

---



**Participatieraad Montfoort**

Secretaris Aad van der Veen  
Mannenhuisstraat 23  
3417 ED Montfoort  
Tel. 0348 473129  
[aadvrveen@zonnet.nl](mailto:aadvrveen@zonnet.nl)

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
Gemeente Montfoort  
Kasteelplein 5  
3417 JG Montfoort

I.a.a. Mevr. D. Draaisma

datum/00 oktober 2015

**Onze referentie:**  
ParRaad / U / 015 / 005

**Uw kenmerk:**  
Zaaknummer 132836

**Onderwerp:**  
Onderzoeksrapport Companen

Geachte Hr. Vlaar, bijgaand onze reactie op het onderzoek

*1. Inleiding*

De WMO verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de doelgroepen van de WMO. De gemeente Montfoort heeft dit jaar bureau Companen een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder mensen die in 2014 een WMO-voorziening hebben aangevraagd en/of gebruikt.

*1.1 Responsverantwoording*

Er zijn 69 enquêtes afgenomen. Van deze respondenten hebben 35 in 2014 een WMO-voorziening aangevraagd.

*1.2 Opmerking Participatieraad:*

de Participatieraad is van mening dat in dit onderzoek slechts 69 personen zijn benaderd. Het rapport zelf geeft aan dat de uitkomsten als indicatief moeten worden beschouwd. De vraag komt hierbij op waarom in het onderzoek niet een representatief aantal cliënten is betrokken.

ParRaad

## 2. Aanvraag individuele WMO-voorziening

### 2.1. Gesprek met de SWOM

Een aantal cliënten geven aan dat zij na het melden van de aanvraag minder prettige ervaringen hebben opgedaan, zij voelden zich niet prettig benaderd en gaven aan veel weerstand te ondervinden bij het indienen van de aanvraag. Ook heerst er ontevredenheid over het niet goed luisteren en te weinig aandacht voor de situatie van de cliënt.

#### 2.1 Advies Participatieraad:

De Participatieraad adviseert de medewerkers van de SWOM extra alert te laten zijn op de opmerkingen van de cliënten gedaan in het onderzoek. Met betrekking tot de ontevredenheid over het niet goed luisteren en te weinig aandacht hebben voor de situatie van de cliënt is de participatieraad van mening dat dit aspect nu juist de kern van de Wo-wetgeving vormt. Als de situatie van de cliënt niet goed in beeld gebracht wordt, kan dit ook niet leiden tot een adequate maatwerkvoorziening. De beschikking moet immers geheel zijn toegesneden op de individuele situatie van de burger (cliënt), rekening houdend met alle belangen die in dat concrete geval een rol spelen. De relevante feiten en de overwegingen die tot de beslissing hebben geleid (deugdelijke motivering) dragen in feite de beslissing om een aanvraag wel of niet toe te kennen. Als de cliënt (aanvrager) niet of onvoldoende wordt gehoord, kunnen ook niet alle relevante feiten worden verzameld en zal de besluitvorming niet zijn gebaseerd op een deugdelijke motivering. In dit verband wil de participatieraad wijzen op het recht van de cliënt te worden ondersteund door een onafhankelijke deskundige, die hem/haar kan ondersteunen tijdens het proces van aanvragen van een voorziening.

Met betrekking tot dit laatste aspect *adviseert de participatieraad*

Tijdens het gesprek met de cliënt de focus te richten op de situatie van de cliënt om de nodige informatie te verzamelen teneinde een beslissing te kunnen nemen die daadwerkelijk bijdraagt aan het compenseren van de beperking(en) waarvoor de voorziening wordt aangevraagd

### 2.2. Aanvraagproces

Een aantal cliënten geven aan niet tevreden te zijn met de wachttijd tussen aanvraag en het ontvangen van de beschikking. Ook zijn zij onvoldoende op de hoogte gesteld van de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift.

