



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum	03-06-2025
Ons kenmerk	05/2025
Contactpersoon	Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer	06-28520648
E-mail	ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie	Michelle Dollé
Onderwerp	Concept Informatienota Cliëntervaringsonderzoek 2024 en de Rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2024 gemeente Haarlem ZorgfocuZ

Geacht college,

De Participatieraad heeft de conceptinformatienota Cliëntervaringsonderzoek WMO 2024 ontvangen, alsmede de Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2024 – ZorgfocuZ en is gevraagd daarop te reageren. In de betreffende informatienota wordt een samenvattende rapportage gegeven van ervaringen vanuit meerdere onderzoeken. Deze werkwijze zorgt ervoor dat er een breder beeld van de ervaringen van inwoners van Haarlem gegeven kan worden met Wmo voorzieningen.

De Participatieraad waardeert het dat de gemeente de ruimte die er nu is heeft aangegrepen door het onderzoek meer te richten op specifieke ondersteuningsvormen en vraagstukken en het onderzoek beter te laten aansluiten op de informatiebehoefte van beleid en bestuur. Naast de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd door ZorgfocuZ, zijn ook uitkomsten van andere ervaringsonderzoeken meegenomen in deze nota.

De algehele tevredenheidsscores die in grafieken zijn verwerkt zien er positief uit. De antwoorden op de open vragen, zoals weergegeven in de rapportage van ZorgfocuZ bieden naar onze mening aangrijpingspunten om te verbeteren. Zo geeft een aantal respondenten aan dat de aanvraag ingewikkeld was en ook dat er lang moest worden gewacht op de ondersteuning. Ook geven zij aan dat de wachttijd veel te lang is en dat er in de tussentijd geen oplossing is. Daarnaast vinden enkelen de manier waarop de gemeente met hen omgaat teleurstellend of niet begripvol.

Ondersteuning bij het aanvraag proces door Onafhankelijk Cliënt Ondersteuners (OCO's) zou daarvoor een oplossing kunnen bieden. Het blijft opvallend dat een groot deel van de respondenten nog steeds niet wisten dat ze daarvan gebruik kunnen maken. Er wordt al meer aan gedaan, maar blijkbaar nog niet genoeg. Slechts 23% wist ervan, 12% heeft er gebruik van gemaakt en 65% had dat wel gewild als ze ervan geweten hadden. (p.5 en 6). Ook bij vorige cliëntervaringsonderzoeken hebben wij onze zorg uitgesproken over de onbekendheid van cliënten met de betreffende ondersteuning. Dit blijft net als in vorige jaren een punt waar de Participatieraad aandacht voor vraagt.



Participatieraad Haarlem

Op pag. 7 van de Informatienota CEO staat de opmerking: “Opvallend is dat 10% meer inwoners in 2024 aangeeft geen gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuning te hebben willen maken als zij daarvan op de hoogte waren geweest.” Wij hebben dit percentage niet kunnen terugvinden in de rapportage van ZorgfocuZ. Na het aftrekken van het percentage cliënten die op de hoogte waren van de mogelijkheid Onafhankelijke Cliëntondersteuning te krijgen en het percentage dat er gebruik van gemaakt heeft kwamen we op deze mogelijke 10%. Is er gevraagd aan de respondenten of ze geen gebruik willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de reden daarvan is?

De Participatieraad adviseert om meer in te zetten op het vergroten van de bekendheid van de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning.

Tot slot nog twee opmerkingen:

Het is ons onduidelijk waarom er niet geteld kan worden hoeveel vragenformulieren over de toegangsfase verzonden zijn. De respons van 754 zegt daardoor naar ons idee weinig.

Op p.13 Vergelijking 2024/2020 in de tabel: de kwaliteit van de ondersteuning is lager beoordeeld dan in 2023, (3.9 vs 4,1). Deze tendens is te zien in de grafieken op p.15 t/m 20. Is hier een reden voor te vinden? En wat gaat er nu gebeuren?

Met vriendelijke groet,

Alex de Groot