Haarlem

Gemeente Haarlem

Jack Chr. van der Hoek
Wethouder Welzijn, Volksgezondheid, Sport, Dienstverlening & Communicatie

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de:
commissie Samenleving
Wmo-raad

Datum	11 december 2012
Ons kenmerk	2012/480824
Contactpersoon	G. Nijland
Doorkiesnummer	023-5113216
E-mail	gnijland@haarlem.nl
Onderwerp	5 jaar "Onderzoek cliënttevredenheid Wmo-voorzieningen"
Bijlagen	2: - Vragen WMO-raad betreffende het cliënttevredenheidsonderzoek 2011 - SGBO-benchmarkrapportage tevredenheid Wmo-voorzieningen

Geachte raadsleden en leden van de Wmo-raad,

Zoals elk jaar heeft de gemeente Haarlem ook in 2011 meegedaan aan een landelijke benchmark van SGBO waarin de cliënttevredenheid onder burgers met een Wmo-voorziening wordt gemeten. Dit is het vijfde achtereenvolgende jaar dat dit onderzoek heeft plaatsgevonden. In deze brief zet ik naast de resultaten over de hoofdthema's van het onderzoek over het jaar 2011 eveneens de resultaten van de afgelopen vijf jaren voor u op een rij. Voor meer gedetailleerde gegevens voeg ik tevens het volledige rapport over 2011 als bijlage bij.
De Wmo-raad heeft het rapport 2011 al eerder ontvangen en naar aanleiding daarvan vragen gesteld. In de bijlage die ik bij deze brief gevoegd heb, geef ik antwoord op de gestelde vragen.

Resultaten 2007 – 2011 en toelichting per hoofdthema

In tabelvorm zien de resultaten over de periode 2007- 2011 er als volgt uit:

CTO Haarlem en landelijk; trendvergelijking (rapportcijfers schaal 1 - 10)

	2007		2008		2009		2010		2011	
	Haarlem	Landelijk	Haarlem	Landelijk	Haarlem	Landelijk	Haarlem	Landelijk	Haarlem	Landelijk
Aanvraagprocedure	7,0	7,2	6,7	7,1	7,2	7,4	7,0	7,3	6,9	7,4
Hulp bij het huishouden	7,8	8,0	7,9	7,9	7,7	7,8	7,7	7,8	7,6	7,8
CVV (OV-taxi)	*)	*)	6,0	6,6	6,4	6,8	6,6	6,9	7,2	7,2
overige voorzieningen	6,5	6,9	7,5	7,4	7,3	7,3	7,3	7,4	7,2	7,5

*) *niet gevraagd in 2007*
In 2011 heeft SGBO 162 gemeenten in het onderzoek betrokken. Deze 162 gemeenten worden de referentiegroep genoemd.

Haarlem

Algemeen
Er is geen onderzoek gedaan naar het waarom van verschillen tussen de gemeente Haarlem en het landelijk gemiddelde. In zijn algemeenheid schets ik per thema wel enige achtergronden die mogelijk verklarend zouden kunnen werken.

Aanvraagprocedure
Met de tevredenheid over de aanvraagprocedure lopen wij in 2011 met een 6,9 een half projectpunt achter ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Ook is deze helaas gezakt onder ons eigen streefcijfer van minimaal een 7,2 (programmabegroting 2011-2015).

Een mogelijke oorzaak kan zijn dat wij de laatste jaren, met name in 2011, te maken hebben gehad met achterstanden in de behandeling van Wmo aanvragen. Ik heb u hierover eerder geïnformeerd via reguliere bestuurlijke rapportages en in de vergadering van de commissie Samenleving op 9 februari 2012.
Zoals ik u ook heb laten weten, hebben wij ons Wmo-team zowel incidenteel als structureel versterkt. Hierdoor zijn de achterstanden in de loop van dit jaar weggewerkt.

In 2011 zijn in Haarlem de meeste aanvragen gedaan bij het Wmo-team zelf. Te weten 33% van de respondenten, terwijl 25 % van de respondenten een aanvraag heeft gedaan via Loket Haarlem. Dit betekent dat 42 % van de respondenten op een andere wijze zijn of haar aanvraag heeft gedaan.

Door ouderen (ouder dan 75 jaar) wordt de aanvraagprocedure gemiddeld 0,5 procentpunt hoger gewaardeerd dan door cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. In de referentiegroep is dit ook zo.

Hulp bij het huishouden
Door de jaren heen scoren wij een zeer ruime voldoende op dit onderwerp. We scoren gelijk met of slechts marginaal iets onder het landelijke gemiddelde. Dat 2011 met een 7,6 op zich iets lager scoort dan de jaren hiervoor kan mogelijk in het licht worden bezien van het nogal turbulente jaar 2011 voor wat betreft de Hulp bij het Huishouden die wordt verzorgd door ViVa! Zorggroep.

