

Reactie op het KTO WI en SMSR 2025 en de antwoorden

NB. Dit is geen officieel advies aan het college, maar een reactie per email verstuurd aan en beantwoord door de betreffende beleidsmedewerker.

Wij hebben het 'KTO WI en SMSR 2025' bestudeerd. Helaas hebben wij de Informatienota, die wij er zoals altijd bij ontvangen en ook graag bij wilden hebben, omdat daar een overzichtelijke samenvatting gegeven wordt van de resultaten van de rapportage én de highlights, te laat ontvangen. Hierdoor kan onze reactie niet meer meegenomen worden met de bespreking in het college. Toch willen wij een reactie geven, zodat deze in ieder geval in een volgend onderzoek meegenomen kan worden:

Het is goed om te lezen dat de personen die aan het onderzoek hebben meegedaan tevreden zijn over de kwaliteit van de medewerkers. Dat is een goede basis voor een adequate dienstverlening. We vinden ook het overzicht dat gemaakt wordt via de Prioriteitenmatrix een mooie manier om de resultaten samen te vatten.

We hebben naar aanleiding van de rapportage de volgende vragen en opmerkingen:

- 1. In de Prioriteitenmatrix staan ook verbeterpunten vermeld. We zijn benieuwd hoe de afdelingen WI en SMSR de komende tijd willen gaan werken aan deze verbeterpunten, bijvoorbeeld als het gaat om de duidelijkheid van de formulieren en het omgaan met de digitale vaardigheid van bewoners.*

ANTWOORD

De resultaten van het KTO worden besproken binnen W&I en SMSR. Een onderwerp als digitale vaardigheden is bijvoorbeeld ook meegenomen bij de netwerkbijeenkomst Geldzaken en Geldzorgen van 16 oktober. Bij de Buurtplaatsen kunnen inwoners terecht voor ondersteuning bij digitale zaken. Ook kunnen inwoners daar de cursussen Klik & Tik en Digisterker volgen, deze worden op vrijwel alle Bibliotheek Zuid[1]Kennemerland vestigingen meerdere keren per jaar gegeven.

- 2. Is er niet meer actie mogelijk c.q. nodig om te achterhalen waarom een bepaalde groep laag scoort. Bijvoorbeeld door middel van open vragen en/of kwalitatief onderzoek, zoals een (telefonisch) vraaggelsgesprek. Een hoog gemiddelde is mooi, maar er is dus een groep mensen die **niet** tevreden is. En we weten niet goed waarom. Wij verwijzen in dit kader naar het Cliëntervaringsonderzoek Wmo, waar dit al wordt gedaan.*

ANTWOORD

Vanuit de afdeling Data Informatie & Analyse is aangegeven dat er zeker meer mogelijk is. Maar dat het handiger is om dit los te zien van het KTO. Het KTO is een breed, algemeen, kort, terugkerend onderzoek. Voor een verdieping op de resultaten is kwalitatief onderzoek beter geschikt; dan zijn er meer mogelijkheden om door te vragen. Een telefonisch vraaggelsgesprek zou een goed middel kunnen zijn. In het KTO wordt nu ook al uitgevraagd of men telefonisch bereikbaar is voor toelichting op de antwoorden. We nemen dit mee bij de voorbereiding van het volgende KTO.

3. *Is het mogelijk om, bijvoorbeeld met behulp van de postcode, wat meer achtergrondinformatie te verkrijgen over de doelgroep, zoals uit welke wijken de reacties komen? Of is die informatie bekend bij de gemeente?*

ANTWOORD

Vanuit de afdeling Data Informatie & Analyse is aangegeven dat het niet mogelijk is om andere informatie (ook al is deze informatie bekend bij de gemeente) te koppelen aan de antwoorden uit het onderzoek. Het aantal inwoners dat meedoet aan het KTO is te klein om uit te splitsen naar de wijken. Uitsplitsingen op basis van bijvoorbeeld postcode/wijk, leeftijdsgroep, opleidingsniveau etc. kunnen alleen wanneer deze subgroepen groot genoeg zijn (minimaal 75 respondenten voor betrouwbare resultaten per wijk). Anders zijn de aantallen te klein om generaliserende uitspraken over subgroepen te kunnen doen.

4. *Landelijk gezien blijkt dat na 5 jaar 40% van mensen, die gebruik gemaakt hebben van de schulddienstverlening, terugvalt. Hoe is dit in Haarlem en is er ook nazorg voor mensen die uit de schulddienstverlening gaan, bijvoorbeeld door vrijwilligers?*

ANTWOORD

Wij herkennen het landelijke percentage van 40% niet voor de situatie in Haarlem. In Haarlem meten we het aantal inwoners dat binnen 5 jaar na succesvolle schuldhulpverlening zich opnieuw aanmeldt voor schuldhulpverlening, dit is 1% of minder. We werken samen met Buurts en vrijwilligers, bijvoorbeeld via Schuldhulpmaatje. In Haarlem wordt nazorg al toegepast, dit is ook volop in ontwikkeling in lijn met de nieuwe landelijk basisdienstverlening voor Schuldhulpverlening.