

Contactpersoon: dhr. P. Blokzijl
Afdeling/Team: Strategie & Beleid
E-mail: post@heerhugowaard.nl

Ons kenmerk: Bij21-0941
Zaaknummer: Cbb210359

RAADSINFORMATIEBRIEF

Aan de Gemeenteraad van Heerhugowaard

Onderwerp: Raadsinformatiebrief Clientervaringen Wmo over 2020 en stand van zaken Jeugd/Wmo

Heerhugowaard, december 2021

Geachte leden van de gemeenteraad van Heerhugowaard,

Kennisnemen van

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 en de stand van zaken van de andere cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

Inleiding

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit wordt gedaan met een set van verplichte vragen over het contact met de gemeente, de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. Verder zijn er over 2020 extra vragen gesteld over de kwaliteit, thuisondersteuning, Corona en eenzaamheid. De gemeente Heerhugowaard heeft het onderzoek voor het eerst zelf uitgevoerd via een groep studenten van InHolland. De inwoners zijn telefonisch benaderd en 205 inwoners hebben meegedaan. In bijlage 1 is het rapport over het onderzoek toegevoegd.

Echter door een samenloop van omstandigheden (o.a. drukte op de afdeling en de nodige werkzaamheden in het kader van de fusie) wordt de rapportage Wmo 2020 nu pas gedeeld en hebben dezelfde omstandigheden ervoor gezorgd dat de pilot continu meten nog niet is gestart.

Kernboodschap

De uitkomsten zijn grotendeels in lijn met voorgaande jaren en te vergelijken met het landelijk gemiddelde. De inwoners zijn te spreken over de kwaliteit van de dienstverlening en over thuisondersteuning. Minder inwoners hebben dit jaar aangegeven bekend te zijn met de clientondersteuning. Dit is te verklaren door corona, waardoor er minder contact was via de balie.

Voor de clientondersteuning is dit jaar gestart met het koploperstraject clientondersteuning. Een van de speerpunten is om clientondersteuning meer onder de aandacht te brengen. Daarnaast gaat de gemeente met enkele verbeterpunten aan de slag, zoals de informatie op de website en verminderen van de wachttijden.

Ook de cliëntenadviesraden waren positief en onderstreepten dat 2020 vanwege corona een uitzonderlijk jaar was (zie bijlage 2). Verder hadden ze nog enkele vragen en daarop is via bijgaande brief op geantwoord (zie bijlage 3).

Consequenties

Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar jaarlijkse verplichting om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Verder gaat de gemeente met enkele verbeterpunten aan de slag.

Communicatie

De resultaten zullen via waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd worden.

Vervolg

Eerder is aangegeven dat we in de loop van 2021 zouden starten met de 'pilot continu meten' voor zowel Jeugd als Wmo (zie CBB200463 Raadsinformatiebrief Andere opzet cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd). Dit omdat bij Jeugd het cliëntervaringsonderzoek altijd vormvrij was en bij Wmo is dat sinds 2021 ook vormvrij. Het continu meten betekent dat we gedurende het hele jaar cliënten bevragen over hun ervaringen, zodat de respons hoger wordt en de ervaringen nog vers in het geheugen zitten. De opzet is met de cliëntenadviesraden besproken. De planning is nu dat we begin 2022 alsnog van start gaan, waarbij we in de eerste meting ook de cliënten van Wmo in 2021 en Jeugd in 2020 en 2021 meenemen. Zo krijgen we alsnog een beeld over de ervaringen in deze jaren en is het meteen ook een nulmeting voor de nieuwe gemeente. Zo wordt dan alsnog voldaan aan de wettelijke verplichting bij Wmo en Jeugd.

Daarnaast maken we begin 2022 een verdiepingsslag met de jeugdzorg-clieuten. Zo verwachten we meer te weten te komen en kunnen we daar beter ons beleid en de wijze van uitvoering op afstemmen. Dit levert ons meer op dan een standaard jaarlijks cliëntervaringsonderzoek. De eerste uitkomsten van het continu meten en de verdiepingsslag Jeugd zijn in het tweede kwartaal 2022 bekend en worden dan met de raad gedeeld.

Bijlage(n)

1. Rapport cliëntervaringen Wmo over 2020 Heerhugowaard
2. Advies van de CAR HHW/LD
3. Reactie op het advies van de CAR

Hoogachtend

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



H.J. Leemhuis



A.B. Blase

