

Jur Botter, Gemeente Haarlem
Wethouder Welzijn & Volksgezondheid

Gert-Jan Bluijs, Gemeente Zandvoort
Wethouder Welzijn, Cultuur, Sport en Financiën

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de:
de Commissie Samenleving Haarlem en Zandvoort
Participatieraad
Adviesraad sociaal domein Zandvoort

Datum	5 oktober 2016
Contactpersoon	G. Nijland
email	gnijland@haarlem.nl
Kenmerk	2016/351770
Doorkiesnummer	023-5113216
Bijlagen	2; rapportages 'Cliëntervaringsonderzoeken Wmo gemeenten Haarlem en Zandvoort'
Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo

Geachte leden van de Commissie Samenleving en de Participatieraad/ adviesraad sociaal domein van de gemeenten Haarlem en Zandvoort,

Met deze brief informeren wij u als portefeuillehouders Wmo over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort. (hierna : ceo).

Inleiding en context :

Het betreft een kwantitatief onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de toegang tot en de kwaliteit van de ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De uitvoeringsorganisaties van Haarlem en Zandvoort werken hierin samen. De enquêtes zijn schriftelijk uitgezet en voor het eerst konden de enquêtes als extra mogelijkheid ook digitaal ingevuld worden.

Dit kwantitatieve onderzoek betreft het landelijke wettelijke verplichte onderzoek op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015. De resultaten hiervan worden door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor alle gemeenten verzameld in de 'gemeentelijke monitor Sociaal Domein' zodat gemeenten zich ook landelijk kunnen vergelijken.

Het wettelijk verplichte jaarlijkse ceo bestaat uit een twaalfal landelijk verplichte vragen zoals deze zijn opgesteld door de VNG. Deze gaan over:

- De cliëntervaringen met hoe met de hulpvraag is omgegaan;
- Hoe de kwaliteit van de geleverde ondersteuning is ervaren;
- Welk effect deze ondersteuning heeft op de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

De gemeenten Haarlem en Zandvoort hebben er daarnaast voor gekozen om de verplichte vragenlijst uit te breiden met vragen over:

- De mate van tevredenheid over de aanbieders waarvan de ondersteuning is ontvangen;
- Of er een mantelzorger is en zo ja of er ondersteuning is vanuit Tandem;
- Of er hulp en ondersteuning is in de omgeving;
- De mate van bekendheid met en gebruik maken van mogelijkheden in de basisinfrastructuur;
- Het gebruik van de huishoudelijke hulp toelage;
- Bekendheid met de eigen bijdrage die betaald moet worden;
- Helderheid van de beschikking en de mogelijkheden voor het indienen van klachten en bezwaar;
- De communicatie en de informatievoorziening vanuit de aanbieders en de gemeente.

In verband met het laat beschikbaar komen van de landelijk verplichte vragenlijst, is het veel gemeenten niet gelukt om het ceo voor 1 juli jl. afgerond te hebben. Dit is er de reden van dat VWS de datum van dataverzameling heeft opgeschoven naar 1 september as. Om deze reden kunnen wij ons als gemeenten Haarlem en Zandvoort op dit moment nog niet landelijk vergelijken, omdat het ministerie heeft aangegeven dat de landelijke cijfers pas vanaf oktober 2016 bekend zijn. De gemeenten Haarlem en Zandvoort is het wel gelukt om tijdig het onderzoek af te ronden. In het najaar komen wij hierop terug.

De resultaten van het thans voorliggende ceo volgen snel op het kwalitatieve onderzoek naar de toegang tot de ondersteuning zoals dit is uitgevoerd in oktober 2015 (registratienummer 2014 / 459068). De uitkomsten van dit onderzoek zijn mede aanleiding geweest voor het “Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang tot de Wmo 2015”, zoals dit is behandeld bij de commissievergadering van 16 juni 2016 (Zandvoort) en op 20 juni 2016 (Haarlem; hierna: plan van aanpak). De uitkomsten van het voorliggende ceo worden hierbij betrokken. Het beeld is dat de uitkomsten van dit ceo de maatregelen uit het plan van aanpak bevestigen.

Het onderzoek is uitgevoerd onder een omvangrijke groep respondenten, vanwege de wens om resultaten op de gecontracteerde aanbieders te kunnen herleiden. Ruim 3200 cliënten zijn aangeschreven (Haarlem 2.375 en Zandvoort 849 burgers). De uiteindelijke respons was ruim 40% waardoor er sprake is van een representatief onderzoek op grond waarvan er valide uitspraken gedaan kunnen worden.

