

Maatschappelijk platform Voerendaal

B&W gemeente Voerendaal
t.a.v. Mevr. Voorjans
kim.voorjans@voerendaal.nl

Datum 06-07-2020
Onderwerp Gevraagd advies inzake cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO
Afzender Maatschappelijk Platform Voerendaal

Geacht college,

Op 16 juni heeft u het MPV gevraagd een advies te geven over het cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO. U heeft gevraagd het advies zo spoedig mogelijk uit te brengen, echter zonder einddatum te noemen.

Het cliënt-ervaringsonderzoek van de WMO is niet in onze vergadering aan de orde geweest, maar per mail met de leden gedeeld.

De opmerkingen van de leden van het MPV zijn:

- Een zeer mooi en duidelijk rapport en gemeente Voerendaal mag trots zijn op alle mensen die telkens weer klaar staan om hun medemens met raad en daad bij te staan. Ook de moeite die gedaan is om extra informatie te verkrijgen van de kleine groep (soms zeer) ontevreden cliënten is prijzenswaardig.
- Uit ervaring en gesprekken met burgers (cliënten), waar de leden van het MPV geregeld een praatje mee maken, blijkt dat de kwaliteit van de ondersteuning behoorlijk is toegenomen vergeleken met het eerste peiljaar (2015) er is sprake van een toenemende positieve tendens. Het is en blijft een leerproces.
- De leden van het MPV vinden het nog steeds dramatisch dat maar de helft van de cliënten op de hoogte is van een onafhankelijk cliënt ondersteuner. Ook al is dit van 40 naar 49 procent gestegen het is nog steeds ondermaats. Deze lijn volgend duurt het nog 3 jaar voordat er eindelijk gemeld kan worden dat 3/4de van de cliënten op de hoogte is van deze essentiële mogelijkheid. Hier heeft het MPV vorig jaar ook een nadrukkelijk punt van gemaakt en we vinden de vooruitgang op dit ene specifieke punt echt onvoldoende. Wij willen dan ook met klem nogmaals adviseren een plan van aanpak te maken waarbij de doelstelling is om uiterlijk eind 2021 op het gewenst niveau van 75% te zitten. Indien mogelijk verzoeken wij de gemeente tevens dit met ons te delen.

Maatschappelijk platform Voerendaal

- Het is te betreuren dat, net als de vorige keer, een groot aantal cliënten niet heeft deelgenomen. Uit het onderzoek is niet op te maken of men in beeld heeft waarom dit zo is. Ook hier vragen wij extra aandacht om na te denken hoe dit aantal bij een volgend onderzoek op minimaal 75% te krijgen.

Zoals al vaker aangegeven door het MPV blijft communicatie een punt van aandacht bij al deze thema's.

Met vriendelijke groet,

Namens het MPV
Dhr. H. Ernens, voorzitter MPV