

Participatieraad Haarlem
T.a.v. E. de Bruijn

Ons kenmerk MO/2025/085904
Datum 11 augustus 2026
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 2025 gemeente Haarlem
ZorgfocuZ

Geachte mevrouw De Bruijn,

Op 22 juni 2026 heeft u het college van B&W een advies gestuurd naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2025. Wij danken u hartelijk voor de constructieve en heldere bijdrage. Met deze brief reageren wij op uw adviezen bij de resultaten van het onderzoek. Hieronder is uw toelichting en advies steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

- 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.*

Antwoord: Ja, het college blijft de ontwikkelingen op genoemde onderwerpen actief volgen en dit zijn terugkerende onderwerpen bij de contractgesprekken met leveranciers. Hierbij wordt er op basis van periodieke managementrapportages en data-analyses gestuurd op de resultaten en ontwikkelingen van de geboden voorzieningen. Hierbij worden ook de mogelijke aandachtspunten, (structurele) klachten van inwoners en de voortgang van verbeteringen met de leveranciers besproken.

- 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.*

Antwoord: Het college heeft de werkwijze en het proces van de Cliëntervaringsonderzoek Andersom (CEO Andersom) als positief ervaren. Deze aanpak vormt een waardevolle aanvulling

op het reguliere /schriftelijke cliëntervaringsonderzoek Wmo voor andere voorzieningen en de tevredenheidsonderzoeken die partners uitvoeren. In 2026 wordt een ervaringsonderzoek volgens het methodiek CEO Andersom uitgevoerd bij Beschermd wonen. Focus zal zijn op het product Beschermd thuis.

3. *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.*

Antwoord: Ja, het college blijft de ontwikkelingen over de ervaren tevredenheid over reparaties van hulpmiddelen volgen. Zoals in de informatienota aangegeven is de gemiddelde doorlooptijd van de reparaties van hulpmiddelen in het vierde kwartaal van 2025 opgelopen van 8 werkdagen naar 8.4 werkdagen. De leverancier heeft aangegeven dat in het vierde kwartaal een hoger volume aan reparaties (756) is geweest dan hetzelfde kwartaal van vorig jaar. Deze toename is veroorzaakt door extra klantvragen en meer maatwerk. Om de doorlooptijden in te lopen heeft de leverancier ook tijdelijk op zaterdag geleverd. Verder is er extra personeel aangenomen om reparaties sneller uit te voeren. Uit het klanttevredenheidsonderzoek dat de leverancier zelf uitvoert komt naar voren dat de ervaren tevredenheid over de reparaties is gestegen: 6.7 in derde kwartaal 2025 naar een 7.2 in het vierde kwartaal 2025.

In de vragenlijsten is de mogelijkheid om (vrijwillig) contactgegevens te geven voor een verdiepende toelichting op de ervaren tevredenheid. Deze mogelijkheid wordt in 2026 benut. Mogelijk dat dit meer duiding geeft over ervaren tevredenheid bij reparaties.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,



drs. K. Radstake

de burgemeester,



drs. J. Wienen