



Aan de Participatieraad

Ons kenmerk MO/2018/393754

Datum 31 juli 2018

Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning

Contact G. Nijland

Telefoon 023-5113216

E-mail gnijland@haarlem.nl

Onderwerp: Antwoord college aan Participatieraad n.a.v. de reactie op het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Geachte leden van de Participatieraad,

U heeft het college van B & W een brief gestuurd met opmerkingen naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2017.

Wij excuseren ons allereerst voor de lange afhandelingstermijn en danken u hartelijk voor de heldere en constructieve bijdrage. In deze brief beantwoorden wij uw opmerkingen.

1. de respons

U vraagt zich af of met een respons van 30 % wel geldige conclusies getrokken kunnen worden ten aanzien van de tevredenheid van de hele groep gebruikers. Op basis van een respons van 30 % kunnen onderzoekstechnisch wel representatieve conclusies worden getrokken. Deze gelden voor de hele Wmo doelgroep. Hierbij is rekening gehouden met een foutmarge van 4,4 %.

Wij zijn het met u eens dat de respons aan de lage kant is en dit betreuren wij ook. Voor het eerstvolgende onderzoek gaan wij verkennen of er andere vormen van onderzoek of het benaderen van deelnemers zijn die de respons kunnen verhogen.

2. ontvangen van mantelzorg

U merkt op dat het u opvalt in het rapport dat een laag percentage respondenten stelt mantelzorg te ontvangen. Ook geeft u aan dat de bekendheid met organisaties als Tandem en de Onafhankelijke Cliëntondersteuning laag scoren. Adequate ondersteuning om overbelasting van mantelzorgers te voorkomen is en blijft een speerpunt in het beleid van het college. Het cliëntervaringsonderzoek bevestigt de noodzaak voor extra inzet op dit thema. Wij zetten voortdurend in op extra onderzoek naar concrete mogelijkheden om de bekendheid van mantelzorgondersteuning te vergroten. Daarnaast is het inspelen op de behoefte van mantelzorgers ook onderwerp van gesprek met aanbieders van Wmo voorzieningen en de casemanagers van de gemeente zelf. De cliënt centraal stellen betekent dat er ook nadrukkelijk oog is voor diens netwerk.

3. kwalitatief onderzoek

U adviseert dit jaar weer een kwalitatief onderzoek uit te voeren in de vorm van rondetafelgesprekken, zoals dit in voorgaande jaren ook heeft plaatsgevonden.

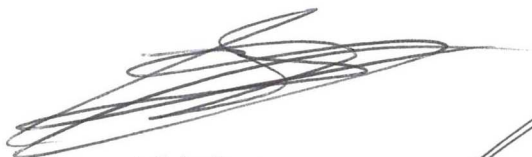
Wij zijn het met u eens dat kwalitatief onderzoek meer informatie kan opleveren over de achtergronden en de beweegredenen van cliënten. Wij zijn van plan naast het jaarlijkse wettelijk verplichte kwantitatieve onderzoek (de 12 verplichte schriftelijke vragen) meer kwalitatieve (zoals narratieve) onderzoeken te doen naar de ervaringen van cliënten. Dit onderwerp bespreken wij graag met u in onze reguliere overleggen.

Hoogachtend,

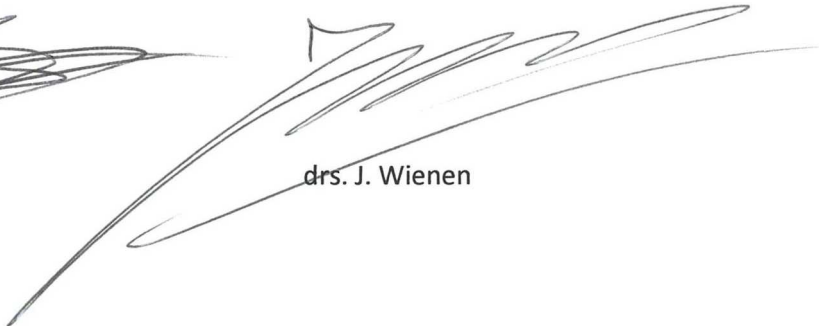
Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,



J. Scholten



drs. J. Wienen