



Putten, 19 april 2017

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Betreft: gevraagd advies naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek, uitgevoerd door BMC, over het jaar 2015

Geacht College,

De leden van de participatieraad hebben de uitslag van het cliëntervaringsonderzoek in goede orde ontvangen op 28 maart 2017. Het rapport hebben wij besproken op onze vergadering van 10 april jongstleden en we zijn tot het volgende advies gekomen:

een dergelijk rapport toont een ernstige poging de werkelijkheid in cijfers en taal te vatten. De respons vinden wij echter zo mager, dat relativering op haar plaats is. Bij het onderdeel Werk en Inkomen spreekt het rapport over “indicatief”, bij Wmo over “betrouwbaar” en bij Jeugd ontdekken wij helemaal geen conclusie bij het responspercentage. Hoe cliënten en dan met name cliënten die met een afwijzing geconfronteerd zijn, de diensten die de gemeente aanbiedt, ervaren, zult u op een andere manier moeten (laten) onderzoeken. Daarnaast blijven wij erop wijzen dat taal voor sommigen een barrière vormt. Houd rekening met de laaggeletterden.

Putten steekt gunstig af ten opzichte van andere gemeentes. Dat is een compliment waard en zal tevens een stimulans zijn die positie te handhaven dan wel te verbeteren.

#### **Werk en Inkomen:**

De klantmanager scoort hoog, een signaal waar wij blij mee zijn; met name de opmerking dat in Putten goed rekening wordt gehouden met wat de klant kan en wil. De score bij re- integratie baart ons zorgen. Aandacht verdienen de snelheid waarmee u trajecten start en de afstemming van informatie tussen verschillende begeleiders.

#### **Wmo:**

Cliënten in Putten weten de weg naar het Wmo- loket (88%) en u helpt hen snel. Ook hier wijzen wij u op een onderzoek van de gemeente Ermelo (en enkele andere gemeenten) waaruit blijkt dat met name hoogopgeleiden de weg en mogelijkheden heel goed weten te benutten en dat lager opgeleiden daar aanzienlijk meer moeite mee hebben. Dit zou in Putten ook wel eens zo kunnen zijn. Het lijkt ons goed de bestaande voorzieningen bij herhaling helder en transparant bij de bevolking van Putten bekend te maken.

De percentages die in het rapport bij "*het gesprek*" (keukentafelgesprek) voorkomen, geven geen helderheid (er vinden zelfs keukentafelgesprekken plaats waar niemand aanwezig is!). Duidelijk is in ieder geval dat elke nieuwe aanvraag gepaard gaat met een keukentafelgesprek. De participatieraad adviseert aan te dringen op de aanwezigheid van een derde ( familie, mantelzorger, onafhankelijk cliëntondersteuner). Alleen in evidente gevallen kan daarvan afgeweken worden.

### **Vervoer:**

De participatieraad heeft er voor gepleit in het onderzoek ook het hoofdstuk "*vervoer*" op te nemen. Wij ontvangen zorgelijke berichten over leerlingenvervoer en gehandicaptenvervoer. In het licht van de inclusieve maatschappij hoort daarbij nu ook de toegankelijkheid van vervoersmogelijkheden. In het rapport vinden wij hierover niets terug. Wij adviseren u na te gaan of dit aspect meegenomen is in het onderzoek en dat anders alsnog te doen.

### **Jeugd:**

De lage respons (19%) baart ons ernstig zorgen. De gemeente zou zich moeite moeten getroosten bij de groep "jongeren en ouders " meer gegevens te verzamelen. Hoewel de respons gering is, durven wij toch een tweetal zaken aan te kaarten:

64% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. 36% dus niet. (31% soms, 4% nooit). Het lijkt ons een uitdaging voor Putten te werken aan een hoger percentage tevredenheid.

In de tweede plaats vragen wij aandacht voor de wachttijden ( figuur 17, blz. 22).

Vier weken tussen melding en gesprek (48%) en langer dan vijf maanden (4%) vinden wij onacceptabel. Het lijkt ons evident dat het streven erop gericht moet zijn de wachttijden tot een minimum te beperken.

Het rapport maakt geen onderscheid tussen wachttijd voor de eerste lijn en wachttijd voor de tweede lijn. Naar verluidt blijkt er na doorverwijzing veelal noodzakelijke overbruggingszorg nodig te zijn. Daar ontstaat veel wachttijd en moet de cliënt (in dit geval een jeugdige) noodzakelijke zorg ontberen. Wij adviseren u de wachttijd naar de tweede lijn te onderzoeken en desnoods middelen vrij te maken om extra in te kopen.

Daarnaast heeft de gemeente bij de modellijst jeugd extra vragen toegevoegd ten aanzien van de privacy. Ons valt op dat 52% vertrouwen heeft in de privacybescherming. Dat geeft dus aan dat bijna de helft (48%) geen vertrouwen koestert in de manier waarop de gemeente met gegevens omgaat. In het kader van ons speerpunt dringen wij aan op een helder beleid op dit gebied.

Voor het overige delen wij de conclusie en aanbevelingen van het rapport.

Tenslotte realiseren wij ons dat wij spreken over gegevens van het jaar 2015. Wij spreken de hoop uit sneller over de onderzoeksgegevens van 2016 te kunnen beschikken.

Wij vertrouwen erop u, in het belang van de cliënten in Putten, met dit advies van dienst te zijn en wij verwachten te zijner tijd een reactie op onze advisering.

Met vriendelijke groet,

namens de participatieraad Putten,

Jaap Plomp

secretaris