

College van burgemeester en wethouders

Retouradres Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de Participatieraad Haarlem

cc. de leden van de gemeenteraadscommissie Samenleving

Datum	1 december 2014
Ons kenmerk	Uw brief met reg.nr. 2014/16
Uw kenmerk	SZW/Wmo/2014/424873
Contactpersoon	G. Nijland
Doorkiesnummer	023-5113216
E-mail	gnijland@haarlem.nl
Onderwerp	reactie op ongevraagd advies Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2013

Geachte mevrouw Nelemaat,

Uw advies van 7 november jl. naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo over het jaar 2013 hebben wij met belangstelling gelezen. In deze brief geven wij u onze reactie op uw tips en aanbevelingen.

1. Verantwoording en achtergrondgegevens : Respons:

Tip 1a :houd enkele groepsinterviews met betrokkenen om erachter te komen waarom wel of niet meegedaan wordt aan het onderzoek.

De respons van het onderzoek over 2013 is met 34 % een stuk lager dan het gemiddelde van 54 % bij de referentiegemeenten. Mogelijke oorzaak hiervan zijn genoemd in de brief van wethouder Van der Hoek van 6 oktober jl.

Een verder onderzoek hiernaar achten wij niet nodig, omdat dit weinig toe zal voegen aan de genoemde argumenten. De samenloop van de vele onderzoeken was uniek in deze periode. Daarnaast is er een vrij grote inspanning nodig om een onderzoek te doen onder de respondenten naar andere mogelijke oorzaken. Gelet op de implementatie van de Wmo 2015 is er geen ruimte om dit onderzoek in te passen.

Tip 1b: is het mogelijk de vragenlijst nog eens kritisch door te nemen en vragen over details te schrappen ?

Ja dan kan. Wij stellen voor om gezamenlijk de energie te steken in het klanttevredenheidsonderzoek over het jaar 2014. Het huidige format van de vragenlijst kan dan kritisch doorgenomen worden. We zullen hierbij wel rekening moeten houden met de landelijke vergelijkbaarheid

2. Contact met de gemeente:

Tip 2: Ga in principe altijd uit van persoonlijke gesprekken, tenzij de cliënt zelf aangeeft dat het telefonisch kan worden gedaan.

De werkwijze van de gemeente is erop gericht na een eerste kort telefonische contact vast te stellen of een onderzoek verder telefonisch kan worden afgehandeld of dat een huisbezoek wenselijk is. Persoonlijke gesprekken hebben uiteraard de voorkeur. Er wordt dan ook een zorgvuldige afweging gemaakt of een persoonlijk gesprek bij de burger thuis van belang is om goed inzicht te krijgen in de situatie van de burger.

Tip 3a: Regel het zo dat bij de gesprekken altijd de mantelzorger en/of een familielid aanwezig is. In sommige gevallen kan zelfs een derde persoon tot een beter inzicht in de situatie leiden

Uitgangspunt in 2015 is ook dat een onderzoek plaatsvindt op alle leefgebieden. Hierbij wordt de sociale omgeving zoveel als mogelijk betrokken. De gemeente verzoekt de burger het netwerk zoveel mogelijk te betrekken bij de hulpvraag en om het netwerk daar waar de burger dit zelf wenst aanwezig te laten zijn bij gesprekken.

In uw inleiding op deze tip geeft u aan dat professionals bereid moeten zijn om buiten kantoor tijden te werken. In principe vinden onderzoeken plaats binnen kantoor tijden. Onze organisatie is er niet op ingericht om buiten deze tijden onderzoeken te doen. Wel wordt zo veel als mogelijk is rekening gehouden met de mogelijkheden van de burger en zijn of haar mantelzorger.

Tip 3b: Richt de vraagstelling ook op de mantelzorger en geef indien nodig voorlichting over respijtzorg.

Juist door de brede en integrale insteek van het gesprek met de burger en de beleidsuitgangspunten zijn die gesteld is er aandacht voor de mantelzorger tijdens het onderzoek/het gesprek. De voorlichting naar de mantelzorger toe is op dit moment vast onderdeel van de onderzoeksfase/het gesprek. Verder wordt er geïnventariseerd wat er op dit moment aanwezig is in de stad aan ondersteuning en waar er door mantelzorgers nog wensen te vervullen zijn en of aandachtspunten worden ervaren. Op een later moment communiceren wij met de resultaten hiervan.

Klachten en bezwaren:

Tip 4a: Stel een laagdrempelig klachtenmeldpunt in betreffende gemeente, zorgverleners en leveranciers en breng deze onder bij het werkveld van de onafhankelijke Ombudsman/vrouw Sociaal Domein.

Klachten en bezwaren kunnen in eerste instantie het beste worden gemeld bij en besproken met de aanbieders zelf. Die zijn vaak in staat direct zaken op te lossen. Als mensen zich niet tot de aanbieder willen richten of ontevreden zijn over de reactie van de aanbieder dan kan diegene zich wenden tot zijn of haar contactpersoon bij het team Wmo-voorzieningen of bij de afdeling Juridische

Zaken. Uw tip wordt betrokken bij de motie “regionale ombudsfunctie sociaal domein”.

Tip 4b: neem na de dienstverlening contact op met de cliënt en pleeg nazorg. Stel hiervoor een reactietermijn in. Dit kan onvrede/klachten/bezwaren voorkomen. Geef informatie hoe een reële klacht moet worden gemeld of hoe een bezwaar kan worden ingediend.

De door ons gecontracteerde zorgaanbieders zijn mede geselecteerd op eisen rondom een goede dienstverlening en klachtenafhandeling. Zij geven zelf ook bij mensen die hun hulp, diensten en/of voorzieningen ontvangen aan hoe zij opmerkingen, suggesties en klachten kunnen doorgeven aan hen. Daarnaast geven wij vanuit de gemeente zowel in contact met de aanvrager van een voorziening als in de formele beschikking daarover aan hoe en waar zij klachten kunnen melden.

3. Hulp bij het huishouden:

Tip 5: Attendeer de leverancier van hulp erop dat het verzuimen van de plicht afspraken uit het zorgplan op gezette tijden door te spreken een boete ten gevolge kan hebben op niet naleven van de overeenkomst.

Vanaf 2015 is de huishoudelijke ondersteuning anders georganiseerd. De zorgaanbieder moet nu op gezette tijden samen met de burger het ondersteuningsplan bespreken om een transformatie te realiseren. Het is dan mede gelet op de resultaatgerichte financiering in het belang van de leverancier van hulp of ondersteuning om periodiek samen met de burger de inzet van het netwerk na te gaan en om verdere inzet van algemene voorzieningen te stimuleren. Het contractmanagement Wmo 2015 wordt op dit moment ingeregeld. In de contractgesprekken met de aanbieders zal dit ook onderdeel van de gespreksvoering worden.

4. Wmo voorzieningen:

Tip 6: Valt het te overwegen om de ingeleverde scootmobielen ook te gebruiken om rijvaardigheid op te doen.

De scootmobielen worden in bruikleen verstrekt en worden na inlevering door de leverancier hergebruikt op het moment dat dat nog verantwoord is en de scootmobiel nog voldoet aan de contractuele eisen het onderzoek wordt bij verstrekking van de scootmobiel op meerdere momenten aandacht geschonken aan de rijvaardigheid:

- De leverancier kan op verzoek van de casemanager tijdens het onderzoek naar de verstrekking van een scootmobiel een rijvaardigheidsonderzoek doen, om te onderzoeken of iemand voldoende rijvaardig is, of rijvaardig te maken is.
- De casemanager kan besluiten dat de scootmobiel pas geleverd kan worden als de rijvaardigheid voldoende is; er kunnen dan maximaal 6 rijlessen door de leverancier gegeven worden.

- Bij de aflevering van de scootmobiel wordt door de leverancier standaard een instructie-les gegeven.
- Ook kunnen achteraf rijlessen vanuit de Wmo verstrekt worden als de rijvaardigheid na aflevering niet voldoende blijkt, of iemand in de praktijk angstig blijkt om gebruik te maken van de scootmobiel
- De burger kan ook zelf de wens voor instructie voor rijvaardigheid aangeven.

Tip 7: Ga na of er voldoende begeleiding is bij de reparatie van de scootmobielen en neem zo nodig maatregelen.

Naar aanleiding van de recente klachten over de reparaties is de procedure geëvalueerd. Binnen de samenwerking van Jens en Wielwerk is de verdeling van taken en verantwoordelijkheden nog een keer onder de loep genomen. Waar mogelijk is verduidelijking aangebracht. Binnen Wielwerk geldt nu de richtlijn dat een gerepareerd voertuig vòòr vertrek uit de werkplaats nog een laatste check door de teamleider krijgt.

Tip 8: Bij her-indicering de vraagstelling richten op de mate van gebruik. Enkele malen een taxi bestellen is in die situaties goedkoper.

In het onderzoek wordt expliciet aandacht gegeven aan de vervoersbehoefte en de eigen mogelijkheden van de burger om hierin te voorzien. De vervoersbehoefte wordt in kaart gebracht en per bestemming worden de mogelijke oplossingen benoemd.

Tip 9: Probeer een eenmaal aangepaste (huur)woningen te herbestemmen voor wie behoefte heeft aan dergelijke aanpassingen. Echter indien een bewoner achterblijft dient deze niet verplicht te worden te verhuizen.

