



Datum: 22 december 2015
Referentie: prz 006 15
Onderwerp: reactie 'WMO-klanttevredenheidsonderzoek over 2014' en 'Cliëntervaringsonderzoek keukentafelgesprekken'

Gemeente Zevenaar,
aan het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. mevr. mr. drs. L. Kuiper
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte mevrouw Kuiper,

Zoals afgesproken tijdens het overleg van 15 december ontvangt u bijgaand de reactie van de Participatieraad Zevenaar op het 'WMO-klanttevredenheidsonderzoek over 2014' en het 'Cliëntervaringsonderzoek keukentafelgesprekken'

De resultaten uit beide onderzoeken laten over het algemeen een positief beeld zien: de respondenten zijn tevreden over het contact met de gemeente en het functioneren van de WMO-consulenten. Maar de onderzoeken leveren ook een aantal verbeterpunten ('aanbevelingen') op. .

Eén van de aandachtspunten is de informatievoorziening naar cliënten. Dit punt is ook in ons overleg van 15 december aan de orde geweest en eerder, in uw mail van 15 november jl. In de keukentafelgesprekken passeren vaak veel onderwerpen de revue. Voor een cliënt kan dit tot een 'information overkill' leiden: er wordt te veel informatie in een keer aangeboden. Daarom bent u voornemens om bij de afspraakbevestiging een flyer mee te sturen waarin alvast op die onderwerpen wordt ingegaan, zoals de eigen bijdrage, de persoonsgebonden budgetten en de mogelijkheden van de Wet langdurige zorg. Deze flyer wordt binnenkort ter commentaar aan de PRZ voorgelegd.

Andere punten die op 15 december besproken zijn, zijn:

- Het is een wettelijke verplichting om de cliënt een gespreksverslag toe te sturen of af te geven. Verwijzen naar de inhoud van de beschikking is onvoldoende. De cliënt moet standaard een 'verslag' krijgen. Het is terecht en correct dat dit verslag het karakter heeft van een afsprakenlijstje. Op dit moment worden door u onderzocht op welke wijze u aan deze verplichting gaat voldoen. Over het resultaat wordt de PRZ graag geïnformeerd.
- Als aanvulling op de aanbevelingen keukentafelgesprek: de 'vaste mantelzorger' moet altijd bij het gesprek worden betrokken (dat kan ook een jonge mantelzorger zijn). Overbelasting van de mantelzorger is niet altijd duidelijk voor anderen en kan lang onopgemerkt blijven. Dit is te voorkomen door in het keukentafelgesprek alert te zijn op signalen van overbelasting en eventueel een meetinstrument te gebruiken.
- Het aantal respondenten bij het onderzoek 'Cliëntervaringsonderzoek keukentafelgesprekken' is klein. Voorstel: laat na ieder gesprek een vragenlijst met antwoordenvolp achter.
- De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning moet duidelijk zijn en ook duidelijk gemaakt worden. Als de cliënt zelf in zijn of haar ondersteuning voorziet (ook professioneel) moet de gemeente dat faciliteren.

- Er wordt terecht alles aan gedaan om te voorkomen dat er formele bezwaren (op de inhoud van beschikking d.m.v. een bezwaarschrift) of klachten (over het ambtelijk optreden) worden ingediend.

Wat de afhandeling van dat laatste betreft, wordt door u nagedacht over een inzichtelijke interne klachtenprocedure. De PRZ wordt graag geïnformeerd over de voortgang hiervan.

Ondanks zorgvuldig handelen, kan het gebeuren dat er klachten ontstaan. Klachten bevatten belangrijke informatie over de mening van cliënten. Van klachten kan geleerd worden en het is raadzaam deze te verzamelen en te analyseren. Op dit moment ontbreekt een systematische klachtenregistratie. De PRZ vindt het echter van groot belang dat zo'n systeem door u wordt opgezet.

Tot zover onze bevindingen. Mocht u naar aanleiding van het bovenstaande nog vragen hebben dan horen wij die graag.

Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ



Peter Donker
Voorzitter



Peter van Schijndel
Secretaris