

Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015

1. Inleiding

Ondersteuning dichtbij de burger organiseren. Dat was een belangrijk uitgangspunt bij de nieuwe inrichting van de maatschappelijke ondersteuning met ingang van 1 januari 2015. Een onderzoek naar de behoeften en mogelijkheden van burgers kreeg een centrale plek in het toegangsproces tot maatschappelijke ondersteuning. Naast de gemeente kregen ook aanbieders en sociaal wijkteams een rol bij de uitvoering van dit onderzoek. De huishoudelijke ondersteuning brachten we dicht bij de burger door alleen nog een beschikking voor een 'schoon en leefbaar huis' af te geven en de aanbieder en burger samen te laten bepalen wat daarvoor nodig was.

We hebben in de aanloop naar de overkomst van nieuwe cliënten en taken per 1 januari 2015 alles op alles gezet om deze transitie goed te laten verlopen. We ontvangen regelmatig blikken van waardering van burgers die voor ondersteuning een beroep doen op de Wmo. En we kunnen ook vaststellen dat het aantal klachten en bezwaren naar verhouding zeer gering is. Toch is de impact van alle veranderingen aanzienlijk geweest, zeker voor burgers die vóór 1 januari 2015 al ondersteuning ontvingen. En er zijn signalen van burgers, aanbieders, raadsleden en anderen die duidelijk maken dat de nieuwe inrichting nog niet in alle gevallen voldoende functioneert. Deze signalen zijn onder andere verwoord in het kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoek van eind 2015 en in het initiatiefvoorstel 'De bezem door de huishoudelijke ondersteuning' van het CDA Haarlem.

De huidige tekortkomingen zijn deels terug te voeren op een nog onvoldoende doorgevoerde transformatie. In het najaar 2015 is daartoe in Haarlem en Zandvoort het Transformatieprogramma Sociaal Domein vastgesteld; uitwerking vindt op dit moment plaats en nadere besluitvorming wordt voorbereid. Verbetering van het Wmo toegangsproces wordt onder andere nagestreefd door middel van een evaluatie van de pilot gedifferentieerde toegang, een herpositionering van het sociaal wijkteam en maatregelen ter bestrijding van de 'paarse krokodil'. Na de zomer zal een nieuwe strategie worden vastgesteld voor de verwerving van maatschappelijke ondersteuning met ingang van 2018. De verwerving van huishoudelijke ondersteuning zal hier onderdeel van uitmaken. In dialoog met aanbieders en cliënten(organisaties) zal gezocht worden naar slimme arrangementen, waaronder combinaties van huishoudelijke ondersteuning en begeleiding, als ook met de persoonlijke verzorging en verpleging vanuit de Zorgverzekeringswet.

Andere tekortkomingen kunnen al op korte termijn aangepakt worden met gerichte maatregelen. Het Plan van Aanpak dat nu voor u ligt omvat deze maatregelen en beoogt de dienstverlening te verbeteren, alsmede de werkwijze rond de huishoudelijke ondersteuning. Sommige acties zijn al in gang gezet, andere worden binnenkort opgepakt en weer andere worden gerealiseerd door aanpassing in de contracten huishoudelijke ondersteuning met ingang van 1 januari 2017.

We maken in dit plan van aanpak onderscheid tussen acties naar aanleiding van het initiatiefvoorstel 'De bezem door de huishoudelijke ondersteuning' (hoofdstuk 2) en acties naar aanleiding van het

kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoek (hoofdstuk 3). In bijlage A treft u een schematisch overzicht van de acties en planning. Hieronder volgt eerst nog enige achtergrondinformatie bij deze onderwerpen.

Huishoudelijke Ondersteuning

De gemeenteraden van Haarlem en Zandvoort hebben ervoor gekozen om de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning in versoberde vorm in stand te houden op basis van een resultaatgerichte financiering. Bij het vaststellen van de keuze om de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning volgens resultaatgericht werken in te zetten, zijn indertijd andere alternatieven onderzocht. De nieuwe Wmo 2015 was toen echter nog niet vastgesteld, laat staan dat er al jurisprudentie beschikbaar was. De concept-wetstekst Wmo 2015 en de ervaringen met het experiment hulp bij het huishouden in 2013/2014 waren leidend bij de keuze voor het in stand houden van de maatwerkvoorziening in combinatie met resultaatgerichte financiering.

Inmiddels is er wel jurisprudentie en zijn er landelijk ervaringen opgedaan bij gemeenten die andere keuzes hebben gemaakt (zie bijlage B: Jurisprudentie huishoudelijke ondersteuning). Ook is de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning opgesteld en worden gemeenten en zorgaanbieders gevraagd deze te onderschrijven. Staatssecretaris Van Rijn is voornemens om (delen van) de code per Algemene Maatregel van Bestuur verplicht te stellen. De Tweede Kamer dient hier nog een besluit over te nemen. De colleges van B&W van Haarlem en Zandvoort besluiten binnenkort over het onderschrijven van de Code (zie bijlage C: reactie colleges op Code).

Verder heeft het Rijk bepaald dat de middelen voor de Huishoudelijke Hulp Toelage met ingang van 2016 vrij besteedbaar zijn. In Haarlem is bovendien sprake van een forse onderbesteding van deze middelen.

Initiatiefvoorstel ‘De bezem door de huishoudelijke ondersteuning’

Voldoende aanleiding dus om de keuze voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning met resultaatgerichte financiering, nog eens tegen het licht te houden. Directe aanleiding voor dit plan van aanpak is het initiatiefvoorstel ‘De bezem door de huishoudelijke ondersteuning’ van het CDA Haarlem. In haar reactie op dit initiatiefvoorstel heeft het college van Haarlem een plan van aanpak aangekondigd. Dit plan van aanpak is opgenomen in hoofdstuk 2.

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2015

In het najaar van 2015 is door middel van enkele rondetafelgesprekken met 39 Wmo-cliënten en 13 betrokkenen (familielid, iemand uit het sociaal netwerk) een kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar ervaringen van deze mensen met de toegang tot ondersteuning na 1 januari 2015.

Zoals het college ook in haar reactie op het rapport en op het ongevraagd advies van de Participatieraad in deze heeft aangegeven, geven de uitkomsten van dit onderzoek een beeld van de ervaringen van een deel van de cliëntenpopulatie met de huidige werkwijze. De uitkomsten zijn belangrijke signalen, die wij serieus nemen. Wij hebben aangegeven dat – waar nodig en mogelijk -

op zo kort mogelijke termijn aanpassingen in de werkwijze worden doorgevoerd en dat een actieplan wordt opgesteld met concrete acties en tijdsplan. Dit plan van aanpak is opgenomen in hoofdstuk 3.

Het onderzoek 'Klantbeleving Toegang tot ondersteuning' van 2015 was een kwalitatief onderzoek. Op grond van de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een kwantitatief onderzoek uit te voeren naar de cliëntervaring. Dit onderzoek vindt plaats in de eerste helft van 2016. Basis voor dit onderzoek vormt de landelijk verplichte vragenlijst. Deze hebben wij – in overleg met de Participatieraad - aangevuld met eigen vragen, die zijn gebaseerd op onder meer de uitkomsten van het kwalitatieve KTO 2015. (zie bijlage D: vragenlijst Cliëntervaringsonderzoek)

2. Aanpak Werkwijze Huishoudelijke Ondersteuning

2.1 Kwaliteitsslag in de uitvoering

De colleges van Haarlem en Zandvoort stellen vast dat een kwaliteitsslag nodig is in de uitvoering van de huidige werkwijze. Hier kan op korte termijn verbetering in worden aangebracht. Het betreft de volgende elementen:

2.1.a De afstemming en overdracht tussen de onderzoeker van de gemeente en de aanbieder.

In de huidige werkwijze wordt de aanbieder summier geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek gedaan door de medewerker van de gemeente. Bij het vaststellen welk professioneel aanbod nodig is voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis is het van belang dat de aanbieder goed op de hoogte is van de beperkingen van de cliënt, als ook de informatie die bekend is over het eigen netwerk.

Doel: Aanbieder wordt op de hoogte gesteld van de uitkomsten van het onderzoek gedaan door de medewerker van de gemeente. De aanbieder gebruikt deze informatie om tijdens het gesprek met de burger de meest passende afweging te maken welk professioneel aanbod nodig is voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis.

Actie: De verstrekte informatie door de gemeente aan de aanbieder wordt zodanig aangepast dat de essentiële informatie die nodig is voor het vaststellen van professioneel aanbod voor de aanbieder beschikbaar is.

Planning: juli 2016 afgerond.

2.1.b Opstellen van kwaliteitseisen voor de medewerker die namens de aanbieder het gesprek voert met de burger over het invullen van het ondersteuningsplan.

Doel: Medewerker van de aanbieder is in staat om op basis van de warme overdracht van de gemeente samen met de burger kwalitatief vast te stellen welk aanbod nodig is en vertaalt dit in een ondersteuningsplan op maat.

Planning: juli 2016 afgerond.

2.1.c Inrichting van het gebruikte ondersteuningsplan: maak de persoonlijke woonomstandigheden van de burger meer inzichtelijk.

Het huidige ondersteuningsplan biedt op dit moment onvoldoende mogelijkheid om de persoonlijke woonomstandigheden van de burger inzichtelijk te maken. Zo komt niet goed naar voren hoe de persoonlijke omstandigheden worden meegewogen bij het bepalen van de aard, omvang en frequentie van de nodige ondersteuning.

Doel: Het ondersteuningsplan geeft een beeld van de persoonlijke woonomstandigheden van de burger, waaronder de al of niet aanwezige mantelzorg, als ook de specifieke eigenschappen van de woning. De weging van deze factoren bij het bepalen van het aanbod door de aanbieder is inzichtelijk gemaakt in het ondersteuningsplan.

Planning: juli 2016 afgerond.

2.1.d Verbeteren van de informatieverstrekking over de huishoudelijke hulp toelage, de HHT regeling.

Bij de start van de uitvoering van de HHT regeling in april 2015 zijn, naast de uitvoerende organisatie Wmo van de gemeente, alle burgers, aanbieders van huishoudelijke ondersteuning, als ook de organisatie Tandem geïnformeerd over deze regeling. Er is een bijeenkomst geweest met aanbieders om het aanbod dat uitgevoerd kan worden met de HHT regeling te bespreken en nader af te stemmen. Daarnaast is er in gezamenlijkheid met aanbieders een tekst opgesteld die gebruikt is om de klanten huishoudelijke ondersteuning, als ook de mantelzorgers, te informeren. Tandem heeft haar mantelzorg ondersteuners geïnformeerd en foldermateriaal ontwikkeld.

Ondanks deze inspanningen blijkt in de praktijk dat er door zowel mantelzorgers als klanten met huishoudelijke ondersteuning weinig gebruik wordt gemaakt van de HHT regeling.

Doel: Zowel burgers, als aanbieders van huishoudelijke ondersteuning en de mantelzorgorganisatie Tandem zijn geïnformeerd over de HHT regeling.

Planning: De regeling wordt nog voor de zomer nogmaals bij de verschillende organisaties en de burgers onder de aandacht gebracht

2.2 Pilot GITHA

Tijdens de behandeling van het initiatiefvoorstel van het CDA is afgesproken dat er een pilot wordt uitgevoerd met het computer programma GITHA. GITHA is een programma dat volgens een normensystematiek bepaalt hoeveel uur huishoudelijke ondersteuning er nodig is om de beperkingen van de cliënt, veelal ten gevolge van een letsel, te compenseren. Het CDA is van mening dat er momenteel onvoldoende maatwerk wordt geleverd binnen de huidige systematiek van resultaat gericht werken en ziet in het toepassen van GITHA mogelijkheden om dit te verbeteren. Middels de pilot willen we inzicht krijgen in de vraag of met gebruik van GITHA – en met inachtneming van eigen kracht, sociaal netwerk en voorliggende voorzieningen – daadwerkelijk tot maatwerk kan worden gekomen en of GITHA een geschikt alternatief met meerwaarde t.o.v. de huidige werkwijze is.

Actie: Met betrekking tot 15 cliënten, waaronder ook een aantal nieuwe cliënten, passen we GITHA toe en onderzoeken we de uitwerking om vast te kunnen stellen of GITHA een geschikt alternatief is.

Doel: Vaststellen of het software programma GITHA een bijdrage levert aan het bieden van maatwerk in de huishoudelijke ondersteuning.

Planning: voorbereidingen zijn getroffen, afgerond in juli 2016.

2.3 Sturen op kwaliteit

Belangrijke kanttekening bij de huidige resultaatgerichte inrichting van de huishoudelijke ondersteuning is dat de gemeente onvoldoende inzicht heeft of het resultaat 'schoon en leefbaar' daadwerkelijk wordt behaald. Hierbij moet worden opgemerkt dat 'schoon en leefbaar' subjectieve begrippen zijn. Een zekere objectivering is wenselijk en mogelijk, maar altijd zal de ervaring van de cliënt zelf een belangrijke rol spelen bij het beoordelen van het resultaat. Verschillende gemeenten, waaronder Breda en Lelystad, hebben hier ervaring mee opgedaan. Het college wil een monitoringsysteem laten ontwikkelen waarmee vanaf 2017 de kwaliteit van de dienstverlening van aanbieders gemeten kan worden.

