

Aan de leden van de participatieraad,
kamer Jeugd, Welzijn, Zorg

Datum	10 juli 2017	Behandeld door	Willeke Peeters
Ons kenmerk	272192	Datum uw brief	10 juli 2017
Pagina	1 van 3	Uw kenmerk	Ongevraagd advies tevredenheidsonderzoek
Onderwerp	Reactie op ongevraagd advies tevredenheidsonderzoek Wmo, Jeugdwet en Participatiewet		

Geachte leden van de participatieraad,

Op 10 juli 2017 heb ik uw ongevraagd advies ontvangen.

Ik betreur het te lezen dat u ervaart op afstand te zijn gezet. Op 17 februari heb ik u benaderd over het onderwerp regionale klanttevredenheidsonderzoeken. Er is kort uitleg gegeven over het regionale traject en de Participatieraad is verzocht om mee te denken over 5 eigen vragen over Wmo, 5 eigen vragen over Jeugd en 5 eigen vragen over Participatie. Ook heb ik voorgesteld om persoonlijk toelichting te komen geven over de regionale klanttevredenheidsonderzoeken tijdens uw vergadering op 23 februari 2017. Na deze toelichting is op 1 maart 2017 via het Format van de Participatieraad formeel advies gevraagd aan de Participatieraad over de B en W nota regionale harmonisatie CEO (Cliëntervaringsonderzoek).

Op 9 en 14 maart heeft u de concept-vragenlijsten voor Wmo, Jeugd en Participatie ontvangen, zoals deze landelijk of via de regionale werkgroepen waren opgesteld. Nogmaals is in die mail gevraagd of de Participatieraad uiterlijk 31 maart 5 vragen voor jeugd, 5 voor Wmo en 5 voor Participatie aan wil leveren. Op 17 maart heb ik de vragen en een aantal opmerkingen over de klanttevredenheidsonderzoeken ontvangen en op 23 maart is hierover een overleg geweest met een aantal leden van de Participatieraad. De opmerkingen/het advies van de Participatieraad zijn toen doorgesproken en ik heb de Participatieraad uitgelegd dat een aantal vragen heel goed zijn om te stellen, echter niet in de vragenlijst zoals die wordt opgestuurd voor het klanttevredenheidsonderzoek. Vragen over overbelasting, draagkracht of vereenzaming van mantelzorgers lenen zich voor een kwalitatief onderzoek (denk hierbij bijvoorbeeld aan panelgesprekken) en niet voor kwantitatief onderzoek, zoals de vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek.

De vragen over de Participatiewet, die de Participatieraad had toegevoegd, gingen over financiële regelingen van de gemeente Venray en over de bekendheid van die regelingen bij onze inwoners.

Ik heb de regionale werkgroep Participatie verzocht een vraag over bekendheid van regelingen op te nemen in de vragenlijst, maar helaas is dit verzoek niet overgenomen.

Op 23 maart heb ik de aanwezige leden van de Participatieraad uitgebreid geïnformeerd over het traject dat doorlopen gaat worden met betrekking tot de regionale aanpak en het opvragen van offertes bij onderzoeksbureaus en over het verstrekken van de opdracht. Bij dit proces is de Participatieraad per mail betrokken geweest (heeft onder andere de eisen ontvangen die gesteld zijn aan het bureau dat het onderzoek uit zou mogen gaan voeren en is geïnformeerd over wel bureau de opdracht toegekend heeft gekregen, etc.).

In mei is de Participatieraad van gemeente Venray uitgenodigd voor een bijeenkomst met de regionale cliëntenraden. In die bijeenkomst is uitgelegd hoe op langere termijn de klanttevredenheidsonderzoeken in de regio uitgevoerd zullen gaan worden. Uitgelegd is dat er een kwantitatief onderdeel is (het verzenden van vragenlijsten) en een kwalitatief onderdeel (panelgesprekken). Dit laatste deel is in ontwikkeling en hierbij worden de regionale cliëntenraden van onder andere jeugdhulpinstellingen betrokken en ook de Participatieraad van de gemeente Venray wordt uitgenodigd hierover mee te denken.

Zoals u hierboven leest, heeft er veelvuldig afstemming plaats gevonden tussen de Participatieraad en de beleidsmedewerker. Ik betreur het daarom ten zeerste dat u ervaart op afstand te zijn gezet, terwijl ik ervaar dat er veelvuldig contact is geweest over dit onderwerp. Ik begrijp dat het teleurstellend kan zijn dat het advies van de Participatieraad en de door de Participatieraad geformuleerde vragen niet allemaal letterlijk zijn overgenomen. Echter, ik ben van mening dat beargumenteerd is afgeweken van uw adviesvragen. Ik deel daarom uw standpunt niet en betreur het dat u adviseert om niet meer aan te sluiten bij de regionale klanttevredenheidsonderzoeken.

U stelt voor om de klanttevredenheidsonderzoeken weer lokaal uit te voeren omdat dit duidelijkheid oplevert en meer mogelijkheden om het tevredenheidsonderzoek passend bij gemeente Venray te maken. Ik ben van mening dat onze plannen om naast het regionale kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoek ook een kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren middels panelgesprekken hier uitstekend op aansluiten. Hiermee gaan wij verder aan de slag en zoals gezegd betrekken we de Participatieraad hierbij.

Uw advies om ook mensen die om hulp vragen maar die geen maatwerkvoorziening toegewezen hebben gekregen te betrekken bij het onderzoek neem ik ter harte. Samen met het onderzoeksbureau wordt bekeken hoe volgend jaar ook deze groep meegenomen kan worden in het klanttevredenheidsonderzoek.

Ik ga ervanuit dat ik met deze brief een volledige reactie gegeven heb op uw ongevraagde advies. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met mij via telefoonnummer 0478 – 523 566 of via willeke.peeters@venray.nl.

Als in augustus de definitieve rapporten klanttevredenheidsonderzoek Wmo, jeugd en Participatie verschijnen, zullen deze in het najaar ter advisering aan het college van B en W worden aangeboden. Bij die adviesaanvraag zal deze correspondentie omtrent het ongevraagde advies ook worden meegezonden aan het college.

Vriendelijke groeten,

Willeke Peeters
Beleidsmedewerker Jeugd

