


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 kritiepunten. 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,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem