

Participatieraad Haarlem  
T.a.v. de heer A. Jurjus

**Ons kenmerk** MO/2021/179652  
**Datum** 26 april 2021  
**Afdeling** Maatschappelijke Ondersteuning  
**Contact** G. Nijland  
**Telefoon** 023-5113216  
**E-mail** gnijland@haarlem.nl

**Onderwerp:** Antwoordbrief op uw advies n.a.v het clientervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte heer Jurjus,

Op 3 maart 2021 heeft u het college van B&W een advies gestuurd naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020. Een aantal antwoorden die wij u eerder per mail gaven op uw vragen, heeft u verwerkt in dit advies. Wij willen u hartelijk danken voor de constructieve en heldere bijdrage. Wij zijn net als u van mening dat er over het algemeen sprake is van positieve resultaten. Dit neemt niet weg dat er ook een aantal verbeterpunten te noemen zijn.

Met deze brief geven wij een reactie op de door u genoemde aandachtspunten. Hieronder is uw advies steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt. Voor een compleet beeld van de context voegen wij uw brief bij deze antwoordbrief en ook de Informatienota die het college naar de commissie Samenleving stuurt naar aanleiding van dit cliëntervaringsonderzoek.

1. *Geringe mate van bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning*

Antwoord:

Wij hebben ook geconstateerd dat de bekendheid van cliëntondersteuning onder inwoners die een maatwerkvoorziening aanvragen gering is. Samen met u zijn wij van mening dat het van belang is dat inwoners weten dat ze van deze mogelijkheid gebruik kunnen maken indien ze contact hebben met de gemeente. Het college heeft verschillende inspanningen verricht om de bekendheid te vergroten. Zo wordt er deelgenomen aan het landelijke koplopertraject. Het project is bedoeld om de communicatie over en vindbaarheid van cliëntondersteuning verder te verbeteren. Dit project is medio 2020 gestart en duurt tot eind 2021. De effecten hiervan zijn nog niet zichtbaar. Wij gaan er van uit dat het project een goede impuls gaat geven om de bekendheid significant te vergroten en dat dit zichtbaar zal zijn in de eerstvolgende onderzoeksresultaten.

Uw suggestie dat onafhankelijke clientondersteuning kan bijdragen aan het dichter bij elkaar brengen van de cliënt en de gemeente en het wederzijds vergroten van begrip, onderschrijven wij.

2. *Zorg voor een toegankelijke vragenlijst en promoot het invullen door hierbij te wijzen op de hulp die de mantelzorger of de clientondersteuner hierbij kan bieden*

Antwoord:

Samen met alle relevante partners (zoals de casemanagers Wmo en de sociaal wijkteams) zoeken wij naar manieren om het invullen van de vragenlijst te stimuleren. Wij nemen uw advies daarnaast mee in het eerdergenoemde project gericht op het versterken en vergroten van de bekendheid van clientondersteuning

3. *Zodra het mogelijk is, ook regelmatig een kwalitatief onderzoek doen*

Antwoord:

Wij denken na over een vorm van (aanvullend) kwalitatief onderzoek in 2021. Dit mede gelet op het feit dat er het een en ander gaat veranderen als gevolg van de introductie van Gewoon in de wijk waarbij er een kanteling plaatsvindt van maatwerkvoorzieningen naar laagdrempelig beschikbare algemene voorzieningen. Dit zou een mogelijk onderwerp kunnen zijn voor verdiepend onderzoek, omdat we deze ontwikkeling graag goed willen monitoren. Wij staan hierbij open voor ideeën van uw kant en zullen u hierbij betrekken.

4. *Bij het toesturen van vragenlijsten een duidelijke uitleg geven*

Antwoord:

In de uitnodigingsbrieven wijzen wij cliënten nadrukkelijk op het grote belang van het invullen van de vragenlijsten. Wij hebben deze teksten op een eenvoudig leesbare wijze (B1 niveau) opgesteld. Ook mondeling wijzen wij cliënten hierop.

5. *Wat doet het college voor cliënten die aangeven dat de ondersteuning door corona achteruit is gegaan*

Antwoord:

Het college bespreekt dit met de desbetreffende aanbieders. Aanbieders en gemeente zijn voortdurend in gesprek over hoe er ondanks de verplichte coronamaatregelen toch passende ondersteuning voor inwoners wordt geboden. Uit de cijfers blijkt dat dit in het algemeen goed lukt.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen