

Participatieraad Haarlem  
De heer A. Jurjus

**Ons kenmerk** SMSR/2021/216255  
**Datum** 20 april 2021  
**Afdeling** Schulden Minima en Sociale Recherche  
**Contact** M. Molenaar  
**Telefoon** 023-5113368  
**E-mail** mmolenaar@haarlem.nl

**Onderwerp:** Antwoord van college op advies van de Participatieraad Haarlem op het klanttevredenheidsonderzoek WI en SMSR 2020

Geachte heer Jurjus en leden van de Participatieraad,

Hartelijk dank voor uw advies op het Klanttevredenheidsonderzoek dat wij 30 maart 2021 van uw Participatieraad hebben ontvangen.

Onderstaand leest u puntsgewijs de reactie van het college op uw advies.

### **Kanttekeningen**

- Kanttekening:** Van de 2698 aangeschreven personen is de gemiddelde respons 17,5%. Dat betekent dat slechts 1 op de 6 aangeschreven personen heeft gereageerd. Geeft dit onderzoek dan wel een representatief beeld?

**Reactie:** Ja dit geeft een representatief beeld. Het responspercentage varieert tussen 15 en 20% en dit is volgens het onderzoeksbureau voldoende.
- Kanttekening:** De vervolgvraag hierop is dan waarom de respons zo laag is. Is iedereen tevreden zoals het gaat of hebben mensen moeite met het invullen van de vragenlijsten?

**Reactie:** De respons is representatief, ook in vergelijking met vorige jaren. Op basis van dit klanttevredenheidsonderzoek kunnen geen aannames worden gedaan wat de reden is waarom respondenten vragen niet hebben beantwoord.
- Kanttekening:** De vragenlijst is voor gemiddeld 80% op papier ingevuld. Dit geeft waarschijnlijk aan, dat de meeste mensen niet of moeilijk met de digitale mogelijkheden kunnen omgaan.

**Reactie:** Het college heeft in overleg met uw Participatieraad drie vragenlijsten opgesteld. Het college heeft bewust gekozen om mensen schriftelijk aan te schrijven. De reden hiervan is dat in de praktijk blijkt dat mensen het prettig vinden om een papieren vragenlijst in te vullen. Voor inwoners die liever digitaal werken, is een digitale link bijgevoegd.

## Aandachtspunten

### 1. *Aandachtspunt:*

Zoals in andere onderzoeken ontbreekt ook nu weer dat er niet gewezen wordt op de mogelijkheid om een onafhankelijke client ondersteuner in te kunnen zetten.

#### *Reactie:*

Het is niet duidelijk wat u met dit aandachtspunt bedoelt. Indien u bedoelt dat wij klanten moeten wijzen op mogelijke onafhankelijke cliëntondersteuning bij het invullen van de enquête, dan zullen wij deze suggestie zeker meenemen bij het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek.

In het andere geval geven wij aan dat in overleg met uw raad de drie vragenlijsten zijn opgesteld. In de enquête staan geen vragen over toeleiding naar of advisering over bijvoorbeeld onafhankelijke cliëntondersteuning.

Een groot deel van de aanvragen die inwoners doen verlopen per post of digitaal. Naar aanleiding van uw advies vorig jaar over het attenderen op onafhankelijke cliëntondersteuning is deze mogelijkheid wel in de correspondentie naar inwoners opgenomen.

Het college stelt voor om bij het volgende klanttevredenheidsonderzoek een vraag toe te voegen omtrent onafhankelijke cliëntondersteuning. Het zou fijn zijn als u tegen die tijd mee wilt denken over de formulering van een vraag over dit onderwerp.

### 2. *Aandachtspunt:*

Zijn er mogelijkheden om een regeling voor de minima op te zetten zodat deze uitstapjes kunnen maken. Bij de gemeenten Heemstede en Bloemendaal bestaat de regeling Eropuit al voor minima.

*Reactie:* Eind vorig jaar is de integrale Beleidsvisie 'In Haarlem meer kans voor financieel kwetsbaren' door de raad van Haarlem vastgesteld. In deze visie zijn uitstapjes voor minima opgenomen. Kinderen vormen de komende vier jaar een speerpunt in ons beleid. Voor hen worden regelmatig uitstapjes georganiseerd, zoals naar de Efteling en naar Drievliet. Via Stichting Leergeld wordt ook mogelijk gemaakt dat kinderen aan uitstapjes, maar ook aan verjaardagsfeestjes kunnen deelnemen.

Voor volwassenen zijn er ook vele mogelijkheden: gratis toegang tot musea, gratis lidmaatschap voor de bibliotheek, kortingen op cursussen bij buurtcentra, en kortingen bij Haarlems podia en kortingen om te sporten. Zie voor het gehele overzicht: <https://www.haarlem.nl/kortingen-haarlempas/>



3. *Aandachtspunt:*

Kunnen de beschikbare folders in meerdere talen in druk worden uitgebracht en via de website?

*Reactie:*

In de Beleidsvisie zoals hierboven genoemd, is aangegeven dat de komende tijd folders indien mogelijk in meerdere talen worden uitgebracht. Voor inwoners die de Nederlandse taal nog niet goed beheersen en voor inwoners die laaggeletterd zijn, werken we zoveel mogelijk met filmpjes en met pictogrammen. Zodra de folders klaar zijn, stuurt het college u deze toe.

4. *Aandachtspunt:*

Kan er de toekomst meer onderbouwing komen richting de aangeschreven personen waarom het belangrijk is deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Daarmee kan hopelijk een hoger respons gehaald worden.

*Reactie:*

Het college is van mening dat in de toelichting bij de vragenlijst het belang van meedoen aan het onderzoek voldoende duidelijk is aangegeven en dat de gegeven respons voldoende is voor het gewenste representatieve karakter.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen