



Advies

Client-ervaringsonderzoek
voor de
Participatiewet
in Albrandswaard

Aan : Jan van de Vooren
Beleidsadviseur Participatie en Inburgering.

Van : Maatschappelijke Adviesraad Albrandswaard
maa@vanverseveld.eu

Datum : 9 maart 2021

Geachte heer van de Vooren

Wij ontvingen het verzoek Advies te geven op het concept cliënt-ervaringsonderzoek voor de Participatiewet uitgevoerd in Albrandswaard. De bedoeling is dat er ieder kwartaal (continumeten) een uitvraag komt op twee gebieden:

- Vragenlijst over het aanvragen (=Toegang) van een regeling vallend binnen de Participatiewet. Deze is voor mensen die recent een (toegekende) aanvraag hebben gedaan.
- Vragenlijst over de ervaringen met de regelingen zelf (=Kwaliteit). Deze is voor mensen die al langer te maken hebben met de dienstverlening.

2

Wij hopen dat deze adviezen worden meegenomen in de finale besluitvorming van de samenstelling van deze enquête.

De leden van de Maatschappelijke Adviesraad zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Namens de Adviesraad,

Met vriendelijke groet,

Piet van Verseveld
voorzitter



Elene Chvedtsjoek
secretaris



Inleiding

In ons Advies <Geactualiseerde beleidsregels 2021 WMO> van 18 februari 2021 hebben wij al aangegeven, dat de enquête vanuit de gemeente Albrandswaard hierover niet voldeed aan onze verwachtingen. De hier genoemde enquête heeft dezelfde inhoud als de nu aangeboden.

Wij adviseerden de enquête eens onder handen te nemen, wijzigingen door te voeren en de vraagstelling aan te passen.

Het lijkt, dat hieraan gevolg wordt gegeven.

Onze adviezen

Aanvragen Werk en Inkomen 2020(1)

- Vraag 3: Indien nee : naar vraag 16 voor het vinden van dagbesteding of vinden van werk.
Is het de client duidelijk gemaakt waarom deze mogelijkheid bestaat. Anders moet worden doorverwezen naar vraag 24
- Vraag 4 en 5: Indien nee : moet de vraag worden gesteld: Hoe komt dit?
- Vraag 7: Indien nee : Kijk voor meer informatie op
- Na vraag 11,12, 13,14 en 15 een open vraag stellen: Wat kan worden verbeterd?

Ondersteuning Werk en Inkomen (2)

- Vraag 6: Indien (helemaal) niet mee eens :
Ruimte voor de vraag : Wat had hier beter gekund?
- Vraag 8: Indien (helemaal) niet mee eens:
Ruimte voor de vraag : Hoe komt dit?
- Vraag 13 Ja, een planbijeenkomst. Dit is een bijeenkomst waar.....(hier uitleg geven over dit onderwerp)
- Na vraag 14/15/16: Indien (helemaal) niet mee eens :
Ruimte voor : Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
- Vraag 17: Indien nee : Kijk voor meer informatie op
- Bij vraag 17 en 18 moet bij "nee" niet doorverwezen worden naar vraag 21 maar naar **20**
- Vraag 23: Indien (helemaal) niet mee eens :
Ruimte voor : Wat had hier beter gekund?
- Vraag 27: Vermeld in de tekst :
Indien u een van deze regelingen nog niet kent vraag ernaar bij u cliëntondersteuner.
- Vraag 32/34: Indien (helemaal) niet mee eens :
Ruimte voor : Wat kan worden verbeterd?



Aanvragen participatieregeling (3)

- Vraag 6: Indien (helemaal) niet mee eens :
Ruimte voor : Wat kan worden verbeterd?
- Vraag 12: Indien (helemaal) niet mee eens:
Ruimte voor : Wat kan worden verbeterd?
- Na vraag 11,12
en 13 een open vraagstellen : Wat kan worden verbeterd?
- Vraag 15: Indien (helemaal) niet mee eens : Wat kan worden verbeterd?

En verder

Is het de Adviesraad bekend, dat alle drie de vragenlijsten worden toegestuurd naar een cliënt, die contact met de Gemeente Albrandswaard heeft gehad. Ook als er alleen maar een aanvraag is gedaan voor de WMO.

De Adviesraad hecht er grote waarde aan, dat er in de enquête niet alleen naar de beleving van de cliënt wordt gevraagd, maar dat door open vragen te stellen er wordt gezocht naar verbeterpunten bij de gemeente.

Misschien is enige nazorg op zijn plek: Snappen mensen wel waarom ze geen toekenning krijgen? Is er nog sprake van nazorg en krijgen ze tips waar ze wel terecht kunnen?

We attenderen nogmaals het belang van eenvoudig Nederlands in de ambtelijke stukken.

