

## RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de Gemeenteraad van Heerhugowaard

Contactpersoon: dhr. S.H. van der Goot      Ons kenmerk: Bij17-645  
Afdeling/Team: Regie & Ontwikkeling 1      Zaaknummer: Cbb  
E-mail: post@heerhugowaard.nl  
Onderwerp: Raadsinformatiebrieven Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2016

Heerhugowaard, 9 november 2017

Geachte leden van de gemeenteraad van Heerhugowaard,

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet verplichten gemeenten jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten over de uitvoering van deze wetten.

Hierbij informeren wij u over de resultaten uit het in september ontvangen onderzoeksrapport over het jaar 2016.

### Uitkomsten Wmo

De resultaten Wmo zijn via Waarstaatjegemeente.nl vergeleken met het landelijk gemiddelde. Wij scoren rond het gemiddelde óf hoger. Heerhugowaard springt er beduidend positief uit ten aanzien van de klantcontacten ('de medewerker nam mij serieus'), en ten aanzien van het effect van de hulpverlening ('kan ik beter de dingen doen die ik wil').

In vergelijking met de resultaten over 2015 valt op dat cliënten vinden dat de klantcontacten zijn verbeterd. De kwaliteit van de ondersteuning en de effecten daarvan zijn daarentegen licht gedaald. Maar zoals gezegd wijkt het niet af van het landelijke gemiddelde.

Tenslotte is vergeleken met Langedijk. Langedijk scoort op vrijwel alle fronten iets hoger dan Heerhugowaard (net als in 2015).

### Uitkomsten Jeugd

Voor wat betreft Jeugd is een vergelijking via Waarstaatjegemeente.nl niet mogelijk.

Ook is een vergelijking met onze resultaten ten opzicht van het eerste jaar 2015 niet te maken, omdat toen de respons op het Jeugdonderzoek veel te laag was.

In vergelijking met Langedijk kan gesteld worden dat Heerhugowaard over het algemeen beter scoort voor wat betreft 'toegankelijkheid, 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg'.

De onderzoeksresultaten zijn besproken met de Cliënten Advies Raad (CAR). De CAR vraagt aandacht voor het volgende:

a. De bekendheid met het aanbod van cliëntondersteuning is laag (vooral onderdeel Jeugd).

b. De respons zou hoger kunnen.

c. In algemene zin lijken de resultaten van Jeugd wat tegen te vallen, waarbij met name het volgende wordt opgemerkt: te grote onbekendheid waar je met een hulpvraag terecht kunt en de samenwerking tussen organisaties om hulp te bieden is onvoldoende.

Ad a. Dit is inmiddels besproken met MET-Welzijn als uitvoerder van de cliëntondersteuning. MET-Welzijn zal dit binnen het Sociaalplein/buurtteam aan de orde stellen. Onlangs is met Haltewerk afgesproken om ook daar cliëntondersteuning nadrukkelijker te promoten.

Ad b. De respons is met name bij de Jeugd flink toegenomen ten opzichte van 2015. Mogelijk heeft dat te maken de verloting van VVV-bonnen die dit jaar is ingevoerd, juist met het oog op een betere respons. Verder is de respons iets hoger dan die in Langedijk. Neemt niet weg dat we voor volgend jaar bekijken of er meer respons-verhogende acties mogelijk zijn.

Ad c. Het onderzoeksresultaat is besproken met de coördinator Jeugd binnen het sociaalplein en de beleidsmedewerker Jeugd. De rapportages geven onvoldoende aanleiding om lokaal gerichte acties te ondernemen. Overigens zijn onze resultaten bij Jeugd in brede zin beter dan die van Langedijk.

Het rapport is ook voorgelegd aan de coördinatoren Wmo en Jeugd binnen het Sociaalplein. Er is zowel vanuit Wmo als Jeugd geen aanleiding om maatregelen te nemen naar aanleiding van het rapport.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,  
de wnd.secretaris,                                  de burgemeester,

A.S. Meijer

A.B. Blase