



# Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem  
cc. Commissie Samenleving

Datum 30 maart 2021  
Ons kenmerk 2021/12  
Contactpersoon N.M.G. Kraaijeveld  
Doorkiesnummer 3868  
E-mail nkraaijeveld@haarlem.nl  
Kopie aan Mevrouw M. Beneker  
Onderwerp Reactie op klanttevredenheidsonderzoek W&I en SMSR 2020

Geacht college,

De Participatieraad heeft het klanttevredenheidsonderzoek W&I en SMSR 2020 ontvangen en doorgenomen. De rapportcijfers van de drie onderdelen scoren over het algemeen ruim voldoende tot goed.

De Participatieraad zet de volgende kanttekeningen bij de uitkomsten van het onderzoek:

1. Van de 2698 aangeschreven personen is de gemiddelde respons 17,5%. Dat betekent dat slecht is 1 op 6 aangeschreven personen heeft gereageerd. Geeft dit onderzoek dan wel een representatief beeld?
2. De vervolgvraag hierop is dan waarom de respons zo laag is. Is iedereen tevreden zoals het gaat of hebben de mensen moeite met het invullen van de vragenlijsten?
3. 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.

### Aandachtspunten

1. Zoals in andere onderzoeken ontbreekt ook nu weer dat er niet gewezen wordt op de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntenondersteuner in te kunnen zetten.
2. Zijn er mogelijkheden om een regeling voor de minima op te zetten zodat deze uitstapjes kunnen maken. Bij de gemeenten Heemstede en Bloemendaal bestaan de regeling Eropuit al voor minima.
3. Kunnen de beschikbare folders in meerdere talen in druk worden uitgebracht en via de website?

### Tot slot

De Participatieraad vraagt zich af of er mogelijk in de toekomst meer onderbouwing kan komen richting de aangeschreven personen waarom het belangrijk is deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Daarmee kan hopelijk een hoger respons gehaald worden.

Met vriendelijke groet,

André Jurjus  
Voorzitter Participatieraad Haarlem