Doel: Het ontwikkelen van een monitoringsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening van aanbieders gemeten kan worden.

Planning: Drie bureaus zijn benaderd voor het doen van een offerte. Inmiddels zijn de offertes binnen en worden begin mei beoordeeld. Een eerste nulmeting wordt in het najaar van 2016 uitgevoerd.

2.4 Extra uren in bijzondere gevallen

In de praktijk blijkt dat er situaties zijn waarin tijdelijk meer ondersteuning nodig is. Deze extra ondersteuning kan niet altijd door het eigen netwerk van de klant worden opgevangen, waardoor de aanbieder deze extra ondersteuning op zich neemt. Om toch maatwerk te kunnen blijven bieden als aanbieder is de gedachte om financieel extra ruimte te creëren voor bijzondere gevallen.

Doel: Extra financiële middelen worden beschikbaar gesteld om de aanbieder de mogelijkheid te bieden om tijdelijk extra ondersteuning in bijzondere gevallen uit te voeren.

Actie: Er vindt overleg met aanbieders plaats om bijzondere gevallen nader te definiëren. Onderzocht wordt of het overschot op de HHT-middelen gebruikt kan worden om een eventuele extra inzet te bekostigen.

Planning: najaar 2016.

2.5 Reële kostprijs

Een belangrijke randvoorwaarde voor het kunnen leveren van kwaliteit is dat aanbieders voldoende gekwalificeerd personeel in dienst hebben en daarvoor reële tarieven ontvangen. Het college zal in samenspraak met aanbieders een reële kostprijsopbouw (laten) berekenen en op grond daarvan een tarief voor huishoudelijke ondersteuning voor 2017 vaststellen. Het college veronderstelt overigens dat het nieuwe tarief voor enkelvoudige huishoudelijke ondersteuning niet veel zal afwijken van het huidige tarief. Het college verwacht wel dat structureel een tariefsverhoging nodig is voor huishoudelijke ondersteuning waarbij sprake is van regieverlies.

Het overschot op de HHT-middelen kan gebruikt worden om een eventuele tariefsverhoging te bekostigen. We blijven binnen het budget voor huishoudelijke ondersteuning.

Doel: Aanbieders ontvangen een tarief voor huishoudelijke ondersteuning, gebaseerd op een reële kostprijs.

Planning: Berekening, in samenspraak met de aanbieders, vindt plaats na de zomer 2016.

2.6 Verlagen eigen bijdrage HHT

Het college zal met ingang van 1 juli 2016 het bedrag dat de burger als eigen bijdrage moet betalen voor de HHT verlagen van € 10 naar € 7,50 per uur. Dit geldt zowel voor de cliënten die huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening afnemen, als ook voor mantelzorgers.

Doel: Een toename in het gebruik van de HHT middelen door zowel cliënten die huishoudelijke ondersteuning als maatwerk afnemen, als ook voor mantelzorgers.

Planning: Verlaging vindt plaats per 1 juli 2016 en wordt regionaal afgestemd.

3. Aanpak Dienstverlening bij toegang

In dit hoofdstuk komen de acties aan de orde die we inzetten ter versterking van de dienstverlening bij met name het proces van toegang tot Wmo-voorzieningen. Het gaat hier om acties die gericht zijn op de in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gesignaleerde knelpunten.

3.1 Informatievoorziening en communicatie

Uit het KTO komen diverse signalen naar voren met betrekking tot de onbekendheid van respondenten met de werkwijze bij het (keukentafel)gesprek, met voorzieningen en met regelingen op het gebied van (mantelzorg- en cliënt)ondersteuning, eigen bijdragen, klachten en bezwaar.

Gezien deze signalen, zetten wij onderstaande acties in of scherpen wij deze aan, gericht op:

- het vergroten van de bekendheid met het (keukentafel)gesprek (doel, procedure, mogelijke ondersteuning bij het gesprek)
- het vergroten van de bekendheid met het aanbod van voorzieningen binnen de basisinfrastructuur (de algemene voorzieningen), mantelzorg- en cliëntondersteuning, eigen bijdrage en tegemoetkoming, regelingen bij klachten en bezwaar
- het vergroten van de bekendheid met mantelzorg

3.1.a. Folder 'Samen zoeken naar een oplossing'

Wanneer na melding van een ondersteuningsvraag met de burger een afspraak wordt gemaakt voor een huisbezoek, wordt aan de burger de folder 'Samen zoeken naar een oplossing' toegezonden. Met deze folder wordt de burger geïnformeerd over het doel en de aanpak van het gesprek, de manier waarop men zich kan voorbereiden en de vervolgstappen. Bekeken wordt of het nodig is om de inhoud van deze folder te verduidelijken/aan te passen.

Doel: Schriftelijke informatie in de vorm van een folder ondersteunt en bevestigt de mondelinge informatie die aan een burger wordt gegeven bij melding en in gesprek. In dit geval gaat het om informatie over het onderzoek (gesprek) naar iemands ondersteuningsvraag en over wat iemand daarin zelf kan of moet doen. Dit foldermateriaal dient volledig en duidelijk te zijn.

Planning: Juni 2016

3.1.b. Digitale sociale kaart (DSK)

Momenteel is een digitale sociale kaart (DSK) in ontwikkeling en deze is naar verwachting in het najaar actief. Het gaat om een digitale sociale kaart voor zowel burgers als professionals, gericht op het zoeken en vinden van aanbod op het gebied van zorg en welzijn, mantelzorgondersteuning, cliëntondersteuning, jeugdhulp en opvoedondersteuning, werk en inkomen, sport en onderwijs e.d.

Doel: Een digitale sociale kaart maakt het voor zowel professionals als burgers eenvoudiger om gericht te zoeken naar aanbod binnen het sociaal domein. Doordat bij deze digitale sociale kaart wordt gewerkt met directe links naar de digitale informatie van de aanbieders zelf, is deze informatie zo compleet en actueel mogelijk. Doordat de digitale sociale kaart via het internet gebruikt kan worden en openbaar is, is deze zowel voor professionals als voor burgers toegankelijk en bruikbaar.

Planning: najaar 2016

3.1.c. Website en folder

De informatie op de gemeentelijke website wordt gescreend: mogelijk moet meer of andere informatie worden opgenomen en er wordt een link naar de digitale sociale kaart gemaakt. Ook wordt een folder met algemene informatie over ondersteuning (zowel voorliggend aanbod als Wmo-voorzieningen) gemaakt en verspreid via relevante vindplaatsen.

