



Aan de colleges van B&W  
Gemeenten Langedijk en  
Heerhugowaard

Langedijk/Heerhugowaard, 5 november 2021

Onderwerp: Advies Rapport Cliëntervaringen Wmo over 2020  
Gemeente Langedijk en Gemeente Heerhugowaard

Geachte colleges,

Allereerst willen wij benoemen dat het afgelopen jaar een uitzonderlijk jaar was door de coronacrisis en dat de uitvoering van beleid daardoor niet eenvoudiger geworden is voor de gemeenten. Wij begrijpen dan ook dat de cijfers uit dit onderzoek soms lastiger te duiden zijn. Toch vinden wij het belangrijk u onderstaand onze bevindingen te laten weten.

De afspraak was dat beleidsmedewerker sociaal domein Patrick Blokzijl in juni en oktober 2020 aan beide CAR'en een terugkoppeling zou geven over de voortgang van de continue meting. Door de eerste zin in de samenvatting: "een cliëntervaringsonderzoek (verder CEO) voerden de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard eind 2020 t/m begin 2021 uit", krijgen wij de indruk dat de evaluatie van september/oktober 2021 niet is uitgevoerd.

In aanmerking nemend dat deze continue meting als een pilot is gestart, willen wij nog enkele aanvullende vragen aan u voorleggen:

- Zijn de deelnemers positief over deze pilot?
- Wat is de stand van zaken op het moment?
- Is de pilot uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van Zorgfocus?

Is hetgeen tot nu toe is gerealiseerd voldoende, en wordt er inmiddels nagedacht over uitbreiding van de continue meting van twee momenten naar langere trajecten?

Verder hadden wij als criterium gesteld dat cliënten niet zomaar gebeld kunnen worden door stagiaires, maar van tevoren schriftelijk hierover zouden worden geïnformeerd.  
Is dit daadwerkelijk gebeurd?

Zijn er ook vragen in het onderzoek opgenomen of cliënten op de hoogte zijn van een mogelijke klachtenprocedure van hun kant, en over de mogelijkheid om cliënten die geen zorg meer ontvangen door middel van een evaluatieformulier nader te bevragen naar hun bevindingen?

Wij vinden het een zorg dat slechts 30% van de bevroagden aangeeft op de hoogte te zijn van het bestaan van de cliëntondersteuner. Ook al zijn de redenen heel plausibel (geen huisbezoeken, corona, de ontvangstbevestiging voor een afspraak), blijft dit een belangrijk aandachtspunt voor de gemeenten om in de toekomst zorgvuldig mee om te gaan. Wij vinden het van groot belang vaker tijdens het proces te wijzen op de mogelijkheid een onafhankelijke ondersteuner in te schakelen. Wij hopen van harte dat het koploperstraject verandering/verbetering brengt in het bovenstaande. Uiteraard kan alle extra informatie ook altijd per post naar (nieuwe) cliënten gezonden worden.

Het is overigens verheugend te kunnen constateren dat een grote meerderheid van de cliënten spreekt van een kwalitatief goede ondersteuning en dat zij tevreden zijn over de zorgaanbieders. Met name de 91% en 99% die tevreden zijn over de thuisondersteuning is een mooi resultaat.

Inzake de opmerking dat door corona 78% en 87% zich eenzamer voelen en dat de gemeenten meer zouden kunnen inzetten op eenzaamheid, delen wij u mede dat de toekomstige CAR Dijk en Waard graag hierover wil meedenken.

Andere belangrijke aandachtspunten zijn:

- Informatie op de website kan duidelijker, ook voor slechtzienden.
- Sneller reageren, kortere wachttijden.
- Bij voorkeur steeds dezelfde persoon ondersteuning laten bieden i.p.v. wisselende personen.
- Om het invullen van een evaluatieformulier door cliënten te bevorderen vinden wij een bedankje op zijn plaats.

Wij zien uw reactie op ons bovenstaand advies met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens de CAR Langedijk:

Namens de CAR Heerhugowaard:

Willeke Kelderman, voorzitter

Mona Beksvoot, voorzitter