

## RAADSINFORMATIEBRIEF

**Van**

college van burgemeester en wethouders

**Vergadering van**

13 juli 2021

**Kenmerk**

Z/21/020846 / D/21/027559

**Portefeuillehouder**

Tymon de Weger

**Portefeuille**

Welzijn/WMO/integrale toegang Woerden Wijzer

**Opsteller**

Yildiz, Ceylan

**Onderwerp**

RIB cliëntervaringsonderzoek 2021 doorlopend meten

**Kennisnemen van**

De nieuwe manier van uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek Wmo / Jeugd 2021

---

**Inleiding**

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de door de cliënt ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet. Onderdeel van deze wettelijke plicht betrof het openbaar maken van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek via de website [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl). In de afgelopen jaren hebben gemeentes aangegeven dat zij enkele veranderingen wilden zien in de wijze waarop de cliëntervaringsonderzoeken werd vormgegeven en tot uitvoering werd gebracht. De wetgever heeft aan deze oproep gehoor gegeven. In deze Raadsinformatiebrief worden de nu doorgevoerde veranderingen toegelicht.

---

**Kernboodschap**

Het wettelijk verplichte jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo / Jeugd, zal per 1 januari 2021 worden omgezet naar een doorlopend cliëntervaringsonderzoek via 'Ervaringswijzer'. Dat betekent dat het cliëntervaringsonderzoek in het vervolg op meerdere momenten tijdens het hulpverleningsproces wordt uitgezet. In Q3 2021 zal dit met terugwerkende kracht tot 1 januari 2021 worden geïmplementeerd:

De veranderingen hebben tot gevolg dat:

---

1. de frequentie van het meten wordt verhoogd en gedurende het gehele traject plaats vindt;
  2. dit leidt tot meer kwalitatieve sturingsinformatie op het gebied van toegankelijkheid, kwaliteit en bereikt effect;
  3. dit een voortdurende positieve impuls aan de kwaliteit van de dienstverlening mogelijk maakt
- 

**Frequentie**

In de oude situatie vond er éénmaal per jaar een cliëntervaringsonderzoek plaats. In dit cliëntervaringsonderzoek werd

er éénmaal, meestal aan het einde van het hulpverleningsproces, een vragenlijst aan de client overhandigd. Deze vragenlijst behandelde het hulpverleningsproces, uitzondering voor langlopende trajecten daargelaten, als één groot, voltooid proces. Het voordeel daarvan was dat de cliënt hiermee een algemene beoordeling kon geven om zijn ervaring mee tot uitdrukking te brengen. Omdat alle gemeentes in Nederland dezelfde uniforme vragenlijst hanteerden leverden de cliëntervaringsonderzoeken scores op die gemeentes tegen elkaar af konden zetten; het zogenoemde benchmarken.

Het nadeel van deze methode is echter ook juist gelegen in deze globale insteek. Door de algemene aard van de uniforme vragenlijst;

- is er geen ruimte voor de lokale context
- is er geen flexibiliteit naar de specifieke doelgroep of het specifieke proces
- kan de client slechts algemene feedback geven en ontstaat er dus geen daadwerkelijk inzicht waarmee onze gemeente het hulpverleningsproces op specifieke punten in het proces kan verbeteren.

Om dit te verhelpen veranderen er twee zaken:

- 1) de frequentie van de hoeveelheid data die wordt verkregen gaat van éénmaal naar doorlopend. Gedurende alle stadia van het hulpverleningstraject zullen de client ervaringen worden gemeten
- 2) De kwaliteit van de data: de methodiek van de cliëntervaringsonderzoek vragenlijsten wordt aangepast om in elk stadium van het hulpverleningstraject relevante informatie te verkrijgen.

### **Uitvraag op maat**

De methodiek achter de cliëntervaringsonderzoek blijft qua insteek hetzelfde: de vragenlijsten screenen continue op drie thema's van het hulpverleningsproces:

1. toegankelijkheid
2. kwaliteit
3. bereikt effect

Wat wel verandert is hoe er op deze thema's wordt getoetst. Waren dit eerst tien vragen die voor elke gemeente en elk hulpverleningsproces hetzelfde waren, worden dit nu vragenlijsten die op maat zijn gemaakt voor elke specifieke stap in het hulpverleningstraject.

In de nieuwe methodiek wordt er doorlopend, in elke fase van het proces, vragen overlegd aan de client. Dit kan al beginnen na het eerste keukentafelgesprek zodat er, bijvoorbeeld, meteen inzicht kan worden gecreëerd in hoe de client de toegankelijkheid ervaart.

De feedback van de client wordt verzameld doordat de client, of de casemanager namens hem, doorlopend diens feedback op drie manieren kan aanleveren: per post, via de website van Ervaringwijzer of via een app voor mobiele apparaten. Op deze wijze ontstaat een veel gedetailleerder beeld van het gehele hulpverleningstraject.

### **Overgangsproces:**

2020: Het cliëntervaringsonderzoek oude stijl over 2020 moet nog worden uitgezet bij de cliënten. Zodra zij de vragenlijsten hebben beantwoord worden de uitkomsten hiervan geanalyseerd door Ervaringwijzer. De uitkomsten hiervan zullen met via een Raadsinformatiebrief worden gedeeld met uw Raad.

2021: Het cliëntervaringsonderzoek nieuwe stijl zal met terugwerkende kracht tot 1 januari 2021 worden toegepast op cliënten die zich voor de implementatiedatum reeds in een hulpverleningstraject bevonden. Cliënten die onder het oude cliëntervaringsonderzoek reeds zijn bevraagd zullen niet voor dezelfde periode opnieuw worden bevraagd met de nieuwe methode.

Naar verwachting zal begin Q3 een begin gemaakt kunnen worden met het uitrollen van deze nieuwe opzet van de cliëntervaringsonderzoeken.

### **Financiën**

Er zijn geen financiële gevolgen voor dit besluit. Deze nieuwe manier van onderzoeken valt binnen de licentie- en platformkosten van Ervaringwijzer geldig voor een 1 jaar.

---

### **Vervolg**

n.v.t.

---

**Bijlagen**  
n.v.t.

---