

Hilde van der Molen

Wethouder van Sociale Zaken, Welzijn (volwassenen en ouderen)
Maatschappelijke Ondersteuning

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de Raad
Aan de leden van de WMO-raad

Datum 22 april 2009
Kenmerk 2009/72678
Contactpersoon Anja de Bruijn
Doorkiesnummer 023-5113239
E-mail amdebruijn@haarlem.nl
Onderwerp Onderzoek cliënttevredenheid Wmo

Geachte leden,

Het gaat goed met de Wmo in Haarlem, cliënten zijn tevreden!

De cliënten zijn in toenemende mate tevreden over de toegekende Wmo-voorzieningen en over de dienstverlening door de gemeente Haarlem. Trendmatig is er sprake van een opgaande lijn, in 2008 scoort Haarlem duidelijk beter dan in 2007.

Zoveel blijkt uit het cliënttevredenheidsonderzoek, dat in opdracht van de gemeente Haarlem is uitgevoerd onder duizend Wmo-clieñten. Het onderzoeksrapport toont de tevredenheid van Haarlemse inwoners die om ondersteuning hebben gevraagd in verband met een beperking.

De belangrijkste constateringën uit het cliënttevredenheidsonderzoek:

1. Gebruikers van hulp bij het huishouden geven een rapportcijfer van 7,9 voor die hulp. In 2007 was dat een 7,8.
2. Cliënten die over een voorziening zoals een scootmobiel of een rolstoel beschikken, geven een 7,5 als rapportcijfer. Vorig jaar was dat een 6,5.
3. De tevredenheid over het collectief vervoer scoort een 6. Vorig jaar is geen rapportcijfer gevraagd.
4. Van de Haarlemmers, die van de Wmo gebruik maken, is 91% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of de voorziening.

Bestuurlijke context

De speerpunten in het Wmo-beleid van Haarlem zijn ontmoeten, verbinden en meedoen. De gemeente wil het onderlinge ontmoeten en verbinden faciliteren. Meedoen aan de samenleving is voor heel veel mensen vanzelfsprekend, voor anderen minder. Prestatieveld 6 bevat de opdracht aan de gemeente om compensatie op maat te verlenen aan ondervonden beperkingen in het voeren van het huishouden, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen en het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

De benodigde ondersteuning verschilt echter van persoon tot persoon. De gemeente Haarlem wil bij de verstrekking van individuele voorzieningen de vraag van het individu centraal stellen. Burgers moeten intensief geraadpleegd worden bij de vormgeving van het Wmo-beleid. Dit heeft met de invoering van de Wmo op 1 januari 2007 dan ook, naast de oprichting van de Wmo-raad, geleid tot de verplichting voor gemeenten om jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten uit te voeren. De gemeente Haarlem heeft in 2006 een “nulmeting” laten uitvoeren onder de cliënten, die in 2006 vanuit de AWBZ hulp bij het huishouden kregen. In 2007 heeft het adviesbureau SGBO een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder duizend Wmo-clieënten. Ook in 2008 heeft SGBO een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid over de kwaliteit van Wmo-voorzieningen. SGBO heeft 56 gemeenten in het onderzoek betrokken.

Opzet van het onderzoek

Bij het onderzoek in 2008 heeft SGBO opnieuw duizend Wmo-clieënten aangeschreven. Daarbij is de totale doelgroep samengesteld uit twee steekproeven. De eerste steekproef is getrokken uit cliënten die in 2008 hulp bij het huishouden hebben aangevraagd of ontvangen. De tweede steekproef bestaat uit cliënten die in 2007 of 2008 een voorziening (rolstoel, woningaanpassing, en dergelijke) hebben aangevraagd of ontvangen.

Van de duizend cliënten die zijn aangeschreven, hebben er 483 de vragenlijst geretourneerd (48%). In de referentiegroep bedroeg de respons 39%.

Resultaten in detail

Hulp bij het huishouden

Gebruikers van hulp bij het huishouden geven een rapportcijfer van 7,9 voor die hulp. In 2007 was dat een 7,8.

B&W zijn diverse malen geïnformeerd over de problemen die zich bij de levering van hulp bij het huishouden de afgelopen jaren hebben voorgedaan. Zorgaanbieders waren niet allemaal in staat te voldoen aan de contractuele verplichtingen op het gebied van levering van zorg, mede als gevolg van arbeidsmarktproblematiek. In de loop van 2008 was er sprake van een verdere verslechtering. Zo hebben de drie zorgaanbieders CCC Zorg, Take Good Care en Thuiszorg Van Gool, die deel uitmaken van de koepel van Optima Zorg BV, op 14 juli 2008 de zorg gestaakt. Ondanks overheveling van het merendeel van de cliënten en personeel naar de overgebleven zorgaanbieders, zijn er als gevolg hiervan in de loop van 2008 wachtlijsten ontstaan. Inmiddels zijn deze wachtlijsten verdwenen. Deze problemen in acht nemend is het des te opmerkelijker dat cliënten in 2008 een hoger rapportcijfer voor hulp bij het huishouden geven dan in 2007.

Cliënten zijn, waar het de zorgaanbieders aangaat, in 2008 iets minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de vervanging bij ziekte en de planning van de hulp.

De stelling ‘de medewerkers benaderen mij met respect’ wordt door 96% van de cliënten onderschreven. Het onderdeel ‘snelheid en efficiency’ door medewerkers van zorgaanbieders scoort 84%.

Voorzieningen

Cliënten die over een voorziening zoals een scootmobiel of een rolstoel beschikken, geven een 7,5 als rapportcijfer. Vorig jaar was dat een 6,5.

Cliënten zijn het meest positief over de rolstoel (95%). Bij scootmobiel ligt dat percentage op 92%. Cliënten zijn het minst positief over de verhuiskostenvergoeding (65%).

Collectief vervoer

De tevredenheid over het collectief vervoer scoort een 6. Vorig jaar is geen rapportcijfer gevraagd.

Gebruikers van het collectief vervoer zijn erg tevreden over de tarieven, de behulpzaamheid van de chauffeur en het gemak bij het bestellen. Daarentegen geven gebruikers met een 4 een onvoldoende voor de wachttijden.

De ontevredenheid over de wachttijden bevreemdt enigszins omdat het overgrote deel van de bussen tijdig bij cliënten arriveert. Volgens de bestuursovereenkomst tussen de Provincie Noord-Holland en Connexxion, de aanbieder van het collectief vervoer, mag Connexxion de cliënt ophalen binnen een marge van een half uur, namelijk van uiterlijk een kwartier vóór tot uiterlijk een kwartier ná de gevraagde ophaaltijd.

De Provincie houdt daarnaast nog rekening met een instaptijd van vier minuten. Wanneer die extra tijd bij de ophaalmarge wordt betrokken, dan haalt Connexxion 85% van alle cliënten tijdig op.

Ondersteuning

Van de Haarlemmers, die van de Wmo gebruik maken, is 91% (zeer) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en/of de voorziening.

Bij 94% van de cliënten voldoet de ondersteuning aan de verwachtingen en bij 92% aan de behoefte.

Negen van de tien cliënten geven aan dat de ondersteuning er zeer veel of redelijk toe bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen en/of meedoen in de maatschappij.

Cliënten zijn ook tevreden over hoe zij bij een aanvraag worden behandeld en over de deskundigheid van de medewerkers daarbij.

Voor de gehele aanvraagprocedure geven cliënten het rapportcijfer 6,7. Vorig jaar was dit nog een 7. Overigens is ook bij de referentiegemeenten de tevredenheid over de aanvraagprocedure achteruit gegaan.

De gemeente Haarlem kent een Wmo-raad. De raad is er om ervoor te zorgen dat ideeën en meningen van burgers en maatschappelijke organisaties worden meegenomen in de lokale beleidsvorming rondom de Wmo.

Eén op de vier ondervraagden heeft wel eens van de Wmo-raad gehoord (19% in 2007). Landelijk ligt de bekendheid op 34%.

Van de cliënten, die de Wmo-raad kennen, is driekwart tevreden over de mate waarin de Wmo-raad opkomt voor de cliëntenbelangen.

Verbeteringen

Ondanks de constatering dat cliënten in toenemende mate tevreden zijn over de Wmo en dat er trendmatig sprake is van een opgaande lijn, gaat Dienstverlening ook in 2009 door met het verbeteren van de bedrijfsvoering rondom de Wmo.

Werkprocessen

Voortdurend worden werkprocessen aangescherpt. Ook in 2009 zullen werkprocessen waar nodig worden verbeterd.

Collectief vervoer

De beeldvorming over collectief vervoer is één van de gespreksonderwerpen tussen gemeenten, de Provincie en Connexxion, zowel voor de lopende concessie als voor de nieuwe overeenkomst per 1 januari 2011.

Aanbesteding zorgaanbieders

In 2009 wordt opnieuw de hulp bij het huishouden aanbesteed. In februari jl. heeft de gemeenteraad het beleidsvoorstel, dat ten grondslag ligt aan de aanbesteding, vastgesteld.

Aangepaste verordening

Medio 2009 stelt het college een gewijzigde Wmo-verordening vast.

Ik hoop dat ik u zo goed heb geïnformeerd. Overigens staat het volledige rapport op www.haarlem.nl, onder wet maatschappelijke ondersteuning.

Met vriendelijke groet,

Hilde van der Molen