



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 28-03-2022
Ons kenmerk 2022/03
Contactpersoon Ingrid van Tienhoven
Telefoonnummer 06-28520648
E-mail ivtienhoven@haarlem.nl
Kopie Marjon Tijn
Onderwerp Advies rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2021

Geacht College,

De Participatieraad heeft de conceptrapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2021 ontvangen en is gevraagd daarop te reageren. De Participatieraad stelt het zeer op prijs deze rapportage jaarlijks te ontvangen en de gelegenheid te krijgen er op te reageren. Wij zijn blij met deze overzichtelijke, goed leesbare rapportage, die ons helpt bij het vormen van een beeld over de wijze waarop inwoners van Haarlem ondersteuning ervaren. We vinden het ook positief dat het advies uit 2021 om de effecten van de coronasituatie op de ondersteuning mee te nemen in het onderzoek is opgevolgd.

In het algemeen lijken de cliënten redelijk tevreden met de geboden ondersteuning. Veel scores zitten in de range 70 – 85 %. Volgens de 'Haarlem in cijfers' site hebben echter 7000 gezinnen hulp vanuit de WMO. Dat zou met de aangegeven nauwkeurigheidsscores bij dit onderzoek betekenen dat tussen de 1050 en 2100 gezinnen niet tevreden zijn of niet goed zijn geholpen. Dat is voor de Participatieraad voldoende reden om alert te blijven en te zoeken naar verbetermogelijkheden.

Er zijn ons een aantal zaken opgevallen in deze rapportage. Hierop zullen wij hieronder puntsgewijs ingaan.

1. Onafhankelijke cliëntondersteuning

De onbekendheid met de mogelijkheid gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning baart ons grote zorgen. De onbekendheid hiermee is al drie jaar een knelpunt en er lijkt geen substantiële verbetering in op te treden. De bekendheid is ook in vergelijking met landelijke cijfers laag. De Participatieraad heeft in zijn advies over de vorige rapportage de verwachting geuit dat deelname aan het Koplopersproject de bekendheid zou verbeteren, maar ziet hiervan nog geen effect. Uit de rapportage blijkt bovendien dat er wel veel mensen gebruik van hadden willen maken.

Advies

De Participatieraad adviseert om de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning zeer breed te verspreiden en daarbij deze niet te beperken tot schriftelijke informatie. De Participatieraad adviseert meer gebruik te maken van mondelinge informatie en sociale media zoals Facebook, Instagram (tegenwoordig Meta) en TikTok.



2. Respons op de vragenlijsten

Het is behulpzaam dat de rapportage duidelijkheid geeft over de wijze waarop het onderzoek heeft plaatsgevonden, de respons en de nauwkeurigheidsmarge. Er blijkt ook uit de rapportage dat er enige moeite is gedaan om de respons op de vragenlijst te verhogen. Niettemin zijn de responspercentages (53% voor de eerste vragenlijst en 33% voor de tweede vragenlijst) voor verbetering vatbaar. In een vorig advies heeft de Participatieraad opgemerkt dat de ervaringen van mensen die niet in staat zijn om vragenlijsten in te vullen zo niet meegenomen worden en is er geadviseerd ook een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, waarmee vooral gedacht wordt aan het houden van een aantal interviews. Daarnaast heeft geadviseerd om bij het toesturen van de vragenlijsten aan de cliënten een duidelijke informatieve, motiverende en onderbouwende brief mee te sturen waarom het belangrijk is om de vragenlijsten in te vullen en terug te sturen. Het is ons niet duidelijk of dit advies is opgevolgd. Misschien is één van de oorzaken van non respons wel dat er geen juiste/passende ondersteuning is geboden waardoor mensen niet in de gelegenheid zijn om te reageren. Bijvoorbeeld wanneer iemand met een bepaalde fysieke handicap niet de juiste ondersteuning heeft gekregen, of wanneer iemand problemen heeft met de taal. Zou het kunnen zijn dat juist de groep die niet tevreden is met de ondersteuning ontbreekt in de respons?

Advies

Ook naar aanleiding van deze rapportage willen wij nogmaals opmerken dat we denken dat een aanzienlijk deel van de cliënten niet bereikt wordt met brieven en vragenlijsten en adviseren we om de ervaringen van die cliënten op een andere wijze te verzamelen, vragenlijsten in andere talen aan te bieden en de mogelijkheid aan te bieden de brief en vragenlijst te laten voorlezen.

3. Wachtijd

Een knelpunt voor een deel van de cliënten is de lange wachttijd tussen aanvraag en start van de ondersteuning. De score op deze vraag in 2021 wijkt significant af van de score in 2020. Uit de analyse blijkt dat de deelnemers in 2021 minder snel werden geholpen en zich minder serieus genomen voelden dan in 2020.

Advies

Streef naar het verkorten van de wachttijden en houd de deelnemers op de hoogte van het verloop van hun aanvraag.

4. Huishoudelijke ondersteuning

Het is positief dat er grote tevreden blijkt te bestaan over de huishoudelijke ondersteuning. Is er meer bekend over deze tevredenheid? Is men vooral tevreden over de persoon die de hulp geeft, over de ondersteuning zelf, of over andere aspecten?

Advies

Vraag in het onderzoek naar de huishoudelijke ondersteuning door op de verschillende aspecten van de ondersteuning om te weten te komen waar de cliënten specifiek tevreden over zijn.



Participatieraad Haarlem

Tot slot enkele vragen:

Opvallend vindt de Participatieraad de relatief slechte tevredenheidsscore voor de hulpmiddelen. De raad vraagt zich af waar dat aan te wijten is. Zijn daar aanknopingspunten voor verbetering in te vinden? Ook Beschut wonen scoort relatief laag. Zijn daar specifieke redenen voor?

Met vriendelijke groet,

Alex de Groot

Voorzitter Participatieraad