



Aan het college van B&W  
van de gemeente Altena

Almkerk, 14 september 2021

Betreft: Advies over Cliëntervaringsonderzoek 2020

Geacht college,

De gemeente Altena heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2020 uit te voeren. De BASDA geeft over deze rapportage haar bevindingen.

De organisaties die ondersteunen, zoals Trema en Pro seniore en de functie van onafhankelijke cliëntondersteuner, blijken veelal onbekend te zijn, evenals de toegang tot de hulpverlening, zoals Ons Altena. De relatief nieuwe naam: OnS Altena is duidelijk niet ingeburgerd en niet praktijkgericht. Al lezend hebben de mensen geen link met een hulploket voor vragen in het sociale domein. Wij zouden willen adviseren om bij die naam tussen haakjes evt. de functie ervan te verduidelijken. Dus zo; Ons Altena (hulpvragen sociaal domein). De informatie op de website dient duidelijker gepresenteerd te worden volgens het onderzoek, waarbij wij ons aansluiten.

Vooraf de onbekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner baart ons zorgen. Dit heeft bij de opzet van de nieuwe toegang extra aandacht.

Op pagina 4 bij 1.1 ad 1 staat: Bureaudienst Sociaal Wijkteam. Waarom staat hier een andere ingang en niet Ons Altena?

In het onderzoek is duidelijk gekozen voor cliënten die een beschikking kregen. Zij die al eerder afgewezen zijn en waarom, komen niet in beeld. Ons advies is om in een volgend onderzoek deze mensen mee te nemen – zijn ze nog te achterhalen? – en de reden waarom boven water te halen, waardoor de toegang tot hulp vollediger in beeld gebracht kan worden.

Bij dit soort, meestal redelijk kostbare, onderzoeken gaat het altijd op dezelfde manier zonder persoonlijk contact. Voor dit geld kan je ook vanuit de gemeente een brief laten sturen naar alle WMO-cliënten dat men kan worden benaderd door een onafhankelijke vrijwilliger die steekproefgewijs de doelgroep gaat benaderen. Je krijgt dan andere en uitgebreidere informatie.

De cliënt beantwoordt vragen over 'zijn' mantelzorgers. Deze antwoorden kunnen geheel anders zijn dan de antwoorden die gegeven zouden worden door de mantelzorgers zelf. Vooral de vraag: kan uw mantelzorger de zorg aan (hoofdstuk 2.7) zou wel eens tegengesteld kunnen worden beantwoord..

Interessant zou zijn als de situatie beter in beeld komt door de behoefte en vragen van de mantelzorgers zelf te laten beantwoorden.

De aanhef bij hoofdstuk 2.7 Mantelzorg kan worden verduidelijkt volgens de BASDA: .....en of mantelzorgers behoefte hebben aan ondersteuning... Wij adviseren toe te voegen: volgens de deelnemers. En dus niet volgens de mantelzorgers.

Op pag. 13 staat dat er geen vrije keuze voor zorgorganisaties is. Bedoeld worden de zorgorganisaties zoals Medipoint of Maaswaarden? Deze zorg gaat toch via OnS Altena? Waarom wordt Bureau Wijkteam genoemd? (pag. 4 bij 1.1 ad 1).

Tot slot komen wij tot de bevinding dat de gemeente Altena er positief af komt in de onderlinge vergelijking tussen de verschillende gemeenten.

Met vriendelijke groet,

Namens de BASDA,

Henk Schouwenaars  
voorzitter

Elli van 't Sant  
lid

Marjolijn Berendsen  
lid

