



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem
cc. Commissie Samenleving

Datum 3 maart 2021
Ons kenmerk 2021/10
Contactpersoon N. Kraaijeveld
Doorkiesnummer 023-511 3868
E-mail nkraaijeveld@haarlem.nl
Kopie aan De heer G. Nijland
Onderwerp Advies cliëntervaringsonderzoek WMO 2020

Geacht college,

De Participatieraad heeft het cliëntervaringsonderzoek WMO 2020 ontvangen en doorgenomen. De Participatieraad wil allereerst haar complimenten uiten over het algemene positieve beeld dat uit de resultaten naar voren komt; uit de rapportage blijkt dat de tevredenheid met betrekking tot toegang tot hulp, de dienstverlening er omheen en de kwaliteit van zorg is gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Ook scoort gemeente Haarlem hoger dan het landelijk gemiddelde, een mooi resultaat!

Wat hiernaast direct in het oog springt is de geringe mate van bekendheid van cliëntondersteuning. Bijna 80% van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met deze belangrijke ondersteuningsvorm en de bekendheid hiervan is ook nog eens afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Zoals u weet pleit de Participatieraad al jaren voor toegankelijke, onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit lage (en dalende!) percentage wordt als de Participatieraad als teleurstellend ervaren. De Participatieraad hoopt dat door het Koploperproject Cliëntondersteuning de juiste (en noodzakelijke) impuls en bekendheid aan deze voorziening zal worden gegeven en hopen in toekomstige onderzoeksresultaten een stijgend percentage te zullen waarnemen.

In het onderzoek zien we dat er respondenten zijn die een andere ondersteuning geadviseerd hebben gekregen dan zij zelf voor ogen hadden. De Participatieraad begrijpt dat dergelijke situaties zich voor zullen doen. Echter geeft 38% van deze respondenten aan niet te begrijpen waarom hen een andere ondersteuning is geadviseerd dan zij hadden verwacht. Hier ziet de Participatieraad een duidelijke rol voor de cliëntondersteuner; deze kan de inwoner en de gemeente dichter bij elkaar brengen en het wederzijds begrip vergoten.

De Participatieraad heeft, na het doorlezen van het rapport, twee verhelderende vragen gesteld aan de betrokken beleidsambtenaar:

Het responspercentage voor de twee vragenlijsten verschilt aardig van elkaar. Hebben jullie hier een verklaring voor?

De vragenlijst toegang wordt met de beschikking meegestuurd. De vragenlijst kwaliteit wordt na een half jaar na inzet van de daadwerkelijke ondersteuning separaat toegestuurd. Wij vermoeden dat de hoeveelheid informatie die bij de beschikking wordt gestuurd een reden kan zijn hiervoor. Ook is gebleken dat het uitdelen van de vragenlijst toegang niet helemaal goed is gegaan vorig jaar. Ook een reden kan zijn dat er voor de vragenlijst Kwaliteit meer interesse is, omdat het dan gaat om de concrete inzet van de ondersteuning en de over de aanbieder waar deze ondersteuning van wordt ontvangen. Dit onderzoeken wij op dit moment.

Hiernaast vroegen we ons af, betreffende pagina 16, of duidelijk gemaakt kan worden wat het responspercentage per doelgroep is. We zien hier bijvoorbeeld dat 223 respondenten gebruik maken van hulp bij het huishouden, maar het is ons dan onduidelijk hoeveel mensen in totaal dan gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning en dus welk percentage de vragenlijst heeft ingevuld t.b.v. de kwaliteit van hun huishoudelijke ondersteuning.

Uit alle toegekende aanvragen van het jaar 2020 voor een maatwerkvoorziening wordt een representatieve steekproef getrokken. Dit betekent dat de steekproef evenredig verdeeld is over de desbetreffende doelgroepen en/of ondersteuningssoorten. In totaal ging het om 6.340 maatwerkvoorzieningen. Vervolgens hangt het uiteraard af van welke inwoner met welke specifieke ondersteuning ook daadwerkelijk de vragenlijst retourneert. We zien we dat de inwoners met hulp bij het huishouden het meest vertegenwoordigd zijn in de respons, namelijk n=223. In de praktijk is dit ook daadwerkelijk de voorziening die het meest is toegekend in 2020, namelijk in ruim 23 % van het totaal aantal toekenningen (1462 keer). 92 respondenten maken gebruik van Regiorijder. Deze voorziening maakt 7,5 % deel uit van de totale toekenningen (478 keer toegekend). Begeleiding is 509 keer toegekend. Wat een percentage is van 8 %. Op de totale verhoudingen zien we dus dat de respons percentages ongeveer kloppen met het totaal aantal toekenningen waar de steekproef van 1052 uit is getrokken.

Hoewel de groep respondenten een mooie afspiegeling vertegenwoordigd, beseft de Participatieraad wel dat het de ervaringen zijn van een klein deel van het totaal aantal inwoners dat gebruik maakt van een maatwerkvoorziening. Ook is het voor cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of geringe lees- en schrijfvaardigheden lastiger om deze vragenlijst in te vullen. De Participatieraad wil hierom graag twee aanbevelingen doen:

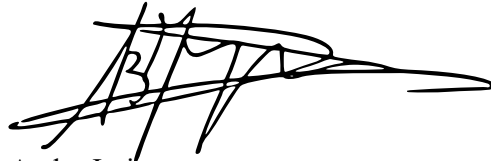
1. Zorg dat de vragenlijst toegankelijk is; promoot dat de cliënten ondersteuning vragen van een mantelzorger of biedt aan dat een cliëntondersteuner kan komen helpen met het invullen van de vragenlijst.
2. Zodra het mogelijk is vragen wij om regelmatig een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek te doen zoals eerder was afgesproken. Waarbij Zorgfocuz in gesprek gaat met cliënten (of diens mantelzorger) en zojuist met de cliënten voor wie het lastiger is om hun stem middels een vragenlijst te laten horen, ook hun mening kunnen delen.

De participatieraad vraagt zich verder nog af of er bij het toesturen van de vragenlijsten aan de cliënten een duidelijke uitleg is gegeven waarom het belangrijk is om de vragenlijsten in te vullen en terug te sturen. Mogelijk kan dit in de toekomst nog meer onderbouwd worden op een laagdrempelig niveau. Dat zal de respons kunnen verhogen.

Tot slot

Als laatste hoort de Participatieraad graag wat de gemeente gaat doen voor de cliënten die hebben aangegeven dat hun ondersteuning (en daardoor ook hun mate van zelfredzaamheid) er op achteruit is gegaan door corona.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Jurjus', with a long horizontal stroke extending to the right.

Andre Jurjus
Voorzitter Participatieraad Haarlem