



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Putten

cc Adile Aslan en Tamara Kevelam- de Vries

Putten, 21 januari 2022

Geacht college,

Bij brief van 22 december 2021 ontving de Participatieraad de resultaten van het Clientervaringsonderzoek 2020, alsmede een verbeterplan. U verzocht ons om advies over beide documenten met het oog op het in 2022 wederom te houden onderzoek. Wij willen u in deze reactie de volgende opmerkingen en adviezen voorleggen, waarbij wij u ook vragen om terug te kijken naar eerdere opmerkingen die zijn gemaakt in de voorliggende jaren.

Algemeen: Hoewel er veel goed ging en gaat, geeft de enquête weer dat met name op het gebied van de communicatie nog het een en ander kan worden verbeterd. Wellicht kan daarmee ook het responspercentage worden verhoogd. Een voorstel van onze kant is om na iedere casus aan de inwoner een vragenlijst te sturen, waardoor de herinnering nog vers is. Volgens ons is er een duidelijk verschil van tevredenheid en bekendheid met de voorzieningen en de client-ondersteuning tussen de velden WMO en Jeugdhulpverlening. Wellicht zou een volgende enquête wat uitgebreider de jeugd kunnen evalueren. De jeugd zou kunnen worden gevraagd hoe ze denken om te gaan met de uitkomsten van deze enquête met betrekking tot de jeugdhulpverlening.

Voorts hebben wij de volgende specifieke aandachtspunten:

1. Stuur iedere klant een brief of mail, waarin o.a. wordt opgenomen
  - Wie er op bezoek komt of belt.
  - Wanneer en welke tijd. Geef ook aan dat het wat eerder of later kan zijn.
  - De mogelijkheid voor clientondersteuning en hoe die ondersteuning er uit kan zien en waar men terecht kan.
  - Item voor de vragenlijst of dit helpt.
2. Heel fijn dat de mensen hun zorgdossier kunnen inzien, maar geef daarnaast in de beschikking aan wie verantwoordelijk is voor het aanvragen van verlenging van de zorg: de gemeente, de zorgorganisatie of de client zelf. Geef daarin duidelijk de einddatum aan.

Geef ook aan, dat men bv 8 weken voor de einddatum een melding dient te doen, waarbij verlenging wordt aangevraagd. Dit geeft de vaste medewerker de tijd om tijdig een eventueel bezoek te plannen of het telefonisch te verwerken.

Fijn, dat er wordt gekeken naar zo veel mogelijk een vast contract.

Item voor vragenlijst: Wat vindt men het meest prettig?

3. Er wordt aangegeven, dat tussentijdse info over de stand van zaken fijn zou zijn. Misschien goed om dit in het beleid op te nemen?  
Item voor vragenlijst.
4. Is het duidelijk waarom er met betrekking tot de scootmobiel en het vervoer de grootste ontevredenheid wordt geuit?  
Krijgen de inwoners rijlessen met de scootmobiel? Hierdoor voorkom je aanschaf, terwijl men er niet mee overweg kan.  
Is er door de verlaging van het aantal kilometers voor het vervoer het gevaar dat inwoners niet of onvoldoende kunnen meedoen in de samenleving en in maatschappelijke participatie? Is dit een onderdeel van de ontevredenheid? Mogelijk een vraag voor het diaconaal platform of de Brede Welzijn voor ondersteuning?
5. Er worden aan de client vragen gesteld over de mantelzorger, of er ondersteuning nodig is. Helaas is in Putten bij veel ouderen nog de regel, dat kinderen moeten helpen. Men wil geen "vreemde". Worden de mantelzorgers ook zelf bevraagd?  
Item voor vragenlijst
6. Tijdens het gesprek kijken naar de andere leefgebieden, is volgens ons een must. Het geeft een beter beeld van de totale situatie en dus een meer professionele indicatie. We begrijpen, dat sommigen dit niet nodig vinden, maar we gaan ervan uit, dat er wordt gekeken naar de totale mens.  
Item voor vragenlijst.

We hopen met dit advies een bijdrage te kunnen leveren aan een beter inzicht in wat de cliënten ervaren.

Met vriendelijke groet,

Namens de Participatieraad Putten,

Jan van Hulsteijn, secretaris