



Platform Samenleving IJsselstein

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van IJsselstein
Overtoom 1,
3401 BK IJsselstein

IJsselstein, 12 augustus 2017

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek WMO

Geacht College,

Onderstaand vindt u de reactie van het Platform Samenleving IJsselstein op uw adviesaanvraag van 30 juni 2017 met betrekking tot het Cliëntervaringsonderzoek WMO 2016.

1. Opmerkingen.

a. Opzet rapport.

Wij zijn blij dat onze opmerkingen in de brief van vorig jaar hebben geleid tot een andere opzet van het rapport. Het rapport biedt nu duidelijke en concrete informatie over de opzet en uitvoering van het onderzoek zowel in de samenvatting en de inleiding, alsook over de steekproef die is getrokken.

De vermelding van aantallen naast percentages in de tabellen vinden wij zeer verhelderend.

b. Bekendheid van het PSIJ.

Uit de rapportage blijkt dat het aantal cliënten dat op de hoogte is van het bestaan van het PSIJ is gedaald van 29 naar 25,3%. Het PSIJ streeft naar een vermelding in de Sociale Kaart, maar de vele informatie die moet worden verstrekt maakt dat lastig en past ook niet helemaal bij een organisatie als het PSIJ. Zoals wij al in onze vorige brief hebben verzocht, zouden wij graag onze vergaderdata op de Gemeentepagina vermeld zien, zodat iedereen in IJsselstein hiervan kennis kan nemen.

Wij hopen op een positief antwoord.

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

Bij het onderzoek van 2015 is wederom gevraagd of men een gesprek met het Sociaal Team c.q. met het PSIJ wilde hebben. Een aantal respondenten heeft toen aangegeven een gesprek met het ST te willen hebben. Helaas bleek bij navraag door het PSIJ, dat deze gegevens abusievelijk niet bij het ST terecht waren gekomen. Ze zijn daarna alsnog verstuurd. Omdat er daardoor veel tijd was verstreken heeft het ST ervan afgezien hier nog actie op te ondernemen.

Het PSIJ heeft in het najaar van 2016 met 48 respondenten een gesprek gehad. Van deze gesprekken zijn de hoofdzaken samengevat en besproken met de coördinator en een medewerker van het ST. Voor de inhoud van deze bespreking verwijzen wij u naar het verslag van de vergadering van 8 maart 2017 dat te vinden is op onze website.

In het onderzoek van 2016 zijn enkele vragen op een apart formulier opgenomen. Na ontvangst van de gegevens van bereidwillige respondenten zal het PSIJ wederom gesprekken organiseren.

d. Bekendheid van het inschakelen van een (gratis) onafhankelijke cliëntadviseur.

Ten opzichte van het vorige rapport was het percentage inwoners dat onbekend is met de onafhankelijke cliëntadviseur gedaald van 73% naar 70%.

In uw brief van 29 september 2016 geeft u aan dat als de inwoner zelf behoefte heeft of naar het oordeel van het ST (in overleg met de inwoner) gebaat kan zijn bij onafhankelijke cliëntondersteuning, deze ondersteuning wordt ingeschakeld. Deze mogelijkheid wordt niet expliciet genoemd in de brief die nieuwe cliënten ontvangen van het ST. Wij zullen dit met hen opnemen.

2. **Advies.**

a. Verdere analyse van de cijfers.

Het PSIJ meent dat het nuttig is om de cijfers van verschillende jaren met elkaar te vergelijken. Dat wordt makkelijker als in de grafieken de percentages worden vermeld, net als in het vorige rapport.

Wij hebben nu zelf enig rekenwerk verricht en uit vergelijking van 2015 met 2016 blijkt dat niet alleen de tevredenheid is toegenomen, maar ook de ontevredenheid. Omdat ook het aantal "neutrale" antwoorden is afgenomen, zou men kunnen stellen dat respondenten een duidelijker keuze maken. Wat hiervan de oorzaak is, blijkt niet uit het onderzoek. Wat verder opvalt, is dat meer dan 25% van de respondenten bij de vragen 1 t/m 4 antwoordt 'geen mening' of 'n.v.t.' hebben gekozen. Wij veronderstellen dat dit cliënten zijn die in 2016 geen contact met de gemeente (het ST) hebben gehad. Op blz.5 onder 1.3 wordt ook de mogelijkheid 'weet ik niet meer' genoemd. Deze is niet in de rapportage opgenomen. Mogelijk is dit er de oorzaak van dat de totaal telling bij vraag 2.1; 2.2 en 2.3 niet op 349 (het totaal aantal respondenten) uitkomt.

Advies.

