worden waardoor de druk op inzet, tijd en vakmanschap voor deze medewerker met klantcontact ook groter zal worden. Hier ligt een taak voor het management van WeenerXL, maar ook de Cliëntenraad Participatiewet kan en zal hierop toe blijven zien.

Vervolg

De GNPS zal nog zeker verder worden gebruikt en ontwikkeld. De interviewmethode heeft goed gewerkt. De cliëntenraadsleden, vaak zelf cliënt of vertegenwoordiger van cliënten, zijn direct betrokken geraakt bij meerdere cliënten waardoor (nog) meer affiniteit ontstond met diegenen waarvoor zij hun werk doen. Voor cliënten werd duidelijk dat er zoiets als een Cliëntenraad Participatiewet bestaat. Een goede kruisbestuiving dus als extra winst bij deze activiteit.

Deze beide methodes, GNPS en enquêteren, zijn voor herhaling vatbaar. Voor de interviewmethode is, gezien het belang om deze positieve interactie tussen cliënt en medewerker te handhaven, een jaarlijkse herhaling wenselijk. Daarbij zal onaangekondigd en at random worden geïnterviewd en zal bij afwijkende antwoorden verder worden doorgevraagd. De uitslagen van GNPS zullen vanaf 2018 ieder kwartaal met de Cliëntenraad worden gedeeld.

's-Hertogenbosch
november 2017

Harry Hoogland
Senior beleidsmedewerker
Gemeenten 's-Hertogenbosch

Hans van Grieken
onafhankelijk voorzitter
Cliëntenraad Participatiewet