

RAADSINFORMATIEBRIEF met beantwoording artikel 42 vragen

Van
college van burgemeester en wethouders

Vergadering van
28 september 2021

Kenmerk
Z/21/026522 / D/21/035033

Portefeuillehouder
Tymon de Weger

Portefeuille
Algemeen bestuurlijke zaken

Opsteller
Yildiz, Ceylan

Onderwerp
Beantwoording Schriftelijke vragen art. 42 RvO van Progressief Woerden inzake Doorlopend meten is ook doorlopend weten

Beantwoording van de vragen

Op 15 juli ontvingen wij de raadsinformatiebrief 'Cliëntervaringsonderzoek 2021 doorlopend meten (D/21/027559)' Wij lezen dat het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek zal worden omgezet naar doorlopend cliëntervaringsonderzoek via 'Ervaringswijzer'.

Dit lijkt Progressief Woerden een goede verbetering, maar het levert ook vragen op:

1. Bij een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek wordt ook de raad jaarlijks op de hoogte gesteld van hoe inwoners de ondersteuning van de gemeente bij de Wmo en de Jeugdwet ervaren. Wij lezen dat we over het cliëntervaringsonderzoek van 2020 nog worden geïnformeerd met een raadsinformatiebrief.

Hoe wordt de raad in het nieuwe systeem van doorlopend meten geïnformeerd? Blijft dat jaarlijks of gaat dat op een andere manier?

Het college informeert de raad jaarlijks op de gebruikelijke manier over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd.

2. Een van de voordelen van het jaarlijkse onderzoek volgens vaste vraagpunten was dat het daarmee ook een handige benchmark was om gemeenten onderling te vergelijken en daarmee ook om te toetsen hoe we in enig jaar scoren ten opzichte van andere jaren.

Op welke wijze kunnen wij in het nieuwe systeem van doorlopend meten vergelijkingen maken (tussen jaren en tussen gemeenten) waardoor we als raad kunnen checken of we het maximale doen qua toegankelijkheid, kwaliteit en bereikt effect en daarmee ook onze inwoners het beste ondersteunen?

De benchmarking van de cliëntervaring geschiedde voorheen door middel van een lijst met 10 vragen die door burgers in alle gemeenten in Nederland konden worden ingevuld. De vragen die in deze lijst werden gesteld waren voor alle gemeenten gelijk waardoor er enige mate van objectieve benchmarking kon plaatsvinden. Het nadeel van deze methode was dat de vragen door deze insteek zo algemeen van aard waren dat deze niet de ruimte boden om de specifieke aandachtsgebieden per gemeente goed in kaart te brengen. Daardoor werd slechts beperkt inzicht verkregen in specifieke trajecten die bijdragen aan de doelstelling om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom komt dit middel te vervallen.

De nieuwe methode is op cliëntniveau en gericht op het continu polsen hoe specifieke dienstverleningstrajecten en in verschillende trajectfases door de cliënten worden gewaardeerd. Hier is alle ruimte voor lokale omstandigheden en

nuances. Om toch een benchmarking met andere gemeenten te verkrijgen, wordt er ook gekeken hoe andere gemeenten hun eigen kwaliteitscontroles hebben ingericht. Door ervaringen en best practices te vergelijken ontstaat een veel gedetailleerder beeld, dit wordt ook de rode draad genoemd, dat naar verwachting beter bij zal dragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

Er wordt op twee niveaus gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening:

Op lokaal niveau hanteren wij in de gemeente Woerden het digitale platform van Ervaringwijzer. Ervaringwijzer ontvangt de vragenlijsten van de cliënten en analyseert de data. Op basis hiervan maakt Ervaringwijzer de ontwikkelingen inzichtelijk en beschikbaar. Deze worden jaarlijks met de raad gedeeld.

Op landelijk niveau inventariseert VWS elk jaar de ontvangen rapportages Cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugd en destilleert daaruit 'rode draden' ten behoeve van een landelijk beeld van cliëntervaring. Ten behoeve van dit 'rode draden onderzoek' is het van belang dat gemeenten op soortgelijke wijze rapporteren. Daarom is een rapportageformat ontwikkeld. Als alle gemeenten dit format invullen, moet dat onder meer een rijk beeld opleveren van de onderzoeksmethoden, resultaten en eventuele (beleids)aanpassingen n.a.v. het Cliëntervaringsonderzoek. Het aanleverformat kent vanaf 2021 een andere opzet. De gegevens moeten worden aangeleverd via een aanlevermodule welke achtereenvolgens ingaat op:

- Doel, opzet en uitvoering van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugd
- Uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugd
- Opvolging van de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugd

Kortom, het Cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugd in Woerden en de landelijke analyse van VWS zorgen gezamenlijk voor een verbetering van de dienstverlening.

Bijlagen

Vragen reglement van orde: D/21/035032



Schriftelijke vragen - Doorlopend meten is ook doorlopend weten?

Op 15 juli ontvingen wij de raadsinformatiebrief 'Cliëntervaringsonderzoek 2021 doorlopend meten (D/21/027559)' Wij lezen dat het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek zal worden omgezet naar doorlopend cliëntervaringsonderzoek via 'Ervaringswijzer'.

Dit lijkt Progressief Woerden een goede verbetering, maar het levert ook vragen op:

1. Bij een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek wordt ook de raad jaarlijks op de hoogte gesteld van hoe inwoners de ondersteuning van de gemeente bij de Wmo en de Jeugdwet ervaren. Wij lezen dat we over het cliëntervaringsonderzoek van 2020 nog worden geïnformeerd met een raadsinformatiebrief.
Hoe wordt de raad in het nieuwe systeem van doorlopend meten geïnformeerd? Blijft dat jaarlijks of gaat dat op een andere manier?
2. Een van de voordelen van het jaarlijkse onderzoek volgens vaste vraagpunten was dat het daarmee ook een handige *benchmark* was om gemeenten onderling te vergelijken en daarmee ook om te toetsen hoe we in enig jaar scoren ten opzichte van andere jaren. Op welke wijze kunnen wij in het nieuwe systeem van doorlopend meten vergelijkingen maken (tussen jaren en tussen gemeenten) waardoor we als raad kunnen checken of we het maximale doen qua toegankelijkheid, kwaliteit en bereikt effect en daarmee ook onze inwoners het beste ondersteunen?

Woerden, 22 augustus 2021

Coby Franken, Progressief Woerden