#### 2.2 Advies Participatieraad:

De Participatieraad adviseert om direct bij het indienen van een aanvraag duidelijkheid te verschaffen over de procedure, tijdsverloop, het indienen van een bezwaarschrift. Deze procedure in een begeleidend schrijven meegeven aan de cliënt.

Indien daaraan behoefte is, het aanbieden van een onafhankelijke cliëntondersteuner die de cliënt kan bijstaan en adviseren.

## 3.0 Gebruik individuele WMO-voorziening

### 3.1. Uitkomsten

Hulp bij het huishouden is een veel voorkomende hulpvraag. Over het algemeen is men tevreden.

Echter meer dan de helft van de cliënten is niet geïnformeerd over het ondersteuningsplan dat de aanbieder van huishoudelijke hulp heeft opgesteld.

Het lijkt erop dat het ondersteuningsplan wordt opgesteld door de uitvoerder van de hulp bij het huishouden. Dat is m.i. niet correct. Het ondersteuningsplan is de activiteitenlijst die de basis vormt waarop de beschikking is gebaseerd en kan dus alleen door het bestuursorgaan of namens deze worden verstrekt.

#### 3.1. Advies Participatieraad:

De Participatieraad adviseert het ondersteuningsplan niet te laten opstellen door de uitvoerende organisatie, maar als document (bijlage) te beschouwen die een nadere uitwerking geeft van hetgeen in de beschikking op hoofdlijnen is vastgelegd.

### *3.2. Regiotaxi*

Nog steeds geven cliënten aan dat er problemen zijn met het veel eerder of later komen dan het afgesproken tijdstip.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden. Dat is in het recente verleden nogal eens anders geweest. Een enkeling geeft aan dat de taxi eerder of later dan het afgesproken tijdstip arriveert.

### *3.2. Opmerking Participatieraad*

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden. Dat is in het recente verleden nogal eens anders geweest. Een enkeling geeft aan dat de taxi eerder of later dan het afgesproken tijdstip arriveert.

De taxi komt niet op een bepaald tijdstip, maar binnen een bepaalde marge van een half uur (kwartier voor tot max. een kwartier na de afgesproken tijd). Uit de vraagstelling en de toelichting blijkt niet of de wachttijden buiten de afgesproken marges vallen.

Deze vraag moet wel worden beoordeeld tegen de achtergrond van de representativiteit. Er zijn slechts 9 cliënten in het onderzoek betrokken (n=9)!

### *3.3 Meyra en Welzorg*

Deze zijn de meest genoemde leveranciers van rolstoelen en Scootmobiels. Een aantal cliënten hebben klachten over het niet passend gemaakt zijn van hun rolstoel.

Ook zijn er klachten bij de servicedienst, het niet nakomen van afspraken.

### *3.3. Opmerking Participatieraad*

Waarschijnlijk zijn de klachten over de rolstoelen en de service afkomstig van cliënten die de rolstoelen van Welzorg geleverd gekregen hebben. Dit was de reden om bij de nieuwe aanbesteding van rolstoelen en andere voorzieningen, Welzorg niet meer te selecteren als leverancier. Per 1 april 2015 zijn aan Beenhakker en Meyra de levering van deze voorzieningen gegund.

### *3.4. PGB gebruik*

Er wordt aangegeven dat er heel weinig gebruik wordt gemaakt van het PGB.

### *3.4. Advies Participatieraad:*

De Participatieraad adviseert de voorlichters duidelijk aan cliënt uit te leggen wat een PGB inhoudt. Mogelijk ook een folder meegeven.

## **CONCLUSIE**

### *De Participatieraad*

komt tot de conclusie dat dit onderzoek onder slechts 69 cliënten geen duidelijk beeld geeft van het gebruik en de tevreden-ontevredenheid over de Wo-voorzieningen in de gemeente Montfoort.

Participatieraad Montfoort

Oktober 2015

In afwachting van uw spoedige reactie,

Met vriendelijke groet,

Namens de werkgroep Zorg & Wonen

Els Wentzel

Wout Ruberg

Aad van der Veen

