

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 6 oktober 2016
Ons kenmerk 2016/16
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Mevr. A.M. de Bruijn
Onderwerp Reactie op cliëntervaringsonderzoek Wmo van juli 2016

Geacht college,

We hebben het cliëntervaringsonderzoek Wmo van juli 2016 in goede orde ontvangen. Over het algemeen is het rapport overzichtelijk en duidelijk. Een aantal zaken lijkt goed te verlopen. Op onderdelen geven de uitkomsten echter een verontrustend beeld. Die baren ons zorgen. Daar vragen wij graag uw aandacht voor.

Uit het rapport blijkt dat veel mensen op enigerlei wijze ontevreden zijn: circa 17 procent. Andersom is slechts 20 tot 30 procent rondt tevreden. De rest is neutraal of heeft geen mening. Verder vindt 12 procent de kwaliteit van de geboden zorg (zeer) slecht en 16 procent vindt de geboden zorg niet passend.

Opvallend is verder dat bijna 60 procent aangeeft niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Meestal wordt in dat geval de mantelzorger genoemd. Professionele, onafhankelijke cliëntondersteuning blijft vrijwel volledig buiten beeld.

Bijna de helft van de respondenten die een klacht had willen indienen, zegt niet te weten waar hij of zij terecht kan. Voor zover er wel klachten zijn ingediend is de helft ontevreden over de wijze waarop de klacht is behandeld.

Verder zegt 18 procent van de respondenten ontevreden te zijn over de beschikking. Ruim 12 procent van de respondenten zegt bezwaar te hebben gemaakt tegen de beschikking. Bijna 70 procent is ontevreden over de

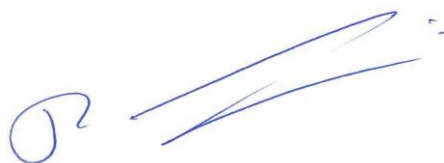
afhandeling. Verder valt op dat 279 respondenten wel een bezwaar had willen indienen. Ruim 65 procent deed dat niet in de verwachting dat het toch geen zin heeft of omdat het teveel moeite kost. De rest had andere redenen of wist niet hoe.

Tot slot zegt slechts 30 procent van de respondenten dat de communicatie door de gemeente (zeer) goed is. Ruim 20 procent beoordeelt het juist als (zeer) slecht). De rest is neutraal. De zorgaanbieders doen het wat dat betreft beter. Ruim 50 procent is tevreden over de communicatie. Maar ook nu is bijna 20 procent van mening dat de communicatie (zeer) slecht is.

In de begeleidende brief van de wethouder Botter van Welzijn en Volksgezondheid wordt ingegaan op een aantal kritiekpunten. De voorgestelde maatregelen kunnen wij van harte onderschrijven. Wel spreken wij de verwachting uit dat de maatregelen bij de uitwerking SMART worden geformuleerd. Zodanig dat bij de volgende rapportage de percentages (zeer) goed bij diverse vragen substantieel zijn gestegen en de percentages neutraal en (zeer) slecht substantieel zijn gedaald. Dergelijke SMART geformuleerde doelen zien wij ook graag terug als het gaat om het vergroten van de bekendheid met en bereikbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning, alsmede een goede en vindbare klachtenregeling en bezwaarprocedure. Aanzienlijke verbetering van de gemeentelijke communicatie is daarbij een belangrijke voorwaarde.

Wij wensen u veel succes met het verbetertraject van de dienstverlening bij de WMO. Vanzelfsprekend worden wij ook in de toekomst graag geïnformeerd over de voortgang.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a long, sweeping horizontal stroke.

Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem