

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlem

Datum 24 januari 2014
Ons kenmerk 2014/01
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Dhr G. Nijland
Bijlage(n) 1
Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek WMO

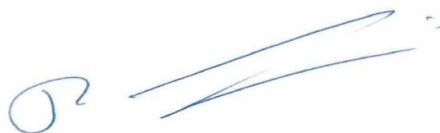
Geacht college,

Wij ontvingen de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek WMO over 2012, uitgevoerd door SGBO - Benchmarking.

Hoewel het stuk ter informatie werd aangeboden en er geen advies aanvraag is gekomen richting de Participatieraad, hebben wij het onderzoek bestudeerd en enkele aandachtspunten verzameld. In de bijlage vindt u deze punten met een aantal tips ter overweging.

De Participatieraad is graag bereid een bijdrage te leveren aan het volgende Klanttevredenheidsonderzoek.

Met vriendelijke groet,



Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem

Onderwerp: Klantevredenheidsonderzoek WMO

Opmerking vooraf

Op onderwerpen waar de gemeente Haarlem niet of nauwelijks afwijkt van de referentiegemeenten en waar een rapportcijfer van 7 of hoger wordt gegeven, gaan we niet in. De dienstverlening is op die punten redelijk tot goed. Daar waar de percentages merkbaar verschillen, of waar de klanttevredenheid te wensen overlaat, willen we enkele kanttekeningen plaatsen. We houden de volgorde van de hoofdstukken aan. Het hoofdstuk WMO-voorzieningen / Collectief Vervoer hebben we losgekoppeld.

Achtergrondgegevens

We zijn ervan uitgegaan dat de vragenlijst is aangeboden aan cliënten die gebruik maken van een of meerdere WMO-voorziening(en). Ons is gebleken dat mensen die (daarnaast) een verstandelijke beperking hebben niet (of nauwelijks) betrokken zijn geweest bij deze enquête. Slechts 41% heeft de vragenlijst ingevuld. Dat is aanzienlijk minder dan bij de referentiegemeenten die met 54% ook niet hoog scoorden. Wat verklaart dat verschil? De vraag rijst wat de reden van de magere respons kan zijn. Het is genoegzaam bekend dat veel cliënten moeite hebben met het invullen van formulieren. Velen hebben bij eenvoudige formulieren al hulp nodig. Een vragenlijst van 12 bladzijden met in totaal 114 vragen wordt dan gezien als een enorme opgave. De moeite en de tijdsfactor zullen zeker een rol hebben gespeeld.

Tip: Wellicht valt in de toekomst te overwegen om als gemeente een beknopte vragenlijst op te stellen. Deze direct na de dienstverlening uitreiken met het verzoek binnen 14 dagen te retourneren. Het is eenvoudiger en kan toch leiden tot een redelijk overzicht hoe cliënten de dienstverlening hebben ervaren. Daarnaast kunnen wij ons vinden in een jaarlijks onderzoek, echter minder uitgebreid en minder gedetailleerd. Deze werkwijze zal ook het kostenaspect ten goede komen.

Contact met de gemeente

Goede dienstverlening moet ertoe leiden dat cliënten zich gehoord weten en dat een passende oplossing is aangedragen. Gezien de enquête is er op dat punt nog veel te verbeteren. Zo zegt 15% van de cliënten reden tot klagen te hebben. Op blz. 22 tabel 12 wordt duidelijk hoe de klachtenbehandeling verloopt. We gaan hier niet in op de inhoud van de klachten, maar op de gang van zaken rondom klachten en bezwaar indienen. Ruim 60% is hierover ontevreden tot zéér ontevreden. Het is teleurstellend dat 28% niet op de hoogte is van de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen. 45% vindt het té ingewikkeld en 21% is bang dat dit tegen hen keert. Wij constateren dat erop dit punt weinig veranderd is sinds het onderzoek van 2011.

Tip 1: Neem na de dienstverlening contact op met de cliënt en pleeg nazorg. Dit kan veel onvrede voorkomen.

Tip 2: Overweeg of een, van de gemeente en aanbieder, onafhankelijke klachtenmelding en – behandeling hieraan tegemoet kan komen. Maak daarin de procedure laagdrempeliger door ook mondeling, per telefoon, of email een klacht kenbaar te kunnen maken.

Tip 3: Overweeg om, mede gelet op de 3 transitie, een 'ombudsfunctie' voor het gehele sociale domein, zodat ook breder de algehele dienstverlening op onafhankelijke wijze kan worden getoetst. in te stellen

Hulp bij het huishouden

Het merendeel is tevreden met de WMO-hulp in het huishouden. De werkafspraken liggen vast in een Zorgplan, een belangrijke kwaliteitsindicator, ook voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Deze afspraken dienen op gezette tijden doorgesproken te worden. Het is teleurstellend te ervaren dat met 57% van de respondenten nooit over dit plan gesproken is en met bijna 20% zelden.