Uit de meer specifieke onderzoeksresultaten 2011 blijkt dat in Haarlem relatief veel ouderen kiezen voor een Pgb (28 % tegen 23 % in de referentiegroep) en juist minder jongeren (25 % tegen resp. 30 %). Daarnaast blijken ouderen in Haarlem relatief kritisch. In de referentiegemeenten geven ouderen over het algemeen een hoger cijfer dan jongeren, terwijl dit in Haarlem andersom is.

De kwaliteit van het schoonmaakwerk blijkt net als andere jaren het slechtst te scoren. De tevredenheid over de aandacht en de interesse van de medewerkers wordt over het algemeen juist als zeer tevreden beoordeeld.

CVV (OV-taxi)
Ik ben verheugd over de stijgende cijfers wat betreft het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer c.q. de OV-taxi. We komen met een 7,2 in 2011 ver uit boven ons streefcijfer voor dat jaar, een 6,4. Het is ook de eerste keer dat we boven ons eigen streefcijfer uitkomen op dit onderdeel.

Haarlem

Ik heb u eerder geïnformeerd over de goede resultaten die wij samen met en binnen de regio met de OV-taxi boeken sinds de BIOS-groep voor de uitvoering is gecontracteerd (brief nr. DV/Wmo 2012/ 340573).
Het blijkt overigens dat elk jaar circa 5 % van de Haarlemse respondenten meer gebruik maakt van de OV-taxi dan burgers van de referentiegemeenten.

Overige voorzieningen
Ten aanzien van de overige voorzieningen, zoals de scootmobiel, de rolstoel en de woningaanpassingen steeg in 2008 de waardering duidelijk ten opzichte van de meting in 2007. Sindsdien hielden wij, zo goed als, gelijke tred met het landelijke beeld. In 2011 is de tevredenheid, een 7,2, iets gedaald waar het landelijke gemiddelde iets stijgt. Een eenduidige verklaring ontbreekt, maar met name de kwaliteit van de scootmobiel en de dienstverlening door onze leverancier lijkt het totale rapportcijfer negatief te beïnvloeden. Mensen die jonger zijn dan 65 jaar zijn op dit onderdeel het minst tevreden.

21 % van de respondenten 2011 beschikt over een scootmobiel. Uit de cliënttevredenheidsonderzoeken blijkt dat rond de 11 % van de scootmobiel bezitters deze niet of zeer zelden gebruikt. In de referentiegroep ligt dit niet of zeer zelden gebruik van de scootmobiel lager, te weten 7 %.

Toekomst

Zoals geschetst in de nota 'Samen voor elkaar' staan we voor grote veranderingen in het sociaal domein. Daarnaast is onlangs het nieuwe regeerakkoord bekend gemaakt waarin ingrijpende maatregelen worden aangegeven met betrekking tot de Wmo.

Binnen het hele sociaal domein wordt er gezocht naar nieuwe arrangementen en werkwijzen die passen bij de huidige ontwikkelingen en de decentralisaties om zo de burger integraal, efficiënt en bovenal effectief te ondersteunen en waarbij ook de bezuinigingstaakstellingen gerealiseerd kunnen worden.

Mede op basis van onze ervaringen over de afgelopen 5 jaar wordt momenteel in samenwerking met de Wmo-raad een nieuwe aanvullende vragenlijst van 15 vragen opgesteld ten behoeve van het tevredenheidsonderzoek 2012.

De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek wordt meegenomen in de verdere uitwerking van het beleid in het sociaal domein en de op ons af komende decentralisaties als onderdeel van de veranderopgave die wij hebben gesteld in 'Samen voor elkaar'.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek.

Haarlem

Bijlage I:

VRAGEN WMO-RAAD BETREFFENDE HET CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2011

1. **28% van de cliënten is ontevreden over lange wachttijd tussen aanvraag en hulp. Bij de referentiegemeenten is dat 11%. Dat is een opmerkelijk verschil.**
   Wat is de reden en ziet u kans de wachttijd te bekorten?
   Er is geen kwalitatief onderzoek uitgevoerd op basis waarvan wij de reden hiervoor met zekerheid kunnen vaststellen.
   Een mogelijke oorzaak kan zijn dat wij in 2011 te maken hebben gehad met achterstanden in de behandeling van Wmo-aanvragen. Wij hebben ons Wmo-team zowel incidenteel als structureel versterkt. Hierdoor zijn de achterstanden in de loop van dit jaar (2012) weggewerkt.

