Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres

Leden van de gemeenteraad

Datum	8 januari 2014
Ons kenmerk	SZW//2013/492815
Contactpersoon	A.P. Huizinga
Doorkiesnummer	0235113954
E-mail	aphuizinga@haarlem.nl
Onderwerp	clienttevredenheidonderzoek WMO en SZW

Geachte leden van de raad,

Vanaf 1 september 2013 vormen de hoofdafdeling SZW en de afdeling WMO één hoofdafdeling. Daarmee zijn de grootste uitvoerende organisatieonderdelen binnen het sociaal domein samengebracht. Zowel binnen de WMO als binnen SZW is er in 2012 een onderzoek uitgevoerd naar klanttevredenheid. In deze brief leest u de hoofdlijn uit beide rapporten en de verbeterpunten dan wel de aanpassingen die binnen de organisatie naar aanleiding van de aanbevelingen zijn opgepakt of doorgevoerd.

Opmerking vooraf
De WMO voert periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit; in deze brief zijn de resultaten van 2011 als referentie opgenomen. Onderscheidend op het voorgaande jaar is dat in dit onderzoek expliciet is gekeken naar de kanteling binnen de WMO, zoals die in het sociale domein wordt beoogd. Ook is een beeld op wijkniveau weergegeven.
SZW heeft het onderzoek ter voorbereiding op de veranderingen in het sociaal domein en op de nieuwe organisatie laten uitvoeren; de werkzaamheden van de 'oude' organisatie zijn dus gemeten. Het afzetten van de resultaten ten opzichte van eerdere jaren is niet mogelijk.
Omdat het onderzoek bij SZW heeft plaatsgevonden vóór de reorganisatie is het mogelijk dat de constateringen al anders uitpakken in de huidige constellatie. Bij de uitwerking van de aanbevelingen is daar dan ook een inschatting van gemaakt.

Aanpak
De onderzoeken hebben betrekking op 2012; het rapport WMO is direct na de zomer en dat van SZW is in oktober 2013 beschikbaar gekomen. Beide onderzoeken zijn uitgevoerd door het SGBO, maar los van elkaar. Dat ziet u terug in deze brief; de weergave van de resultaten verschilt en is toegespitst op de hoofdlijn. Voor de WMO is aansluiting gezocht bij eerdere informatie aan de raad. De twee rapporten zijn bijgevoegd. Het is de bedoeling dat de onderzoeken jaarlijks worden herhaald.

Samenvatting resultaten WMO

Resultaten van 2012 afgezet tegen de resultaten van het jaar 2011 en de landelijke cijfers.

CTO[1] Haarlem en landelijk				
	2011 Haarlem	Landelijk	2012 Haarlem	Landelijk
Aanvraagprocedure	6,9	7,4	6,9	7,2
Hulp bij het huishouden	7,6	7,8	7,5	7,8
CVV[2] (OV-taxi)	7,2	7,2	7,5	7,1
Overige voorzieningen	7,2	7,5	7,5	7,5

De score nader toegelicht:

Aanvraagprocedure
Het gaat hierbij om de toegang tot de ondersteuning of de voorzieningen. Met de aanvraagprocedure scoort Haarlem lager dan de referentiegemeenten, maar is gelijk gebleven t.o.v. 2011. Landelijk is de score met 0,2 punt gedaald. De tevredenheid over het gesprek ligt tussen de 89 en de 95% waarbij de wijze van behandelen en de genomen tijd het hoogst scoren.ort

Hulp bij het huishouden:
De tevredenheid over de Hulp bij het Huishouden laat een stabiel beeld zien. Burgers die beschikken over een persoonsgebonden budget zijn het meest tevreden.

De OV-taxi (het CVV):
De tevredenheid over het CVV is nog nooit zo hoog geweest als dit jaar. Haarlem scoort 0,4 punt hoger dan het landelijk gemiddelde. In Haarlem beschikken relatief meer respondenten over een OV-taxi pas dan in de referentiegemeenten (45 % om 36 %).

Overige Wmo-voorzieningen:
De tevredenheid van de overige voorzieningen, zoals de scootmobiel, de rolstoel en de woningaanpassingen, ligt in lijn met het landelijke gemiddelde en is 0,3 punt hoger dan in 2011.

Woonvoorzieningen:
Bij de referentiegemeenten beschikken respondenten in mindere mate over een woonvoorziening. 40 % van de respondenten geeft aan dat zij beschikken over een woonvoorziening zoals beugels, een traplift, de aanpassing van de keuken en/of de badkamer. In de referentiegroep is dit 34 %.

Vervoersvoorzieningen:
6 % van de respondenten geeft aan de scootmobiel nooit of bijna nooit te gebruiken. Dit komt overeen met landelijke cijfers.

Overige ondersteuning in het kader van eigen kracht en eigen netwerk of AWBZ:
Het principe van de Wmo is dat individuele voorzieningen -dat zijn de voorzieningen waar het in het cliënttevredenheidsonderzoek over gaat- slechts worden toegekend, als de eigen kracht én/of de mogelijkheden uit de directe omgeving, geen of onvoldoende ondersteuning bieden. Meer dan voorheen doet de overheid een beroep op deze eigen kracht en het netwerk van de burger. In het beleidstraject Samen voor Elkaar is deze kanteling ingezet.
Dit betekent voor zowel de burger van Haarlem als voor de gemeente een omslag in denken en doen. De gemeente en de burger bespreken samen de juiste ondersteuning om zelfstandig te kunnen wonen, leven en participeren aan de samenleving. Burgers in Haarlem zijn immers gelijkwaardig, maar niet gelijk. De

[1] CTO = clienttevredenheidonderzoek
[2] CVV = collectief vervoer

persoonlijke situatie is maatgevend en zal maatoplossingen vragen, van de burger zelf en/of van de gemeente.
De opzet van dit onderzoek wijkt om deze reden af van de onderzoeken van voorgaande jaren. Over het jaar 2012 is expliciet aandacht besteed aan de zogeheten kanteling binnen de Wmo. Zaken als de eigen kracht en de eigen mogelijkheden van de burger zijn mede onderzocht, maar ook de zogeheten wederkerigheid. Dit wil zeggen: is de Haarlemmer in staat en bereid om iets voor zijn medeburger te doen als hijzelf in staat gesteld wordt om de participeren aan maatschappelijk activiteiten?
Daarnaast is gevraagd in hoeverre de burger met een Wmo voorziening van Haarlem een beroep doet op zijn of haar eigen omgeving en op algemene voorzieningen zoals vrijwilligershulp en BUUV. Ook is gevraagd of de burger gebruik maakt van AWBZ voorzieningen.

Eigen kracht:
31 % van de respondenten zijn door de gemeente geadviseerd om de eigen kracht of de eigen mogelijkheden in te zetten voor hun hulpvraag. 27 % is aangeraden een beroep te doen op familie, vrienden en buren. In de referentiegemeenten is dit respectievelijk 30 % en 30 %.

Mantelzorg en vrijwilligers:
Van de respondenten geeft 35 % aan hulp van een mantelzorger te ontvangen. In de referentiegroep is dit 46 %.
8 % geeft aan hulp te ontvangen van een vrijwilliger. In de referentiegemeenten is dit 17 % van de respondenten. 3 % van de respondenten maakt gebruik van de diensten van BUUV.
Hierbij geeft 75 % van de respondenten aan dat zij terug kunnen vallen op iemand voor zorg en hulp. 25 % van de respondenten geeft aan dit vangnet niet te hebben. Dit betreffen vragen die alleen de gemeente Haarlem heeft gesteld. Er kan niet worden vergeleken met referentiegemeenten.

AWBZ voorziening:
6 % van de respondenten maakt gebruik van begeleiding en 10 % van persoonlijke verzorging. Bij de referentiegemeenten is dit respectievelijk 12 en 19 %.