De resultaten

Hieronder worden de resultaten per vragencluster samengevat en waar relevant geven wij aan welke eventuele extra verbeteracties noodzakelijk zijn op het plan van aanpak Wmo. De resultaten gelden voor zowel de gemeente Haarlem als Zandvoort. Waar er verschillen zijn in de uitkomsten worden deze vermeld.

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Zij geven hier in Haarlem gemiddeld een 7,3 voor. In Zandvoort ligt de waardering iets lager, daar wordt een 7,1 gegeven.

Deel I: de landelijk verplichte vragen

1. Contact met de gemeente / schriftelijke communicatie met de burger

70 % van de respondenten geeft aan te weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. 60 % is hierbij tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen zijn. 20 % is hier ontevreden over. Er is inmiddels gewerkt aan een snellere afhandeling van meldingen die binnenkomen op het team Wmo voorzieningen. Een onlangs ingericht screenteam beoordeelt of meldingen meteen afgedaan kunnen worden. De verwachting is dat de snelheid hiermee zal toenemen. Verder wordt bevestigd dat de bekendheid met de gratis cliëntondersteuning klein is (60 % is hiervan niet op de hoogte). In het plan van aanpak is dit al een actiepoint. Uiteindelijk komen 50 % van de hulpvragen bij de gemeente terecht. Bij de zorgaanbieder komt ruim 16 % van de hulpvragen binnen. Bij het sociale wijkteam komen de minste hulpvragen binnen (4 %).

80 % van de respondenten geeft aan dat het onderzoeksverslag naar de hulpvraag duidelijk was. 50 % vindt dit van de beschikking. In Zandvoort ligt dit iets lager (resp. 75 % en 45 %) Een beschikking is vaak juridisch ingekleed. Op dit moment is de beschikking aangepast en qua taal en lay out flink vereenvoudigd.

2. Kwaliteit van de ondersteuning

Bijna 70 % is hier tevreden over en vindt daarnaast dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De huishoudelijke hulp wordt als minder passend ervaren. In het plan van aanpak wordt aan deze voorziening ruim aandacht geschonken. Met ingang van 25 juli 2016 stelt de gemeente zelf weer indicaties op basis van de normen die werden gehanteerd vóór 1 januari 2015 (op basis van de “Wmo richtlijn Indicatieadviesing voor Hulp bij het Huishouden” van het ciz). Vanaf half augustus 2016 worden daarnaast alle 3.500 burgers die hulp bij het huishouden ontvangen op de resultaatsgerichte werkwijze opnieuw bezocht en bij deze burgers wordt ook gekeken aan de hand van de ciz normen of de huidige ondersteuning aangepast moet worden. Burgers krijgen dus weer een indicatie van de gemeente die is gebaseerd op een concreet aantal uren per week.

3. Wat levert de ondersteuning mij op ?

75 % van de respondenten geeft aan dat zij een positief effect van de ondersteuning ervaren qua zelfredzaamheid. De invloed op de kwaliteit van leven en op het feit of de respondenten beter in staat zijn om de dingen te doen die zij willen, antwoord 65 % positief. 10 % geeft aan dat de ondersteuning niet bijdraagt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Gelet op de samenvatting van de open vragen is de conclusie dat de huishoudelijke ondersteuning het resultaat met name negatief beïnvloed. De eigen bijdrage en de Wmo-taxi zijn echter ook factoren die het resultaat negatief beïnvloeden. Aan de eigen bijdrage wordt in het plan van aanpak aandacht geschonken. Voor de Wmo-taxi wordt vanaf 1 januari 2017 regionaal gewerkt aan een bundeling van het doelgroepen vervoer en een integratie met het reguliere openbare vervoer, waardoor de naar verwachting de vervoersmogelijkheden zullen toenemen.

Deel II : de vragen die de gemeenten zelf hebben toegevoegd

4. Mantelzorg

Een derde van de respondenten heeft een mantelzorger. Dat is een behoorlijk deel. Van de mensen met een mantelzorger geeft een vijfde deel aan dat deze mantelzorger zijn of haar taak niet aan kan. Dit geeft aan dat mantelzorgondersteuning van groot maatschappelijk belang is. In het plan van aanpak Wmo zijn hier acties voor geformuleerd. Er wordt doorlopend in samenwerking met Tandem onderzocht hoe het ondersteuningsaanbod geoptimaliseerd kan worden.