2. **22% weet niet dat je een keuze hebt uit verschillende zorgaanbieders.**
   Is er wel voldoende informatie op dat punt of wordt dié zorgaanbieder aangeboden die de gemeente het beste uitkomt?
   Er wordt op diverse momenten in het proces om tot een aanvraag Hulp bij het Huishouden te komen informatie verstrekt aan de burger over de keuzevrijheid tussen een persoonsgebonden budget en de keuze voor zorg in natura. Eveneens wordt bij zorg in natura de vrijheid van keuze tussen de gecontracteerde zes aanbieders voorgelegd. Er is hiervoor ook een flyer beschikbaar waarop kort informatie wordt verstrekt over alle aanbieders.

   De gemeente stuurt op geen enkele wijze de keuze voor een zorgaanbieder. Wij hebben als gemeente geen voorkeur in deze. De burger zal zelf haar keuze moeten bepalen, al dan niet met hulp van zijn/haar eigen omgeving, Loket Haarlem, medewerkers binnen de gemeente dan wel door anderen.

3. **20% is ontevreden tot zeer ontevreden over de afhandeling van een aanvraag. Men kan een klacht indienen. 27% zegt dat een klacht indienen erg ingewikkeld is.**
   Zijn de formulieren wel duidelijk genoeg? Kan de formulierenbrigade hierbij worden ingezet?
   De gemeente heeft een onafhankelijke en objectieve procedure ingericht voor de afhandeling van klachten van haar burgers. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend op het daarvoor ontworpen formulier. Via o.a. internet (http://www.haarlem.nl/contact/ik-heb-een-klacht) kan dit formulier opgevraagd en/of gedownload worden. Er wordt altijd contact opgenomen met de klager en de klager krijgt antwoord op een klacht. Uiteraard dient de klager zijn klacht wel te motiveren. Uiteraard kan de klager zich ook altijd bij laten staan door een derde.
   Laagdrempeliger kan de gemeente een dergelijke procedure niet inrichten.

   Wij zullen de formulieren nogmaals screenen op gebruiksvriendelijkheid.
   Zoals wij u eerder hebben gemeld, zijn wij door de rijksbezuinigingen op het re-integratiebudget genoodzaakt de formulierenbrigade in haar huidige vorm op te heffen. Met zelfhulporganisaties binnen het sociaal domein zoeken we naar mogelijkheden om de werkzaamheden van de formulierenbrigade op andere wijze voort te zetten.

Haarlem

4. **Van diegenen die géén klacht hebben ingediend zegt bijna een kwart bang te zijn dat het tegen hun keert.**
   Heeft dit te maken met de sfeer van de dienstverlening of de toonzetting? Waar kan die angst vandaan komen?`
   Onze klachtenprocedure staat geheel los van de aanvraagprocedure. De klachtenprocedure heeft geen invloed op de uitkomst van een aanvraagprocedure voor een voorziening. Wij hebben geen aanwijzingen dat de sfeer of toonzetting niet goed zou zijn in het klachtenprocedureproces. Wij zien klachten juist als een instrument om scherp te blijven en waar nodig aanpassing te doen in bijvoorbeeld processen. Angst is dus niet nodig en samen met de Wmo-raad kunnen we deze angst wellicht proberen uit de wereld te helpen.

5. **Slechts 1% van alle aanvragen wordt gedaan in de WMO-bus.**
   Hebben wij nog een WMO-bus?Zo ja, verdient het aandacht om hier de kosten en baten af te wegen?
   De Wmo-bus is inmiddels opgeheven.

6. **Over afspraken die in het zorgplan staan wordt met 58% niet gesproken.**
   Wat is de reden daarvan? Tijdgebrek?
   Het zorgplan maakt onderdeel uit van de dienstverlening door de aanbieder van Hulp bij het Huishouden. Het plan wordt bij het eerste contact tussen de Haarlemse burger en de aanbieder opgesteld. Het plan vormt de basis voor de afspraken rond de inzet van hulp. We nemen deze constatering mee in de (contract)gesprekken die wij voeren met de aanbieders.

7. **65% geeft aan problemen te hebben met de fysieke toegankelijkheid van gebouwen.**
   Bestaat er een verbeterplan waar het om openbare gebouwen gaat ?
   Bij de vergunningverlening bij de bouw van openbare gebouwen en bij andere projecten in de openbare ruimte wordt rekening gehouden met de fysieke toegankelijkheid hiervan voor mensen met een beperking, door toetsing van alle bouwplannen aan het actuele Bouwbesluit. In dit Bouwbesluit staan normen waaraan bouwplannen moeten voldoen, zie
   http://vrom.bouwbesluit.com/Inhoud/docs/wet/bb2012/hfd4/afd4-4.
   Zo is er bij de realisatie van de nieuwe Publiekshal, die in oktober 2011 in gebruik is genomen, rekening gehouden met de fysieke toegankelijkheid.
   Het signaal zal doorgegeven worden aan de desbetreffende beleidsafdeling binnen de gemeente Haarlem.

