

Adviesraad sociaal domein SB

2 juli 2026

Betreft: Ongevraagd advies over cliënttevredenheidsonderzoeken (beleidsregels maatschappelijke ondersteuning)

T.a.v. Ineke Verberne

Geachte leden van het college B&W,

De Adviesraad heeft geconstateerd dat het meest recent gepubliceerde cliënttevredenheidsonderzoek dateert uit 2019. Naar aanleiding hiervan heeft de Adviesraad navraag gedaan of er in de tussenliggende periode cliënttevredenheidsonderzoeken zijn uitgevoerd en, zo ja, waarom deze niet zijn gepubliceerd.

Uit de beantwoording is gebleken dat er inderdaad cliënttevredenheidsonderzoeken hebben plaatsgevonden. De resultaten hiervan zijn wel gedeeld met de wethouder, maar zijn niet vastgesteld door het college. Hierdoor zijn de uitkomsten niet openbaar gemaakt.

De Adviesraad betreurt deze gang van zaken. Door het uitblijven van publicatie en informatievoorziening ontvangt de Adviesraad de resultaten van deze onderzoeken ook niet ter kennisneming. Hierdoor ontbreekt essentiële informatie over de ervaringen van cliënten, de voortgang van het beleid en eventuele aandachtspunten die van belang zijn voor de adviserende taak van de Adviesraad. Bovendien is het kunnen vergelijken van uitkomsten met eerdere onderzoeken van grote waarde om ontwikkelingen en trends goed te kunnen beoordelen.

De Adviesraad verzoekt het college daarom dan ook om de resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken tijdig met de Adviesraad te delen, ook wanneer deze nog niet formeel door het college zijn vastgesteld. Op die manier beschikt de Adviesraad over actuele en relevante informatie, waardoor zij haar adviestaak beter en met meer kwaliteit kan uitvoeren.

Graag ontvangen wij een reactie op het ongevraagde advies.

Met vriendelijke groet,

Voorzitter Adviesraad sociaal domein SB

Rudy Saddal