



Voorzitter: Rinus van der Meer
E: rinusvandermeer@hotmail.com

Adviesraad Voorzieningen voor Werk en Inkomen

Ambtelijk secretariaat
Postbus 9033
7300 ES Apeldoorn

Aan: College van B&W van de gemeente Apeldoorn

T: 06 – 28 31 49 35
E: cliëntenraden@apeldoorn.nl
www.adviesraadvwiapeldoorn.nl

CC: Niels Strang

Datum: 8 mei 2018

Betreft: Reactie Adviesraad VWI op reactie college inzake Rekenkamercommissierapport *Je Trekt Altijd Aan Het Kortste Eind*

Geacht college,

Met belangstelling en verbazing heeft de Adviesraad VWI kennis genomen van uw reactie op het Rekenkamercommissierapport 'Je trekt altijd aan het kortste eind'. Met name de inleiding intrigeert de adviesraad. Nergens in het rapport staat dat u van mening bent dat u geen respect zou hebben voor de mensen die noodgedwongen gebruik moeten maken van de gemeentelijke dienstverlening, dan wel dat u van mening bent dat uw medewerkers kwalitatief tekort komen. Derhalve verbaast de adviesraad zich erover dat u zich, met betrekking tot deze onderwerpen, reeds in de eerste alinea van uw schrijven distantieert.

Het rapport geeft de mening weer van een dertigtal geïnterviewde klanten van het Activerium. Klanten die zichzelf hebben opgegeven. Klanten die vertellen hoe de medewerkers van het Activerium op hen overkomen, een persoonlijke beleving, niet uw mening.

Vervolgens tracht u dit beeld te weerleggen door te putten uit de ervaringen van medewerkers die zelf deel uitmaken van de organisatie van het Activerium. Ook de adviesraad is van mening dat het Activerium beschikt over deskundige, zeer gemotiveerde, en betrokken medewerkers. Medewerkers die dagelijks hun uiterste best doen om de klanten optimaal van dienst te zijn. Het kan niet anders dat deze medewerkers een positief beeld hebben over hun eigen functioneren. Echter, het blijft een feit dat de geïnterviewde groep klanten de dienstverlening anders ervaart.

Wij adviseren u dan ook, door middel van een breed klanttevredenheidsonderzoek, een reëel inzicht te creëren in de ervaringen en de beleving van de klanten alvorens conclusies te trekken.

De leden van de Adviesraad VWI zijn bereid, indien gewenst, om het één en ander mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

M.A.J. van der Meer
Voorzitter Adviesraad VWI