

R A A D S I N F O R M A T I E B R I E F

De leden van de raad

Postbus 200
2920 AE KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Datum: 11-11-2015
Zaaknummer: ZK15004036
Afdeling: Samenleving
Contactpersoon: R.H. Ferdinandus
Uw brief van:
Onderwerp: Raadsinformatiebrief

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Artikel 9 van de Wmo (per 1 januari 2015 vervallen) verplicht gemeenten om jaarlijks een rapport te publiceren met de uitkomsten van een onderzoek naar cliënttevredenheid en met prestatiegegevens over het voorgaande kalenderjaar. In artikel Wmo 2015 is de overgangsregime opgenomen, waarbij de gemeenten alsnog verplicht werden gesteld om het klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014 uit te voeren.

Dit is de laatste keer dat het klanttevredenheidsonderzoek in deze vorm plaatsvindt aangezien in de nieuwe wet andere voorwaarden zijn opgenomen. Landelijk wordt hiervoor in overleg met de VNG een nieuwe gegevensset opgesteld die elke gemeente via de landelijke monitor sociaal domein moet aanleveren.

Samenvatting

Hieronder worden de meest opvallende bevindingen genoemd. Het volledige rapport is als bijlage toegevoegd. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in een aantal gevallen er in de tekst geen percentages worden weergegeven omdat het resultaat gebaseerd zou zijn op minder dan 10 respondenten. BMC geeft hier geen resultaat weer omdat dit onbetrouwbare resultaten zijn die niet als representatief kunnen worden beschouwd.

Respons:

- Respons: 99 vragenlijsten toegestuurd en 52 geretourneerd (respons 53%/referentiegroep 42%).
- 60% van de respondenten hebben een gesprek thuis gehad (referentiegroep: 49%).
- 19% van de respondenten hebben een persoonlijk gesprek elders gehad (referentiegroep: 21%).
- 21% van de respondenten hebben een telefonisch gesprek gehad (referentiegroep: 22%).
- 2% van de respondenten betrof het een briefwisseling/e-mailcontact (referentiegroep: 8%).

Het respons ligt ten opzichte van de referentiegroep 11% hoger. Een vergelijk met voorgaande jaren is helaas niet te maken. Ten opzichte van de referentiegroep hebben de respondenten 11% meer gesprekken thuis gehad, en 6% minder contacten via briefwisseling/e-mail. Hiermee kan vastgesteld worden dat we persoonlijk contact, in de voor de zorg cliënten vertrouwde omgeving, ambiëren.

Contact met de gemeente:

- Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor het contact (referentiegroep is het cijfer 7,3).
- 100% is (zeer) tevreden over de tijd die voor het gesprek is genomen (referentiegroep: 94%).
- 94% is tevreden over de deskundigheid personeel.
- Bij 94% is rekening gehouden met persoonlijke situatie (referentiegroep: 89%).

In 2012 hebben de medewerkers van de KrimpenWijzer trainingen gehad in gesprekstechnieken en vraagverheldering volgens de wijze van de kantelingsgedachte. Deze training gaf de medewerkers van de KrimpenWijzer handvatten om inwoners te ondersteunen in het verduidelijken van hun zorgbehoefte. Hierbij was ook aandacht besteed aan de verschuiving van formele naar informele zorg. Uit de respons is gebleken dat we hier goed in scoren en dat deze werkwijze door de zorg cliënten gewaardeerd worden. We praten niet over mensen, maar met mensen

Toch wordt in de ontwikkelagenda cliëntondersteuning nog verder opgepakt zodat eventuele verbeteringen nog kunnen worden doorgevoerd. We blijven de toegang naar het Sociaal Domein professionaliseren en we kijken daarbij naar het geheel en laten ruimte aan de professional. We willen kwaliteit en sturen als uitvoerder.

Algemeen:

- Aan respondenten die het advies v/d gemeente niet hebben opgevolgd, is gevraagd waarom dat is:

1. "Ik heb het anders opgelost"
2. "Ik wil geen beroep doen familie/vrienden/buren".

