

**GEMEENTE
HAARLEMMEERLIEDE EN SPAARNWOUDE**



reg.nummer:	Ingekomen:	afdoening:
weeklijst/volgnr.:	notulen/volgnr.:	datum:
		paraaf:
Collegebesluit:		

ONDERWERP : Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2013

NAAM OPSTELLER : A. Jonges

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. W. Westerman

AFDELING : BOB

RESULTAAT VOOROVERLEG:

Eventueel advies van commissie Raadsvoorbereiding, Monumentencommissie, Welstandscommissie, Verkeerscommissie, WMO-raad, Commissie bezwaar en beroep.

X

OVERIGE AANVULLENDE INFORMATIE T.B.V. BESLUITVORMING DOOR HET COLLEGE

Eventueel akkoord afdeling Middelen indien dit advies financiële gevolgen heeft.

X

Parafen:	Opmerkingen:
HOOFD AFDELING:	
SECRETARIS:	
PORTEFEUILLEHOUDER:	

ONDERWERP : Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2013

Voorgesteld besluit:

1. Kennis te nemen van het rapport “Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2013”;
2. Het rapport “Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2013” te publiceren;
3. Dit collegebesluit ter informatie te versturen aan de raadsvoorbereidingscommissie (C-stuk).

Verdere procesgang:

Voorgeschiedenis / aanleiding:

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de gemeente verplicht jaarlijks de tevredenheid van cliënten die gebruikmaken van Wmo-voorzieningen te meten en het resultaat te publiceren. Voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek 2013 is opdracht verleend aan SGBO Benchmarking. Het rapport is sinds eind juli 2014 beschikbaar. De resultaten geven een positief beeld.

Toelichting:

Het beleid ten aanzien van de Wmo-voorzieningen is vastgelegd in de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude, het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude, de Nota Wmo en de beleidsregels Wmo.

De afhandeling van aanvragen voor Wmo-voorzieningen vindt plaats door de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ). Deze afdeling voert het Wmo-beleid ten aanzien van de individuele voorzieningen uit voor de gemeenten Bloemendaal, Heemstede, en Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Het door deze gemeenten vastgestelde beleid is nagenoeg gelijk. De hiervoor genoemde gemeenten hebben eveneens aan SGBO Benchmarking opdracht verleend voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is gelijktijdig voor de drie gemeenten uitgevoerd.

In de uitvoering speelt, naast de intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken, ook het Wmo-loket een belangrijke rol. Bij het Wmo-loket kan een aanvraag voor een Wmo-voorziening worden ingediend. De aanvraag wordt vervolgens afgehandeld door de IASZ. In complexe situaties wordt hier ook het indicatieadvies opgesteld.

De onderzoeken waartoe de drie samenwerkende gemeenten opdracht hebben gegeven, zijn in het voorjaar van 2014 gelijktijdig uitgevoerd. Het onderzoek is gehouden onder aanvragers en gebruikers van Wmo-voorzieningen (hulp bij het huishouden, rolstoelen, vervoers- en woonvoorzieningen). Doordat het onderzoek zich ook heeft gericht op aanvragers zijn in het onderzoek ook personen betrokken die een afwijzing op de aanvraag hebben gekregen.

Uit alle aanvragen is per gemeente steekproefsgewijs een groep geselecteerd. Aan deze groep is een reeks vragen voorgelegd met betrekking tot de toegang tot ondersteuning en met betrekking tot de diverse vormen van ondersteuning zelf. De tevredenheid is gemeten op basis van de volgende aspecten:

Contact met de gemeente

Het contact met de gemeente is gemeten aan de hand van de volgende aspecten:

- de manier waarop de cliënten zijn behandeld bij de aanvraag;
- de deskundigheid van de mensen met wie ze bij de aanvraag te maken hadden;
- de tijd die voor de cliënt genomen werd bij de aanvraag;
- de informatie over de afhandeling van de aanvraag;

- de wachttijd tussen het bericht dat de aanvraag was toegekend en het moment dat men de voorzieningen of ondersteuning ontving;
- de wijze waarop werd vastgesteld wat men nodig had (de indicatiestelling).

