

postadres Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

Platform Samenleving IJsselstein
T.a.v. J. de Neijs
Libra 9
3402HA IJsselstein

bezoekadres
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

t 14 030
f 030 6884350
e info@ijsselstein.nl

betreft Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2021

uw kenmerk
uw brief van 3 november 2022
behandeld door A. Adjoumani - Laverman

zaaknummer 12920

datum 8 november 2022
blad 1 van 1
bijlagen

Geachte mevrouw De Neijs,

Hartelijk dank voor uw brief van 3 november jl. met de reactie van het PSIJ op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2021

Wij onderschrijven uw aanbeveling dat, om de resultaten van een cliëntervaringsonderzoek te kunnen gebruiken, het nodig is dat een voldoende aantal mensen de vragenlijst invult. Het PSIJ adviseert de gemeente om te onderzoeken waarom deze respons zo laag was. Wij nemen dit advies over. Met de resultaten van deze uitvraag kunnen wij de opzet van het cliëntervaringsonderzoek in de toekomst zo nodig aanpassen.

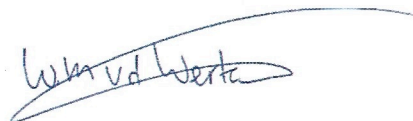
U beveelt ook aan om een uitnodiging aan het einde van een hulpverleningstraject te starten in plaats van in het daaropvolgende jaar, om daarmee de respons mogelijk te verhogen. Deze aanbeveling past in de overstap naar continumeten, die binnenkort in gang wordt gezet. In de nieuwe opzet wordt het versturen van een uitnodiging om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek, opgenomen in het werkproces. Graag gaan we binnenkort met u in overleg om de nieuwe opzet voor het cliëntervaringsonderzoek te bespreken.

Vragen?

Heeft u nog vragen of opmerkingen? Wij lossen eventuele problemen graag in overleg met u op. Neem daarom gerust contact met ons op en vermeld daarbij ons zaaknummer. Dan hebben wij uw gegevens snel bij de hand.

Hoogachtend,

Het college van IJsselstein,



drs. W.M. van de Werken
secretaris



mr. P.J.M. van Domburg
burgemeester

postadres Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

Platform Samenleving IJsselstein
T.a.v. J. de Neijs
Libra 9
3402HA IJsselstein

bezoekadres
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

t 14 030
f 030 6884350
e info@ijsselstein.nl

betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

uw kenmerk
uw brief van 8 november 2022
behandeld door A. Adjoumani - Laverman

zaaknummer 12920

datum 22 november 2022
blad 1 van 2
bijlagen

Geachte mevrouw De Neijs,

Hartelijk dank voor uw brief van 8 november jl. met de reactie van het PSIJ op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021.

Als eerste noemt u de slechte bereikbaarheid van het Sociaal Team. Als voorbeelden noemt u:

- Een cliënt kreeg twee keer binnen 24 uur een bandje te horen dat het team een pauze had.
- Dat de contacten voornamelijk telefonisch zijn, wordt als niet prettig ervaren.
- De keukentafelgesprekken ontbreken bijna bij iedereen.

Bereikbaarheid

Met ingang van januari 2023 komen telefoontjes voor het Sociaal Team binnen bij de telefooncentrale van het Klant Contact Centrum (KCC). Het Sociaal Team is dan bereikbaar via 14030, en de cliënt krijgt binnen kantooruren altijd iemand aan de telefoon. Terugbelverzoeken worden altijd opgevolgd.

Vanwege de snelheid van het eerste contact is er juist in eerste instantie telefonisch contact. Als de situatie erom vraagt, dan houden we een keukentafelgesprek. Minimaal 70% van de nieuwe aanvragers bezoeken wij thuis. Op verzoek van de aanvrager zien wij daar soms vanaf.

Cliëntondersteuner

Wij bieden een nieuwe cliënt de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen naar het gesprek. Deze mogelijkheid blijkt voor velen onbekend of deze onafhankelijke ondersteuning wordt als ondermaats ervaren.

De informatievoorziening over de cliëntondersteuner is verbeterd door hieraan aandacht te besteden in de brief, die een nieuwe cliënt ontvangt. Ook in de media brengen wij de cliëntondersteuner onder de aandacht. Wij deden dat voor de zomer in het lokale huis-aan-huisblad en zullen dit artikel nog een aantal malen herhalen.

Huishoudelijke ondersteuning

Als derde noemt u de huishoudelijke ondersteuning.

- Het valt op, dat gesproken wordt over taken die niet kunnen/mogen, maar wel wenselijk zijn.
- Het verloop van personeel en tijdige berichtgeving hierover.
- Angst voor negatieve gevolgen bij klagen.

Het aanbod van diensten, en dus ook de vraag wat wel of niet mag, is afhankelijk van wetgeving. Sommige werkzaamheden kunnen niet uitgevoerd op grond van arbowetgeving van de dienstverlener. De huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo is gericht op noodzakelijke werkzaamheden, en niet