Een concrete actie die per 1 juli jl. is ingegaan is de verlaging van het tarief voor de huishoudelijke hulp toelage van € 10,00 naar € 7,50 per uur. Hiermee kan de mantelzorger voor zijn of haar eigen huis huishoudelijke ondersteuning inkopen, zodat de mantelzorg beter volgehouden kan worden.

Daarnaast is gebleken dat ruim 70 % van de respondenten niet op de hoogte is van de mantelzorgondersteuning die Tandem kan bieden op dit moment. In overleg met Tandem en de partners in de stad word gezocht naar adequate maatregelen om hier verbetering in te realiseren. De cliënten die gebruik hebben gemaakt van de ondersteuning door Tandem of door het Platform Mantelzorg, geven een 7,0 (Zandvoort 6,8) voor deze ondersteuning. Het is dus jammer dat niet meer mensen die hier op aangewezen zijn gebruik maken van deze ondersteuning. Met name respijtzorg (inzet van een tijdelijke professionele hulp) wordt gezien als een goede mantelzorgondersteuning. Dat is op dit moment al mogelijk. Middels een werkinstructie zullen wij dit nogmaals onder de aandacht van de casemanagers brengen. Ook kan de nieuwe sociale kaart hier een belangrijke rol in spelen

5. Ondersteuning vanuit de eigen omgeving / netwerk

Een belangrijk signaal is dat 40 % van de respondenten niet beschikt over een netwerk waar een beroep op gedaan kan worden. Nog eens 40 % geeft aan wel te beschikken over een netwerk, maar dat er weinig mensen zijn waar een beroep op gedaan kan worden. Slechts 10 % van de respondenten geeft aan veel terug te kunnen vallen op hulp uit het netwerk. Hieruit blijkt dat een beroep op het netwerk vaak tekort zal schieten en dat de gemeente in de meeste gevallen professionele hulp zal moeten inzetten om aan de hulpvraag tegemoet te komen. In de praktijk worden de mogelijkheden van het netwerk in kaart gebracht.

6. Basisinfrastructuur

67 % van de respondenten geven aan onbekend te zijn met de algemene voorzieningen uit de basisinfrastructuur. In Zandvoort is dit 53 %. 75 % van de respondenten maakt geen gebruik van de mogelijkheden in de basisinfrastructuur. Dit bevestigt het beeld van het kwalitatieve onderzoek hierover. In het plan van aanpak zijn hiervoor actiepunten ontwikkeld. Een betere ontsluiting van alle mogelijkheden die er al zijn kan helpen om de bekendheid met en het gebruik van de basisinfrastructuur te vergroten. Bij de genoemde zaken die cliënten missen, zitten namelijk veel activiteiten die nu al aangeboden worden, zoals inlooppunten voor een kopje koffie, klussendiensten en activiteiten voor mensen met soortgelijke beperkingen.

De wens voor het maken van dagjes uit of het onder begeleiding doen van boodschappen wordt op dit moment onderzocht in samenwerking met het Nationale Ouderenfonds. Dit fonds is bereid om te helpen om een boodschappenplusbus te laten rijden in Haarlem en Zandvoort.

Een heldere digitale sociale kaart kan helpen om het aanbod en de vraag beter te matchen. In het najaar van 2016 wordt dit gelanceerd. Daarnaast organiseren we in 2016 een informatiemarkt over het aanbod in de basisinfrastructuur voor casemanagers en andere professionals in de frontlinie.

Met het Transformatieprogramma Sociaal Domein (Innoveren en ontzorgen, reg.nr. 2015/168421) stimuleert de gemeente met een innovatieregeling partijen in het veld om nieuw, passend aanbod te ontwikkelen. De commissie Samenleving van de gemeente Haarlem is recent geïnformeerd over de resultaten van de innovatieregeling over de afgelopen periode.

In Zandvoort loopt er op dit moment een nieuwe uitvraag bij maatschappelijke instellingen en organisaties, waarbij veel aandacht is voor een betere ontsluiting en bekendheid met het aanbod voor de Zandvoorters.

7. Huishoudelijke hulp toelage

De huishoudelijke hulp toelage is extra rijksgeld ter stimulering van de arbeidsmarkt voor huishoudelijke ondersteuning. Met deze extra middelen kunnen zowel cliënten als mantelzorgers (extra) huishoudelijke hulp inkopen tegen een relatief laag tarief van € 7,50 per uur. De mogelijkheden hiervoor zijn bij bijna 60 % van de respondenten onbekend. In het plan van aanpak wordt hier aandacht aan besteed. In samenwerking met tandem en de aanbieders zal deze mogelijkheid structureel onder de aandacht gebracht worden.

