

Het College van Burgemeester en Wethouders  
van de Gemeente Wijdmeren  
T.a.v. mevrouw R. van Rijn  
Rading 1  
1231 KB LOOSDRECHT

Wijdmeren, 18 november 2018

**Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) WMO en Jeugd 2018**

Geacht College,

De Adviesraad heeft kennis genomen van de rapportages over het landelijk cliëntervaringsonderzoek (WMO) 2018 en het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018, alsmede van uw raadsinformatiebrief over beide onderzoeken van 16 augustus 2018.

Naar aanleiding van deze stukken heeft de Adviesraad een aantal vragen en opmerkingen, die in deze brief zijn opgenomen. De vragen zijn cursief weergegeven.

**Opzet onderzoek**

Er bestaat een groot verschil tussen de opzet van het CEO WMO en het CEO Jeugd. Het CEO WMO gaat uit van vragen die aan een groot aantal respondenten wordt gesteld, terwijl het CEO Jeugd is gebaseerd op een beperkt aantal dialoogsessies.

***CEO Jeugd***

De aanpak van het CEO Jeugd is ingegeven door de geringe respons in de voorgaande jaren. De Adviesraad begrijpt de keuze voor de methodiek van de dialoogsessies. De uitkomsten zijn waarschijnlijk inhoudelijk zelfs beter dan bij een telefonische enquête, zelfs als sprake is van voldoende respons. *Gezien het geringe aantal waarnemingen vraagt Adviesraad zich af hoe de selectie van de respondenten heeft plaatsgevonden om een goed beeld te krijgen van de cliëntervaringen. Kunt u daar nadere informatie over verschaffen?*

***CEO WMO***

Het CEO WMO is statistisch onderbouwd opgezet. Het gaat om een groot aantal respondenten. Voor de gemeente Wijdmeren was de respons groter dan de minimaal vereiste respons. De minimaal vereiste respons is statistisch berekend met als uitgangspunt dat een betrouwbaar resultaat moet worden verkregen. *Hoe is in dit kader "betrouwbaar resultaat" gedefinieerd?*

De vragen zijn telefonisch afgenomen, waarbij het zo kan zijn dat de enquête geruime tijd na de dienstverlening kan hebben plaatsgevonden. Zoals de onderzoekers zelf al aangeven kan dit tot een vertekening van de resultaten leiden. *Kunt u aangeven in welke richting deze vertekening zou kunnen plaatsvinden? Is het mogelijk om de enquête korter na de dienstverlening te laten plaatsvinden om de vertekening te voorkomen, dan wel beperken?*

Hoe vindt de vraagstelling plaats? *Worden vragen gesteld met alleen de mogelijke antwoorden, of wordt er nog doorggevraagd om de juistheid van het gegeven antwoord helderder te krijgen, bijvoorbeeld bij weifelend "mee eens"?*

Weten de respondenten van tevoren dat ze worden gebeld en kennen zij de vragen, zodat zij zich op het antwoord kunnen voorbereiden?

Het onderzoek vindt alleen plaats bij respondenten, die gebruik maken van een voorziening. Met name als het gaat om een beoordeling van het contact met de gemeente lijkt het de Adviesraad gewenst om inwoners te bevragen, die na een eerste contact geen officiële aanvraag indienen of waarvan de aanvraag is ingetrokken of afgewezen. *De Adviesraad vraagt om deze inwoners ook in het CEO te betrekken?*

### **Weging van de uitkomsten**

Het CEO Jeugd is vooral kwalitatief ingestoken. Toegezegd is dat de uitkomsten zullen worden meegenomen bij de verbetering van de dienstverlening.

De uitkomsten van het CEO WMO worden feitelijk weergegeven, waarbij een vergelijking wordt gemaakt van de uitkomsten van Wijdmeren met die van de regio. Een echte benchmark ontbreekt echter. Uitkomsten krijgen pas echt een betekenis als de ze worden vergeleken met een norm. *Kunt een nadere toelichting geven over de normen die worden gehanteerd.*

Het valt ons op de raadsinformatiebrief slechts in heel beperkte mate een duiding van de uitkomsten en de op grond daarvan te nemen maatregelen bevat. *Gaat u een en ander nog nader analyseren en aan deze analyse nadere acties koppelen.*

### **Enkele opvallende uitkomsten CEO WMO**

Opvallend is dat bij de vragen over het contact met de gemeente in Wijdmeren beduidend meer respondenten neutraal antwoorden dan in de regio in totaal; bijvoorbeeld ook bij een vraag als "bekendheid loket", waarbij een neutraal antwoord eigenlijk niet goed voorstelbaar is.

Bij de vraag over Cliëntondersteuning is opvallend dat 88% aangeeft niet te weten dat gebruik kan worden gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een recht dat in de wet is vastgelegd en waarvan de gemeente de inwoner bij een aanvraag op de hoogte moet worden gesteld. Kennelijk gebeurt dit niet of niet voldoende duidelijk. In iedere geval kan de cliënt zich dat niet herinneren. Dat vindt de Adviesraad zorgelijk. *Wat gaat u daaraan doen?*

Bij de vraag over mantelzorg geeft 44% van de respondenten aan dat hier niet over is gesproken met de medewerker. Dat lijkt een onwaarschijnlijk percentage. *Hebt u hier een verklaring voor? Is de vraagstelling wel correct?*

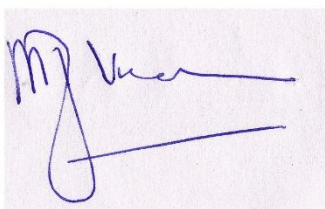
Bij "heeft u met een medewerker voor u alle belangrijke zaken kunnen bespreken?" antwoordt 40% met nee. Het regionale percentage van 24 is al niet erg verheffend. Het zou inderdaad kunnen dat de werkdruk leidt tot het hogere percentage in Wijdmeren. Ook kan sprake zijn van onjuiste verwachtingen bij de cliënt. *Welke acties worden ondernomen om dit percentage te verlagen?*

Bij de resultaat-/uitkomst gerelateerde vragen scoort Wijdmeren doorgaans beter dan de regio. Dat is positief. Een echte benchmark ontbreekt en ook een nadere duiding van de negatieve antwoorden is niet beschikbaar. *Wat is de doelstelling van de gemeente Wijdmeren?*

**Tot slot**

Wij zijn graag bereid deze brief nader toe te lichten en zien uw reactie graag tegemoet.

Hoogachtend,  
namens de Adviesraad Sociaal Domein Wijdmeren.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M.J. Vredenduin', is shown on a light-colored background. The signature is written in a cursive style with a large initial 'M' and a long horizontal stroke at the end.

M.J. Vredenduin