



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 14 juni 2024
Ons kenmerk 05/2024
Contactpersoon Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer 06-28520648
E-mail ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie Michelle Dollé
Onderwerp Conceptrapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2023

Geacht college,

De Participatieraad heeft de conceptrapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2023 ontvangen en is gevraagd daarop te reageren. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst voor het Cliëntervaringsonderzoek WMO, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Zoals wij in onze reacties op de rapportages Cliëntervaringsonderzoeken WMO 2021 en 2022 hebben aangegeven, kijken wij uit naar de nieuwe opzet van dit onderzoek. Inmiddels heeft de Participatieraad kennis kunnen nemen van de plannen hiervoor.

De conceptrapportage cliëntervaringsonderzoek WMO2023 is helder en overzichtelijk, de respons op de vragenlijst is redelijk en uit de analyse blijkt dat respondenten in 2023 significant positiever zijn dan in 2022. Meer respondenten zeggen te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en zeggen snel te zijn geholpen.

Een punt van zorg blijft de bekendheid met de mogelijkheid gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Hierin lijkt nog geen verbetering te zijn opgetreden. Omdat uit de onderzoeksresultaten blijkt dat cliënten wel gebruik hadden willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning als ze er mee bekend waren geweest blijft dit een punt waar de Participatieraad aandacht voor vraagt.

Met vriendelijke groet,
Alex de Groot

Voorzitter Participatieraad