

**postadres** Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

**bezoekadres**  
Overtoom 1  
3401 BK IJsselstein

Platform Samenleving IJsselstein  
Libra 9  
3402 HA IJSSELSTEIN

t 14 030  
f 030 6884350  
e [info@ijsselstein.nl](mailto:info@ijsselstein.nl)

**betreft** Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

**uw kenmerk**  
**uw brief van**  
**behandeld door** A. Adjoumani - Laverman

**zaaknummer** 892936

**datum** 2 februari 2021  
**blad 1 van 2**  
**bijlagen**

Geacht Platform,

Het laatste cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 hebben wij u toegezonden, om u de gelegenheid te geven uw reactie en aandachtspunten aan ons door te geven. Bij het onderzoek hebben een aantal mensen aangegeven, dat ze met u contact wilden hebben. U heeft gesprekken met 26 mensen gehad en heeft in uw brief een weergave ervan gegeven. In uw brief heeft u enkele aandachtspunten en aanbevelingen opgenomen.

Als eerste willen wij u vast onze waardering uitspreken voor uw input op het CEO WMO over 2019. Naar aanleiding van uw opmerkingen kunnen we puntsgewijs het volgende aangeven.

**Eerste aandachtspunt:**

De meerjarige ontwikkeling van de percentages, weergegeven op de factsheet, zijn verschuivingen naar beneden te bespeuren. Dit heeft u ook in verschillende gesprekken gehoord. Met name de contacten met het Sociaal Team zou nogal eens frictie in de onderliggende verhoudingen kunnen veroorzaken.

**Reactie college:**

Het Sociaal Team streeft ernaar dienstverlenend te zijn naar de inwoners, en zo goed en snel mogelijk aan te sluiten bij de vraag van de inwoner. Om dit te bereiken is het Sociaal Team het proces, van moment van aanmelding tot het einde van de zorg, aan het evalueren. Waar dit nodig en wenselijk is wordt het proces bijgesteld.

**Tweede aandachtspunt:**

U concludeert uit de gesprekken, dat als een vraag van een cliënt wordt neergelegd bij een andere afdeling of instantie, de beantwoording richting de cliënt soms achterblijft. Uws inziens dient het Sociaal Team zich te moeten opstellen als eigenaar en verantwoordelijk te blijven voor beantwoording van de vraag.

**Reactie college:**

Wij hebben veel waardering voor het Sociaal Team, dat jaarlijks ongeveer 1.600 aanvragen van cliënten verwerkt. In veel gevallen is het Sociaal Team het eerste contact met de cliënt. Het Sociaal Team is het proces van klantcontacten aan het evalueren. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat het duidelijk moet zijn, wie de regie voert op de vraag die een inwoner gesteld heeft en dat diegene ook verantwoordelijk is voor de beantwoording van de vraag. Waar dit nodig en wenselijk is wordt het proces bijgesteld.

Derde aandachtspunt:

U vraagt om vanaf het eerste contact duidelijk aan te geven dat de cliënt recht heeft op een onafhankelijke cliëntondersteuner, die deel kan nemen aan het gesprek tussen cliënt en Sociaal Team.

Reactie college:

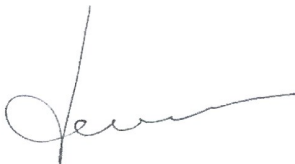
Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt, dat de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner nog steeds niet erg bekend is bij de cliënten. Er zijn al stappen gezet, door een cliëntondersteuner bij de teamvergadering van het Sociaal Team uit te nodigen, om de kennis met betrekking tot rol en functie van cliëntondersteuner weer op te frissen. Hierdoor wordt het voor het Sociaal Team makkelijker, om de rol van de cliëntondersteuner aan de cliënt uit te leggen. Daarnaast wordt er in het teamoverleg kritisch gediscussieerd over de cliëntinformatie, die inwoners bij de eerste afspraak ontvangen en hoe deze informatie duidelijker onder de aandacht kan worden gebracht bij de inwoner.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN IJSSELSTEIN,

de secretaris,

de burgemeester,



drs. P.C.M. van Elteren



mr. P.J.M. van Domburg