



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Betreft: gevraagd advies over de Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo, gemeente Putten, juni 2018

Putten, 19 juli 2018

Geacht College,

De leden van de participatieraad hebben het cliëntervaringsonderzoek in goede orde ontvangen en nader bestudeerd. We zijn verheugd over de vormgeving van de rapportage: het is een goed leesbaar document in een aantrekkelijke opmaak. Wij komen tot de volgende opmerkingen en adviezen:

Naar verluidt ontvangen cliënten het onderzoek ieder jaar, ongeacht of je al jaren cliënt bent of nog maar kort. Dat kan verklaren waarom de respons terugloopt. Het is dan ook goed dat de gemeente probeert met aanvullende onderzoeken en vraaggelassen tot een beter beeld van de werkelijkheid te komen. Wij juichen dit van harte toe en we willen graag meedenken op dit gebied.

Het valt ons op dat het vertrouwen in de privacy naar de gemeente toe terugloopt. We gaan ervan uit dat het onderzoek anoniem is en dat cliënten in alle vrijheid kritische opmerkingen kunnen maken. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Wij adviseren de gemeente krachtig in te zetten op het herwinnen van het vertrouwen van de burger. Dit lijkt ons een belangrijk thema.

Wij pleiten ook voor een transparante communicatie over de mogelijkheden een klacht te deponeren. Zo kennen wij de rapportages van Viavé, waaruit op te maken is dat de cliënten tevreden zijn en dat zij nauwelijks klachten hebben, terwijl deze rapportage (blz. 14) toch een ander beeld geeft. Het zou kunnen dat de zogenaamde Puttense cultuur (niet klagen, maar dragen...) een rol speelt, maar een duidelijke toegankelijkheid van een klachtenprocedure kan bijdragen aan een goed samenspel tussen gemeente en haar bewoners.

De onbekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning baart ons grote zorgen. Wij weten dat deze hulp niet verplicht is, maar wij kennen het succes van deze vorm van ondersteuning. Wij adviseren in te zetten op een maximale bekendheid van dit fenomeen.

Het rapport meldt (blz. 16) dat meer dan 90% van de mantelzorgers hun taak aankan. De vraag wordt echter gesteld aan degene die mantelzorg ontvangt. Zij schatten in dat hun mantelzorger de taak goed aankan. Het is evenwel denkbaar dat de vraag aan mantelzorgers gesteld, een ander beeld geeft. Wij adviseren hiervoor SWP ( platform mantelzorg) in te schakelen. Zij kan mogelijk een waardevolle aanvulling geven op dit aspect.

Dit rapport schetst de situatie in Putten, met de respons die deze gemeente heeft ontvangen. We zijn benieuwd hoe dit in omliggende gemeenten ligt. Zijn de percentages daar hoger of lager? Informatie daarover zou het beeld van Putten kunnen nuanceren.

Uit dit advies komen voor ons de volgende thema's naar voren:

- Vertrouwen in de gemeente
- Privacy
- Onafhankelijke cliëntondersteuning
- Communicatie
- (over)belasting mantelzorgers.

Wij vertrouwen erop u met dit advies, in het belang van de cliënten, van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,

namens de participatieraad,

Jaap Plomp

secretaris