Tip: Attendeer de leverancier van hulp op dit verzuim. Daarnaast weten blijkbaar te weinig cliënten wat de bedoeling is van het zorgplan. Opnieuw hameren we hier op communicatie en voorlichting. (Zie ook het advies over Communicatie, destijds opgesteld door de drie voormalige raden).

WMO-voorzieningen

Waar het gaat om verstrekking van rolstoelen of scootmobielen is een zeer grote groep tevreden. 6% echter geeft aan de scootmobiel (bijna) nooit te gebruiken. Men kan zich afvragen of de indicatie destijds te gemakkelijk is verstrekt. Het is ook denkbaar dat men de rijvaardigheid onvoldoende beheerst. Hoe dan ook, nu de eigen bijdrage is ingevoerd, heeft 6% de scootmobiel ingeleverd (Haarlems Dagblad van 13 dec. 2013) Het zou dezelfde groep kunnen zijn.

Tip: Valt het te overwegen om de ingeleverde scootmobielen te hergebruiken, dan wel te gebruiken om rijvaardigheid op te doen.

Collectief vervoer

In Haarlem hebben aanzienlijk méér mensen een OV-pas dan in de referentiegemeenten. (45% - 36%). Het is ons bekend dat er voornemens zijn op dit punt te gaan her-indiceren. Vanuit het werkveld is ons duidelijk geworden dat cliënten die gebonden zijn aan een instelling, alleen al om die reden een OV-pas hebben ontvangen, terwijl er een aantal in staat is zelfstandig te reizen met de OV-taxi of met het reguliere vervoer.

Tip: Bij her-indicering deze cliënten niet over één kam scheren, maar individueel indiceren. Het kan uw bedoeling niet zijn dat de zelfredzaamheid wordt ondermijnd.

In tegenstelling tot de info over wachttijden die we recentelijk kregen via de nota "Kostenbeheersing OV-taxi", bereiken ons nu berichten dat mensen met een verstandelijke beperking die beschermd wonen, geregeld te maken hebben met (zeer) lange wachttijden. Hoe valt dat verschil te verklaren?

Overige ondersteuning

De ondersteuning door mantelzorgers ligt in Haarlem lager dan in de referentiegemeenten (35% - 46%). Dat u uitbreiding wilt stimuleren is begrijpelijk, voorlopig zijn er echter handen tekort.

Tip: Valt het volgende te onderzoeken? Het blijkt niet eenvoudig te zijn om voor mensen met een uitkering taken te vinden die niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt. Wellicht dat zij een taak willen vervullen bij hen die aangeven geen netwerk te hebben (25% van de ondervraagden).

Meedoen in de maatschappij

Van de groep die kwetsbaar is zegt 75% te kunnen terugvallen op iemand voor hulp, bijvoorbeeld van burens. Dat is een hoog percentage en wij vragen ons af of het dan gaat om incidentele hulp of om structurele hulp. Dat blijkt niet uit de enquête. Verder is het zorgelijk dat 25% niemand heeft om op terug te vallen.

Tip: Zie voorgaande tip.

De maatschappij vormen we samen en dat vraagt om aandacht voor elkaar. Uit de enquête blijkt dat van alle mensen die zich zorgen maken om iemand in hun buurt, slechts 24% dat meldt. Bij meer meldingen kan veel narigheid worden voorkomen.

Tip: Maak via de Stadskrant mensen er met een zekere regelmaat op attent dat zij melding kunnen maken van hun zorgen en hoe ze dat kunnen doen. Dat het melden niets te maken heeft met bemoeizucht, maar een bijdrage levert aan een gezonde samenleving (of: aan het waardevolle begrip 'omzien naar elkaar')

Vrijwillige dienstverlening

Haarlem startte enkele jaren geleden het project BUUV waar mensen hulp kunnen bieden en vragen. Ondanks alle aandacht die er aan gegeven is, maakt slechts 3% er gebruik van. 97% heeft er geen of nauwelijks weet van. Dat is een teleurstellend resultaat mede gezien in het licht van publiciteit en kosten.

Tip: Wij geven het College in overweging om de kosten en baten van BUUV serieus tegen het licht te houden. Verder vragen wij ons af waarom in de enquête alleen vragen zijn gesteld over BUUV. Haarlem kent (en kende al voordat BUUV kwam) diverse vrijwilligersorganisaties waar men diensten voor elkaar doet. Wij zien dit als een gemiste kans om over deze vorm van dienstverlening en ontvangen een juist en meer volledig beeld te krijgen.

Ter afsluiting

Zoals gemeld, een gemiddeld waarderingcijfer van 7 is goed. Dank aan hen die aan dit resultaat hebben meegewerkt. Op onderdelen die we hierboven hebben besproken vragen wij extra aandacht. Wij gaan ervan uit dat u met ons blijft streven naar optimale dienstverlening en hopen dat dit zichtbaar zal worden in een volgend klantonderzoek. We zijn graag bereid ook hieraan weer een bijdrage te leveren.