8. Eigen bijdrage

80 % van de respondenten was op de hoogte van het feit dat er een eigen bijdrage wordt geheven. 70 % wist echter niet hoe hoog deze eigen bijdrage precies was. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en het vermogen van de inwoner en bedraagt nooit meer dan de kostprijs van een voorziening. Inkomensgegevens zijn gegevens waarover de gemeente niet beschikt. Via de rekentool van het CAK kan de inwoner zelf berekenen wat de uiteindelijke hoogte is van de eigen bijdrage.

Voor mensen met een minimum inkomen is er de regeling Tegemoetkoming eigen bijdrage Wmo. 65 % is hiervan niet op de hoogte. Op grond van deze gemeentelijke regeling kan op aanvraag 90 % van de eigen bijdrage in het kader van de Wmo gecompenseerd worden. Deze regeling zal in een flyer meegestuurd worden bij de beschikking.

Zoals al is vermeld in het plan van aanpak, benadrukken wij dit nogmaals in een werkinstructie aan de casemanagers en aanbieders¹ zodat voor burgers beter duidelijk wordt wat de systematiek van de eigen bijdrage precies inhoudt.

¹ Hier worden de aanbieders bedoeld die net als de gemeente onderzoek doen in het kader van melding en onderzoek (de zogeheten pilotaanbieders).

9. Klachten en bezwaar indienen

83 % van de respondenten heeft geen klacht gehad over de geleverde ondersteuning of het contact met de gemeente. Over de geleverde ondersteuning had 12 % van de respondenten een klacht en over de gemeente 5 % van de respondenten.

Van de cliënten die een klacht hadden, gaf de helft aan niet te weten waar ze met een klacht terecht kunnen. Dit is een aandachtspunt, omdat klachten een belangrijke informatiebron vormen voor het doorontwikkelen van de gemeentelijke dienstverlening en voor de gesprekken die de gemeente met de aanbieders voert over de geleverde kwaliteit van de ondersteuning.

85 % van de respondenten heeft geen reden gehad om bezwaar aan te tekenen tegen de gemeentelijke beschikking.

Als extra actiepoint voor het plan van aanpak zal er een 'flyer nazorg' gemaakt worden waarin voor mensen duidelijk wordt waar ze moeten zijn met hun klachten en bezwaren. Ook worden ze in deze flyer expliciet uitgenodigd om een klacht of een bezwaar in te dienen en dat dit geen nadelig effect heeft op de ondersteuning die ze ontvangen. Het heeft dus zin om een klacht of een bezwaar in te dienen.

10. Communicatie en informatievoorziening

35 % van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening vanuit de gemeente. De aanbieders scoren met 50 % tevredenheid een stuk hoger. In het plan van aanpak hebben wij ook al vastgesteld dat informatie en communicatie de rode draden zijn bij de meeste acties. Vaak schort het hier aan. In samenwerking met de afdeling communicatie zal gezocht worden naar een effectievere manier van communiceren met de burgers. Hierbij moet rekening gehouden worden met de hoeveelheid informatie die mensen vanuit de gemeente en de aanbieders te verwerken hebben. Dat is heel wat. Dit vraagt om een goed getimede en gedoseerde wijze van communiceren met de burgers.

In het najaar ligt er een integraal pakket klaar voor de burgers, waarbij rekening gehouden wordt met de genoemde informatiebehoefte van de burgers, zoals onder meer informatie over de eigen bijdrage, over het gesprek met en de werkwijze van de gemeente en de mogelijkheden die er zijn in de basisinfrastructuur.

Deel III: herleidbaarheid van de resultaten op de gecontracteerde aanbieders

Wij hebben ervoor gekozen om respondenten uitspraken te laten doen over de kwaliteit van de ondersteuning van de specifieke aanbieder waar dit van ontvangen wordt. In totaal ging het om 32 aanbieders. Het aantal respondenten per aanbieder varieert sterk. Om valide uitspraken te kunnen doen is een respons van minimaal 30 personen per aanbieder noodzakelijk vanwege een voldoende betrouwbare uitkomst. Uiteindelijk kunnen er om deze reden slechts over 11 aanbieders valide uitspraken gedaan worden. Dit is er ook de reden van dat wij geen inzage geven in de resultaten per aanbieder, omdat slechts over een klein deel uitspraken gedaan kunnen worden en over het overige deel niet. Uiteraard zijn de resultaten van het ceo wel een gespreksonderwerp met de desbetreffende aanbieders door de contractmanagers.