De grafieken voorzien van een percentage en vergelijking over 3 jaar opnemen in de rapportage zoals in de toegezonden factsheet wel is gebeurd. Bij 2.1. een vraag toevoegen of men wel/niet contact met de gemeente heeft gehad. Bij 'niet' doorgaan naar vraag 5.

b. Afwijzingen.

Omdat hier geen onderzoek naar wordt gedaan, is niet duidelijk waarom er weinig bezwaren komen. Het kan zijn dat men zich erbij neerlegt omdat men ingewikkelde procedures niet aan wil/kan gaan of dat men zelf hulp heeft gevonden.

Advies.

In gevallen waarin sprake is van te verwachten afname van zelfredzaamheid of uitval van de mantelzorgers, bijvoorbeeld gezien de hoge leeftijd, is het volgens ons zinvol om proactief op te treden en bijvoorbeeld een jaar na afwijzing na te gaan hoe de situatie zich heeft ontwikkeld.

c. Verder onderzoek.

In uw brief van 24 augustus 2016 geeft u, naar aanleiding van ons advies, aan in overweging te nemen om in 2017 de mogelijkheid van aanvullend kwalitatief onderzoek (naast de verplichte vragen) op te nemen. Het PSIJ heeft hierover niets meer vernomen. Wij vernemen graag wat u heeft besloten.

d. Open reacties.

Het PSIJ heeft het volgende overzicht gemaakt van de reacties:

In totaal hebben 256 (van de 349) respondenten gereageerd. Dit is		
80 personen	geen mening / niet van toepassing	31,25%
51 personen	vinden het goed	19,92%
40 personen	zijn tevreden	15,63%
29 personen	klagen over huishoudelijke hulp	11,33%
56 personen	overige reacties	21,87%

Totaal		100,00%

De overige 56 reacties betreffen scootmobielen, Regiotaxi, Valys of bejegening. Kijken we naar het percentage van mensen die klagen over huishoudelijke hulp, dan gaat het in veel gevallen over de uren hulp die verminderd zijn door de bezuinigingen. Door deze vermindering gaan cliënten voor eigen rekening meer uren inhuren. Ook blijkt dat afgesproken uren niet geleverd worden en er veelvuldig gewisseld wordt in het hulppersoneel. Daarbij is één opmerking die om verduidelijking vraagt over de informatie die Geranos geeft. Geranos zegt dat ze maar geld krijgen voor gemiddeld twee uur per klant. Wie controleert of er sprake is van 'een schoon huis' en wat zijn hiervan de resultaten? De door Geranos genoemde opmerking klopt niet met wat het ST ons meldt, namelijk dat, als aangetoond wordt dat men extra uren nodig heeft, men deze ook krijgt. Voorts gaat het over wat nu verstaan wordt onder 'een schoon huis.' Krijgen cliënten hiervan een overzicht?

Advies.

Wij zijn van mening dat er meer inzicht nodig is in de situatie rond huishoudelijke hulp om na te gaan of mensen terecht of ten onrechte klagen. Vraag: is bekend hoeveel mensen extra uren hebben ingehuurd?

Scootmobielen is een apart onderwerp. Er wordt geklaagd over reparaties die niet goed worden uitgevoerd en de onveiligheid. Dit onderwerp is in het overleg met het ST op 8 maart 2017 aan de orde geweest. Het ST stelt dat 3-wiels scootmobielen veilig zijn en dat het contract met Meyra niet voorziet in de levering van 5-wiels scootmobielen. Feit is dat er op dit moment een onderzoek gaande is door de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid, mede omdat het aantal ongevallen landelijk toeneemt. Wij zullen dit in ons volgend overleg met het ST aan de orde stellen.

Advies.

Wij adviseren de gemeente alert te blijven op de uitkomsten van wetenschappelijke onderzoeken over hupmiddelen in het algemeen en scootmobielen in het bijzonder.

Wij adviseren in nieuwe contracten meer modellen scootmobielen op te nemen als blijkt dat deze veiliger zijn. Voorts adviseren wij na te gaan of er een verplichte rijvaardigheidstest kan komen.

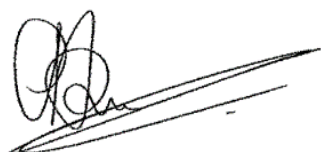
Tot slot

Wij zouden graag meer inzicht krijgen. Het toevoegen van specifieke vragen in het gemeentelijk deel kan daartoe bijdragen. Met name denken wij aan onderwerpen die in de algemene opmerkingen meerdere malen worden genoemd.

Wij hopen op een positieve reactie op onze adviezen en verblijven met vriendelijke groet,

namens het Platform Samenleving IJsselstein,

A. Kwakkel, voorzitter



www.psij-ijsselstein.nl
psij-ijsselstein@hotmail.com
Libra 9, 3402 HA IJsselstein