

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

**Ons kenmerk** MO/2022/577506  
**Datum** 24 mei 2022  
**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 2021

Geachte heer De Groot,

Op 28 maart 2022 heeft u het college van B&W een advies gestuurd naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021. Wij danken u hartelijk voor de constructieve en heldere bijdrage. Wij zijn net als u van mening dat er over het algemeen sprake is van tevredenheid over de Wmo-ondersteuning bij Haarlemse inwoners die daarop zijn aangewezen. Wij zien, net als u, ook dat er inwoners zijn die hier minder tevreden over zijn en dat er ook een aantal verbeterpunten is.

Met deze brief geven wij een reactie op de door u aangedragen adviezen. 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. Ook de Informatienota die het college naar de commissie Samenleving stuurt over dit cliëntervaringsonderzoek, voegen wij bij.

- 1. Informatie over de onafhankelijke clientondersteuning zeer breed verspreiden en dit niet alleen schriftelijk doen. Maak ook gebruik van sociale media zoals Facebook, Instagram (Meta) en Tik Tok*

Antwoord: De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning die wordt gemeten onder cliënten van Wmo-maatwerk voorzieningen blijft laag. Deze inwoners hebben echter wel de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning gekregen. Tijdens het aanvraagproces met een folder, bij de beantwoording van digitale aanvragen en tijdens gesprekken als men contact met de gemeente zoekt. Het lijkt erop dat deze informatie bij de (meestal oudere) doelgroep onvoldoende beklijft. Redenen hiervoor kunnen zijn dat bij hen de aandacht uitgaat naar de benodigde voorziening en niet naar andere ondersteuning waar men niet om heeft gevraagd. Ook kan een verklaring zijn dat men ten tijde van het onderzoek deze informatie uit het aanvraagproces niet meer paraat heeft.

Desalniettemin blijft de gemeente inzetten op het verbeteren van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Tijdens het Koploperproject zijn er diverse communicatiemiddelen ontwikkeld waarmee de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning onder een brede doelgroep kan worden verspreid. Op de maatschappelijke vindplekken kunnen medewerkers mondeling informatie aan inwoners verstrekken of er kan direct contact worden gezocht met een cliëntondersteuner. Er zijn posters op locaties en visitekaartjes die inwoners kunnen meenemen. Daarnaast is er een website met onder meer een informatief filmpje ontwikkeld: [www.onafhankelijkeondersteuners.nl](http://www.onafhankelijkeondersteuners.nl).

Het gebruik van sociale media zal minder worden toegepast. Dit omdat de potentiële doelgroep niet altijd betrokken is bij deze media of minder geneigd zal zijn om daar dit onderwerp te gaan volgen. Daarnaast is sociale media een instrument dat een intensieve inzet van de boodschapper vraagt, wat ten koste kan gaan van de daadwerkelijke ondersteuning aan inwoners.

- 2. De Participatieraad denkt dat een aanzienlijk deel van de cliënten niet bereikt wordt met brieven en vragenlijsten. Denk aan andere methoden om informatie te verzamelen. Denk ook aan het aanbieden van de vragenlijsten in andere talen of het aanbieden van de vragenlijst in gesproken (voorgelezen) vorm.*

Antwoord:

U geeft aan dat de responspercentages van resp. 53% en 33% voor verbetering vatbaar zijn. Uiteraard is het goed als zoveel mogelijk cliënten die voor het onderzoek zijn uitgenodigd ook daadwerkelijk meedoen aan het onderzoek, maar de gerealiseerde responspercentages zijn voor een onderzoek als dit niet slecht. Landelijk gezien liggen deze gemiddeld op ca. 35%. Desalniettemin zoeken wij naar manieren om het invullen van de vragenlijst te stimuleren. 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. We werken aan meer uitnodigende teksten om mensen te stimuleren de vragenlijsten in te vullen. Ook mondeling zullen wij cliënten hier nadrukkelijker op wijzen. We nemen uw advies ook mee in het project gericht op het versterken en vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Daarnaast kijken wij naar de mogelijkheid van (aanvullend) kwalitatief onderzoek. De huidige ontwikkelingen op het gebied van Wmo-ondersteuning, zoals Gewoon in de Wijk en bij huishoudelijke ondersteuning, willen we uiteraard goed volgen en wij onderzoeken of (aanvullend) kwalitatief onderzoek daarbij meerwaarde heeft en zinvol is. Wij staan hierbij open voor ideeën van uw kant en zullen u hierbij betrekken.