Het algemene beeld is dat aanbieders gemiddeld een 7,3 scoren op het gebied van de kwaliteit van de zorg en de ondersteuning. Een klein aantal aanbieders scoort iets onder gemiddeld (3). Een tweetal aanbieders scoort bovengemiddeld. Geen enkele

aanbieder scoort op de belangrijkste fronten een onvoldoende. Er was dus ook geen aanleiding om contracten met één of meerdere aanbieders te gaan beëindigen op basis van het voorliggende ceo.

maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

Er is extra aandacht geweest voor de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, gelet op de vele raadvragen en moties ter zake. Inmiddels is deze maatwerkvoorziening zoals deze was ten tijde van het onderzoek radicaal gewijzigd. De aanbieder heeft met ingang van medio juli jl. geen rol meer in het opstellen van het ondersteuningsplan met als resultaat een schoon en leefbaar huis. De gemeente stelt weer net als vóór 1 januari 2015 zelf een indicatie in hele uren en geeft deze indicatie door aan de aanbieder van keuze, die vervolgens deze indicatie gaat uitvoeren. De aanbieder kan vervolgens de exacte en de werkelijk geleverde uren bij de gemeente declareren (p x q principe).

Ondanks het feit dat burgers in de open velden regelmatig opmerkingen hebben gemaakt over de huishoudelijke ondersteuning (te weinig uren, uitvoeringskwaliteit is minder, wisselende hulpen etc.) geven de respondenten gemiddeld een 7,0 voor de uitvoeringskwaliteit over sec de huishoudelijke ondersteuning. Dit is een fractie lager dan het oordeel van de respondenten over alle maatwerkvoorzieningen tezamen.

In een eerder stadium hebben wij u ook geïnformeerd over de tevredenheid over de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Toen gaven wij gemiddeld een resultaat van 7,3 aan. Alle respons was destijds nog niet binnen. Dit betrof dus een tussenstand. Op basis van de totale respons moet dit cijfer gecorrigeerd worden naar een 7,0.

Wij werken daarnaast aan een monitoringssysteem om de kwaliteit van de aanbieders concreet te gaan meten in de woonhuizen van onze burgers met huishoudelijke ondersteuning. Wij starten hier in oktober as. mee en wij houden u hiervan op de hoogte.

Viva! Zorggroep

Gelet op de discussies en de vragen vanuit de commissies Samenleving over de aanbieder Viva!, willen wij bij deze aanbieder wel apart stil staan. Viva! is één van de 11 aanbieders waar wel valide uitspraken over gedaan kunnen worden. In het kader van de verlenging van de contracten zijn de resultaten van het ceo meegewogen. Gebleken is dat er geen aanleiding is om de Viva! Zorggroep uit te sluiten van contractverlenging, omdat Viva! op een aantal communicatie-aspecten na, op het terrein van de kwaliteit van de ondersteuning gemiddeld scoort ten opzichte van andere aanbieders. Uiteraard zullen wij de communicatieve zaken gaan bespreken met Viva! en hierin verbetering gaan aanbrengen.

Tot slot

Wij zijn blij met de resultaten van dit ceo. Veel gaat er goed. Dit neemt niet weg dat er ook nog veel werk aan de winkel is om zaken die minder goed gaan te verbeteren. Hier wordt op dit moment hard aan gewerkt. In het plan van aanpak kunt u de acties lezen. Bij dit plan van aanpak worden ook het position paper

huishoudelijke ondersteuning (regnr. 2016/286332) en de ingediende moties bij de kadernota (moties 10, 32, 41 en 42) betrokken. Deze zaken worden integraal opgepakt.

Wij houden u periodiek op de hoogte hiervan. Daarnaast overwegen wij om in het najaar weer een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Op deze manier willen wij de effecten van het beleid voor de inwoners van Haarlem en Zandvoort nauwgezet blijven volgen.

Met vriendelijke groet,



Jur Botter
wethouder Haarlem



Gert-Jan Bluijs
wethouder Zandvoort

Gemeente Zandvoort



Bijlagen:

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem;
2. Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Zandvoort.