gemeente Bunnik

Informatienota

zaaknummer 983782

Aan	:	De leden van de gemeenteraad
Van	:	College van B&W
Datum	:	12 oktober 2021
Onderwerp	:	Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte leden van de raad,

Aanleiding

Hierbij informeert het college uw raad met bijgaande rapportage over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 met de Ervaringwijzer-app. Voor jeugd zijn nog geen clientervaringsgegevens beschikbaar. We informeren u later over de stand van zaken voor jeugd.

Voor de Wmo, De Jeugdwet en de Participatiewet zijn wettelijk verplichtingen opgenomen voor gemeenten om cliëntervaringsonderzoek (hierna te noemen het- of een onderzoek) te doen naar de door de gemeente geboden hulp en voorzieningen.

Voor Wmo en jeugdhulp zijn door het Rijk gestandaardiseerde vragenlijsten vastgesteld, waarbij voor de Wmo verplichte vragen zijn opgenomen. De uitkomsten van deze onderzoeken dienen gepubliceerd te worden op de landelijke monitor Sociaal Domein, “waarstaatjegemeente.nl”.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Voor de inhoudelijke resultaten van het onderzoek Wmo 2020 wordt verwezen naar de bijlage. In het kort: de response was met circa 16 % laag, maar toereikend. De tevredenheid over de zorg en dienstverlening is over de geheel genomen goed. In vergelijking tot 2015 is die wel iets afgenomen.

De ambitie om voor het ervaringsonderzoek Wmo een vorm van continu monitoring, (i.e. bevraging op een vast moment na afgifte van de beschikking in plaats van op een willekeurig moment in het jaar voor de gehele doelgroep) in te zetten wordt in regionaal verband opgepakt. De opdracht is uitgezet om de technische realisatie daarvan te screenen en wanneer mogelijk, uit te voeren. Resultaat hiervan is dat het technische wel haalbaar is maar lastig te realiseren en laat daarom nog even op zich wachten.

Al voor het onderzoek in 2020 is de ambitie geformuleerd om input en advies aan te vragen van de Adviesraad Sociaal domein ter verbetering op de vragenlijsten. Door de coronaontregeling bleek dat slecht haalbaar voor het onderzoek van afgelopen jaar. Voor het volgende onderzoek zal de Adviesraad worden bevraagd voor aanvullende en gewenste gegevens die uit een ervaringsonderzoek kunnen worden gehaald en relevant zijn voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Vanaf 2021 ontstaat vanuit VWS meer vrijheid om de vragenlijsten Wmo aan te passen

Volgens berichtgeving van de VNG blijkt, onder de voorwaarde dat het onderzoek Wmo aan een aantal (wettelijke) vereisten blijft voldoen, voldoende ruimte te zijn om meer ruimte aan gemeente te bieden op het onderzoek. .

In de nieuwe opzet voor het onderzoek Wmo krijgen gemeenten de huidige vragenlijst en bijbehorende onderzoeksaanpak niet meer voorgeschreven. Het staat hen wel vrij deze te blijven gebruiken. Zij mogen er echter ook voor kiezen om het onderzoek – binnen bepaalde voorgeschreven kaders – op een andere wijze in te richten. In de wet blijft opgenomen om per 1 juli te rapporteren over de resultaten van het voorgaande jaar.

Doorontwikkeling van de Ervaringwijzer – app voor jeugdzorg

De doorontwikkeling van de Ervaringwijzer-app voor de inzet van de cliëntervaringsonderzoeken voor jeugdhulp via zorgverleners, en de ontwikkeling van een vorm van continu monitoring in de Wmo in combinatie met ZorgNed, zijn tussen maart 2020 en september 2020 tijdelijk stil komen te liggen als gevolg van ontwikkelingen rondom de coronamaatregelen. In het voorjaar van 2021 zijn de vragenlijsten alsnog uitgezet bij de leveranciers. De verwachting is nu dat de resultaten van deze pilot eind 2021 te verwachten zijn.

Bijlage I Rapportage over de resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020