



Participatieraad Haarlem

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 22-06-2026
Ons kenmerk 01/2026
Contactpersoon Ingrid van Tienhoven / Irene Huberts
Telefoonnummer 06-28520648 / 06-28023056
E-mail ivtienhoven@haarlem.nl / ihuberts@haarlem.nl
Kopie Michelle Dollé

Onderwerp Concept Informatienota Cliëntervaringsonderzoek 2025 en de Rapportage
Cliëntervaringsonderzoek WMO 2025 gemeente Haarlem ZorgfocuZ

Geacht college,

De Participatieraad heeft de concept informatienota Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2025 ontvangen, alsmede de Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2025 – ZorgfocuZ.

Voorafgaand aan de totstandkoming van de informatienota hebben we de gelegenheid gekregen om te overleggen met de verantwoordelijk ambtenaar. Dat stellen we bijzonder op prijs. De informatienota en de rapportage geven een goed overzicht; doordat er naar verschillende bronnen is verwezen is er een duidelijker beeld gecreëerd van de cliëntervaringen.

Het is positief dat de gemeente aandacht heeft voor de onderwerpen wachttijden, informatievoorziening en passende ondersteuning. De antwoorden op de open vragen laten zien dat het belangrijk blijft om de ontwikkelingen op deze punten te blijven volgen.

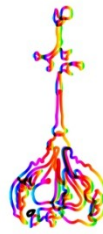
Advies:

- Blijf als gemeente de ontwikkelingen op de onderwerpen wachttijden, informatievoorziening en passende ondersteuning actief volgen.

In de informatienota wordt melding gemaakt van de ontwikkeling van aanvullende vormen van onderzoek, zoals het Cliëntervaringsonderzoek Andersom. Deze aanvulling vinden wij zeer waardevol. Wij zien dit als een goede ontwikkeling en volgen met belangstelling hoe dit onderzoek zich verder ontwikkelt.

Advies:

- Het is waardevol om het Cliëntervaringsonderzoek Andersom verder te ontwikkelen en invoeren.



Participatieraad Haarlem

Op basis van de cijfers constateren we dat de tevredenheid van de cliënten over het algemeen is toegenomen. De uitzondering daarop is de daling van de tevredenheid over reparaties van hulpmiddelen. Op zich is die daling niet verontrustend, er kan sprake zijn van een tijdelijke dip. Maar we willen hier toch benadrukken dat het voor kwetsbare cliënten van het grootste belang is dat hulpmiddelen als nodig snel en deskundig gerepareerd worden. Uitblijven van reparaties aan vervoermiddelen kan betekenen dat cliënten langdurig het huis niet uit kunnen, of de bad- dan wel slaapkamer niet kunnen bereiken. Het is goed om in de gaten te houden hoe dit onderdeel zich in de komende metingen ontwikkelt.

Advies:

- Wij adviseren de vinger aan de pols te houden en de resultaten op dit onderdeel in de komende metingen nadrukkelijk te blijven volgen.

Graag vernemen wij uw reactie op onze observaties en adviezen.

Met vriendelijke groet,

Elly de Bruijn
Voorzitter Participatieraad Haarlem