

DE CLIËNTENRAAD BEOORDEELD

Onderzoek naar de tevredenheid met het
functioneren van de cliëntenraad



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

DE CLIËNTENRAAD BEOORDEELD
Onderzoek naar de tevredenheid met het
functioneren van de cliëntenraad

- eindrapport -

Drs. A. Berkhout

Amsterdam, 10 april 2009
Regioplan publicatienr. 1767 - LCR

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in samenwerking met de
Landelijke Cliëntenraad.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Inleiding.....	1
1.2	Doelstelling en onderzoeksaanpak.....	1
1.3	Leeswijzer	1
2	Gemeenten over cliëntenraden	3
2.1	Aanwezigheid cliëntenraad	3
2.2	Tevredenheid met cliëntenraad	3
3	Cliëntenraden over zichzelf	7
3.1	Tevredenheid met eigen functioneren	7
3.2	Tevredenheid met betrokkenheid sociale dienst	8
4	Conclusies	11
Bijlage 1	Verantwoording enquête.....	13

1 INLEIDING

1.1 Inleiding

Eind 2008 hebben de Landelijke Cliëntenraad en Regioplan Beleidsonderzoek onderzoek verricht naar de vraag of en hoe sociale diensten hun cliënten betrekken bij hun uitvoering en beleidsontwikkeling. In de rapportage 'cliënten betrokken, diensten tevreden' (Regioplan, 2009) hebben we van dit onderzoek verslag gedaan.

In voornoemde rapportage zijn ook de resultaten opgenomen van vragen over het functioneren van de eigen cliëntenraad. Om tot een evenwichtig beeld te komen, is eind maart 2009 besloten om ook de cliëntenraden zelf te vragen naar een oordeel over het eigen functioneren. Dit heeft eind maart 2009 plaatsgevonden aan de hand van een korte webenquête onder cliëntenraden. In deze rapportage doen we verslag van dit minionderzoek.

1.2 Doelstelling en onderzoeksaanpak

De doelstelling van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de mate waarin cliëntenraden tevreden zijn met het eigen functioneren en met de manier waarop de eigen sociale dienst met hen omgaat.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden aan de hand van een korte webenquête onder gemeentelijke cliëntenraden.

De cliëntenraden konden de webenquête benaderen via de website van de landelijke cliëntenraad. Hierover zijn 373 gemeentelijke cliëntenraden per brief benaderd, 91 van deze cliëntenraden hebben daarnaast nog een e-mail over de webenquête ontvangen.

Uiteindelijk hebben 110 cliëntenraden aan de enquête meegedaan, wat neerkomt op een respons van ruim 29 procent.

Zie bijlage 1 voor een verdere verantwoording van de enquête.

1.3 Leeswijzer

Omdat ons minionderzoek onder cliëntenraden voorbouwt op uitkomsten uit het eerder door ons uitgevoerde onderzoek onder sociale diensten, herhalen we in hoofdstuk 2 wat de respondenten uit dit onderzoek vinden van de eigen cliëntenraad. In hoofdstuk 3 beschrijven we de nieuwe onderzoeksuitkomsten, om onze rapportage af te ronden met een eindconclusie.

2 GEMEENTEN OVER CLIËNTENRADEN

In 92 procent van de gemeenten is een cliëntenraad actief. Sociale diensten hebben in het algemeen een neutraal tot positief oordeel over het functioneren van de eigen raad. Als diensten hierover negatief zijn, heeft het vaak te maken met een te grote gerichtheid op details, de professionaliteit van handelen, en hun representativiteit in relatie tot de samenstelling van het huidige cliëntenbestand.

2.1 Aanwezigheid cliëntenraad

Uit ons onderzoek onder sociale diensten blijkt allereerst het belang van een cliëntenraad: 92 procent van de sociale diensten uit dat onderzoek geeft namelijk aan dat er in de eigen gemeente zo'n raad actief is (N=116). In 24 procent van deze gemeenten gaat het om een intergemeentelijke cliëntenraad. Van de negen sociale diensten zonder een cliëntenraad, hebben er twee wel een cliëntenpanel.

