

Aan: Het College van B&W van de gemeente Aalsmeer
t.a.v. wethouder W. Kikkert
Raadhuisplein 1,
Aalsmeer

In cc. aan: Bart Zonnenberg

Aalsmeer, 17 november 2022

Betreft: Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021

Geacht College,

Op donderdag 10 november jl. hebben Bart Zonnenberg en Bram Huisman het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021 besproken en toegelicht in de vergadering van de Adviesraad. Onderstaand treft u onze reactie aan:

Algemeen

Het is goed om te zien dat de inwoners van Aalsmeer de weg naar het Sociaal Loket weten te vinden en tevreden zijn over de bejegening. De adviesraad vraagt zich af waarom 248 WMO cliënten moeite hebben de weg naar het Wmo-loket te vinden? Is betere communicatie dan een optie?

Over de lay-out van het rapport merken we op dat de tabel op pagina 12 door elkaar loopt bij de rubrieken 4, 5 en 6 bij het omzetten naar pdf.

Cliëntondersteuning

Hiervan wordt weinig gebruik van gemaakt en ook de bekendheid is te laag. Dit roept de vraag op of Wmo-clianten voldoende geïnformeerd worden over de mogelijkheid een cliëntondersteuner in te schakelen. Naast de gecontracteerde cliëntondersteuner van MEE zijn in Aalsmeer ook opgeleide vrijwillige cliëntondersteuners/ouderadviseurs van de ouderenbonden actief. Mogelijk ligt de drempel om hiervan gebruik te maken lager. Er is een periode geweest dat hiernaar verwezen werd in de ontvangstbevestiging van de aanvraag.

Uit de vraag over het persoonlijk gesprek blijkt dat 59% van de cliënten het gesprek alleen voert. Het zou goed zijn als er indringender wordt geadviseerd dat er naast de cliënt een naaste of iemand anders aanwezig is bij het gesprek. Hierbij kan gewezen worden op de vrijwillige ouderadviseurs of MEE. In het Jaar verslag van MEE zie je ook terug dat hoofdzakelijk mensen met een handicap gebruik maken van de diensten van MEE.

Vraag: vindt er nog steeds een actieve verwijzing plaats naar de cliëntondersteuning van MEE en van de ouderenbonden?

Hulp bij huishouden

Waardering van deze inzet is goed met 85%. Echter aandacht vragen voor uitval in vakanties en bij ziekte. Gebruik neemt toe door het abonnementstarief. De aantrekkelijkheid van het beroep kan verhoogd worden door een betere CAO en doorbetaling bij uitval van uren. (Dit kan niet lokaal gebeuren, maar moet landelijk opgepakt worden).

WMO-vervoer

Kwaliteit is slecht (zie ook Jaarverslag Klachtenteam). Het aantal klachten loopt weer op richting de aantallen van voor de Corona. Voornaamste klachten zijn tijdigheid en gedrag chauffeur. Het blijft een waardevolle voorziening blijkt uit de waargenomen effecten. Communicatie is belangrijk om verwachtingen te managen. Automaatje, dat sinds enkel jaren aangeboden wordt door tussenkomst van Participe, is een welkome aanvulling.

Advies: Geef duidelijker informatie van wat men verwachten kan bij het Wmo-vervoer.

Hulpmiddelen

Gelet op de lage respons en meerdere aanbieders is het moeilijk hier conclusies aan te verbinden.

Aandacht wordt gevraagd voor de reparaties, de score is hier (te) laag.

Woonvoorziening

De waardering voor de woonvoorzieningen is bijzonder goed, waarvoor onze complimenten.

Individuele begeleiding

Opvallend is hier dat slechts de helft van de cliënten het aantal uren begeleiding ontvangt dat is afgesproken. Het kan zijn dat er te ruim wordt geïndiceerd. Nader onderzoek kan hier wellicht een antwoord op geven.

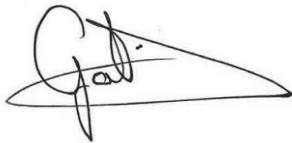
Dagbesteding

Goede score voor de vormen van dagbesteding die aangeboden wordt in Irene en Kloosterhof.

Concluderend:

De Adviesraad beoordeelt het Cliëntervaringsonderzoek als positief, echter zij mist conclusies uit het onderzoek en voorstellen tot verbetering (zie cliëntondersteuning, Wmo-vervoer en reparaties hulpmiddelen).

Hoogachtend,



Theo Gallée
Secretaris

w.g.

Jaap Overbeek
Voorzitter