



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van Putten
i.a.a. afdeling Samenleving (A. Dooijeweerd)

onderwerp: advies Clientervaringsonderzoek 2023

Geacht college, dames en heren van de afdeling,

Met betrekking tot de resultaten van bovenstaand onderzoek en het daarbij behorende Verbeterplan heeft de Participatieraad Putten in zijn vergadering van 19 februari 2025 de volgende

opmerkingen en adviezen.

1. De datum en de verlenging zouden ook in de beschikking kunnen worden vermeld. De website is voor veel mensen nog steeds een niet dagelijks gebruiksonderwerp
2. Waarom wordt tijdens de intake pas informatie verschaft over de OIO? En bij de beschikking een folder? Het lijkt ons beter om reeds bij de afspraak de benodigde info te geven.
3. Ervaringen WMO. Is de reden dat er een hogere score is dan in 2022 duidelijk of onderzocht?
4. Ervaringen Jeugdhulp. Gesteld wordt, dat 98% van 1 zorgverlener hulp krijgt. Gaat het hier ook over diegenen waar 1 diagnose is gesteld en hoe staat het met hen met een meervoudige diagnose? Is de deskundigheid voldoende om ondersteuning te bieden door 1 zorgverlener bij iemand met een meervoudige diagnose?
5. Ervaringen OIO. Hier is een percentage van 38 laag. Wij denken, dat eerdere info hier gewenst is (zie ook punt 2).
6. Aandachtspunten WO. De website is niet voor iedereen toegankelijk en duidelijk. Goed dat er nog andere bronnen zijn. We hopen ook, dat er formulieren aan de balie beschikbaar zijn.
7. Wachttijden en kwaliteit hulp. We nemen aan dat de lange wachttijden bij de zorgverlener voorkomen. Wat doet de gemeente aan dit probleem?
8. Personeelwisselingen en kwaliteit. Dit blijft een terugkerend onderwerp. Wat doet de gemeente als verantwoordelijke hieraan, zowel bij het onderwerp Huishoudelijke hulp als bij de Jeugd?

9. Herhaalde intakegesprekken kunnen, behalve dat ze belastend zijn voor de gebruikers en met name de jongeren, ook een negatieve terugslag geven op de al geboden zorg, Het is zaak hiermee voorzichtig om te gaan om (verdere) beschadiging te voorkomen.

Wij hopen met deze opmerkingen en adviezen een bijdrage te leveren voor (nog) betere resultaten in de toekomst.

Met vriendelijke groet, namens de Participatieraad Putten,

Jan van Hulsteijn, secretaris, 22 februari 2025