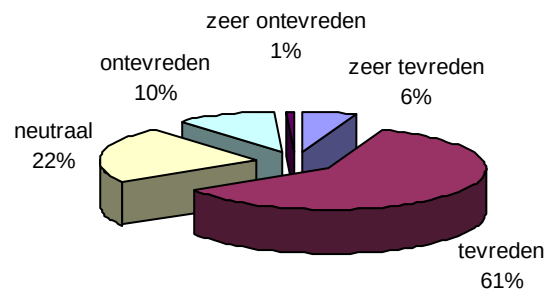
De grote aanwezigheid van cliëntenraden in gemeenten sluit aan bij het beeld dat uit de door Ipsos Facto uitgevoerde evaluatie van de cliëntenparticipatie onder het regime van de WWB naar voren komt.¹ Het bureau stelde in 2007 vast dat een overgrote meerderheid van de sociale diensten de cliëntenraad als de centrale vorm van cliëntenparticipatie onder de WWB koos. Van de aan dat onderzoek deelnemende diensten gaf 94 procent aan een cliëntenraad te hebben.

2.2 Tevredenheid met cliëntenraad

We hebben de respondenten van diensten die te maken hebben met een cliëntenraad, ook gevraagd naar hun tevredenheid hiermee. Van de in het onderzoek betrokken gemeenten is 67 procent (zeer) tevreden over wat deze cliëntenraad de sociale dienst oplevert (N=107), 22 procent heeft een neutraal oordeel en elf procent is ontevreden (zie figuur 2.1).

¹ In deze paragraaf leggen we de resultaten van onze enquête waar mogelijk naast de resultaten van *Evaluatie Cliëntenparticipatie WWB* (Ipsos Facto, 2007).

Figuur 2.1 Bent u (on)tevreden over wat de cliëntenraad u als dienst opleert? (N.107)



Van de twaalf ontevreden sociale diensten hebben er acht een verzorgingsgebied van minder dan 50.000 inwoners, en vier een groter verzorgingsgebied. Verder gaat het om tien zelfstandige diensten en twee intergemeentelijke sociale diensten. Deze twaalf diensten hebben 27 redenen opgevoerd om ontevreden te zijn. De drie vaakst genoemde redenen zijn: de cliëntenraad is te veel op details gericht, te weinig professioneel is en onvoldoende representatief voor het cliëntenbestand (zie tabel 2.1).

Tabel 2.1 Waarom bent u ontevreden over wat de cliëntenraad u als sociale dienst oplevert?

	Aantal
Inbreng is te veel op details gericht	7
Cliëntenraad is in haar handelen weinig professioneel	7
Cliëntenraad is onvoldoende representatief voor ons cliëntenbestand	6
Inbreng is te veel op korte termijn gericht	4
Anders, namelijk...	3 ²
Totaal	27

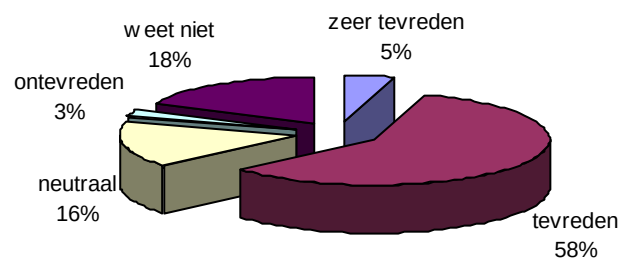
* N=12, meer antwoorden mogelijk.

² Als andere redenen zijn genoemd: de cliëntenraad wordt verweten zich te eenzijdig te richten op minimabeleid en geen zicht te hebben op wettelijke onmogelijkheden.

Een deel van de ontevreden sociale diensten heeft actie ondernomen om tot verbeteringen te komen. Zo is scholing ingezet en in een uitzonderlijk geval is er mediation ingezet vanwege persoonlijke tegenstellingen. Daarnaast noemen de respondenten werving van nieuwe leden die representatief zijn en de aansluiting van de cliëntenraad bij de Wmo-adviesraad.

