

Contactpersoon: dhr. P. Blokzijl  
Afdeling/Team: Strategie & Beleid  
E-mail: [post@heerhugowaard.nl](mailto:post@heerhugowaard.nl)

Ons kenmerk: Bij20-703  
Zaaknummer: Cbb200463

## **RAADSINFORMATIEBRIEF**

Aan de Gemeenteraad van Heerhugowaard

Onderwerp: Raadsinformatiebrief Andere opzet cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd  
Heerhugowaard, 8 oktober 2020

Geachte leden van de gemeenteraad van Heerhugowaard,

### **Kennisnemen van**

Het collegebesluit om de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Wmo en Jeugd anders op te zetten en voor het jaar 2019 geen cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd uit te voeren.

### **Inleiding**

Zowel voor de Wmo als de Jeugdwet is het jaarlijks uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek een wettelijke verplichting. De uitkomsten geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit deze twee wetten.

### **Kernboodschap**

Gezien ervaringen uit voorgaande jaren wil het college beter en sneller inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten van de Wmo en Jeugdwet. Daarom wordt voor 2020 al in het jaar zelf gestart met de cliëntervaringsonderzoeken, waarbij tegelijk enkele vragen meegenomen worden over de impact van het coronavirus. Ook wordt voor het onderzoek over de jeugdzorg gekozen voor (diepte)interviews om duidelijker te achterhalen wat er goed gaat en wat er beter kan.

Verder worden de voorbereidingen gestart om in 2021 te beginnen met het continue meten (als pilot). Dit komt in de plaats van de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken. Het continue meten houdt in dat het hele jaar door op bepaalde momenten gedurende het (aanvraag) proces cliënten gericht enkele vragen voorgelegd krijgen. Hierdoor is veel sneller zicht op trends, kan er eerder bijgestuurd worden en is meer duidelijk over de feitelijk ingezette zorg en de effectiviteit ervan.

Om over 2020 dus sneller inzichten op te halen en vanaf 2021 continue te gaan meten, is voor deze werkwijze gekozen. De verwachting is dat het nu nog uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek over 2019 niet veel gaat opleveren. Daarom wordt één jaar overgeslagen. Bijkomend voordeel is dat de ambtelijke organisatie zich volledig kan richten op deze andere wijze van meten.

### **Consequenties**

Het eenmalig overslaan van een jaarlijkse meting door zowel Heerhugowaard als Langedijk betekent dat de gemeente niet voldoet aan een wettelijke verplichting en de gemeente over 2019 geen inzichten heeft over de ervaringen van de cliënten. Daarom dat het ook echt eenmalig is en de organisatie al bezig is met de voorbereiding voor 2020 en verder.

Er staat geen sanctie op het niet nakomen van deze verplichting. De VNG heeft zelfs laten weten, mede vanwege de impact van het coronavirus, dat gemeenten de resultaten later mogen aanleveren en slechts een melding hoeven te doen bij het ministerie als men geen cliëntervaringsonderzoek uit laat voeren.

### **Communicatie**

Naast deze raadsinformatiebrief wordt dit besluit ook via de gemeentelijke communicatiekanalen verspreid. Daarbij wordt tegelijk de mededeling gedaan wanneer de cliëntervaringsonderzoeken in 2020 van start gaan, zodat de doelgroep weet dat een deel (zo'n 350 Wmo-cliënten en zo'n 50 jeugdigen/gezinnen) vanaf dat moment benaderd kunnen worden.

### **Vervolg**

Naast bovenstaande communicatie wordt richting het ministerie van VWS het collegebesluit ter kennisgeving gestuurd. De uitvoering van de cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd voor 2020 en het continue meten vanaf 2021 zijn inmiddels in projectvorm gestart. De planning is dat de uitkomsten in Q1 binnen zijn. Verder is het streven dat het continue meten in januari 2021 van start gaat, waarbij de (tussentijdse) resultaten meegenomen worden in de kwartaalrapportage sociaal domein.

### **Bijlage(n)**

Hoogachtend,

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



A.S. Meijer



A.B. Blase