



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 19 juni 2023
Ons kenmerk 2023/08
Contactpersoon Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer 06-28520648
E-mail ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie Marjon Tijl
Onderwerp Reactie op het Cliëntervaringsonderzoek WMO 2022

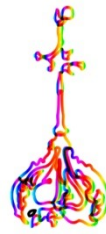
Geacht College,

De Participatieraad heeft de conceptrapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2022 ontvangen en is gevraagd daarop te reageren. De Participatieraad vindt het prettig om al in een conceptfase van de rapportage mee te lezen. Door omstandigheden vielen de conceptrapportage en de definitieve rapportage nu bijna gelijktijdig in de mailbox, zodat we volstaan met een reactie waarin ook vragen om toelichting voorkomen.

In onze reactie op deze rapportage verwijzen wij terug naar ons advies over de rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2021 en op een gesprek dat wij in september 2022 met de verantwoordelijke gemeentemedewerker hadden over de methode van onderzoek die hiervoor gebruikt wordt. In dat betreffende gesprek hebben wij verkend wat de mogelijkheden zijn om meer betekenisvolle informatie te verkrijgen uit ervaringsonderzoek. We hebben toen begrepen dat over 2022 voor de laatste keer de 'oude enquête' zal worden afgenomen en dat de voorschriften van de landelijke overheid met betrekking tot de te stellen vragen vanaf 2023 komen te vervallen, zodat er ruimte komt om het onderzoek zelf in te richten. Wij willen graag meedenken over de opzet van het cliëntervaringsonderzoek nieuwe stijl.

De conceptrapportage cliëntervaringsonderzoek WMO2022 geeft ons aanleiding tot de volgende vragen en opmerkingen:

1. Er is nog geen verbetering te zien in de bekendheid van de mogelijkheid gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. De Participatieraad vraagt zich af of er nog maatregelen zijn genomen om deze bekendheid te verbeteren?
2. De responspercentages zijn statistisch gezien voldoende. Niettemin kijkt de Participatieraad uit naar een nieuwe opzet van het ervaringsonderzoek, zodat de resultaten richting kunnen geven tot verbetering van beleid en van de kwaliteit van de uitvoering.
3. De duur van de aanvraag voor ondersteuning en begeleiding en derhalve de wachttijd voor cliënten blijft een aandachtspunt. Deelnemers die open vragen hebben beantwoord geven in een derde van de gevallen aan ontevreden te zijn over dat zij (nog) geen hulp hebben ontvangen of dat de ontvangen ondersteuning niet voldoende is.



Participatieraad Haarlem

4. In de beantwoording van de open vragen wordt ook de bekende klacht bevestigd over de wachttijd voor de Regiorijder. De Participatieraad wil hier nogmaals aandacht voor vragen.
5. De tevredenheid met de huishoudelijke ondersteuning is evenals in 2021 over het algemeen positief. In de rapportage wordt echter niet ingegaan op het effect van de veranderingen die in 2022 hebben plaatsgevonden in de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning. In uw reactie op ons advies over de rapportage 2021 geeft u aan dat u naar een passende methode zoekt om ook hier de tevredenheid te monitoren met betrekking tot verschillende aspecten zoals de kwaliteit van de ondersteuning, het nakomen van afspraken en de communicatie door de aanbieders. Zijn daar inmiddels stappen in ondernomen?
6. Het aantal invullers dat gebruik maakt van een PGB lijkt ons erg laag te zijn (17). Is dit aantal representatief voor het aantal cliënten dat van een PGB gebruik maakt?

Met vriendelijke groet,
Alex de Groot

Voorzitter Participatieraad Haarlem