Ten slotte hebben we onze respondenten ook gevraagd of zij een beeld hebben of de cliëntenraden zelf tevreden zijn over hun functioneren. Volgens 63 procent van de responderende diensten is dat het geval (N=107), zestien procent stelt zich neutraal op en drie procent denkt dat men negatief is over het eigen functioneren. De overige achttien procent geeft aan er geen zicht op te hebben (zie figuur 2.2). Volgens diensten die denken dat de cliëntenraden negatief zijn over het eigen functioneren, ligt dit aan de onvrede over de eigen professionaliteit en representativiteit.

Figuur 2.2 Is de cliëntenraad zelf tevreden over haar functioneren? (N=107)



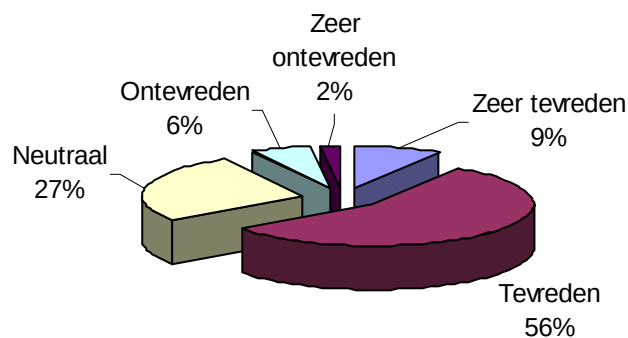
3. CLIËNTENRADEN OVER ZICHZELF

Ook cliëntenraden hebben in het algemeen een neutraal tot positief oordeel over hun functioneren. Als men tevreden is, heeft dit vaak te maken met het feit dat de sociale dienst hen vaak om advies vraagt en er ook iets mee doet. De onprofessionaliteit van handelen is ook voor de raden zelf een reden om ontevreden te zijn over het eigen functioneren. Over de manier waarop sociale diensten met hen omgaan, zijn de raden iets minder positief. Het te laat en op te weinig thema's advies vragen, zijn hiervoor belangrijke redenen.

3.1 Tevredenheid met eigen functioneren

We hebben de respondenten van cliëntenraden allereerst gevraagd naar hun tevredenheid met het eigen functioneren. Van de in het onderzoek betrokken raden is 65 procent (zeer) tevreden over het eigen functioneren (N=110), 27 procent heeft een neutraal oordeel en acht procent is ontevreden (zie figuur 3.1).

Figuur 3.1 Bent u als cliëntenraad tevreden over uw functioneren? (n= 110)



De (zeer) tevreden en ontevreden cliëntenraden hebben hiertoe ook redenen opgevoerd. De twee vaakst genoemde redenen zijn: de gemeente doet veel met de adviezen van de cliëntenraad en de gemeente vraagt ons op veel thema's advies. De belangrijkste reden om ontevreden te zijn over het eigen functioneren is dat men van zichzelf vindt niet dat men niet professioneel handelt (zie tabel 3.1 en 3.2). Uit ons onderzoek onder sociale diensten blijkt overigens dat ook voor hen het niet-professioneel handelen van cliëntenraden de belangrijkste reden is voor ontevredenheid met de cliëntenraad.

Tabel 3.1 Waarom bent u tevreden over het eigen functioneren?

	Percentage
We vinden dat de gemeente veel doet met onze adviezen	47%
We handelen professioneel	24%
We zijn representatief voor ons cliëntenbestand	36%
De gemeente vraagt ons op veel thema's advies	47%
De gemeente vraagt ons tijdig advies	39%
Andere redenen ¹	9%

* N=67 antwoorden, meer antwoorden mogelijk.

Tabel 3.2 Waarom bent u ontevreden over het eigen functioneren?

	Percentage
We vinden dat de gemeente te weinig doet met onze adviezen	25%
We handelen weinig professioneel	50%
We zijn onvoldoende representatief voor ons cliëntenbestand	38%
De gemeente vraagt ons op te weinig thema's advies	0%
De gemeente vraagt ons vaak te laat advies	38%
Andere redenen ²	25%

* N=8 antwoorden, meer antwoorden mogelijk.