8. **Bij eenmaal verstrekte hulpmiddelen, zegt 36% dat het werkelijk bijdraagt aan ondersteuning. 13% echter, zegt dat het absoluut niet heeft bijgedragen. Dat is informatie achteraf.**
   Is er voor de cliënt in zo'n geval een mogelijkheid om hierover te spreken? Wordt alsnog samen naar een oplossing gezocht?
   Als een verstrekt hulpmiddel om wat voor reden dan ook niet of niet helemaal voldoet, dan kan dit altijd worden gemeld bij de behandelende casemanager. Uit de aard van deze melding kan vervolgens besloten worden om de situatie opnieuw op een rij te gaan zetten. Het is overigens juist ook de bedoeling dat een burger dit terugkoppelt en de voorziening terug geeft aan de gemeente. Dit staat ook in de beschikking die de burger ontvangt.

Haarlem

9. **11% van de verstrekte scootmobielen worden niet gebruikt.**
Wordt er wel juist geïndiceerd? Zo ja, is er voldoende aandacht voor het leren rijden met een scootmobiel? Wordt ná verstrekking van het hulpmiddel nog naar de cliënt omgekeken?
Zoals bij iedere verstrekking het geval is, wordt de vraag die de burger op een bepaald moment heeft met de burger besproken, evenals het gewenst te bereiken resultaat. Bij de verstrekking van een scootmobiel wordt daarnaast expliciet gelet op de rijvaardigheid van de burger. Als het noodzakelijk is, worden er rijlessen ingezet om de rijvaardigheid te bevorderen. Mochten er zich binnen de verstrekkingstermijn veranderingen in de situatie van de burger voordoen, dan vragen wij expliciet dit aan ons terug te melden. Ook kunnen we signalen ontvangen van onze leverancier van hulpmiddelen. Dit is dan aanleiding met de burger de ontstane situatie opnieuw te bekijken.

10. **Ons bereiken geregeld individuele klachten. We zijn echter geen belangenbehartiger. Toch hebben wij de indruk dat de meeste klachten voortkomen uit de afwikkelingen rond voorzieningen betreffende mobiliteit.**
Is die indruk juist? Zo ja, in hoeverre wordt aan verbetering gewerkt?
In relatieve zin maken vervoersvoorzieningen een groot deel uit van het totaal aantal voorzieningen (zo heeft 40 % van de respondenten de beschikking over de OV-taxi pas en 20 % van de respondenten een scootmobiel). Dit kan mede de reden zijn dat er in relatieve zin meer klachten worden geuit over vervoersvoorzieningen. Wij kunnen dit echter niet bevestigen op basis van het onderzoek. Wij verzoeken de Wmo-raadsleden te stimuleren de klachten die zij ontvangen, via de reguliere kanalen af te laten handelen. Klachten die via deze kanalen worden ingestoken bereiken ons als gemeente en maken het mogelijk tot aanpassingen waar dat in proces of inhoud van belang is. Overigens is juist de waardering voor de CVV/OV-taxi met de komst van de nieuwe vervoerder, BIOS-groep, goed gestegen. Bij de aanbesteding hiervoor hebben wij met onze partners in de regio ook bewust ingezet op de kwaliteitsverbetering.

11. **Ten slotte: In zijn algemeenheid kun je concluderen dat 75% van de cliënten tevreden is. 5% notoire klagers heb je overal. Uit dit rapport blijkt dus dat voor 20% van de cliënten het probleem niet is opgelost.**
Is dat de conclusie en gaan we over tot de orde van de dag? Of gaat met de uitkomsten van dit rapport gewerkt worden? Ziet u mogelijkheden dit percentage omlaag te brengen?
Een percentage van ruim 75 % van de respondenten geeft aan dat zijn of haar voorziening heeft bijdragen aan de maatschappelijke participatie en/of het zelfstandig wonen. Niet alle belemmeringen bij het maatschappelijk participeren en het zelfstandig wonen kunnen weggenomen worden met individuele Wmo-voorzieningen. Er kunnen ook andere belemmeringen aan de orde zijn waardoor een burger van Haarlem ervaart dat hij/zij niet optimaal kan participeren en/of zelfstandig kan wonen.
Om dit beter in beeld te krijgen en ook om betere verbindingen te leggen met bijvoorbeeld de AWBZ of met andere voorzieningen op de sociale kaart, wordt er gewerkt aan een hierbij passende vraagverhelderingsmethode.
Dit vindt plaats binnen het uitvoeringsprogramma "Samen voor elkaar". De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek zullen in het kader van de verdere doorontwikkeling worden meegenomen hierin.

12. **Een vraag die we onszelf moeten stellen: Uit het rapport blijkt dat weinig mensen van het bestaan van de WMO-raad afweten.**
Wat kunnen we doen om aan de WMO-raad meer bekendheid te geven?
Wij waarderen de zelfreflectie die de adviesraad met deze vraag uitdrukt.