



Betreft: Advies van de Adviesraad WMO Leiden inzake de resultaten uit de benchmark Wmo over 2010, basisbenchmark gemeente Leiden en inzake het tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010, cliënten individuele voorzieningen gemeente Leiden
Uitgebracht d.d. 17 november 2011

I Opmerkingen en/of vragen over het benchmarkonderzoek Wmo 2010

1. De gemeente Leiden heeft een bovengemiddelde score voor de prestatievelden 3, 5, 6, 7, 8 en 9. Bij de prestatievelden 7, 8 en 9 is volgens de Adviesraad winst te halen uit intensivering van de samenwerking in de regio.
2. Prestatieveld 1 geeft een geringe benedengemiddelde score te zien. De Adviesraad doet de aanbeveling aan dit veld extra aandacht te schenken omdat dit prestatieveld uitermate belangrijk is in het kader van de Civil Society. De uitkomsten in tabel 5 en 6 geven voldoende aanknopingspunten voor bijstelling van het beleid.
3. Prestatieveld 2 scoort Leiden benedengemiddeld. Dit vindt de Adviesraad verklaarbaar vanwege het nieuwe Wmo jeugdbeleid wat gestalte moet krijgen.
4. De Adviesraad is zeer tevreden met de hoge score mantelzorgondersteuning bij prestatieveld 4. Aan de ondersteuning van vrijwilligers moet hard gewerkt gaan worden vindt de Adviesraad omdat de score 6% tot 9% naar beneden afwijkt van de gemiddelde scores. Daarnaast constateert de Adviesraad dat het budget voor vrijwilligersondersteuning laag is in verhouding tot de andere gemeenten.
5. De Adviesraad vindt dat de antwoorden op sommige vragen niet te vergelijken zijn omdat de vraagstelling onduidelijk is. Voorbeeld: vraag m.b.t. uitgaven Wmo (zie pag. 34 onderzoek waarin wordt aangegeven dat de gemeente om een schatting van de totale Wmo uitgaven wordt gevraagd.) Uit bijlage 2 wordt duidelijk hoe divers de antwoorden zijn.
6. Uit het gesprek dat de Adviesraad heeft gehad met een onderzoeker van SGBO werd duidelijk dat aanbieders van zorg verplicht zijn jaarlijks een CQ te laten afnemen. Kan dit gebuikt worden als kwaliteitseis vanuit de Wmo?
7. De Adviesraad heeft geconstateerd dat de lage score bij “beleidsparticipatie” vooral komt door de onbekendheid van de Adviesraad WMO Leiden bij gebruikers van de Wmo. De Adviesraad zelf vindt dit niet zorgelijk, want de Raad vindt dat bekendheid bij belangenbehartigers en gemeenteraadsleden veel belangrijker is. Wij hebben ook twijfels of deze vraagstelling aan gebruikers van de Wmo gesteld moet worden, namelijk wat is hun belang bij bekendheid van een adviesorgaan aan het College van B&W.

II Opmerkingen en /of vragen over het tevredenheidsonderzoek Wmo 2010

1. Volgens tabel 3 heeft 9% van de respondenten een verzoek tot levering scootmobiel gedaan. Hetzelfde percentage betreft aanvraag woonvoorziening. Is het nog wel vol te houden dat voor aanpassingen woning geen eigen bijdrage wordt gevraagd?
2. Volgens tabel 7 wordt bij 55% van de respondenten nooit meer gebruik gemaakt van het aanwezige zorgplan. Het ligt voor de hand dat dit moet verbeteren.
3. Ditzelfde geldt volgens de Adviesraad voor het onderdeel “kwaliteit schoonmaakwerk”(zie figuur 8).

4. Uit figuur 7 blijkt dat de waardering voor de aanbieder van Hulp bij het Huisouden 123 Schoonhuis achterblijft bij de andere 5 grote aanbieders. Een gesprek over de gewenste kwaliteitsverbetering is aangewezen.
5. Bij Hulp bij het Huishouden is een significant scoreverschil te constateren bij tevredenheid over wisseling medewerkers (gemeente Leiden 61% tegenover 85% bij de referentiegroep). Dit verdient volgens de Adviesraad aandacht van de gemeente.
6. Wat opvalt is het rapportcijfer (zie figuur 16) wat is gegeven m.b.t. collectief vervoer. Je zou verwachten vanwege het grote aantal klachten in 2010 dat deze cijfers lager zouden zijn. Heeft u een verklaring?
7. Uit figuur 17 en tabel 12 begrijpt de Adviesraad dat de ondersteuning / het hulpmiddel bij een hoog percentage geen verandering heeft gemaakt bij het zelfstandig wonen en meedoen in de maatschappij. Een klein percentage geeft aan dat het tot verslechtering heeft geleid. Hoe verklaart u beide scores?
8. De Adviesraad mist de vraag “Kunt u terecht bij de gemeente als u niet tevreden bent?”
9. Als Leiden “De Kanteling” gaat invoeren zal de huidige SGBO vragenlijst niet meer voldoen omdat steeds over voorzieningen wordt gesproken.

*Adviesraad WMO Leiden
17 november 2011*