

Participatieraad Haarlem
T.a.v. de heer A. de Groot

Ons kenmerk MO/2023/937826
Datum 29 augustus 2023
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact M. Tijl
Telefoon 023-5114733
E-mail mtijl@haarlem.nl

Onderwerp: reactie op uw advies bij het clientervaringsonderzoek Wmo 2022

Geachte heer De Groot,

Op 19 juni 2023 heeft u het college van B&W een advies gestuurd naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2022. Wij danken u hartelijk voor de constructieve en heldere bijdrage.

Met deze brief reageren wij op uw vragen en opmerkingen bij de resultaten van het onderzoek. Hieronder is uw vraag of opmerking steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

1. *Vraag: 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?*

Antwoord: Ja, het college blijft inzetten op het informeren van inwoners over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er zijn diverse communicatiemiddelen ontwikkeld waarmee de informatie onder een brede doelgroep kan worden verspreid. Op de maatschappelijke vindplekken kunnen medewerkers mondeling informatie aan inwoners verstrekken of kan direct contact worden gezocht met een cliëntondersteuner. Er zijn posters en er zijn visitekaartjes die inwoners kunnen meenemen. Daarnaast is er een website met onder meer een informatief filmpje: www.onafhankelijkeondersteuners.nl

Overigens is het goed om op te merken dat de in het cliëntervaringsonderzoek bevraagde Wmo-doelgroep slechts een deel van de doelgroep van de onafhankelijke cliëntondersteuning is. Die ondersteuning is ook gericht op andere doelgroepen, bijvoorbeeld op het gebied van wonen, onderwijs, werk en inkomen. Over het geheel zien we een groeiende vraag naar en inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning. Inwoners komen daar veelal via doorverwijzing door maatschappelijke organisaties, sociaal wijkteam of gemeente.

2. *Opmerking: 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.*

Reactie: Net als voorgaande jaren is ook bij het onderzoek over 2022 de respons statistisch gezien inderdaad voldoende. Desalniettemin willen we gebruik maken van de ruimte die er nu is om het onderzoek meer gericht op specifieke doelgroepen of vraagstukken in te zetten. Het college betreft de Participatieraad graag bij de ontwikkeling van een nieuwe aanpak van het cliëntervaringsonderzoek.

Naast het jaarlijks cliëntervaringsonderzoek worden de kwaliteit en resultaten van de ondersteuning ook op andere wijzen gemonitord, bijvoorbeeld middels de monitoring en verantwoording Gewoon in de Wijk en middels klanttevredenheidsonderzoeken van onze aanbieders.

3. *Opmerking: 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.*

Reactie: Het college realiseert zich dat extra aandacht nodig blijft voor de langer durende afhandelingstermijnen. Het blijft inzetten op zo kort mogelijke afhandelingstermijnen, maar constateert ook dat voor een deel van de meldingen de afhandelingstermijn buiten de wettelijke termijn zal blijven vallen. Dit hangt vooral samen met de aard van de melding en vereiste wijze van afhandelen (complexere meldingen, woningaanpassingen en hulpmiddelen). In situaties waarin sprake is van een urgente ondersteuningsvraag wordt middels de spoedprocedure versneld ondersteuning toegekend en ingezet. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat inwoners – ook al kan een melding nog niet volledig worden afgehandeld – toch zo snel mogelijk de nodige ondersteuning ontvangen.

Het college ziet ook de knelpunten bij een deel van de aanbieders. Als gevolg van een groot tekort aan chauffeurs bij de RegioRijder zijn in de spijtijden beperkende maatregelen ingesteld voor het vervoer voor de Wmo-reizigers. Inwoners moeten – ook door personeelsgebrek – soms een aantal weken wachten op de inzet van huishoudelijke ondersteuning. In overleg met de aanbieders wordt telkens gekeken óf en waar nog ruimte is en aanbieders kijken hoe de beschikbare hulp het best verdeeld kan worden over de vraag. Daarnaast hebben leveranciers voor een deel van de producten te maken met langere levertijden bij toeleveranciers (bijvoorbeeld bij de woningaanpassingen en hulpmiddelen). Dit maakt dat het voor aanbieders en leveranciers soms moeilijk is om binnen de afgesproken termijnen ondersteuning in te zetten. We zijn over deze punten continu in gesprek met de aanbieders.



4. *Opmerking: 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.*

Reactie: De prestaties van RegioRijder worden continu gemonitord. Helaas blijft door de huidige chauffeurstekorten de stiptheid onder druk staan. Jaarlijks doet RegioRijder zelf ook onderzoek naar de tevredenheid van de actieve reizigers: de dienstverlening van RegioRijder wordt dit jaar – net als in 2022 - beoordeeld met een 7.8.

5. *Vraag: De algemene tevredenheid met de huishoudelijke ondersteuning is evenals in 2021 over het 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?*

Antwoord: Over 2022 is in het cliëntervaringsonderzoek nog geen onderscheid gemaakt tussen huishoudelijke ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening en in de vorm van een algemene voorziening. Met het bureau dat het onderzoek voor ons uitvoert gaan we in overleg hoe we dit onderscheid dit jaar goed in beeld kunnen krijgen.

6. *Vraag: 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.*

Antwoord: Ja, de verhoudingen cliënten met ZIN of Pgb en respondenten met ZIN of Pgb zijn vrijwel gelijk. Van de cliënten heeft 5% een Pgb; van de respondenten heeft 4% een Pgb.

Tot slot: U geeft aan graag mee te denken over de opzet van het cliëntervaringsonderzoek nieuwe stijl. Wij maken graag gebruik van uw aanbod en nemen hierover nader contact met u op.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen