



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Onderwerp: gevraagd advies over het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Putten, 17 juli 2019

Geacht College,

Op 27 mei jongstleden bereikte ons het verzoek advies uit te brengen over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019. Graag voldoen wij, de leden van de participatieraad, aan dit verzoek.

Zorgfocuz heeft de gegevens van de gemeente in een overzichtelijk en dus makkelijk leesbaar rapport verwerkt. Dat stemt ons tevreden. Het responspercentage van 46 procent stemt eveneens tot tevredenheid.

Daarnaast valt ons een aantal punten op:

*Pagina 4: 2.1: 5: wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke inwonerondersteuner?*

56% wist dat niet. Voor een koplopergemeente een bedenkelijke score. Wij adviseren dan ook (en dat hebben we bij eerdere cliëntervaringsonderzoeken ook al gedaan) hier actie op te ondernemen en niet te wachten op de start van het koploperprogramma. Pagina 19 ondersteunt de behoefte aan de onafhankelijke inwonerondersteuner en pagina 10 toont aan dat de tevredenheid over de ondersteuner hoog is.

*Pagina 6: tweede aandachtspunt: "de wachttijden bij bijvoorbeeld reparaties bij een scootmobiel en de lange wachttijd bij een aanvraag"*

Ten aanzien van de wachttijden bij reparaties hebben wij al eerder de suggestie gedaan van een zogenaamde waakvlamfunctie. Wij adviseren u deze oplossing, die al eerder op uw instemming kon rekenen, ten uitvoer te brengen.

*Pagina 11, punt 26: wat vond u van deze wachttijd?*

Opvallend dat respondenten kunnen kiezen uit “een beetje vervelend” en “zeer vervelend”. Dit levert weinig nuance op. De totale respons van 35 “vervelend” lijkt ons een uitdaging te werken naar een aanvaardbare wachttijd. Heldere communicatie over wachttijden lijkt ons essentieel.

*Pagina 13: punt 40 logeervervoorziening*

Een score die te denken geeft, naast het aantal personen (2). Dit vraagt aandacht.

*Pagina 14:*

Punt 42: het doet ons deugd dat de ondersteuning in de meeste gevallen voldoet aan de wensen en behoeften.

Punt 43 en 44:

25 % neemt niet alle zorg/ondersteuning af. Punt 44 geeft een aantal redenen, maar ons lijkt nader onderzoek gewenst, zeker bij het antwoord “geen idee waar recht op is”.

*Pagina 17: Persoonsgebonden Budget:*

10% heeft een persoonsgebonden budget. Dit is een positiefgegeven als we mogen concluderen dat het aanbod van de gemeente om zorg in nature te leveren passend is.

*Pagina 19:*

De toegang tot hulp lijkt toch nog steeds voor inwoners een zoektocht. Mogelijk dragen de éénloketfunctie en de omgekeerde verordening bij tot een vereenvoudiging van die zoektocht, naast een vroege inzet van de onafhankelijke inwonerondersteuner.

*Conclusie:*

Putten doet het goed: een uitdaging om te werken naar een volledige tevredenheid onder de cliënten.

Wij gaan ervan uit u met dit advies, in het belang van de cliënten, van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,  
namens de participatieraad,  
Jaap Plomp  
secretaris