

Aan: Participatieraad Sociaal Domein Losser  
Postbus 90  
7580 AC Losser

Uw Kenmerk: PR/2018-W-001

Zaaknr. 18Z00697  
Kenmerk: 18.0007478  
Afd. WIJZ

Losser 1 maart 2018

Verzonden: 6 maart 2018

Geachte leden van de participatieraad,

Hartelijk dank voor uw reactie op de vragenlijsten. Wij hebben echter geconstateerd dat de vraag die wij aan u gesteld hebben wellicht niet geheel duidelijk is geweest.

Ten aanzien van de eerste alinea waarin voor vragen verwezen wordt naar I&O research is dit juist de bedoeling. De opdracht wordt uitgevoerd door deze partij en het zou niet wenselijk zijn om naar het WIJZ loket te verwijzen. De kans dat de betreffende medewerker van het WIJZ loket de vraag van de cliënt onvoldoende kan beantwoorden is dan groot, waardoor alsnog naar I&O research verwezen zal moeten worden. De cliënt kan hierdoor het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd en het WIJZ loket kan onnodig belast worden. De opdracht ligt bij I&O research en daar zal de cliënt ook zijn/haar vraag moeten stellen.

Ten aanzien van de vragenlijsten hebben wij de vraag gesteld of er nog vragen toegevoegd moeten worden aan de vragenset, zoals vorig jaar is uitgevoerd. In uw reactie (alinea 2 en 3) geeft u wenselijke wijzigingen aan. Wij zullen deze wijzigingen niet meenemen omdat deze vragenlijsten naast de uw zelf al geconstateerde verplichte vragen een regionaal karakter hebben. Door van eenzelfde vragenlijst regionaal uit te gaan is het mogelijk om verschillende gemeenten met elkaar te vergelijken. De uitkomsten van het clientervaringsonderzoek worden verwerkt bij het Kennispunt. Kennispunt verwerkt ook de Gemeentelijke monitor.

Ten aanzien van de 4<sup>de</sup> alinea over positief of negatief geformuleerde vragen wil ik u verwijzen naar een gepubliceerd onderzoek. In dit onderzoek wordt het afwisselen van positieve en negatieve formuleringen afgeraden. Door het afwisselen van positieve en negatieve formuleringen gaan de antwoorden van één respondent variëren, wat een negatief effect heeft op de betrouwbaarheid van de resultaten. Het is daarom beter om vragen over hetzelfde onderwerp ofwel positief ofwel negatief te formuleren. Wij nemen daarom deze suggestie niet over.

Dit is de link naar het onderzoek:

<http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0164184>

De andere suggesties genoemd in uw reactie in alinea 5, 6 en 7 geven wij door aan de regio met de vraag of dit aangepast kan worden. Dit heeft met name betrekking op de volgorde van vragen.

Met betrekking tot open vragen zal terughoudendheid in acht genomen worden omdat dit vaak te suggestief is en dit voor de verwerking in de Gemeentelijke monitor niet geschikt is.

De extra vraag ten aanzien van de mantelzorger “Wat zou ervoor kunnen zorgen dat u beter mantelzorg kunt verlenen?” zal doorgegeven worden aan de regio. De vragen “Hoe kunnen we de mantelzorger helpen?” en “Als alles mocht wat zal dan uw droomondersteuning zijn?” worden naar ons idee afgedekt door vraag 27 in de vragenset. Dit is een open vraag waar de mantelzorger alles kan invullen waaraan hij/zij behoefte heeft.

Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

Karin van Dijk-Wassen