Het beleid van de gemeente is om in de Nederlandse taal te communiceren en het aanbieden van vragenlijsten in andere talen past daar niet in. Uiteraard kunnen mensen uit de sociale omgeving van de cliënt of cliëntondersteuners helpen bij het vertalen en invullen van de vragenlijst. We overwegen een inleidende tekst hierover in meerdere talen aan het begin van de vragenlijst en/of begeleidende brief op te nemen.

3. *Streef naar het verkorten van wachttijden en houd deelnemers op de hoogte van het verloop van hun aanvraag*

Antwoord: De tevredenheid van cliënten over de afhandelingstermijnen is in 2021 minder dan in 2020. Het college blijft inzetten op het verkorten van de afhandelingsduur. Zo is er voor de woningaanpassingen een nieuwe werkwijze ingericht die daar naar verwachting aan zal bijdragen, evenals de nieuwe werkwijze van huishoudelijke ondersteuning (met ingang van mei 2022). Daarnaast communiceren wij het met inwoners als zich onverhoopt vertraging voordoet bij de afhandeling van hun aanvraag.

4. *Vraag in het onderzoek naar de huishoudelijke ondersteuning door op de verschillende aspecten van de ondersteuning om te weten te komen waar de cliënten specifiek tevreden over zijn*

Antwoord: Dit jaar vinden er belangrijke wijzigingen plaats in de verstrekking van huishoudelijke ondersteuning. Grote delen van de huidige maatwerkwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning gaan aangeboden worden als algemene voorziening in de sociale basis. In overleg met de aanbieders zoeken wij naar een passende methode om ook hier de tevredenheid te monitoren met betrekking tot verschillende aspecten zoals de kwaliteit van de ondersteuning, het nakomen van afspraken en de communicatie door de aanbieders.

5. *De Participatieraad valt de relatief slechte score op voor de hulpmiddelen en vraagt zich af waaraan dit te wijten is. Wat zijn mogelijke verbeterpunten hiervoor ?*

Antwoord: De leverancier van de hulpmiddelen heeft in 2021 te kampen gehad met een periode waarin de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende was en daarbij was ook sprake van langere wachttijden. Oorzaken hiervan waren een reorganisatie en verhuizing van de vestiging en een vertraagde levertijd van sommige hulpmiddelen of onderdelen (zoals elektronica en chips) als gevolg van de coronapandemie.

In 2021 is met de leverancier een verbetertraject doorlopen, waardoor de dienstverlening op dit moment weer op het gewenste niveau is. De langere levertijden als gevolg van de coronapandemie zijn helaas de komende maanden nog niet opgelost. Waar mogelijk worden hulpmiddelen hergebruikt vanuit een landelijk depot, maar bij levering van sommige onderdelen (accu's en chips) en nieuwe hulpmiddelen is sprake van langere levertijden dan gewenst.

6. *Beschut Wonen scoort ook relatief laag. Zijn daar specifieke redenen voor ?*

Antwoord: Respondenten met de maatwerkvoorziening Beschermd of beschut wonen geven aan voor 25% zeer tevreden en voor 41% tevreden te zijn. De overige 34% staat hier neutraal in. In tegenstelling tot cliënten met andere maatwerkvoorzieningen geeft geen enkele cliënt Beschermd of beschut wonen aan ontevreden te zijn. Dit is al met al een ruim voldoende score voor deze maatwerkvoorziening.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

mr. C.M. Lenstra

drs. J. Wienen