Doel: De gemeentelijke website en de folder bieden actuele informatie over de Wmo-voorzieningen van de gemeente. Daarnaast verwijzen website en folder naar relevant (voorliggend) aanbod en initiatieven van andere organisaties. Burgers worden zo breed geïnformeerd over mogelijke ondersteuning bij het langer zelfstandig thuis wonen en maatschappelijk participeren.

Planning: medio 2016

3.1.d. De kennis over de mogelijkheden van de basisinfrastructuur verbeteren

Voor de medewerkers die het onderzoek naar de ondersteuningsvraag met de burgers uitvoeren (casemanagers/medewerkers sociaal wijkteams en loketten/medewerkers Pilot aanbieders) wordt onderzocht op welke wijze de kennis over de mogelijkheden van de basisinfrastructuur kan worden verbeterd. Bijvoorbeeld in de vorm van een informatiemarkt, waar zij nader kennis kunnen maken met de aanbieders en hun aanbod in de basisinfrastructuur.

Doel: In het onderzoek naar de ondersteuningsvraag van de burgers wordt gekeken naar de eigen kracht, de mogelijke ondersteuning vanuit het sociaal netwerk, de nodige maatwerkvoorzieningen en ook naar de ondersteuningsmogelijkheden die de algemene voorzieningen binnen basisinfrastructuur voorliggend aan de maatwerkvoorziening bieden. De medewerkers maken nader kennis met dit aanbod, zodat zij dit beter kunnen betrekken bij het onderzoek en het advies aan de burger.

Planning: medio 2016

3.1.e. Instructie casemanagers

Casemanagers worden met regelmaat geïnstrueerd om in het gesprek met de burger- waar relevant - duidelijke informatie te geven over en/of te verwijzen naar de voorzieningen in de

basisinfrastructuur, mantelzorg- en cliëntondersteuning, de eigen bijdrage en mogelijkheden voor financiële ondersteuning.

Doel: De casemanagers hebben in hun contact met de burgers een belangrijke rol met betrekking tot het informeren en adviseren over de mogelijke voorzieningen en ondersteuning op diverse gebieden. Met een extra instructie hierover, wordt bij de casemanagers nog eens onder de aandacht gebracht welke informatie en advies zij kunnen bieden. Ook wordt expliciet aandacht aan hun signaleringsrol gegeven. Zo kunnen de casemanagers hun rol hierin beter waarmaken.

Planning: Doorlopend

3.2 Passend aanbod in de basisinfrastructuur

Uit het KTO komen signalen naar voren dat respondenten geen behoefte hebben aan deelname aan een algemene voorziening en/of dat men zich niet herkent in de doelgroep waar de voorziening voor is opgezet.

Uiteraard is het van belang dat het aanbod van algemene voorzieningen aansluit op de vraag van onze burgers. Om die reden ondersteunen wij de ontwikkeling van vernieuwd aanbod binnen de basisinfrastructuur en zijn wij continu met de aanbieders in gesprek over passend aanbod.

3.2.a. Innovatieregeling

Haarlem kent een subsidieregeling voor innovatieve ontwikkelingen in het sociaal domein: 2x per jaar kunnen initiatiefnemers een aanvraag indienen.

Doel: Stimuleren van de ontwikkeling van nieuw aanbod binnen de basisinfrastructuur

Planning: 2 x per jaar kunnen aanvragen worden ingediend: voor 1 mei en voor 1 november.

3.2.b. Monitoring en sturing aanbod basisinfrastructuur

Het bereik van de (potentiële) doelgroep van een organisatie die voorzieningen aanbiedt in de basisinfrastructuur komt aan de orde tijdens de reguliere gesprekken over het prestatieplan, de tussentijdse gesprekken en bij de verantwoording. Als blijkt dat het bereik onvoldoende is of niet de juiste groep wordt bereikt, dan worden met organisaties afspraken gemaakt over verbetering of over andere vormen van inzet.

Doel: Monitoring van en sturing op het aanbod van algemene voorzieningen binnen de basisinfrastructuur.

Planning: Doorlopend

3.3 Mantelzorg

Volgens de respondenten van het kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoek is de mantelzorgsituatie niet besproken tijdens het gesprek met de gemeente. Aangegeven wordt dat mantelzorgers vaak als vanzelfsprekend zorg bieden, zich niet bewust zijn van hun situatie en dat de meesten ook niet bekend zijn met de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning, terwijl er in sommige gevallen sprake was van (dreigende) overbelasting.

Onder 3.1. is reeds aangegeven dat en hoe wij de aandacht voor mantelzorg tijdens het onderzoek (gesprek) gaan versterken. Daarnaast zetten we de volgende acties in (of hebben deze reeds ingezet) gericht op het vergroten van het bewustzijn van mantelzorg, de ondersteuning van mantelzorgers en op het herkennen van (dreigende) overbelasting van mantelzorgers.

3.3.a. Alle inwoners aangeschreven en vervolgactie

In 2015 zijn alle huishoudens in Haarlem aangeschreven met een brief waarin zij zijn geattendeerd op de mogelijkheid om zich – wanneer zij mantelzorger zijn – zich aan te melden en laten registreren bij Tandem, de regionale organisatie voor mantelzorgondersteuning. Degenen die zich lieten registreren hebben een kadobon ontvangen en zijn door Tandem gesproken.

Doel: Op deze manier hebben wij veel mantelzorgers bereikt en hen kunnen vragen om zich als mantelzorger bekend te maken bij Tandem. Wanneer zij zich inderdaad bij Tandem hebben gemeld, heeft Tandem contact opgenomen voor een gesprek waarin de mantelzorger werd geïnformeerd over het ondersteuningsaanbod van Tandem en andere partijen. De bekendheid bij deze doelgroep van ondersteuningsmogelijkheden is daardoor op een heel directe manier vergroot. In 2015 had Tandem 4042 geregistreerde mantelzorgers. Ter vergelijking: in het jaar 2014 waren er bij Tandem 2079 geregistreerde mantelzorgers.

Planning: doorlopend.

3.3.b. Intensivering mantelzorgondersteuning

Er zijn aan Tandem extra middelen beschikbaar gesteld voor de ondersteuning van mantelzorgers. Hiermee wordt o.a. onderzoek gedaan naar omissies in het aanbod van mantelzorgondersteuning en wordt het aanbod van (nieuwe vormen van) mantelzorgondersteuning gestimuleerd. (waar nodig beter passend en verruiming van het aanbod)

Doel: Met de Wmo 2015 wordt op netwerken van kwetsbare burgers explicieter dan voorheen een beroep gedaan om mantelzorg te verlenen. Dit kan voor mantelzorgers zowel emotioneel als fysiek als in andere opzichten een zware belasting zijn. We willen voorkomen dat mantelzorgers hierdoor te zwaar belast worden: signalering en ondersteuning is daarvoor essentieel. De inzet van Tandem is gericht op het versterken van de signaleringsfuncties (ook van derden, zoals huisartsen en andere professionals in het veld) en op het optimaliseren van ondersteuningsaanbod.

