



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

**Ons kenmerk** MO/2025/217242  
**Datum** 20 augustus 2025  
**Afdeling** Maatschappelijke Ondersteuning  
**Contact** M. Dollé  
**Telefoon** 06 28235759  
**E-mail** mdolle@haarlem.nl  
**Uw kenmerk** 05/2025

**Onderwerp:** Antwoordbrief op reactie van de Participatieraad op concept Informatienota Cliëntervaringsonderzoek en de Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 gemeente Haarlem ZorgfocuZ

Geachte heer De Groot,

Op 17 juni 2025 heeft u het college van B&W een advies gestuurd naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2024. 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.

- Vraag: 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 niet terug kunnen vinden in de rapportage van ZorgfocuZ. Is er gevraagd aan de respondenten of ze geen gebruik wilden 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.*

Antwoord: Bij de vraag "Had u wel gebruik willen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning als u daarvan op de hoogte was" heeft 35% van de respondenten in 2024 geantwoord dit niet te willen. In 2023 is door 26% van de respondenten aangegeven dit niet te willen. Het verschil tussen 2024 en 2023 is circa 10%.

In het Cliëntervaringsonderzoek komt nog een relatief lage bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning naar voren. Een nuancering hierbij is dat het onderzoek alleen wordt uitgevoerd bij cliënten met een Wmo-maatwerk voorziening. Dit is echter maar een beperkt deel van de potentiële doelgroep voor cliëntondersteuning. We zien in de praktijk dat inwoners geholpen door cliëntondersteuners na doorverwijzing van partners in het sociaal domein. De gemeten bekendheid uit dit Cliëntervaringsonderzoek Wmo zegt daarom onvoldoende over het werkelijk gebruik van cliëntondersteuning. U ontvangt binnenkort de informatienota Rapportage Onafhankelijke cliëntondersteuning 2024 (2025/0530306) met het

jaarverslag van de aanbieders. Dit geeft een realistisch overzicht over het grote bereik, gebruik en tevredenheid van cliëntondersteuning door inwoners.

Het college heeft blijvend aandacht voor cliëntondersteuning in de stad. De aanbieders hebben in 2024 een extra project uitgevoerd met budget van het rijk (SPUK regeling), om de positie van cliëntondersteuning te versterken. Er zijn diverse communicatiemiddelen beschikbaar, zoals een folder, presentaties en een eigen website voor inwoners en professionals. Bij iedere Wmo-maatwerk aanvraag wordt voor klanten de folder over cliëntondersteuning toegevoegd. Hiernaast gaan de aanbieders de samenwerking met Buurts versterken, om de bekendheid van cliëntondersteuning verder te vergroten binnen Gewoon in de wijk.

2. *Opmerking: 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.*

Antwoord: De gemeente voegt de vragenlijst over het onderdeel Toegang tot ondersteuning bij het onderzoeksverslag. In 2024 bleek het niet mogelijk om een nauwkeurige telling van het aantal verzonden vragenlijsten uit te voeren, aangezien niet altijd een vragenlijst werd meegestuurd. Naar aanleiding van deze bevinding is het interne proces in 2024 aangescherpt, zodat voortaan bij elk onderzoeksverslag een vragenlijst wordt bijgevoegd. Hierdoor zal in 2025 een betrouwbaar responscijfer kunnen worden verstrekt.

3. *Opmerking: 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?*

Antwoord: De scores op kwaliteit van ondersteuning laten een daling in tevredenheid zien. Deze daling in tevredenheid is echter niet terug te zien in de gemiddelde tevredenheidsscore bij het onderdeel Kwaliteit en effect. Deze score ligt met een 7,7 zelfs iets hoger dan in 2023 (7,5). Er is dus een zekere discrepantie tussen de gegeven scores op een aantal specifieke vragen en het algemene oordeel van mensen over kwaliteit en effect. Het beeld is dat als er ontevredenheid is dit met name te herleiden is naar huishoudelijke ondersteuning. De signalen worden opgepakt met de aanbieders waarbij het personeelstekort in de sector en de kwaliteit van hulp een terugkerend onderwerp zijn bij de contractbesprekingen.

Hoogachtend,  
Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

C.M. Lenstra

drs. J. Wienen