

**Betreft: Advies van Participatieraad inzake Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Wmo 2013**

Voorzitter en leden van de Commissie,

We ontvingen de reactie van het College op ons advies betreffende het Klanttevredenheidsonderzoek WMO 2013. De reactie was gedateerd 2 december 2014 en vandaag, 4 december 2014 bij u al op de agenda. Er was dus geen tijd meer voor een briefwisseling richting College. Vandaar dat we gebruik maken van het inspreekrecht in uw Commissie. Op enkele punten willen wij ingaan en hopen dat ook u als commissie daar aandacht aan wilt schenken.

**RESPONS**

Allereerst hebben wij het College erop geattendeerd dat een respons van 34% wel erg mager is t.o.v. de referentiegemeenten, die op 54% uitkomen. Ons voorstel om enkele groepsinterviews te houden met betrokkenen om erachter te komen waarom wel of niet wordt meegedaan, wijst het College van de hand. De implementatie van de WMO 2015 heeft prioriteit. Wij denken dat uit enkele groepsinterviews ook zou kunnen blijken dat een enquête met zo'n 95 vragen over allerlei onderwerpen, wel erg uitgebreid is. Het betreft een kwetsbare groep. De meeste mensen hebben hulp nodig bij het invullen. Het College wijst erop dat bij afwijken van de SBOG enquête de landelijke vergelijkbaarheid niet meer opgaat. Wellicht is het dan handiger om jaarlijks op een paar onderdelen vragen te stellen. Dan blijft het argument van vergelijkbaarheid staan.

**AFWIJKENDE PERCENTAGES**

In ons advies leggen we ook de vinger bij enkele percentages waar Haarlem duidelijk afwijkt van andere gemeenten. Dat is het geval bij het verstrekken van de OV-pas (in Haarlem 45% en in de referentiegemeenten 36%.) Vanwaar dat verschil? Het College gaat daar niet echt op in en het lijkt ons toch belangrijk om te achterhalen hoe deze verschillen tot stand komen.

Een andere opvallende afwijking is het verstrekken van woonvoorzieningen zoals traplift, aanpassing keuken en/of badkamer enz. In Haarlem een verstrekking van 48% tegen elders 32%. Gezien het feit dat het hier om vrij kostbare aanpassingen gaat lijkt het ons belangrijk om de totstandkoming van de indicering na te gaan.

**KLACHTENAFHANDELING**

Het is teleurstellend dat 19% van de respondenten klagen over de verstrekte voorziening. De meeste klachten gaan over de zorgaanbieders en leveranciers. Het College antwoordt dat de zorgaanbieders en leveranciers geselecteerd zijn op goede dienstverlening en klachtenafhandeling. Je kunt je afvragen hoe zwaar die selectie dan wel is. De Participatieraad adviseert om niet te wachten tot er een klacht komt, maar kort na de dienstverlening contact op te nemen en vragen hoe het gaat. Dát is nazorg en daarmee voorkom je onvrede/klachten en bezwaren. Het College gaat niet in op deze

voorgestelde nazorg en dat is jammer. Goede dienstverlening moet ertoe leiden dat cliënten zich gehoord weten en dat een passende oplossing is aangedragen.

#### INFO AAN MANTELZORGERS

Ook willen we aandacht vragen voor mantelzorgers. Wij pleiten ervoor dat zij altijd bij het beoordelingsgesprek aanwezig zijn. Het College is het daarmee eens, maar aan het eind van de beantwoording bij 3a staat, dat de keuze aan de client zélf wordt overgelaten. Hier wordt onderschat hoe, met name ouderen geneigd zijn de situatie rooskleuriger voor te stellen dan die in werkelijkheid is. Daarnaast is beginnende verwardheid niet direct merkbaar voor een buitenstaander en wel voor de mantelzorger.

In de beantwoording lezen we dat het College op dit moment inventariseert hoe en waar ondersteuning voor mantelzorgers plaats kan vinden. Er wordt echter niet ingegaan op de vraag van de Participatieraad of het gesprek daadwerkelijk informatie bevat over respijtzorg.

#### ZORGPLAN

Tenslotte, onder het kopje Hulp bij het huishouden gaat het over het zorgplan dat op geregelde tijden met de cliënt doorgesproken dient te worden. Het is teleurstellend dat 74% van de respondenten aangeeft dat er zelden of nooit over gesproken wordt. Het niet nakomen van die plicht kan een boete tot gevolg hebben. Het college reageert dat het vanaf 2015 anders georganiseerd gaat worden want en ik citeer: “De zorgaanbieder moet op gezette tijden het ondersteuningsplan bespreken”. Dat is geen nieuw beleid, dat had altijd al gemoeten. Er is sprake van achterstallig onderhoud. Het gaat hier notabene over een kwaliteitsindicator van de Volksgezondheid!!!

Voorzitter, dames en heren van de Commissie, wij hopen dat u deze overwegingen wilt betrekken bij uw discussie.

Dank u voor uw aandacht.