In referentiegroep: "Ik wil geen beroep doen familie/vrienden/buren".

- 100% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep: 92%).

Het meest tevreden zijn de respondenten met de voorgestelde oplossing als we geadviseerd hebben om een beroep te doen op het aanbod van dagactiviteiten, een individuele voorziening, een algemene voorziening, andere zorgaanbieders of inkomensondersteuning. Iets minder tevreden zijn de respondenten met de voorgestelde oplossing als de gemeente heeft geadviseerd een beroep te doen op de eigen kracht, familie, vrienden, burens of een vrijwilliger.

Aanvraagprocedure:

- Gemiddeld rapportcijfer: 6,7 (referentiegroep: 7,0).
- 100% geeft aan tevreden te zijn over de wachttijd tussen aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van hulp of de voorziening (referentiegroep: 89%).

Hoewel de respondenten bij dit meetpunt contact met de gemeente ten opzichte van de respondenten hoger waarderen, krijgen we ten opzichte van de referentiegroep een lager rapportcijfer, terwijl alle respondenten aangeven tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van hulp of de voorziening. Onduidelijk waarom dat zo is.

Hulp in de Huishouding:

- 57% van de respondenten ontvangen HbH (referentiegroep: 66%).
- 19% van de respondenten ontvangen PGB (referentiegroep: 19%).
- 100% van de respondenten is (zeer) tevreden over de inzet van de medewerkers.
- 90% van de respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wisselingen van de medewerkers.

Ten opzichte van de referentiegroep geven de respondenten aan 9% minder gebruik te maken van HbH. Een verklaring kan zijn dat we meer mantelzorgers inzetten. Ook hier kan gesteld worden dat de respondenten zeer tevreden zijn over de inzet van de medewerkers.

WMO voorzieningen inclusief collectief vervoer:

- 34% van de respondenten heeft een woonvoorziening (referentiegroep: 32%).
 - 39% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep: 26%).
 - 21% van de respondenten heeft een scootmobiel (referentiegroep: 22%).
 - 9% van de respondenten met een scootmobiel zegt deze maar een paar keer per jaar te gebruiken (referentiegroep: 2%).
 - 0% zegt dat zij een scootmobiel (bijna) nooit te gebruiken (referentiegroep: 3%).
- 47% van de respondenten heeft een tegemoetkoming vervoersvoorziening (referentiegroep: 13%).

Een tegemoetkoming in de vervoerskosten wordt verstrekt om de kosten van het gebruik van een (rolstoel)taxi deels te compenseren wanneer de cliënt geen gebruik meer kan maken van het openbaar vervoer. Ook wordt een vergoeding verstrekt voor het gebruik van een eigen auto of een auto van iemand anders. Deze vergoeding wordt in de meeste gemeenten pas verstrekt indien gebruik van het collectief vervoer niet mogelijk is. Uit dit onderzoek is gebleken dat de respondenten ten opzichte van de referentiegroep 34% meer tegemoetkomingen vervoersvoorzieningen hebben. Het verschil valt deels te verklaren doordat we ten opzichte van de referentiegroep 13% meer cliënten hebben die een rolstoelvoorziening hebben.

95% van de respondenten is (zeer) tevreden over de hoogte van de tegemoetkoming vervoersvoorziening (referentiegroep: 84%).

- Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,2 over de totale verstrekte WMO voorzieningen (referentiegroep: 7,4).
- 35% van de respondenten gebruikt collectief vervoer (referentiegroep: 38%).
- 100% is (zeer) tevreden over de behulpzaamheid van de chauffeur.
- 70% van de respondenten is tevreden over de wachttijden (referentiegroep: onbekend).
- Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 6,8 voor het collectief vervoer (referentiegroep: 7,0).
- 22% van de respondenten geeft aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer (referentiegroep: 30%).
- 11% van de respondenten geeft aan bijna nooit gebruik te maken van het collectief vervoer (referentiegroep: 9%).

