

**ONDERWERP** : Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014

**Voorgesteld besluit:**

1. Kennis te nemen van het rapport “Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2014”;
2. Het rapport “Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2014” 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 2014 is opdracht verleend aan onderzoeksbureau BMC. Het rapport is sinds eind september 2015 beschikbaar. De resultaten geven over het algemeen een positief beeld.

Het betreft hierbij de situatie van voor de transitie van de nieuwe taken onder de Wmo naar de gemeente (de “oude”Wmo).

**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 BMC 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 2015 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 BMC 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, waarbij de tevredenheid van de respondenten doorgaans hoger is dan die van de referentiegroep (bestaande uit respondenten van alle deelnemende gemeenten). Er is echter een opvallend resultaat waarin de waardering van de dienstverlening lager is dan die in de voorgaande jaren. Dit betreft de beantwoording van de hamvraag: “dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? “Van de respondenten geeft 62% aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel ‘veel’ of ‘redelijk’ bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. Hiermee wijkt onze gemeente 22% af van de referentiegroep en ook van het afgelopen jaar, waarin het percentage 84% was. Vanwege dit belangrijke verschil van respectievelijk 22% is onderzoek gedaan naar de oorzaken van dit afwijkende resultaat, hetgeen er mede toe heeft geleid dat dit voorstel langer op zich heeft laten wachten dan normaal. Er is geen sprake geweest van wijzigingen in het beleid of in de toegang die dit verschil zouden kunnen verklaren.

Onderzoek door een analist van BMC heeft uitgewezen dat deze uitkomst waarschijnlijk te maken heeft met het kleine aantal respondenten op deze vraag, waardoor de betrouwbaarheid kleiner kan worden.

Desalniettemin zal dit aspect de komende jaren worden gemonitord en bij herhaling van de relatief lage waardering het beleid en de uitvoeringspraktijk worden herzien en waar nodig bijgesteld.

Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning / het hulpmiddel aan meedoen aan de maatschappij, geeft 72% aan dat het ‘veel’ of ‘redelijk’ bijdraagt. Hierbij is sprake van een lichte daling ten opzichte van de referentiegroep (74%). Ook hier zou het kleine aantal respondenten van invloed kunnen zijn op de betrouwbaarheid van de resultaten.

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 (2013 eveneens 7,5) en van degenen met wie een keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden is 100% (zeer) tevreden over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden (2013: 93%). 100% van de respondenten is (zeer) tevreden over de voorgestelde oplossing (2013: 89%).

Over de voorzieningen zijn de respondenten doorgaans positief. De tevredenheid verschilt licht per voorziening. Hulp bij het huishouden krijgt gemiddeld het rapportcijfer 7,6 (2013: 7,7). Respondenten met een Wmo-hulpmiddel (bijvoorbeeld een woonvoorziening of een rolstoel) geven deze voorziening gemiddeld een 7,5 (2013: 7,3). De tevredenheid over het collectief vervoer (Wmo-taxi) is ten opzichte van de stijging in vorig jaar weer iets gedaald, van rapportcijfer 7,7 naar een 7,1. In 2014 maakte 21% van de respondenten dagelijks/wekelijks gebruik van het collectief vervoer, een duidelijke daling ten opzichte van de 40% in 2013. Dit is waarschijnlijk een direct gevolg van gewijzigd beleid c.q. de bezuinigingsmaatregelen die zijn genomen naar aanleiding van jaarlijkse structurele verhoging van de budgetten.

Over het contact met de centrale en met de behulpzaamheid van de chauffeur is 100% van de gebruikers zeer tevreden.

**Financiële aspecten:**

n.v.t.

**Juridische aspecten:**

Met het publiceren van het rapport “Klantonderzoek Wmo over 2014” wordt voldaan aan artikel 9 van de Wmo (van voor de transitie in 2015)

**Communicatieve aspecten:**

Het rapport “Klanttevredenheidsonderzoek Wmo over 2014” dient gepubliceerd te worden.

Het rapport zal integraal gepubliceerd worden op de gemeentelijke website.

Het rapport zal ook worden gedeeld met de Wmo-raad.

**Gevolgen / relatie met Horizon en Stip:**

n.v.t.

**bijlagen** : Klantonderzoek Wmo over 2014

Halfweg, 15-03-2016