

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

op extra gewenste werkzaamheden. Wellicht dat het verschil tussen noodzakelijk en wenselijk voor de cliënt soms voor onduidelijkheid zorgt. De consultants en huishoudelijke aanbieders communiceren hier indien nodig vooraf over.

De huidige krapte op de arbeidsmarkt zorgt helaas ook voor verloop van personeel bij dienstverleners in huishoudelijke ondersteuning. Als die verbetert, kan dat ook positief uitwerken voor de tijdige berichtgeving aan cliënten bij uitval van personeel.

Negatieve gevolgen zouden er niet moeten zijn bij klachten. Wij herkennen de klachten van cliënten en bespreken deze regelmatig met onze zorgleveranciers

Tot slot bespreekt u nog drie losse onderwerpen:

- De regiotaxi
- De bestrating in IJsselstein
- Een keuzemogelijkheid bij scootmobielen

Service regiotaxi

De regiotaxi is alleen bedoeld voor sociaal-recreatieve doeleinden. Ziekenhuisbezoek valt hier onder, onder bepaalde voorwaarden. Momenteel wordt voor een rit vanaf het ziekenhuis een kortere reserveringstijd gehanteerd (30 min) in vergelijking met reguliere ritten (60 min). Omdat het gecombineerd taxi-vervoer betreft, is 15 minuten vroeger of later voor komen rijden dan het afgesproken tijdstip helaas niet te voorkomen. Als men 4 uur van te voren reserveert, houdt de regiotaxi zoveel als mogelijk rekening met de gevraagde vertrektijd.

Ook de service van de regiotaxi wordt beïnvloed door personeelstekorten. Wij hebben hierover regelmatig contact met de organisatie. De service van de regiotaxi wordt meegenomen in de nieuwe aanbesteding.

Kwaliteit bestrating

Wij wonen in een groene gemeente met heel veel bomen. In het verleden is IJsselstein heel snel gegroeid, en zijn grote nieuwe wijken aangelegd. De bomen die toen zijn aangeplant, zorgen nu voor wortelopdruk. De wegen in onze gemeente worden iedere twee jaar geïnspecteerd, maar in twee jaar kan veel gebeuren door weersomstandigheden of werkzaamheden van derden. We verwelkomen het, als inwoners melding maken waar de bestrating niet meer optimaal is, dit kan via de website en telefonisch. Daar kunnen we dan sneller in actie komen.

Keuze scootmobielen

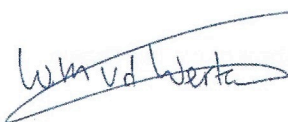
Op dit moment zijn bij aanvraag van een scootmobiel al meerdere keuzemogelijkheden, zoals bijvoorbeeld ook de keuze voor een ander accuvermogen.

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