

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 15 februari 2018
Ons kenmerk 2018/01
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Dhr. G. Nijland
Onderwerp Reactie op het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Geacht college,

Op 12 januari jl. ontvingen wij het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 met het verzoek hier op te reageren. Een werkgroep van de Participatieraad heeft het rapport besproken met de behandelend beleidsambtenaar. Hieronder vindt u de belangrijkste opmerkingen over het onderzoek.

Het response percentage van de enquête is rond de 30% we vragen ons af of er geldige conclusies kunnen worden getrokken ten aanzien van de tevredenheid van de hele groep gebruikers. Het lijkt ons te smal om te concluderen dat de resultaten evenredig gelden voor de overige 70% van klanten die niet gereageerd heeft. We worden in deze mening gesterkt doordat uit dit onderzoek blijkt dat slechts een klein percentage ontevreden is over de Regiorijder, slechts drie respondenten gaven aan dat ze te lang op de regiorijder moesten wachten. Terwijl in de praktijk en ook uit onderzoek van de Regiorijder zelf blijkt dat de gewenste minimum stiptheidspercentages in het afgelopen jaar bij lange na niet gehaald werden.

Wat verder opvalt in het rapport is o.a. het lage percentage respondenten dat aangeeft mantelzorg te ontvangen, de onbekendheid met organisaties als Tandem en de Onafhankelijke Cliëntondersteuning. Mogelijk is de vraagstelling in het onderzoek hier mede debet aan, zo is bijvoorbeeld niet bij iedereen bekend welke hulp onder de noemer mantelzorg valt. Daarnaast ontbreekt in het rapport een analyse van de achtergronden van tevreden en ontevreden.

In voorgaande jaren is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van rondetafelgesprekken met gebruikers van Wmo-voorzieningen waarbij ook enkele leden van de Participatieraad aanwezig waren. Door in gesprek te gaan is het mogelijk waar nodig door te vragen en onbekende termen of vraagstellingen toe te lichten. Deze gesprekken hebben veel bruikbare informatie opgeleverd.

2

De Participatieraad adviseert om ook dit jaar weer een dergelijk kwalitatief onderzoek uit te voeren en is uiteraard wederom bereid haar medewerking hieraan te verlenen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a small circle followed by several horizontal strokes.

Ruth Nelemaat,
Voorzitter Participatieraad Haarlem