

Brede Adviesraad Sociaal Domein Altena
Postbus 6
4286ZG Almkerk

Datum verzonden

13 januari 2020

Uw brief

28 november 2019

Ons kenmerk

D2019-12-006614
2019-021324

Betreft

reactie advies CEO

Bijlage(n)

0

Behandeld door

Bram Koolstra

Team

Team Samenleving

Telefoonnummer

0183-516602

E-mail

b.koolstra@gemeentealtena.nl

Geachte heer/mevrouw,

In uw advies van 28 november 2019 heeft u advies uitgebracht over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018. Wij danken u voor uw advies en het compliment over de uitvoering van de Wmo.

Aangezien het onderzoek over het jaar 2018 gaat, hebben wij besloten geen beleidsaanpassingen te doen op basis van dit onderzoek. De uitkomsten uit het onderzoek geven, mede naar aanleiding van uw advies, ons wel aanleiding te onderzoeken waarom woonvoorzieningen lager scoren dan de andere voorzieningen.

Het cijfer voor "contact" is inderdaad lager dan in voorgaand jaar. Wij wijten dit aan de aanloop naar de fusie. Een tijd met onzekerheid voor zowel onze medewerkers en als cliënten. Zoals u wellicht bekend zijn we een onderzoek gestart naar de uitvoering in het sociaal domein. Hieruit zullen naar verwachting aanpassingen volgen, die ook vanuit cliëntperspectief verbetering van de kwaliteit opleveren.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is relatief hoog ten opzichte van de benchmark gemeenten. In de bestaande communicatie naar cliënten wordt hieraan ook volop aandacht gegeven. Zo wordt hierop gewezen, zowel in het telefonisch contact als in de bevestigingsbrief voor een huisbezoek vermeld. Daarnaast hebben we foldermateriaal hiervoor beschikbaar. Als u suggesties heeft om de bekendheid nog te vergroten, gaan wij daarover graag met u in gesprek.

Het is niet nader gespecificeerd waarom sommige cliënten ten onrechte zijn aangeschreven. In het cliëntenbestand dat we voor het onderzoek gebruikt wordt, wordt vooraf gecontroleerd. Wij willen, net als u, voorkomen dat overleden cliënten worden aangeschreven. Echter, de periode tussen controle van het bestand en de verzending van de enquête beslaat enige dagen. Het is onvermijdelijk dat cliënten die in die periode overlijden, meegenomen worden in de vragenlijst.

Wij hebben besloten om in 2020 een continu onderzoek te starten. Wij gaan hierover graag met u in gesprek over de vragen die u wenselijk vindt om daarin mee te nemen. Overigens zijn we verplicht om over het jaar 2019 nog wel een eenmalig onderzoek te doen.

Gemeentehuis Altena

Sportlaan 170
4286 ET Almkerk

Postbus 5
4286 ZG Almkerk

T (0183) 516100
E info@gemeenteAltena.nl

Tenslotte berichten wij u dat we hebben besloten om onze gegevens ook op
waarstaatjegemeente te plaatsen. Dit is inmiddels gebeurd.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders van de gemeente Altena,

Roel van Rijswijk
teammanager team samenleving