Dit is al de reguliere werkwijze voor de woningen die in het bezit zijn van de corporaties. Voor woningen in particulier eigendom is dit niet mogelijk. De gemeente is geen eigenaar van woningen die in particulier bezit zijn. Van een verplichte verhuizing is nooit sprake. Als het gaat om een woning die schaars is en van belang is voor een burger met beperkingen, dan gaat de gemeente in samenwerking met de corporatie in gesprek met de huidige bewoner(s) en zal worden geprobeerd om samen met de betreffende burger(s) te bezien of verhuizen een optie is zodat de aangepaste woning beschikbaar kan komen voor een (andere) burger met een beperking. Er bestaat dan een mogelijkheid om ook de onkosten van de desbetreffende burgers te vergoeden.

5. Overige ondersteuning:

Tip 10: Het verdient aanbeveling om in overleg met de vrijwilligersorganisaties meer bekendheid te geven aan organisaties die een vrijwilligersbestand in hun archief hebben.

De door de gemeente gesubsidieerde organisaties hebben dit jaar allemaal aangepaste subsidiebeschikkingen gekregen, waarin de plicht tot samenwerking op de sociale kaart is opgenomen. Ook de organisaties die werken met vrijwilligers

hebben deze beschikking gekregen. Overlap in dienstverlening moet hierbij zoveel mogelijk worden tegengegaan. Daarnaast is er hierdoor beter zicht gekomen op de in de stad aanwezige organisaties en (vrijwillige) diensten die geleverd worden. Op www.lokethaarlem.nl kunnen alle organisaties hun aanbod presenteren. Via deze site is het mogelijk om alle organisaties met vrijwilligers in het bestand te vinden. Zowel in onze reguliere communicatie, zoals in de Stadskrant als in onze communicatiecampagne “Samen voor elkaar” belichten met grote regelmaat organisaties die werken met en voor vrijwilligers. De uitreiking van de vrijwilligersprijzen onder de noemer ‘Haarlemse Helden’ is ook een voorbeeld van hoe wij dit onder de aandacht brengen.

Tip 11a: Maak via de Stadskrant mensen erop attent dat zij melding kunnen maken van hun zorgen en hoe ze dat kunnen doen. Dat melden niets te maken heeft met bemoeizucht, maar een bijdrage levert aan een gezonde samenleving.

Dit doen wij. Niet alleen via de Stadskrant maar ook in allerlei andere communicatie rondom het sociaal domein, zoals onder meer de campagne ‘Samen voor Elkaar’. Wij vragen al onze maatschappelijke partners die met ons uit te dragen. Zie ook www.hulpinhaarlem.nl voor een ander voorbeeld hiervan.

Omzien naar elkaar is essentieel in de participatiemaatschappij. De gemeente heeft in de basisinfrastructuur dan ook veel aandacht voor (vroegtijdige) signalering voor burgers waar het mis dreigt te gaan met de maatschappelijke participatie en/of de zelfredzaamheid. Sociale wijkteams spelen hierin vooral een grote rol. Deze teams zijn inmiddels gepositioneerd in de stad en gaan af op signalen (uiteeraard na weging van de ernst hiervan) die daar binnenkomen. Zij vormen de ogen en oren van wijken en zijn laagdrempelig ingericht. Deze teams opereren daarnaast binnen een groot netwerk. Ook huisartsen weten bijvoorbeeld het sociaal wijkteam te vinden bij zorgelijke signalen.

Tip 11b: Onderzoek of een centraal meldpunt in deze wenselijk is.

Een extra meldpunt vinden wij niet wenselijk. Met laagdrempelige mogelijkheden voor direct contact bij ons Wmo-team, de sociale wijkteams, de Centra Jeugd en Gezin en de welzijnsactiviteiten en locaties in onze stad, denken wij dat er hiervoor voldoende aanbod is.

6. Meedoen in de maatschappij:

24 % heeft nauwelijks profijt van voorzieningen voor het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

Uit het onderzoek blijkt dat de getroffen voorzieningen in de beleving van de burgers wel bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen wonen, maar dat 24 % van burgers aangeeft dat deze voorzieningen niet bijdragen aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Dit onderzoeksgegeven geeft hierover geen nadere achtergronden of verklaringen. Wij stellen voor om hier bij de vragenlijst over het jaar 2014 samen met u te bezien of verdiepvragen op dit punt wenselijk zijn en

uitgewerkt kunnen worden iom onderzoeksbureau SGBO. Hierbij is uiteraard wel de landelijke vergelijkbaarheid van belang.

Tenslotte:

Wij danken u hartelijk voor dit advies en waarderen uw inspanning hierop. Samen met u blijven wij streven naar een betere dienstverlening aan de Haarlemse burgers. Uw adviezen helpen hierbij.

De vragenlijst over het jaar 2014 stellen wij graag weer samen met u op. Er kan dan Ook gekeken worden naar manieren om de respons te verhogen.

Hoogachtend,
Het College van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

mr. B.B. Schneiders
burgemeester

J. Scholten.
secretaris