Planning: doorlopend

3.3.c. Inzet Huishoudelijke Hulp Toelage

De extra middelen die door het Rijk beschikbaar zijn gesteld voor huishoudelijke hulp, worden in Haarlem en Zandvoort onder meer ingezet als voorziening voor mantelzorgers: zij kunnen tegen een gereduceerd tarief een beroep doen op huishoudelijke ondersteuning.

Doel: ontlasting van de mantelzorger.

Planning: Verlaging van de eigen bijdrage naar 7,50 per uur vindt plaats per 1 juli 2016 en wordt regionaal afgestemd.

3.4 Cliëntondersteuning

Uit het KTO komen signalen naar voren met betrekking tot de onbekendheid van respondenten met de mogelijkheden voor cliëntondersteuning. Acties hierop gericht staan beschreven onder 1. Daarnaast nemen wij de manier waarop cliëntondersteuning momenteel in Haarlem en Zandvoort wordt ingevuld in de komende tijd onder de loep.

3.4.a. Nota cliëntondersteuning

We werken aan een nota over de invulling van cliëntondersteuning in Haarlem. Dat doen we in samenspraak met de Participatieraad die cliëntondersteuning als een thema voor dit jaar heeft benoemd. Het gaat hierbij zowel over de afbakening van cliëntondersteuning (definitie) als over de bekendheid en het gebruik ervan (intern en extern). Onderdeel is ook een inventarisatie van alle vormen van cliëntondersteuning die nu al worden aangeboden, van professioneel tot vrijwillig.

Doel: Kwalitatief goede, onafhankelijke en gratis cliëntondersteuning, bekend bij burger en zijn sociale omgeving.

Planning: 2016

3.5 Het onderzoek naar ondersteuningsvraag en -aanbod

Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat respondenten het gesprek tijdens het onderzoek naar de ondersteuningsvraag divers ervaren. De signalen die naar voren komen zijn

- respondenten hebben behoefte aan een vast aanspreekpunt bij de gemeente,
- de gesprekken met de gemeente worden als positief ervaren (vriendelijk en behulpzaam),
- de gesprekken met aanbieders van huishoudelijke ondersteuning worden als minder positief ervaren,

- een breed gesprek en huisbezoek, waarbij goede aandacht is voor de specifieke situatie van de betreffende cliënt, worden op prijs gesteld,
- niet altijd is duidelijk waarom en/of hoe een gesprek wordt gevoerd en wat het vervolg van de procedure is,
- niet alle respondenten zijn tevreden over de passendheid van de oplossing die in hun geval is geboden. Het gaat bijvoorbeeld om situaties waarin men niet alle gevraagde voorzieningen toegekend heeft gekregen of waarin men te weinig flexibiliteit en ruimte ervaart voor alternatieven bij het zoeken naar een oplossing .

Gezien deze signalen, zetten wij onderstaande acties in of scherpen wij deze aan, gericht op het het - waar nodig - verbeteren van de gesprekken/onderzoeken naar de ondersteuningsvraag en – aanbod.

3.5.a. Vast aanspreekpunt

De gemeente werkt met vaste casemanagers (aanspreekpunten) waar de cliënt altijd terecht kan. Daarnaast worden natuurlijk andere casemanagers ingezet als achtervang, voor het geval de vaste casemanager ziek of met verlof is. Per januari 2015 zijn de casemanagers opnieuw ingedeeld in subteams, gekoppeld aan de postcodegebieden van de sociaal wijkteams.

Doel: De herverdeling in subteams, gekoppeld aan de postcodegebieden van de sociaal wijkteams, maakt het mogelijk om te werken met korte lijnen naar de sociaal wijkteams.

Planning: reeds ingevoerd.

3.5.b. Instructie/training en intervisie casemanagers

In instructie/training aan en intervisie van casemanagers wordt aandacht besteed aan de nieuwe werkwijze die de Wmo 2015 van de medewerkers Wmo vraagt. (inclusief persoonlijk plan van de burger)

Doel: Binnen de bestaande wettelijke en lokale kaders, dient maatwerk te worden geleverd, en dat vraagt van alle betrokkenen een omslag in denken en doen. Die omslag is niet van de ene op de andere dag gerealiseerd, maar er wordt hard aan gewerkt om deze waar te maken. Training en intervisie faciliteren de casemanagers in het maken van deze omslag.

Planning: Doorlopend

3.5.c. Evaluatie gemeentelijke regelgeving

In 2016 nemen wij de lokale regelgeving m.b.t. melding, onderzoek en aanvraag van maatwerkvoorzieningen, en met name de uitwerking ervan voor de praktijk, onder de loep. Waar mogelijk komen wij met voorstellen ter vereenvoudiging. Hierbij worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2015 en het cliëntervaringsonderzoek 2016 betrokken.

Doel: Stroomlijning van het lokale beleid en lokale regelgeving met de kaders en uitgangspunten zoals die worden gegeven met de Wmo 2015.

3.6 Eigen bijdrage en financiële situatie

Uit het KTO kwam naar voren dat verschillende cliënten negatieve financiële gevolgen ondervinden van het gebruik van voorzieningen. De gemeenten Haarlem en Zandvoort hebben hiervoor diverse regelingen getroffen, waarvan wij de bekendheid willen vergroten met de onder 1. genoemde acties.

6.a. Regeling tegemoetkoming in eigen bijdrage Wmo en andere regelingen voor burgers met een krappe beurs

Per 1 januari 2015 is voor mensen met een minimuminkomen de lokale regeling tegemoetkoming eigen bijdrage Wmo van kracht. Daarnaast kennen de gemeenten andere regelingen voor burgers met een krappe beurs. (zie de folder: *Extra's voor Haarlemmers met een krappe beurs. Hulp bij een laag inkomen.*)

BIJLAGE A

Overzicht Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo 2015		
Onderdeel	Actie	Planning
Kwaliteitsslag uitvoering HO	Aanpassing afstemming en overdracht tussen gemeente en aanbieder	Juli 2016
	Opstellen kwaliteitseisen medewerker die namens de aanbieder gesprek voert met burger over invullen ondersteuningsplan.	Juli 2016
	Aanpassing ondersteuningsplan: persoonlijke woonomstandigheden burger meer inzichtelijk.	Juli 2016
	Verbeteren informatieverstrekking over Huishoudelijke Hulp Toelage.	Juli 2016
Pilot GITHA	Pilot om inzichtelijk te krijgen of met gebruik van GITHA tot het gewenste maatwerk kan worden gekomen en of GITHA een geschikt alternatief met meerwaarde t.o.v. de huidige werkwijze is.	Juli 2016
Sturen op kwaliteit	Ontwikkelen van monitoringsysteem om kwaliteit van dienstverlening te meten.	Najaar 2016
Extra uren HO in bijzondere gevallen	Onderzoek mogelijkheid inzet extra financiële middelen t.b.v. bijzondere gevallen.	Najaar 2016
Reële kostprijs	Berekening reële kostprijsopbouw en vaststelling tarief 2017.	Najaar 2016
Verlaging eigen bijdrage HHT	Verlaging eigen bijdrage bij HHT van € 10,- naar € 7,50 per uur, voor cliënten en mantelzorgers.	Juli 2016