Hulp bij het huishouden

De tevredenheid over de hulp bij het huishouden is gemeten aan de hand van:

- de keuzemogelijkheden tussen aanbieders;
- de tevredenheid over aspecten rond hulp bij het huishouden; wisselingen medewerkers, planning van de hulp, vervanging bij ziekte, informatievoorziening cliënten en telefonische bereikbaarheid;
- de tevredenheid over de medewerkers die de hulp bij het huishouden leveren;
- de samenhang met anderen die helpen.

Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer

De tevredenheid over de hulpmiddelen is gemeten aan de hand van:

- keuzemogelijkheden voorzieningen;
- tevredenheid over hulpmiddelen (tegemoetkoming vervoerskosten, scootmobiel, rolstoel, tegemoetkoming in de verhuiskosten, woonvoorziening, woningaanpassing);
- tevredenheid over collectief vervoer (prijs per rit, reisafstand, omrijtijden, behulpzaamheid chauffeur, wachttijden, gemak bestellen).

Overige ondersteuning en Meedoen aan de maatschappij

Naast de tevredenheid over het contact met de gemeente en de voorzieningen heeft SGBO onderzocht of deze ook bijdragen aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en aan het kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Ook is onderzocht in hoeverre de cliënten andere vormen van ondersteuning ontvangen (vanuit de AWBZ, of van vrijwilligers en/of mantelzorgers). Tenslotte is gevraagd naar de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en de bekendheid met de Wmo-raad.

Resultaat

Het resultaat van het onderzoek geeft een vergelijkbaar beeld als voorgaande jaren, als is de tevredenheid iets afgenomen ten opzichte van 2012. Dit is mogelijk te wijten aan 'de gekantelde werkwijze', waarbij de consultants de respondenten vaker adviseren om een groter beroep te doen op de eigen kracht en het netwerk. Ook het feit dat de eigen bijdrage voor een aantal voorzieningen is toegenomen zal hier mogelijk hebben meegespeeld. Desalniettemin is de tevredenheid van de respondenten doorgaans hoger dan die van de referentiegroep (bestaande uit respondenten van alle deelnemende gemeenten).

Het onderzoek wijst uit dat de inwoners doorgaans te spreken zijn over de bovengenoemde voorzieningen en de verstrekking ervan. Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor het contact met de gemeente (2012: 7,6) en van degenen met wie een keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden is 94% (zeer) tevreden over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden (2012: 100%). 80% van de respondenten is (zeer) tevreden over de voorgestelde oplossing (2012: 95%).

Over de voorzieningen zijn de respondenten doorgaans positief. De tevredenheid verschilt licht per voorziening. 93% van de respondenten die hulp bij het huishouden krijgt is tevreden over de kwaliteit (2012: 97%) en de voorziening krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,7 (2012: 7,9). Respondenten met een Wmo-hulpmiddel (bijvoorbeeld een woonvoorziening of een rolstoel) geven deze voorziening gemiddeld een 7,3 (2012: 7,2). Opvallend is dat de tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de vervoers-hulpmiddelen sterk is afgenomen. De gemeente zal hier over in gesprek gaan met de aanbieder. De tevredenheid over het collectief vervoer (Wmo-taxi) is daarentegen toegenomen, deze voorziening krijgt een 7,7 (2012: 7,0). Het gebruik van het collectief vervoer is wel iets afgenomen ten opzichte van 2012; in 2013 maakte 40% dagelijks/wekelijks gebruik van het collectief vervoer, in 2012 was dit 50%.

Op de hamvraag of de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bijdragen aan de uiteindelijke doelen van de wet antwoordt 84% van de respondenten dat de ondersteuning/het hulpmiddel 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het

zelfstandig kunnen blijven wonen. Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan meedoen aan de maatschappij, geeft 75% aan dat het 'veel' of 'redelijk' bijdraagt.

Financiële aspecten:

n.v.t.

Juridische aspecten:

Met het publiceren van het rapport "Klantonderzoek Wmo over 2013" wordt voldaan aan artikel 9 van de Wmo.

Communicatieve aspecten:

Het rapport "Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2013" dient gepubliceerd te worden. Het rapport zal integraal gepubliceerd worden op de gemeentelijke website.

Gevolgen / relatie met Horizon en Stip:

n.v.t.

bijlagen : Klantonderzoek Wmo over 2013

Halfweg, 12-8-2014