



## Adviesraad Sociaal Domein Midden-Groningen

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Midden-Groningen  
Postbus 75  
9600 AB HOOGEZAND

Datum : 30 september 2021  
Onderwerpen : Klanttevredenheidsonderzoek BWRI

Geacht college,

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) is gevraagd een advies te geven over de wijze waarop BWRI de aanbevelingen uit BMC rapport 'Klant in beeld' (het kwalitatief onderzoek klanttevredenheid) wil oppakken. Onderstaand geven wij onze reactie op uw conceptbrief hierover aan de gemeenteraad.

### Algemeen

De ASD heeft verschillende keren de wens uitgesproken om, in aanvulling op een kwantitatief onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening door het BWRI, ook een kwalitatief onderzoek uit te voeren. De ASD is er dan ook mee ingenomen dat het college heeft besloten - eenmalig - dit verdiepende kwalitatieve onderzoek te laten uitvoeren.

De ASD heeft zich ervoor ingezet om mensen ervan te overtuigen dat de onderzoeken anoniem zijn.

- *De ASD hoopt dat u in de toekomst mogelijkheden ziet een dergelijk onderzoek te herhalen. Het onderzoek geeft immers een waardevolle verdieping op het kwantitatieve onderzoek, waarbij onderwerpen aan de orde komen die cliënten niet kwijt kunnen in een kwantitatief onderzoek.*

### Maandelijks nieuwsbrief

Sinds mei 2021 ontvangt de werkgroep WIAS (Werk, Inkomen, Armoede en Schulden) van de ASD de concept nieuwsbrief, teneinde voorstellen te doen tot aanpassing van de toon van de nieuwsbrief.

Ook worden er onderwerpen aangedragen waarvan de werkgroep – op basis van contacten met cliënten van BWRI - heeft geconstateerd dat cliënten hier niet of gedeeltelijk van op de hoogte zijn.

- *De ASD wil graag dat deze feedback in enige vorm wordt voortgezet.*
- *De ASD onderstreept de noodzaak om informatie en formele zaken in de nieuwsbrieven gescheiden te houden.*

### Traject en mogelijkheden

Het is en blijft voor een deel van de cliënten moeilijk te overzien wat hun rechten en plichten zijn.

Het komt voor dat cliënten mailtjes sturen met vragen of opmerkingen, die niet juist worden geïnterpreteerd. Cliënten voelen zich dan onbegrepen en dit kan vervelende gevolgen hebben.

De ASD wordt hier o.m. mee geconfronteerd in contacten die cliënten hebben met werkcoaches.

- *In eerdere adviezen heeft de ASD al aangegeven dat het aanbeveling verdient dat er eerst met de cliënten wordt gesproken voor er, in de ogen van cliënten, onbegrijpelijke brieven worden verstuurd. (Een voorbeeld: geef aan dat in het re-integratiebeleid alleen vergoedingen worden gegeven voor kansrijke beroepen en geef daarbij ook aan wat de kansrijke beroepen zijn.)*

#### Feedback

Het is voor cliënten vaak onduidelijk wat er met hun feedback naar medewerkers van BWRI gebeurt. Feedback is een waardevol goed voor de lerende organisatie.

- *De ASD benadrukt dat aandacht nodig blijft voor deze proactieve terugkoppeling, zowel omdat cliënten dit als belangrijk ervaren, alsook om de verwerking van feedback in de organisatieprocessen mee te nemen.*

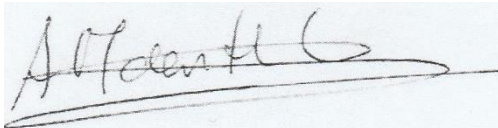
#### Schriftelijke communicatie

Helaas komt het nog regelmatig voor dat cliënten de essentie van berichtgeving niet juist interpreteren. Dit is niet alleen afhankelijk van de taalvaardigheid van cliënten. Hier speelt ook verwachtingsmanagement naar mogelijkheden en onmogelijkheden een rol.

- *De ASD adviseert om ervaringsdeskundigen mee te laten denken en praten over de vorm, inhoud en toon van uitgaande brieven.*
- *Ook is er speciaal aandacht nodig voor de mondelinge overdracht van informatie naar mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands.*

Wij herkennen in uw brief de intentie om met de belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek op bovengenoemde punten aan de slag te gaan. De ASD zal dit, als onafhankelijk adviseur, volgen en in gesprekken met BWRI regelmatig aan de orde brengen.

Met vriendelijke groet,



Alma den Hertog,  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Midden Groningen