Onderdeel	Actie	Planning
Informatievoorziening en communicatie	Aanpassen folder 'Samen zoeken naar een oplossing'.	Juni 2016
	Ontwikkeling Digitale sociale kaart (DSK)	Najaar 2016
	Aanpassen inhoud website en ontwikkelen folder ondersteuningsaanbod	Medio 2016
	Versterken kennis over basisinfrastructuur	Medio 2016
	Instructie aan casemanagers over informatie en advies aan burger en signalering	Doorlopend
Passend aanbod in de basisinfrastructuur	Innovatieregeling	Doorlopend
	Monitoring van en sturing op aanbod in de basisinfrastructuur	Doorlopend
Mantelzorg	Aanschrijven van alle inwoners en vervolgacties door Tandem	Doorlopend
	Intensivering mantelzorgondersteuning: versterking signaleringsfunctie en optimaliseren van het ondersteuningsaanbod	Doorlopend
	Inzet huishoudelijke hulp toelage: verlaging eigen bijdrage naar € 7,50	Juli 2016

Onderdeel	Actie	Planning
Cliëntondersteuning	Nota cliëntondersteuning: inventarisatie, afbakening, bekendheid en gebruik	2016
Het onderzoek naar ondersteuningsvraag en -aanbod	Vast aanspreekpunt	Is ingevoerd
	Instructie, training en intervisie casemanagers	Doorlopend
	Evaluatie gemeentelijke regelgeving	Najaar 2016
Eigen bijdrage en financiële situatie	Regeling financiële tegemoetkoming eigen bijdrage Wmo en andere regelingen	Is ingevoerd

BIJLAGE B

Jurisprudentie huishoudelijke ondersteuning

Inmiddels is er de nodige jurisprudentie ontstaan over de inzet van huishoudelijke ondersteuning. De meeste jurisprudentie betreft situaties waarin een gemeente er voor gekozen heeft huishoudelijke ondersteuning niet meer (geheel) als maatwerkvoorziening in te zetten. Deze jurisprudentie is dus van belang bij het in overweging nemen van alternatieven voor huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening. Maar ook voor huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening bevat de jurisprudentie relevante elementen.

Een schoon huis is een voorwaarde voor het blijven functioneren in eigen woonomgeving

De voorzieningenrechter van de Rechtbank Gelderland oordeelde dat het schoonmaken van de woning als algemene dagelijkse levensverrichting (ADL) moet worden gezien. Bij gebrek aan een schoon huis bestaat er een risico op vervuiling en aantasting van de gezondheid. Als zodanig vormt een schoon huis een voorwaarde om te kunnen blijven functioneren in de eigen leefomgeving als bedoeld in artikel 2.3.5, derde lid, van de Wmo 2015. Een cliënt die niet zelf (de regie over) zijn huishouden kan voeren, is daarom niet zelfredzaam. Gemeenten zijn dus verplicht om cliënten te ondersteunen met huishoudelijke ondersteuning. De Rechtbank Zeeland-West-Brabant geeft echter een geheel andere uitleg aan het begrip zelfredzaamheid en concludeert dat de gemeente ook mag besluiten huishoudelijke ondersteuning niet als maatwerkvoorziening aan te bieden.

Rechtbank Amsterdam 05-04-2016, nr. AMS 15/2563. Recentelijk heeft de rechtbank vastgesteld dat het college met het toekennen van de voorziening hulp bij het huishouden voor een 'schoon en leefbaar huis' alleen een te bereiken resultaat heeft toegekend, namelijk een 'schoon en leefbaar huis'. De wijze waarop dit resultaat kan worden bereikt, heeft het college overgelaten aan een zorgverlener. De rechtbank oordeelt dat deze gang van zaken in strijd is met de Wmo. Dit komt omdat het tot de kerntaak van het bestuursorgaan behoort om de rechten en plichten van cliënt vast te stellen. Overigens is in de nadere regels maatschappelijke ondersteuning niet dan wel onvoldoende genormeerd hoe het resultaat kan worden bereikt.

Individueel onderzoek en compensatieplicht

Verreweg de meeste uitspraken betroffen het (al dan niet geheel) stopzetten van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, zonder dat sprake was van gewijzigde omstandigheden bij de cliënt. Hierbij wordt veelal verwezen naar een algemene voorziening die belanghebbenden voortaan zelf moeten regelen en financieren. De voorzieningenrechter concludeerde dat een gemeente best mag tornen aan verworven rechten, maar dat dan sprake moet zijn van gewijzigde omstandigheden bij de cliënt: 'Een categoriale stopzetting, die dus alle burgers in een bepaalde gemeente treft, in verband met gewijzigd beleid en zonder na deugdelijk onderzoek rekening te houden met die omstandigheden, is naar het oordeel van de voorzieningenrechter niet mogelijk'.

Uit deze laatste categorie uitspraken kan nog geen eenduidige conclusie worden getrokken over wanneer een lopende indicatie voor een maatwerkvoorziening kan worden omgezet in een algemene voorziening. Wel blijkt dat het stopzetten van de maatwerkvoorziening en het verwijzen naar een algemene voorziening, feitelijk neerkomt op het beëindigen van een lopend recht. En dat betekent

dat de onderzoeksplicht bij de gemeente ligt. Voorts kunnen de volgende (voorlopige) conclusies worden getrokken:

1. Een stopzetting van een voorziening in verband met gewijzigd beleid, die niet is afgestemd op de individuele omstandigheden, is niet mogelijk.
2. Een besluit tot verlaging van een doorlopende indicatie is slechts mogelijk bij gewijzigde omstandigheden van de cliënt en dient zorgvuldig te worden onderbouwd door de gemeente.
3. Stopzetting van een voorziening met verwijzing naar producten of diensten in de markt is slechts mogelijk indien deze producten of diensten op enige wijze door of in opdracht van de gemeente zijn getroffen. Ook het louter bieden van financiële compensatie voor producten of diensten in de markt kan niet worden beschouwd als het treffen van een algemene voorziening.
4. Gemeenten mogen in zijn algemeenheid niet stellen dat een voorziening als huishoudelijke ondersteuning, algemeen gebruikelijk is. Er is altijd onderzoek nodig naar de vraag of de voorziening is aan te merken als 'een voor de persoon van de aanvrager gebruikelijke voorziening', mede gelet op diens financiële omstandigheden. Indien betrokkene de voorziening zelf kan betalen is deze mogelijk wel als algemeen gebruikelijk te beschouwen.