Signalering en wederkerigheid:
9 % van de respondenten geeft aan zich zorgen te maken over iemand uit de buurt. Hiervan heeft uiteindelijk 24 % een melding gedaan bij de gemeente of een andere instantie.
26 % van de respondenten is bereid om iets voor iemand te doen, zoals een kopje koffie drinken, boodschappen halen of met iemand naar een voorstelling gaan.
Dit betreffen ook vragen die alleen de gemeente Haarlem heeft gesteld. Ook hier kan niet worden vergeleken met referentiegemeenten

<u>verbeteringen</u>

1. Hoewel de meeste beoordelingen van de cliënten positief zijn, laat het rapport zien dat we op het gebied van bezwaar en beroep kunnen verbeteren. 15% van de cliënten geeft aan een reden tot klagen te hebben. 6% van de respondenten heeft een (officiële) klacht of bezwaar ingediend. Dit is 40% van de respondenten die aangaven een reden tot klagen te hebben.
   Wij zullen de cliënten tijdens de aanvraagprocedure op het gebied van bezwaar en beroep nog duidelijker informeren. . Aan de procedures voor bezwaar en beroep zelf kunnen geen wijzigingen worden doorgevoerd. Wel zullen we met de afdeling Juridische Zaken en communicatie het informatiemateriaal over de procedures voor klachten, bezwaar en beroep screenen op duidelijkheid, leesbaarheid, e.d.
2. Tot op heden is door de gemeente aan 31 % van de respondenten geadviseerd om een beroep te doen op het eigen netwerk. Dit is een omslag in het denken en doen. Dit gaan we zoals ook vanuit het programma Samen voor elkaar is ingezet, voortzetten.
   Uit de rapportage blijkt namelijk dat 75% van de cliënten een beroep doen op familie, 39% op buren, 26% op buren en 7% op een (zorg)vrijwilliger.
3. 9 % van de respondenten maakt zich zorgen over iemand in de buurt. Slechts 24 % van deze respondenten heeft hier daadwerkelijk een melding van gemaakt. Binnen het cluster Informatie, Advies en Doorverwijzing wordt bekeken hoe het melden van deze zorgen eenvoudig en laagdrempelig plaats kan vinden.

Samenvatting resultaten SZW

Haarlem en landelijk		
	2012 Haarlem	Landelijk
Algemene tevredenheid	6,9	7,3
Eerstelijnsdienstverlening: Wachttijden aan de balie, informatievoorziening, bereikbaarheid, bejegening en wachttijd balie, toegang internet	6,5	7,4
Dienstverlening casemanagers: waardering over hoe de werkzaamheden worden uitgevoerd, klantgerichtheid, privacy	6,7	7.2
Dienstverlening bij **reïntegratietrajecten**: Begeleiding, proces en resultaat, ervaring voor klant	6,2	6,6
Minimaregelingen: Bekendheid, (aspecten) aanvraagprocedure,	6,2	6,1
SDV: Aanmelding en intake, cursus omgaan met geld, ervaringen budgetbeheer	Positief	
SDV: Bereikbaarheid en informatievoorziening, bejegening	Variërend van 5,3 (telefonische bereikbaarheid) tot 7,2 (bejegening)	
Waardering consulenten: Kennis en vaardigheden, privacyrespecterend, aandacht, snel en efficiënt, betrouwbaar en stipt.	Positief variërend van 65% (efficiënt werken) tot 88% (privacy respecterend) Negatief over Vooroordelen wat de klant wil (34%) en wisselende contactpersonen (46%)	
Verwachtingen en verantwoordelijkheid	Positief variërend van 80% (de gemeente doet genoeg om mij te helpen) tot 99% (ik houd mij aan de afspraken) Negatief over Angst voor terugval (17%) Ik kan meer doen om uit de schulden te komen (27%) Eisen zijn te zwaar (33%)	

Dit onderzoek is bedoeld als laatste meting van de 'oude;' werkwijze van de afdeling SZW t/m december 2012.

Gesteld kan worden dat de algemene tevredenheid over de dienstverlening iets lager ligt dan het gemiddelde van andere deelnemende gemeenten. In het Klanttevredenheidsonderoek wordt een aantal onderwerpen genoemd dat volgens onze klanten verbeterd kan worden.

verbeteringen
De verbeterpunten die het vaakst worden genoemd door de WWB-klanten en 'overige' klanten zijn:

1. Meer rekening houden met de situatie van de klant
2. Betere informatie over rechten en mogelijkheden
3. Betere telefonische bereikbaarheid

De belangrijkste verbeterpunten volgens de SDV-klanten zijn:

1. de telefonische bereikbaarheid. Klanten hebben maar 1 uur in de ochtend en het duurt volgens klanten vaak lang voordat er wordt opgenomen
2. Het veelvuldig wisselen van contactpersonen
3. Een beter overzicht willen hebben over de financiën.

Een aantal van de genoemde verbeterpunten is al meegenomen in de nieuwe organisatie. Zo werkt het Service Center op afspraak i.p.v. een inloopspreekuur waardoor klanten niet op hun beurt hoeven te wachten. Inmiddels wordt ook met de applicatie Mens Centraal gewerkt; deze applicatie wordt uitgerold over gemeente en ketenpartners. Hierdoor hebben alle dienstverleners een integraal klantbeeld, waardoor het (her)halen van informatie voor de klant niet meer nodig is en de dienstverlening aan de klant snel en op maat kan worden ingeschat. Mens Centraal bevindt zich ineen implementatiefase. Medio 2014 zal het volledig gebruikt worden door alle afdelingen van SZW. (ter info: Inmiddels werken onder andere Humanitas, het RMC, het RIBW met Mens Centraal).
De kwaliteit van de informatievoorziening, zowel qua inhoud, middel en de combinatie van middelen, wordt begin 2014 nader onder de loep genomen, teneinde de juiste verbeteringen te kunnen doorvoeren. Bijzondere aandacht krijgen algemene folder; nieuwsbrief; beschikbaarheid van informatie materiaal op ontmoetingsplekken in de stad.
Telefonische bereikbaarheid voor SDV klanten wordt verbeterd door verlenging van het telefonisch spreekuur, naar de gehele ochtend. Dit zal naar alle waarschijnlijkheid bij de start van het nieuwe jaar ingaan.
Ten aanzien van de wisseling in contactpersonen: deze feedback wordt meegenomen in de organisatieontwikkeling. Op dit moment is het project vorming uitvoeringsorganisatie Sociaal Domein gestart.

Ter afsluiting
Voor beide onderzoeken geldt een uitkomst die dichtbij het landelijke gemiddelde ligt. Zware onvoldoendes zijn niet gevonden, terwijl de rapporten zeer bruikbaar zijn om verdere verbeteringen aan te brengen. De uitkomsten van de onderzoeken nemen we mee in de verdere uitwerking van het Wmo-beleid, organisatieontwikkeling en de voorbereidingen op de decentralisaties. Met name het WMO onderzoek geeft al een beeld over de betekenis van begrippen als eigen kracht en zelfredzaamheid in de samenleving. Het is interessant de onderzoeksresultaten hierop in de tijd te blijven volgen. Om die reden zullen we dit onderwerp dan ook meenemen in de onderzoeken van de komende jaren.
De rapporten hebben wij naar de participatieraad gestuurd. Het rapport WMO ter informatie; het rapport SZW kan worden betrokken bij het onderzoek naar de klantbejegening. Het onderzoek klantbejegening heeft wethouder Nieuwenburg u toegezegd tijdens de commissievergadering d.d. 12 september 2013 en de participatieraad zal dit onderzoek initiëren. De gemeente ondersteunt de uitvoering van het onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Jan Nieuwenburg
Wethouder

Jack van der Hoek
Wethouder