Van de acht ontevreden cliëntenraden weten er zeven wat er moet gebeuren om het eigen functioneren te verbeteren. Twee daarvan hebben de eigen sociale dienst zelfs al een aantal concrete verbetervoorstellen voorgelegd.

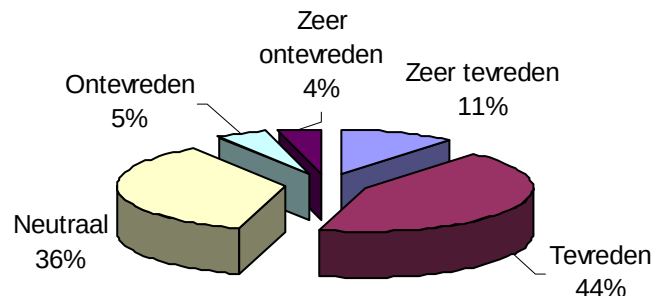
3.2 Tevredenheid met betrokkenheid sociale dienst

We hebben de respondenten van cliëntenraden ook gevraagd naar hun tevredenheid met de manier waarop de sociale dienst met hen omgaat. Vijfenvijftig procent van de in het onderzoek betrokken raden is (zeer) tevreden over (N=99), 36 procent heeft een neutraal oordeel en negen procent is ontevreden (zie figuur 3.2). Opvallend is dat men over het eigen functioneren meer tevreden is dan over de betrokkenheid van de sociale dienst (65 versus 55 procent). De samenwerking met de gemeente waardeert men met het rapportcijfer 7.1.

¹ Zes respondenten hebben nog een andere reden opgevoerd om tevreden te zijn over het eigen functioneren. Genoemd is onder andere dat men ook ongevraagd adviezen geeft aan de dienst en dat eigen spreekuren veel signalen opleveren.

² Twee respondenten hebben nog een andere reden opgevoerd om ontevreden te zijn over het eigen functioneren. Genoemd is dat men moeilijk nieuwe leden kan vinden en dat men met adviesorgaan meer is voor de eigen gemeente.

Figuur 3.2 Bent u als cliëntenraad tevreden over de manier waarop de sociale dienst met uw raad omgaat? (n=99)



De cliëntenraden die (zeer) ontevreden zijn over de manier waarop de sociale dienst met hen omgaat, hebben we ook gevraagd naar de redenen voor deze ontevredenheid. De twee vaakst genoemde redenen zijn: de gemeente betreft ons in een te laat stadium bij de beleidsontwikkeling en de gemeente vraagt ons op te weinig thema's advies.

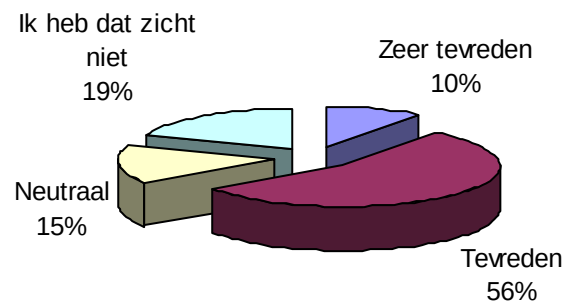
Tabel 3.3 Waarom bent u ontevreden over de manier waarop de sociale dienst met de cliëntenraad omgaat?

	Percentage
We worden alleen bij evaluatie van beleid betrokken	0%
We worden niet bij de bedrijfsvoering betrokken	25%
We worden in een te laat stadium betrokken bij de beleidsontwikkeling	50%
De gemeente vraagt ons op te weinig thema's advies	50%
We worden nergens bij betrokken	13%

* N=8 antwoorden, meer antwoorden mogelijk.