Inmiddels heeft ook de rechtbank Noord-Holland ook een uitspraak gedaan over een Haarlemse casus huishoudelijke ondersteuning (d.d. 10 mei 2016). Per brief wordt de commissie Samenleving hier separaat over ingelicht. Deze uitspraak vraagt om een reflectie op het proces van het toekennen van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

Hierover wordt de komende weken nagedacht. Naar aanleiding van deze uitspraak en de verwachte uitspraak op 18 mei 2016 door de Centrale Raad van Beroep zal worden bekeken of en zo ja welke gevolgen deze uitspraken moet hebben voor het vigerend beleid en de uitvoering. Overigens zullen gerechtelijke uitspraken - met name die van de Centrale Raad van Beroep - in de toekomst voor verdere noodzakelijke aanpassingen van het beleid kunnen leiden. Dit geldt overigens niet alleen voor de Wmo maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, maar voor alle maatwerkvoorzieningen.

BIJLAGE C

Reactie colleges op Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning

De colleges van Haarlem en Zandvoort besluiten binnenkort over onderschrijving van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning. De code benadrukt het belang om gezamenlijk invulling te geven aan de decentralisatiegedachte en te werken aan innovatie, zelfredzaamheid en participatie, informele zorg en om de personele en werkgelegenheidsconsequenties van de transitie in goede banen te leiden. De code hanteert zeven uitgangspunten, welke hierna worden benoemd en voorzien van een reactie van het college.

1. Werken vanuit cliënt perspectief

Reactie: De gedachte achter dit uitgangspunt sluit aan bij onze gemeentelijke uitgangspunten. Dat geldt bijvoorbeeld voor het zoeken naar slimme arrangementen, waaronder combinaties van huishoudelijke ondersteuning en begeleiding, als ook met de persoonlijke verzorging vanuit de Zorgverzekeringswet. Maar ook het belang van keuzevrijheid van de cliënt en continuïteit van de ondersteuning wordt door het college onderschreven.

2. Kansen door decentralisatie

Reactie: Het college onderschrijft de gedachte dat de decentralisatie mogelijkheden biedt om de ondersteuning thuis kwalitatief beter en tegen lagere kosten te organiseren. Consequentie is dat er verschillen tussen gemeenten kunnen ontstaan.

3. Gezonde arbeidsmarkt

Reactie: Het college onderschrijft het belang van een gezonde arbeidsmarkt en is van mening dat medewerkers aanspraak moeten kunnen maken op een adequaat pakket van arbeidsvoorwaarden. Het college wil zich echter niet mengen in de bedrijfsvoering en het werkgeverschap van aanbieders. Het college zal daarom geen actieve rol spelen bij het opzetten van een mobiliteitspool.

4. Transparant inzicht in reële kosten

Reactie: Het is goed om aan de hand van kwaliteitseisen en het vereiste deskundigheidsniveau een inschatting te maken van een reële kostprijs van de te verstrekken voorziening. Daarbij dient rekening gehouden te worden met de loonkosten van de in te zetten beroepskrachten volgens de geldende cao en met overheadkosten. Dit kan alleen als gemeente én aanbieders transparant zijn over de kostenopbouw.

5. Dialoog gericht aanbesteden

Reactie: De code gaat uit van het principe van dialoog gericht aanbesteden. De laatste aanbesteding van huishoudelijke ondersteuning is in belangrijke mate in dialoog met de aanbieders uitgevoerd. Het college onderschrijft dus deze werkwijze.

6. Duurzaam meerjarig partnerschap

Reactie: De code pleit voor meerjarige afspraken en duurzaam partnerschap tussen gemeenten en aanbieders. In onze regio zijn contracten voor meerdere jaren gesloten en wordt uitgegaan van partnerschap tussen gemeenten en aanbieders. Het college staat hier nog steeds achter.

7. Toepassen en implementeren code

Reactie: Het college onderschrijft de code. Zij zal de uitgangspunten nu en in de toekomst zoveel mogelijk toepassen.

BIJLAGE D

Vragenlijst kwantitatief cliëntervaringsonderzoek 2015

Uw ervaringen met de Wmo

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die u in 2015** hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over u. **U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Algemeen

In 2015 heeft u contact gehad met de gemeente Haarlem of Zandvoort over een hulpvraag. Het kan ook zijn dat u zich met uw hulpvraag tot een aanbieder heeft gericht. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het **contact vóór 2015 heeft plaatsgevonden, vult** u dan voor de vragen 1 tot en met 4 in: 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? *(Een cliëntondersteuner is iemand die u ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente, de zorgaanbieder, bij het onderzoek voor de Wmo-voorziening en/of de aanvraag hiervan. Dit kan iemand van een organisatie zijn, maar ook iemand uit uw omgeving, zoals een zoon of dochter, uw mantelzorger of een bekende).*

☐ Nee

☐ Ja

6. Als u gebruik heeft gemaakt van cliëntenondersteuning: van wie heeft u deze ontvangen?

Ondersteuning

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. Bijvoorbeeld: een woningaanpassing, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel, bezoek aan een activiteitscentrum, huishoudelijke ondersteuning, beschermd wonen of dagopvang. De volgende vragen gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
7. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg en/of ondersteuning op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

13. Waar heeft u zich met uw vraag om ondersteuning gemeld?

- ☐ De gemeente
☐ Sociaal wijkteam
☐ Zorgaanbieder
☐ Anders, namelijk
☐ Weet ik niet (meer) / niet van toepassing

Uw Wmo-voorziening

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nvt/ geen mening
14. Hoe tevreden bent u over de hulp/ondersteuning die u ontvangt van <NAAM AANBIEDER>? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Mantelzorg

Een mantelzorger is iemand uit uw directe omgeving die u, als u chronisch ziek of hulpbehoevend bent, (dagelijks) onbetaald verzorgt of begeleidt. Bijvoorbeeld met uit bed helpen, maaltijden verzorgen of intensieve begeleiding.

15. Heeft u een mantelzorger?

☐ Nee → Ga naar vraag 17

☐ Ja

16. Heeft u het idee dat deze mantelzorger zijn of haar taken aan kan ? (Deze vraag kunt u samen met uw mantelzorger invullen.)

