



Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Putten

cc Adile Aslan en Aart-Jan Wijnbergen

Putten, 29 december 2022

Onderwerp: advies Clientervaringsonderzoek 2021

Geacht college,

In november van dit jaar ontving de Participatieraad de resultaten van het Clientervaringsonderzoek 2021, alsmede een verbeterplan.

U verzocht ons om advies over eventuele vragen over de resultaten en suggesties voor het onderzoek over 2022.

Hartelijk dank voor het aanleveren van de gegevens waarop wij mogen adviseren. Met uw college onderschrijven wij de “verbeterpunten 2021”, zoals in het Verbeterplan zijn opgenomen, met name op het gebied van de communicatie.

Wij verdelen ons beknopte advies in twee onderdelen: WMO en Jeugdhulp.

1. WMO.

Het is fijn te vernemen dat de inwoners van Putten aan u aangeven, dat zij positief gestemd zijn over de rol van de gemeente. Het is echter niet duidelijk hoeveel procent van de inwoners, die ondersteuning kregen, hebben gereageerd op de vragenlijst of het interview.

Een eerste verbeterpunt is het aantal inwoners dat meedoet aan het clientervaringsonderzoek. Goed dat hier aandacht voor is. Onze vraag hierbij is, of het denkbaar is, dat mensen niet in de gelegenheid zijn om te reageren omdat niet de juiste/passende ondersteuning is geboden. Te denken valt aan iemand met een bepaalde fysieke beperking of iemand die problemen heeft met de taal. Ons advies is om vragenlijsten in andere talen aan te bieden, evenals de mogelijkheid om de begeleidende brief en de vragenlijst te laten voorlezen.

Van hen die reageerden, zijn allen positief over het aanvragen van de ondersteuning. Dat is een goed bericht. Dit betekent, dat de inwoner zich beter weet gehoord dan in het verleden. Bij de kwaliteit en het effect van de zorg en ondersteuning blijken nog meerderen zich onvoldoende gehoord te weten.

Wij vragen ons wel af wie verantwoordelijk is voor de tussentijdse voortgang gesprekken. Is dat de gemeente, of de organisatie die de zorg zal gaan leveren? Ook hebben we de vraag waarom bepaalde zorg langer duurde, voordat die kon worden gerealiseerd. In hoeverre heeft dat met menskracht te maken, of zoals in 2021 met Covid 19? Of is daarvoor een andere reden aan te wijzen?

Het is jammer, dat de inwoners niet altijd tevreden zijn over het aantal uren huishoudelijke hulp dat wordt toegekend. Van inwoners hoorden we, dat er een vast aantal uren wordt toegewezen en dat maatwerk bij huishoudelijk werk niet zou worden toegekend. Wij vernemen graag van u hoe de WMO met betrekking tot huishoudelijk werk omgaat in relatie tot maatwerk.

Tenslotte vinden wij opvallend de relatief slechte tevredenheidsscorer voor de uitvoering van de ingekochte hulp uit het PGB. Onze raad vraagt zich af waar dit aan te wijten is. Zijn daar aanknopingspunten voor verbetering in te vinden?

2. Jeugdhulp.

Is er een mogelijkheid om het responsepercentage omhoog te krijgen door bij loting een soort van beloning in te stellen, bij voorbeeld het laten meetrainen bij een sportvereniging of gebruik te mogen maken van een personal trainer. Verder lijkt het ons goed om de resultaten van het rapport met alle betrokkenen te delen, zodat ze weten wat er met hun informatie gebeurt.

Daarnaast de suggestie om een open vraag toe te voegen waarbij respondenten suggesties kunnen doen hoe de functie van inwonersondersteuner meer bekendheid kan krijgen.

Tenslotte nog een algemene vraag: Wij maken ons zorgen over de vraag in hoeverre de onafhankelijke clientondersteuning bij de problematiek in het gehele sociale domein kan worden gewaarborgd in relatie tot de beschikbare menskracht.

Wij hopen met dit advies een bijdrage te kunnen leveren aan het verkrijgen van een beter inzicht in de ervaringen van cliënten op de verschillende terreinen van zorg.

Met vriendelijke groet,
namens de Participatieraad Putten,

Jan van Hulsteijn, secretaris