

MEMO

Aan	Wethouder I. Jongman
Van	_____ en _____
Afdeling	Directie Maatschappelijke Ontwikkeling
CC	_____
Datum	29-01-21
Onderwerp	Vragenlijst en brief Clientervaringsonderzoek Wmo 2020 + planning

Aanleiding

Begin dit jaar staat de verzending van het wettelijk verplichte client ervaringsonderzoek (CEO) over 2020 gepland. Net als vorig jaar hebben we opnieuw te maken met coronamaatregelen. Dit roept de vraag op of dit onderzoek volgens planning door kan gaan.

In het voorjaar van 2020 hebben de volgende argumenten er toe geleid om het wettelijk verplichte CEO over 2019 niet uit te voeren:

- Uit onze vorige onderzoeken blijkt dat inwoners vaak hulp inschakelen bij het invullen van de vragenlijst (38%). Met de sociale afstand die nu geldt is deze hulp veelal niet beschikbaar.
- Inwoners werden opgeroepen zoveel mogelijk thuis te blijven. Het CEO wordt in veruit de meeste gevallen schriftelijk ingevuld en niet digitaal. Door het CEO in deze tijd uit te zetten vragen we een kwetsbare groep inwoners (de gemiddelde leeftijd van de respondenten was vorig jaar 70) om een brief op de bus te doen. We willen deze groep hier nu niet mee belasten.
- We vragen ons af in hoeverre de resultaten betrouwbaar zullen zijn. De meest kwetsbare inwoners zullen niet in staat zijn om mee te doen om bovenstaande redenen. Daarbij hebben de coronamaatregelen ook effect op de geboden hulp: de dagbesteding gaat niet door, een aantal inwoners belt zelf de huishoudelijke hulp af i.v.m. risico besmetting, WIJ is alleen telefonisch bereikbaar etc. Het onderzoek gaat dan wel over 2019 maar als we nu de vragenlijst uitzetten zullen de huidige ervaringen hier zeker ook in naar voren komen.

CEO 2020

De voorbereidingen van het CEO 2020 zijn grotendeels afgerond. We hebben de vragenlijst aangepast in overleg met Stadadviseur, en een extra vraag toegevoegd over de ondersteuning tijdens de coronamaatregelen. Nu we net als in het voorjaar van 2020 worden geconfronteerd met een lockdown stellen we voor om verzending uit te stellen en de vragenlijst te verzenden bij versoepeling van de lockdown. Daarbij is vooral het aantal toegestane bezoekers thuis van belang.

We horen graag of de wethouder zich kan vinden in:

- uitstel van verzending van het CEO.
- de begeleidende brief en de vragenlijst

Bijlage: Brief + vragenlijst CEO 2020