☐ Nee

☐ Ja

17. Bent u bekend met Tandem (Centrum voor Mantelzorg) of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland?

☐ Helemaal niet → Ga naar vraag 20

☐ Een beetje

☐ Grotendeels

☐ Ja, helemaal

18. Heeft u gebruik gemaakt van de ondersteuning die Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg bieden?

☐ Ja

☐ Nee → Ga naar vraag 20

☐ Nee, maar wel van een andere organisatie, namelijk:.....

19. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?

Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving

	Helemaal niet	Een beetje	Veel	Zeer veel	Niet van toepassing
21. Zijn er in uw eigen omgeving (ook) andere personen dan een mantelzorger aanwezig die u hulp/ondersteuning kunnen bieden? (denk aan vrienden/familie/buren)?	☐	☐	☐	☐	☐
22. Maakt u gebruik van ondersteuning en/of hulp van personen uit uw eigen omgeving?	☐	☐	☐	☐	☐

Activiteiten en ondersteuning van andere organisaties

23. U ontvangt via de gemeente een voorziening/ondersteuning van een zorgaanbieder. Bent u ook bekend met activiteiten en/of ondersteuning die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

☐ Nee

☐ Ja

24. Maakt u hier gebruik van?

☐ Nee

☐ Ja → **Ga naar vraag 26**

25. Zo nee, waarom niet?

☐ Ik heb hier geen behoefte aan

☐ Ik ben niet bekend met het aanbod

☐ Het aanbod sluit niet aan

☐ Anders, namelijk.....

26. Mist u iets in het aanbod van activiteiten en/of ondersteuning die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

☐ Nee → **Ga naar vraag 28**

☐ Ja

27. Zo ja, welk aanbod mist u?

--

Huishoudelijke hulp toelage

De huishoudelijke hulp toelage (HHT) is een financiële bijdrage in de kosten van huishoudelijke ondersteuning voor uw mantelzorger. Ook kunt u zelf met de HHT hulp inkopen voor extra werkzaamheden die niet vallen onder de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (bijv. ramen lappen en boodschappen doen).

	Ja	Nee	Weet ik niet meer / niet van toepassing
28. Bent u door de aanbieder op de hoogte gesteld van de mogelijkheid voor het gebruiken van de Huishoudelijke Hulp Toelage voor uzelf en/of uw mantelzorger?	☐	☐	☐
29. Hebben u en/of uw mantelzorger gebruik gemaakt van de Huishoudelijke Hulp Toelage?	☐	☐	

Eigen bijdrage

	Ja	Nee	Weet ik niet meer / niet van toepassing
30. Was u, voordat u de Wmo-voorziening kreeg, door de gemeente op de hoogte gesteld van het feit dat u een eigen bijdrage moest betalen?	☐	☐	☐
31. Wist u van te voren hoe hoog die eigen bijdrage ongeveer zou worden?	☐	☐	☐
32. Bent u bekend met de tegemoetkoming bij ziekte en handicap? <i>(als u chronisch ziek bent of een handicap heeft, kunt u onder bepaalde voorwaarden een tegemoetkoming krijgen)</i>	☐	☐	☐

Onderzoeksverslag en beschikking

De beschikking is het besluit waarin de gemeente meedeelt welke voorziening/ondersteuning u van de gemeente ontvangt (de brief van de gemeente waarin het besluit staat).

	Ze er on dui delijk	On dui delijk	Dui delijk	Ze er dui delijk	Niet van toe pas sing / weet ik niet (meer)

33. U heeft na afronding van het onderzoek een onderzoeksverslag ontvangen. Was het verslag duidelijk voor u ?	☐	☐	☐	☐	☐
34. Was het besluit van de gemeente (beschikking) duidelijk genoeg voor u?	☐	☐	☐	☐	☐
	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
35. Ik kan me vinden in het afgegeven besluit (de beschikking).	☐	☐	☐	☐	☐

Klachten

36. Heeft u gedurende het ontvangen van uw zorg klachten over de geleverde ondersteuning of het contact met de gemeente gehad?

☐ Nee → **Ga naar vraag 40**

☐ Klachten over de geleverde ondersteuning

☐ Klachten over de gemeente

37. Was het voor u duidelijk waar u terecht kon met uw klacht?

☐ Nee

☐ Ja

38. Op welk onderwerp(en) had uw klacht betrekking? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

☐ Bejegening door ambtenaren

☐ Bejegening door de zorgaanbieder

☐ Resultaat van de ondersteuning,

☐ Wachtijd/levertijd

☐ Communicatie en informatie

☐ Anders, namelijk

39. Als u een klacht heeft ingediend, bent u tevreden over de afhandeling van de klacht?

☐ Nee

☐ Ja

Bezwaar

40. Heeft u gedurende het ontvangen van uw zorg bezwaar willen indienen over uw beschikking?

☐ Nee

☐ Ja

41. Indien u wel een bezwaar wilde indienen, maar geen bezwaar hebt ingediend, waarom heeft u dit niet gedaan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

☐ Ik wist niet hoe ik mijn bezwaar in kon dienen

☐ Het was teveel moeite om bezwaar in te dienen

☐ Ik had het idee dat het geen zin heeft om een bezwaar in te dienen

☐ Anders, namelijk

☐ Niet van toepassing

42. Als u een bezwaar heeft ingediend, bent u tevreden over de afhandeling van uw bezwaar?

☐ Nee

☐ Ja

Communicatie en informatievoorziening

	Ze er slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Ze er goed	Niet van toepassing / weet ik niet (meer)
43. Hoe beoordeelt u de communicatie en informatievoorziening vanuit de gemeente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. Hoe beoordeelt u de communicatie / informatievoorziening vanuit de zorgaanbieder van wie u ondersteuning ontvangt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

45. Waar zou u meer informatie over willen hebben vanuit de gemeente of vanuit uw zorgaanbieder?

46. Zou u het op prijs stellen als de gemeente na enige tijd contact met u zou opnemen over de geleverde ondersteuning ?

☐ Ja

☐ Nee, ik heb hier geen behoefte aan

☐ Nee, ik neem dan liever zelf contact op met de gemeente

☐ Geen mening

47. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?

Tot slot

Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête zouden wij later dit jaar misschien graag eens met een groep burgers verder in gesprek gaan over hun ervaringen met de WMO.

Bent u eventueel bereid om later dit jaar eens met een groep burgers over dit onderwerp door te praten? Laat dan hier uw telefoonnummer of e-mailadres achter! Het achterlaten van deze gegevens betekent niet dat de gemeente inzage krijgt in uw antwoorden. ZorgfocuZ zal deze informatie scheiden van de door u ingevulde enquête.

Bent u benieuwd naar de resultaten van dit onderzoek? Laat dan hier uw e-mailadres of adresgegevens achter, dan sturen wij een samenvatting van de resultaten!