Ten slotte hebben we ook onze respondenten van cliëntenraden gevraagd of zij een beeld hebben hoe tevreden gemeenten zijn over wat de cliëntenraad haar als dienst oplevert. Volgens 66 procent van de respondenten is de eigen gemeente hier (zeer) tevreden over (N=98) en vijftien procent stelt zich neutraal op. De overige negentien procent geeft aan er geen zicht op te hebben (zie figuur 3.3).

Figuur 3.3 Is de gemeente zelf tevreden over wat de cliëntenraad haar als dienst oplevert? (n=98)



4 CONCLUSIES

Voor sociale diensten is overleg met de eigen cliëntenraad een van de belangrijkste methoden om cliënten te betrekken bij de uitvoering en het beleidsproces. Dit blijkt uit eerder onderzoek van RegioPlan. Dat de cliëntenraad een belangrijke rol speelt, heeft onder andere te maken met het feit dat in veel gemeenten zo'n raad actief is.

Sociale diensten hebben in het algemeen een neutraal tot positief oordeel over wat de cliëntenraad de dienst oplevert. Als diensten negatief zijn over de eigen raad, heeft het vaak te maken met een te grote gerichtheid op details, de professionaliteit van handelen en hun representativiteit in relatie tot de samenstelling van het huidige cliëntenbestand.

Ook cliëntenraden zijn in het algemeen tevreden over het eigen functioneren. Deze tevredenheid lijkt bij cliëntenraden vooral te worden ingegeven door de manier waarop sociale diensten men hen omgaan. Men is tevreden over het eigen functioneren als de dienst vaak om advies vraagt en er ook iets mee doet.

Zijn cliëntenraden ontevreden, dan lijkt men de reden hiertoe juist bij zichzelf te zoeken. Vooral de professionaliteit van handelen speelt dan op.

BIJLAGE 1

VERANTWOORDING ENQUÊTE

Deze bijlage beschrijft het veldwerk voor de enquête en de respons.

Aanpak veldwerk

Het veldwerk bestond uit een webenquête onder gemeentelijke cliëntenraden. We hebben 373 cliëntenraden per brief benaderd. In de brieven stond de vindplaats van de webenquête: de homepage van de website van de Landelijke Cliëntenraad. Van de per brief aangeschreven cliëntenraden hebben er 91 ook een e-mail ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek.

Respons

Van de 373 aangeschreven cliëntenraden hebben er 110 de webenquête geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit is een respons van ruim 29 procent. Hiervan hebben 86 respondenten de vragenlijst tot het einde doorlopen. Onze respondenten waren gemiddeld 5,6 jaar actief voor de cliëntenraad.

In de onderstaande tabellen is een overzicht van de respons naar drie achtergrondkenmerken weergegeven: functie binnen cliëntenraad, soort lidmaatschap (zelfstandig of vertegenwoordigend) en omvang van vertegenwoordigend cliëntenbestand. Voor geen van deze achtergrondkenmerken zijn populatiegegevens beschikbaar en wij hebben hierop dus ook geen vergelijking kunnen maken tussen de populatie en de responsgroep.

Tabel B1-1 Respons naar functie binnen cliëntenraad (n=92)

Functie	% respondenten
Voorzitter	60%
Secretaris	21%
Gewoon lid	12%
Anders	8%
Totaal	100%

Tabel B1-2 Populatie en respons naar soort lidmaatschap (n=92)

Wat voor lid?	% respondenten
Zelfstandig lid	69%
Vertegenwoordiger	32%
Totaal	100%

Tabel B1-3 Populatie en respons naar omvang verzorgingsgebied (n=86%)

Aantal cliënten	% respondenten
Minder dan 100 cliënten	8%
Tussen de 101 en 250 cliënten	28%
Tussen de 251 en 500 cliënten	21%
Tussen de 501 en 1000 cliënten	12%
Tussen de 1001 en 2000 cliënten	14%
Tussen de 2001 en 4000 cliënten	11%
Meer dan 4001 cliënten	7%
Totaal	100%

Onze analyse op de achtergrondkenmerken van de respondenten hebben geen significante verschillen opgeleverd tussen respondentgroepen.

Regioplan Beleidsonderzoek

**Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam**

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl