



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan: raadsleden commissie Samenleving

Datum 10 april 2014
Ons kenmerk SZW/Wmo/142806
Contactpersoon Gerwin Nijland, beleidsmedewerker Team Wmo-voorzieningen
Doorkiesnummer 023 5113216
E-mail gnijland@haarlem.nl
Bijlage(n) onderzoeksrapport 'Informatieverstrekking Eigen Bijdrage Wmo'
Onderwerp reactie college onderzoeksrapport 'Informatieverstrekking Eigen Bijdrage Wmo'

Geachte raadsleden,

Per 1 juli 2013 is de eigen bijdrage regeling uitgebreid van alleen hulp bij het huishouden naar alle Wmo-voorzieningen voor inwoners van Haarlem. Dit betekent dat de ontvangers van Wmo-voorzieningen deze niet meer geheel kosteloos krijgen van de gemeente. Op basis van de hoogte van het inkomen betaalt men mee aan de voorziening(en) waarvan zij gebruik maken.

Om te weten te komen hoe Haarlemmers, die Wmo-voorzieningen ontvangen, de invoering en communicatie van de nieuwe eigen bijdrageregeling in 2013 hebben ervaren, is in opdracht van de gemeente Haarlem onderzoek uitgevoerd door bureau i & o research. Dit onderzoek heeft wethouder Van der Hoek u in september 2013 aangekondigd, onder meer naar aanleiding van vragen door raadslid Aynan, over de communicatie rond de nieuwe eigen bijdrageregeling.

Hierbij ontvangt u het onderzoeksrapport 'Informatieverstrekking Eigen Bijdrage Wmo'. In de conclusie leest u dat het 'eindcijfer' met gemiddeld 5,3 onvoldoende is. Uiteraard hebben wij navraag laten doen naar hoe deze lage score te verklaren is en wat wij in onze communicatie zouden kunnen verbeteren.

Een mogelijke verklaring voor de lage score

Ten eerste was de communicatie richting de gebruikers van onze Wmo-voorzieningen een ingewikkelde opgave. Enerzijds omdat de boodschap uiteraard 'slecht nieuws' betrof. Anderzijds omdat vanuit de gemeente geen helderheid kon worden gegeven over de exacte hoogte van het bedrag dat iemand precies moest gaan betalen. Het berekenen en innen van de uiteindelijke kosten van de eigen bijdrage op individueel niveau is namelijk door het Rijk wettelijk gemandateerd aan



Haarlem

2

het CAK. De gemeente mag en kan daarom niet beschikken over inkomensgegevens van haar inwoners.

Ten tweede is er sprake van een relatief lange tijdspanne, bijna een half jaar, tussen de uitgevoerde communicatie c.q. de door ons verstuurd brieven aan de burgers die het betrof en de enquêtering vanuit het onderzoek. Het blijkt dat mensen die zich de brieven nog konden herinneren wel een (kleine) voldoende geven en dat mensen die zich deze brieven niet (meer) kunnen herinneren de communicatie als onvoldoende ervaren.

Ten derde bestond het totale communicatietraject naar de gebruiker van de voorziening uit een deel communicatie vanuit de gemeente en een deel vanuit het CAK. i & o research heeft alleen onderzoek gedaan naar de communicatie vanuit de gemeente. Het kan goed mogelijk zijn dat de waardering vanuit de gebruiker slaat op het gehele communicatietraject vanuit gemeente én CAK. Over de brieven van het CAK komen bij ons namelijk veel opmerkingen en klachten binnen:

onduidelijk, onbegrijpelijk etc. en juist in de periode van het i & o onderzoek vielen de eerste facturen van de CAK op de deurmat. De gemeente heeft dit diverse malen aangekaart bij het CAK. Het CAK geeft aan dat zij werken met een landelijk vastgesteld format en met de wettelijke opdracht om gegevens van de Belastingdienst van twee jaar geleden te betrekken bij de vaststelling van de hoogte van de eigen bijdrage. Het CAK kan hier niets aan veranderen.

Een verbeterpunt is dan ook een volgende keer in het onderzoek de afzonderlijke communicatie van de gemeente en CAK goed te onderscheiden óf het onderzoek te laten gaan over het totaal van de communicatie door alle betrokken partijen.

Hoe is ónze communicatie te verbeteren?

Wat mensen als belangrijke verbeterpunten aangeven zijn: tijdigheid, duidelijkheid van taal en maatwerkinformatie. Zij ontvangen het liefst persoonlijk de informatie thuis. Zij vinden dat het initiatief bij de gemeente moet liggen en dat mensen het niet zelf moeten hoeven uitzoeken. Eigenlijk, en dat is op zich een heel begrijpelijke wens, wil men via een persoonlijk gesprek thuis geïnformeerd worden en daarbij ook direct te horen krijgen wat een en ander concreet voor hen betekent. Hieronder lichten wij u per onderwerp toe hoe de gemeente ermee is omgegaan en wat er in onze ogen verbeterd zou kunnen worden.

Tijdigheid

In juni 2013 heeft besluitvorming door college plaatsgevonden en is het besluit besproken in de commissie Samenleving. Voor nieuwe aanvragen was de ingangsdatum 1 juli 2013 en voor bestaande verstrekte voorzieningen 1 oktober 2013. Bij nieuwe aanvragen is direct van te voren aangeduid dat er een eigen bijdrage geldt. Aan bestaande gebruikers is vanuit de gemeente in juli 2013 een korte aankondigingsbrief verzonden met daarbij een beschrijvende folder. In



Haarlem

3

augustus is een tweede brief verstuurd met een persoonlijk overzicht, waarin stond welke voorzieningen iemand ontvangt en welke kostprijs daarbij geldt. Daarnaast is er een speciaal telefoonnummer opengesteld waarop gebruikers van voorzieningen met vragen konden bellen. Hiervan is door slechts 6% van de gebruikers gebruik gemaakt. Uiteraard is in de schriftelijke communicatie dit nummer onder de aandacht gebracht. Mede op basis van bovengenoemd percentage is onze conclusie dat er vanuit de gemeente tijdig is gecommuniceerd. Wij zien op dit punt geen verbetermogelijkheden.

Duidelijkheid van taal

We hebben gekozen voor bondige schriftelijke informatie en het instellen van een speciaal telefoonnummer zodat mensen juist mondeling vragen konden stellen. Zowel bij deze strategie, als de inhoud van de schriftelijke communicatie, zijn enkele leden van de Wmo-raad, de voorloper van de huidige Participatieraad, vooraf intensief betrokken. In de telefonische respons zijn ook weinig vragen gesteld met betrekking tot mogelijke onduidelijkheid qua boodschap en/of tekstuele inhoud van de brieven en de folder.

Onze conclusie is dat het niettemin zinvol kan zijn de mogelijkheden na te gaan tot het instellen van een groep gebruikers die wij brieven, folders, flyers etc. in concept kunnen voorleggen. Opmerkingen vanuit deze gebruikersgroep kunnen wij dan meenemen in de definitieve communicatiemiddelen. Deze 'monitoringsgroep' willen we proberen voor de zomervakantie in te stellen.

Informatie thuis / informatie aan huis

De brieven zijn op persoonsnaam en huisadres bezorgd via post. Ook konden mensen vanuit huis telefonisch met ons contact opnemen. Dit is dus gegaan zoals men ook wenst. Echter, een veelgehoorde wens is dat er een casemanager thuis op gesprek komt. Uiteraard is dit op zich een ideale vorm van communicatie. Deze communicatievorm brengt echter enerzijds te hoge kosten met zich mee en anderzijds was dit vanuit de gemeente niet zinvol geweest. Immers ook de Wmo-casemanager kan en mag niet beschikken over de inkomensgegevens.

Onze conclusie is dat de persoonlijk geadresseerde brieven en een speciaal telefoonnummer een goed gekozen inzet is geweest, rekening houdend met een goede balans tussen effectiviteit en efficiëntie.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
J. Scholten

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders