



Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Betreft: advies naar aanleiding van de rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Putten, 8 november 2017

Geacht College,

De participatieraad heeft het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 bestudeerd en komt tot de volgende opmerkingen en advies:

In de eerste plaats complimenteren de leden van de participatieraad de gemeente Putten van harte met de uitkomsten van het onderzoek. Putten doet het goed! De uitkomsten van het onderzoek zijn positief in vergelijking met de landelijke resultaten en de resultaten binnen de regio Noord-Veluwe. Moge deze uitkomsten een stimulans zijn deze positie te consolideren dan wel te versterken.

In de tweede plaats adviseren wij graag op een aantal punten die die positie zou kunnen versterken.

Cliënten beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning over het algemeen positief. 28 personen vinden dat zij geen goede ondersteuning ontvangen. Wij adviseren de gemeente juist bij deze cliënten nader te onderzoeken waar de schoen wringt. Maatwerk luistert nauw.

Zorg en ondersteuning:

drie cliënten geven aan graag meer huishoudelijke hulp te krijgen. Het is onduidelijk waarom zij die niet aanvragen of waar die wens vandaan komt. Ook hier adviseren wij nader onderzoek te plegen.

Het onderzoek toont aan dat het leveren van directe hulp soms zes weken na aanvraag plaatsvindt. Ons lijkt het dringend noodzakelijk hier sneller op in te spelen. Kan een stappenplan hierbij helpen? (akkoord – uitvoering – begeleiding – realisatie steunverzoek.)

Het is onduidelijk of u voldoende dagopvang biedt. Is de gemeente Putten (Wmo) wel kritisch (in positieve zin) genoeg? Er zijn immers voldoende financiële middelen?

Keukentafelgesprekken:

bij 26 van de 137 gesprekken is een onafhankelijke cliëntondersteuner betrokken. Hoewel ook andere derden betrokken kunnen zijn, vinden wij dit aantal laag, temeer daar ervaringen met Stimenz ons leren dat haar inbreng als onafhankelijke cliëntondersteuner positieve resultaten oplevert. Wij pleiten voor een maximale bekendmaking van het fenomeen onafhankelijke cliëntondersteuner. Wij adviseren daarnaast accent te leggen op de doorlooptijd om hulp of voorzieningen. Bekort deze of ga er in individuele gevallen flexibel mee om.

Privacy:

wij blijven ervoor pleiten (zoals we al vanaf 2015 doen) hier volop aandacht aan te besteden. Wellicht ten overvloede herhalen we hier wat onze aandachtspunten/vragen zijn:

1. Zijn cliënten op een transparante en zorgvuldige manier geïnformeerd hoe er met informatie over de persoonlijke levenssfeer, medische diagnostiek en psychosociale factoren wordt omgegaan?
2. Wordt er aan de cliënt(en) **voorafgaand** aan het overleg, toestemming gevraagd voor het uitwisselen van vertrouwelijke casus gerelateerde informatie met andere afdelingen binnen dezelfde organisatie (bijvoorbeeld Gemeente Putten; WMO-loket en Sociale Dienst) en het doel van deze uitwisseling?
3. Wordt er aan de cliënt(en) **voorafgaand** aan het overleg, toestemming gevraagd voor het uitwisselen van vertrouwelijke casus gerelateerde informatie met ketenpartners (bijvoorbeeld CJG-Icare) en het doel van deze uitwisseling?
4. Heeft de cliënt het toestemmingsformulier ondertekend met daarop vermeld de organisaties waarin de cliënt heeft toegestemd voor afstemming/overleg?
5. Zijn cliënten op de hoogte van het gegeven dat, wanneer de persoonlijke veiligheid of de veiligheid van gezinsleden in het geding is, de noodzaak om informatie op te vragen of te verstrekken voorrang heeft boven de toestemming van de betrokken cliënten?

Uitbreiding:

dit onderzoek is vanuit de wet Wmo verplicht. Gemeenten hebben de vrijheid extra categorieën toe te voegen. Wij hebben er al eerder voor gepleit een enquête over vervoer toe te voegen. Dat blijft nu beperkt tot het collectief vervoerspasje. Wij adviseren "vervoer" toe te voegen bij het onderzoek van 2018. De participatieraad is bij de opstelling graag gesprekspartner.

Afname zorg/ ondersteuning:

tien van de 35 cliënten noemen als oorzaak de te hoge eigen bijdrage. Aandacht voor de eigen bijdrage lijkt ons dringend gewenst.

Tenslotte enige opmerkingen over de enquête:

72 % vult de enquête niet in. Hoe hard kunnen de conclusies zijn bij een dergelijke respons? Verbetering van de opstelling van het onderzoek leidt er mogelijk toe dat meer cliënten reageren. Wij doen een aantal suggesties:

- Zorg voor een bredere verspreiding, bijvoorbeeld via kerk, sport en culturele ontmoetingsplaatsen;
- Zorg voor kleinere exemplaren die mensen ter plekke kunnen invullen;
- Laat de ondersteuner bij af- of toewijzing direct enkele ervaringsvragen stellen;
- Formuleer kort en krachtig zodat de invultijd beperkt blijft tot vijf minuten;
- Bied ondersteuning bij invulling (denk aan laaggeletterdheid).

Wij hopen u met dit advies, ten behoeve van de cliënten in Putten, van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,

Namens de participatieraad Putten,

Jaap Plomp, secretaris.