

postadres Postbus 26, 3400 AA IJsselstein

bezoekadres
Overtoom 1
3401 BK IJsselstein

Bestuur Platform Samenleving IJsselstein
Libra 9
3402 HA IJSELSTEIN

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

betreft Reactie op advies Cliëntervaringsonderzoek Wmo IJsselstein over 2015

uw kenmerk	zaaknummer	datum
uw brief van	474504	06 september 2017
behandeld door	12 augustus 2017	blad 1 van 3
D.A. Draaisma		bijlagen

Geacht bestuur,

Naar aanleiding van de resultaten over het uitgevoerde Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2016 is het Platform Samenleving IJsselstein (PSIJ) verzocht om daar uiterlijk 14 augustus 2017 advies op te geven.

Op 13 augustus jl. ontvingen wij uw advies waarvoor wij u danken. Uw reactie op de resultaten betreffen zowel opmerkingen als adviezen.

Opmerkingen PSIJ

- Opzet rapport
- Bekendheid van het PSIJ
- Bereidheid respondenten tot een gesprek met het Sociaal Team en het PSIJ
- Bekendheid van het inschakelen van een (gratis) onafhankelijke cliëntadviseur

Opzet rapport

De PSIJ geeft aan dat, vorig jaar gedane, opmerkingen geleid hebben tot een andere opzet van het rapport en dat dit de duidelijkheid ten goede is gekomen.

Reactie college:

Wij nemen dit voor kennisgeving aan.

Bekendheid van het PSIJ

De PSIJ geeft aan dat de bekendheid van het PSIJ is gedaald en verzoekt gebruik te mogen maken van de Gemeentepagina om de data van hun vergaderingen daarop te vermelden.

Reactie college:

De informatie op de Gemeentepagina is alleen bedoeld voor gemeente gerelateerde zaken. Vergaderdata of andere informatie van andere organisaties vallen daar niet onder. Op de gemeentewebsite is wel een link opgenomen naar de website van de PSIJ.

Bereidheid respondenten tot een gesprek met het Sociaal Team en het PSIJ

Ook met dit onderzoek zijn vragen opgenomen of men behoefte heeft aan een gesprek met het Sociaal Team en/of met het PSIJ.

Reactie college:

Wij nemen dit voor kennisgeving aan. De contactgegevens van de mensen die dit wensen hebben wij inmiddels aan u en het Sociaal Team overhandigd.

Bekendheid van het inschakelen van een (gratis) onafhankelijk cliëntadviseur

U geeft aan dat de informatie over ondersteuning van een onafhankelijk cliëntondersteuner beter kan door deze mogelijkheid te benoemen in de brief en/of folder die cliënten ontvangen.

Reactie college:

Sinds begin 2017 krijgt elke inwoner bij aanmelding bij het Sociaal Team een ontvangstbevestiging van de aanmelding plus een folder met informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning.

Adviezen PSIJ

- Verdere analyse van de cijfers
- Afwijzingen
- Verder onderzoek
- Open reacties
- Tot slot

Verdere analyse van de cijfers

U geeft aan dat het nuttig zou zijn om de cijfers van verschillende jaren met elkaar te vergelijken en verzoekt ook de percentages te vermelden zoals in het vorige rapport.

Reactie college

Vergelijkende percentages zijn zeker nuttig maar nu niet meer in te passen in de opgestelde rapportages. De vorige rapportage was ook door een ander onderzoeksbureau uitgevoerd. Wij stellen voor om volgend jaar, bij nieuwe besprekingen met het onderzoeksbureau, de afspraak te maken om voorgaande jaren mee te nemen in het opstellen van de rapportage. Met hen zal worden besproken in hoeverre de gegevens over 2015 nog verwerkt kunnen worden om meerjarig inzicht te krijgen. Het onderzoeksbureau die dit laatste onderzoek heeft uitgevoerd, verzorgt in 2018 ook het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017.

Afwijzingen

U geeft aan dat geen onderzoek wordt gedaan naar de reden van het geringe aantal bezwaren en doet de suggestie om een jaar na afwijzing na te gaan hoe de situatie van de afgewezenen zich heeft ontwikkeld.

