

Beste leden van de Basda,

Hartelijk dank voor uw reactie van 14 september 2021 op de rapportage van Zorgfocuz over het clientervaringsonderzoek Wmo. Na afstemming en goedkeuring door wethouder P. Jorritsma reageren wij hiermee op genoemde brief.

In uw brief gaf u een aantal aandachtspunten aan die wij hieronder hebben genoemd. Per aandachtspunt leest u daarna onze reactie van de verbeterpunten die wij reeds overgenomen hebben.

Aandachtspunten uit uw brief van 14 september 2021:

1. Onbekendheid onafhankelijk clientondersteuner; advies meer aandacht hiervoor bij opzet nieuwe toegang
2. 'Ons Altena'; is deze benaming voldoende ingeburgerd en is voldoende bekend dat dit een loket betreft voor hulpvragen
3. Bureaudienst Sociaal wijkteam in de rapportage vervangen door 'Ons Altena'
4. In het rapport stond opgenomen dat alleen mensen die een beschikking ontvangen een vragenlijst toegestuurd krijgen
5. In hoofdstuk 2.7 uit de rapportage is een hoofdstuk over mantelzorger opgenomen. U merkt op of deze vragen niet beter aan de mantelzorger zelf gesteld hadden kunnen worden, nu lijkt het erop dat de client vragen beantwoord vanuit het oogpunt van de mantelzorger
6. Op pagina 13 van de rapportage worden de deelnemers gevraagd of zij nog een toelichting kunnen geven bij vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over het regelen van ondersteuning?' Enkele deelnemers/een deelnemer heeft aangegeven dat 'er geen vrije keuze voor zorgaanbieders is'.

Reactie op bovenstaande aandachtspunten:

Ad 1. College en Raad hebben besloten tot de bezuiniging van 30% op clientondersteuning in de periode 2022-2024. Bij het terugbrengen van het beschikbare budget met dit percentage mogen we verwachten dat er wachtlijsten/-tijden voor aanvragers optreden en er minder ingezet wordt op het bekend maken van deze mogelijkheid. Wij zullen in de verdere evaluatie vinger aan de pols houden wat ontwikkelingen hierin zijn;

Ad 2. Inwoners weten het loket voor hulpvragen 'Ons Altena' goed te vinden, ook in onze communicatie, focussen wij op steeds meer bekendheid. Dit is vooralsnog blijvend punt van aandacht.

Ad 3. Wij hebben uw advies overgenomen en de term 'Bureaudienst Sociaal wijkteam' in de rapportage vervangen door 'Ons Altena'

Ad 4. In het rapport stond opgenomen dat alleen mensen die een beschikking ontvangen een vragenlijst toegestuurd krijgen. Dit is een onjuistheid in het rapport; alle inwoners die in 2020 een melding voor een maatwerkvoorziening gedaan hebben (ongeacht of ze vervolgens een aanvraag gedaan hebben en ongeacht of deze aanvraag is toegekend), hebben een vragenlijst ontvangen. Deze rectificatie is opgenomen in de nieuw rapportage en factsheet (bijlagen)

Ad 5. Beantwoordt client vragen die feitelijk door mantelzorgers beantwoord hadden moeten worden? In reactie hierop kunnen we aangeven dat bij de vragenlijst een toelichting is opgenomen. Hierin staat vermeld dat het formulier door de client, samen met de (eventuele) mantelzorgers ingevuld dient te worden. Of dit ook daadwerkelijk gebeurt, kunnen wij helaas niet toetsen. We hebben dan ook uw advies opgevolgd door de tekst in de rapportage op dit punt aan te vullen met 'volgens de deelnemers'.

Ad 6. Wij kunnen niet achterhalen waar deze opmerking betrekking op heeft. In algemene zin kunnen we aangeven dat de Wmo maatwerkvoorzieningen een ruime keuze van gecontracteerde aanbieders hebben. De consultants van 'Ons Altena' doen er alles aan om alle inwoners die een melding gedaan hebben hierin zo goed mogelijk te adviseren.

Wij danken u hartelijk voor uw constructieve bijdrage.

Met vriendelijke groet,

Esther Ubben

Gemeente Altena

Beleidsmedewerker WMO

Toezicht en handhaving Kinderopvang | Team Samenleving

Sportlaan 170 | 4286 ET Almkerk

Postbus 5 | 4286 ZG Almkerk