

Het College van Burgemeester en Wethouders  
van de Gemeente Wijdmeren  
T.a.v. mevrouw R. van Rijn  
Rading 1  
1231 KB LOOSDRECHT

Wijdmeren, 2 september 2019

**Onderwerp: Reactie op het rapport Klantbeleving P-wet 2019**

Geacht College,

Op 15 augustus 2019 ontvingen wij van u de rapportage van BMC over de Klantbeleving P-wet 2019. Graag reageren wij op de uitkomsten van het onderzoek.

**Op hoofdlijnen**

Allereerst willen wij de gemeente complimenteren met de overwegend positieve uitkomsten van het onderzoek.

Om een goede beoordeling van de uitkomsten te kunnen maken, is ook de vergelijking van belang met normen die de gemeente zichzelf oplegt. Deze analyse vormt de basis voor verdere verbetering van de processen.

**Opzet van het onderzoek**

Op basis van de stukken die wij hebben ontvangen, zijn wij van oordeel dat de gemeente er alles aan heeft gedaan om een zo groot mogelijke en zo objectief mogelijke respons te realiseren. In de uitnodigingsbrief is aangegeven dat het al dan niet meedoen aan het onderzoek geen invloed heeft op de uitkering.

Er kon assistentie bij het invullen van de vragenlijsten worden verkregen bij een drietal aangewezen externe partijen.

Er is ook nog herinneringsbrief gestuurd voor het inzenden van de vragenlijst.

Een onderzoek in deze vorm geeft een beeld van de algemene beleving door de klant, maar dat beeld is per definitie gekleurd door verschillende subjectieve verwachtingen en ervaringen, vervaging door tijdsverloop, etc. Dit beeld zou bijvoorbeeld kunnen worden aangevuld met een analyse van probleemsituaties en klachten. Overwegingen en relevante factoren kunnen dan beter worden gewogen.

**Intake en eerste betaling**

De weging van de uitkomsten van de stellingen over het intakegesprek is lastig. Uiteraard is een goede uitleg van essentieel belang om "ongelukken" te voorkomen en is een score van 100% wenselijk. Er is hier sprake van menselijke interactie. Iemand kan bijvoorbeeld aangeven dat hij of zij het heeft begrepen, terwijl dit niet zo is. Wij adviseren om na te gaan of op dit aspect nog een aanscherping te maken is.

De uitkomsten over de stellingen over de tijd die verloopt tussen de aanvraag en de eerste betaling geven aanleiding voor een onderzoek naar verbetering. Aanvragers van een uitkering beschikken niet over veel financiële middelen, waardoor het ontbreken van inkomsten tot grote problemen kan leiden. Bij het aanboren van alternatieve financiering moet de potentiële bijstandsgerechtigde (zo blijkt uit de jurisprudentie) voorzichtig te werk gaan. Het zomaar lenen van geld van familie en kennissen kan grote gevolgen voor de uitkering hebben.

Het is dan ook van belang om de periode tussen aanvraag en eerste betaling zo kort mogelijk te houden. 39% van de respondenten geeft aan hier problemen te hebben ervaren. Met name het actief wijzen op de mogelijkheid van bevoorschotting behoeft nadere aandacht.

### **Waardering re-integratietrajecten**

Over het algemeen scoort Wijdmeren beter dan referentiegroep. Niettemin rechtvaardigen de uitkomsten een nadere analyse. Met het aan het werk helpen van bijstandsgerechtigden zijn zowel financieel als ten aanzien van waardigheid de grootste resultaten te halen. Onze waarneming is dat de gemeente Wijdmeren veel energie in deze trajecten steekt. Daarom is het van belang om te onderzoeken, of en zo ja hoe het rendement kan worden verbeterd.

Wat met name bij de uitkomsten over de stellingen over de ervaring re-integratieproject opvalt, is dat men name de stellingen die het rendement bepalen laag uitvallen: het traject past goed bij wat ik kan en wil (62%) en door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan (50%).

In dit kader is beleving van de afstand tot de arbeidsmarkt verontrustend. Bijna 60% acht zich kansloos bij het vinden van een betaalde baan of betaalde parttime baan. De vraag die hierbij onzerzijds op komt, is of hier nadere objectivering aan te geven is. Doelstelling is een samenleving waarin iedereen meedoet.

Wij adviseren om nader te onderzoeken welke acties kunnen worden ondernemen om het rendement van de re-integratietrajecten te vergroten.

### **Waardering werkcoaches/inkomensconsulenten**

Het is goed om te constateren, dat de dienstverlening door de werkcoaches en inkomensconsulenten over de hele linie positief wordt gewaardeerd. Niettemin vragen scores over het hebben van vooroordelen en het leggen van nadruk op verplichtingen en sancties nadere aandacht.

Bij positief geformuleerde stellingen is de Adviesraad vooral content met de hoge scores met betrekking tot het respecteren van de privacy en de respectvolle behandeling.

### **Eerstelijnsdienstverlening en informatievoorziening**

Ook hier is sprake van "nette" scores. Niettemin vragen wij aandacht voor de informatievoorziening.

Adviesraad Sociaal Domein Wijdmeren  
P/a Hollands End 99  
1244 NP ANKEVEEN  
Email: [arsd-wijdmeren@outlook.com](mailto:arsd-wijdmeren@outlook.com)  
Website: [www.adviesraad-wijdmeren.nl](http://www.adviesraad-wijdmeren.nl)

ASD-2019-29

### **Tot slot**

Wij zijn graag bereid deze brief nader toe te lichten.

Hoogachtend,  
namens de Adviesraad Sociaal Domein Wijdmeren.

w.g. M.J. Vredenduin