



Cliënten Advies Raad Heerhugowaard en Langedijk

Contactpersoon: dhr. P. Blokzijl                      Ons kenmerk: E202132418  
Telefoon: 14 072    Relatiekenmerk:  
E-mail: post@heerhugowaard.nl

Onderwerp:        Reactie op advies mbt CEO Wmo 2020

Heerhugowaard, 22 december 2021

Geachte heer/mevrouw,

Dank voor de uitgebreide reactie. Ook wij zijn verheugd dat vele cliënten tevreden zijn over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Daarbij zijn er altijd verbeterpunten en daar gaan we als gemeente mee aan de slag, zoals de informatie op de website, kortere wachttijden en ondersteuning door dezelfde persoon.

Terecht dat u opmerkt dat 2020 (en ook 2021) een uitzonderlijk jaar was door de coronacrisis. Mede daardoor zijn zaken anders gegaan dan verwacht. Daarom dat we in dit onderzoek vragen hebben gesteld over de impact van corona en over eenzaamheid. Als nieuwe gemeente Dijk en Waard gaan we hier nadrukkelijk op inspelen en fijn dat jullie daarover willen meedenken. Mede door de coronacrisis kon de ambtelijke organisatie niet alles oppakken wat vooraf was bedacht. Er is op onderdelen vertraging ontstaan en dat wordt hierna nader toegelicht. Voor het overzicht splitsen we uw advies in twee delen, namelijk het deel wat ingaat op het onderzoek over 2020 voor beide gemeenten en het deel wat gaat over het continue meten.

### **Cliëntervaring Wmo 2020 Langedijk en Heerhugowaard**

Een paar vragen en opmerkingen gaan hier specifiek over en puntsgewijs volgt een reactie:

- a. Bij de vraag over de procedure is meegegeven dat het gaat om het recht op een gespreksverslag en de mogelijkheid van bezwaar. Duidelijk is dat het overgrote deel hierover tevreden is en dus op de hoogte is.
- b. In dit onderzoek was er geen mogelijkheid om cliënten die geen zorg meer ontvangen nader te bevragen. Dat wordt wel meegenomen bij het continue meten.
- c. Ook wij vinden het zorgelijk dat slechts 30% op de hoogte is van het bestaan van de cliëntondersteuner. Deels kan dit verklaard worden. Tegelijk zijn we reeds bezig om dit nadrukkelijk te versterken en hopen dat dit in 2022 effect gaat hebben.
- d. Mede vanwege de planning zijn de cliënten niet schriftelijk geïnformeerd. Wel is bij de start van elk gesprek duidelijk verteld waar het onderzoek over gaat en waarom zij gebeld worden. Indien men niet wilde meewerken is dat gerespecteerd en stopte het verdere gesprek. We hebben daar verder geen opmerkingen over ontvangen.

**Pilot continue meten 2021 en verder**

In het advies wordt ook gevraagd naar de pilot continue meten. Jullie hebben input geleverd over de opzet en de vragenlijst. Dat is voor het grootste deel meegenomen. Echter door corona, uitval / ziekte op de afdeling en allerlei andere werkzaamheden in het kader van de fusie en de harmonisatie heeft het continue meten helaas vertraging opgelopen. Daarom kon ook geen terugkoppeling gegeven worden.

Nu 1 januari 2022 steeds dichterbij komt, hebben de zaken die dan absoluut klaar moeten zijn prioriteit. Zo moeten de systemen en cliëntgegevens omgezet worden. Dat maakt dat het qua tijd en capaciteit niet past om nog dit jaar met continue meten te starten. Dat vinden we erg jammer. Wel gaan we begin 2022 starten, waarbij de eerste meting breder wordt uitgevoerd om zo toch over 2021 een beeld te krijgen van de ervaringen van de cliënten binnen het sociaal domein. De verwachting is dat we dat in het tweede kwartaal de eerste resultaten hebben en deze zullen we dan met u delen.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard en van Langedijk,  
namens hen,

dhr. P. Blokzijl