Reactie college

Het Sociaal Team wil de kwaliteit van de dienstverlening/zorgverlening verbeteren en momenteel wordt met hen gesproken over het structureel inplannen van vervolcontact met de cliënt; zo wordt meer inzicht gekregen in het verloop van de hulpverlening en de effecten en gevolgen van de geboden hulp voor de cliënt. In het overleg met het Sociaal Team wordt ook uw suggestie tav afgewezen cliënten meegenomen.

Verder onderzoek

U geeft aan dat de gemeente vorig jaar had aangegeven mogelijk kwalitatief onderzoek uit te voeren en u wilt weten of dit heeft plaatsgevonden.

Reactie college

Er heeft geen aanvullend kwalitatief onderzoek vanuit de gemeente plaatsgevonden in 2017 en vanuit de gemeente willen we dit ook niet laten uitvoeren. Zo'n kwalitatief onderzoek zou bovenop het huidige (verplichte) onderzoek komen en extra kosten met zich meebringen en extra belasting voor cliënten. Wel zijn wij van mening dat de resultaten van uw gesprekken met de cliënten die hebben aangegeven graag verder met u te willen praten ook een vorm van 'kwalitatief onderzoek' is omdat tijdens die gesprekken antwoordverheldering plaats kan vinden. Persoonlijk contact is bij uitstek geschikt voor kwalitatief onderzoek.

Open reacties

U geeft aan dat diverse klachten gaan over de huishoudelijke hulp en waarbij ook een zorgaanbieder wordt genoemd die mogelijk minder uren levert dan de indicatie van cliënt aangeeft. U geeft aan dat er cliënten zijn die zelf extra huishoudelijke hulp inkopen omdat ze menen dat ze te weinig uren geïndiceerd hebben gekregen. Wat iemand 'een schoon huis' vindt is subjectief is en het is onbekend wat daar nu precies onder wordt verstaan.

U vraagt of er meer inzicht kan komen rondom huishoudelijke hulp (klagen mensen terecht of onterecht) en vraagt of bekend is hoeveel mensen extra uren hebben ingehuurd.

Reactie college

Een overzicht van mensen die extra uren huishoudelijke hulp inhuren is er niet. Dat gaat buiten de gemeente om. Het begrip 'schoon huis' is inderdaad subjectief. Door rechterlijke uitspraken en onderzoeken in het land wordt daar (landelijk) wel meer inzicht in verkregen. We volgen de landelijke ontwikkelingen mbt de normen en zullen mede op grond daarvan het beleid herijken. In nieuwe contracten met zorgaanbieders worden in ieder geval de landelijk (voor)gestelde normen opgenomen.

Daarnaast geeft u met name de onveiligheid van scootmobielen aan; mogelijk zijn 3-wiels scootmobielen onveiligere dan 4- of 5-wiels scootmobielen. Het PSIJ heeft hierover al gesproken met het Sociaal Team. U attendeert het college op komend wetenschappelijk onderzoek en resultaat over hulpmiddelen waaronder scootmobielen en het opnemen van meerdere modellen in contracten met leveranciers als blijkt dat deze veiliger zijn. Verder adviseert u na te gaan of er een verplichte rijvaardigheidstest kan komen.

Reactie college

Resultaten van dergelijk onderzoek zijn uitermate belangrijk mede door het veiligheidsaspect en zullen hier alert op zijn. Dit wordt ook bijgehouden door het Sociaal Team.

We zullen niet overgaan tot het verplichten van een rijvaardigheidstest. Cliënten laten wij vrij om zo'n test te doen; het aanbod is aanwezig in IJsselstein. We bespreken met het Sociaal Team of deze informatie wordt verstrekt aan cliënten.

Tot slot

U wenst meer inzicht in bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of bejegening en geeft aan dat dit met meer specifieke vragen verkregen kan worden.

Reactie college


Dat lijkt ons een goed idee. U wordt in de aanloop naar het eerstvolgende Cliëntervaringsonderzoek Wmo vanzelfsprekend benaderd om mee te denken over de vragen en eventueel te specificeren.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN IJSSELSTEIN,
de secretaris, de burgemeester,



E.C. Luchtenburg



mr. P.J.M. van Domburg