Per november 2012 wordt de regiotaxi niet meer uitgevoerd door Stoppelenburg, maar door Connexion Taxi Services. Daarmee werd verwacht dat een deel van de problemen rondom taxivervoer werden opgelost. Uit dit onderzoek is gebleken dat Connexion de signalen zeer snel heeft opgepakt en de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de voorgaande vervoerder aanzienlijk heeft verbeterd. Dat blijkt ook uit het onderzoek.

Overige ondersteuning:

- 62% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van een mantelzorger (referentiegroep: 48%).
- 18% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van een vrijwilliger (referentiegroep: 17%).
- Uit het onderzoek blijkt verder dat 14% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt (referentiegroep: 14%).

In 2012 en 2103 is veel aandacht besteed aan het vergroten van de naamsbekendheid van het steunpunt Mantelzorg. Uit dit onderzoek is gebleken dat deze actie zijn vruchten heeft afgeworpen, want de respondenten maken ten opzichte van de referentiegroep 14% meer gebruik van een mantelzorger.

Ondersteuning die in 2014 onder de AWBZ viel:

- 26% van de respondenten maakt gebruik van (individuele) begeleiding (referentiegroep: 13%).
- 11% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten (referentiegroep: 9%).
- 40% van de respondenten maakt gebruik van persoonlijke verzorging (referentiegroep: 22%).
- 16% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van behandeling (referentiegroep: 9%).
- 22% van de respondenten geeft aan gebruik te maken van verpleging (referentiegroep: 11%).

Ten opzichte van de referentiegroep geven en of maken de respondenten meer gebruik van ondersteuning die in 2014 onder de AWBZ viel. Op basis van dit onderzoek is niet aan te geven hoe dat komt.

Meedoen aan de maatschappij:

Fysieke toegankelijkheid van de openbare gebouwen bepaalt mede of de burgers in staat zijn mee te doen.

- 45% van de respondenten geeft aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaart met de fysieke toegankelijkheid van de openbare gebouwen (referentiegroep: 50%).
- Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare gebouwen geeft 33% van de respondenten 'nooit of zelden' een probleem (referentiegroep: 34%).
- 37% van de respondenten geven aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer (referentiegroep: 42%).

Dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de WMO in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet?

- 70% van de respondenten is tevreden hoe de ondersteuning/het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en 27% is hier zelfs zeer tevreden over.
- Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan het meedoen aan de maatschappij dan geeft 72% van de respondenten aan tevreden te zijn hoe dit bijdraagt en 25% is hier zeer tevreden over.

Over algemeen kan gesteld worden dat we met het openen van de KrimpenWijzer (voorheen balie welzijn, opvoeding en zorg) in het Gezondheidscentrum de fysieke toegankelijkheid en de nazorg aanzienlijk verbeterd hebben.

Vervolg

Gezien de overwegend toenemende positieve resultaten van de klanttevredenheid is er geen aanleiding tot concrete beleidswijzigingen van Wmo-voorzieningen. Daarnaast wordt landelijk een nieuwe manier van cliëntervaringsonderzoek opgesteld, de landelijke monitor sociaal domein. Hiervoor wordt in overleg met de VNG een nieuwe gegevensset opgesteld die elke gemeente via de landelijke monitor sociaal domein moeten aanleveren. In de tweede helft van 2015 is hier meer over bekend.

Adviesraad Sociaal Domein

De resultaten moesten voor 1 juli gepubliceerd zijn. Door de vakantieperiode is de termijn niet behaald. De Adviesraad Sociaal Domein is echter wel tijdig geïnformeerd over de concept resultaten en heeft op 9 november 2015 een positief advies uitgebracht. De Adviesraad Sociaal Domein vraagt wel nadrukkelijk aandacht voor:

- een adequate terugkoppeling van KrimpenWijzer;
- de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen inclusief een adequate bewegwijzering;
- een heldere communicatie aangaande toelage HbH;
- vermijden van overbelasting van mantelzorgers.

Financiën

N.v.t.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Krimpen aan den IJssel,
De secretaris, De burgemeester,

Bijlagen

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014 door BMC