

Toelichting BenW-adviesnota

Onderwerp:

Regionale harmonisering
clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein
2016 en uitvoering motie 'Keukentafelgesprek

Afdeling/team: Welzijn
Afdelingshoofd: Bremmers, P.H.M.
Auteur: Gorissen, J.E.J.
Datum vergadering: 13 maart 2017

1. Aanleiding

Op 31 oktober 2016 heeft de gemeenteraad de motie 'keukentafelgesprek' aangenomen. Met deze motie roept de gemeenteraad op om middels een onafhankelijk onderzoek een evaluatie te doen naar het instrument keukentafelgesprek. Daarnaast hebben de bestuurders tijdens het Portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein van 16 februari 2017 ingestemd met de regionale harmonisering van de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein in de regio Noord Limburg.

Met deze nota informeren wij uw college hoe we invulling willen geven aan beide opdrachten.

2. Uitgangssituatie en doelstelling Clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein

Vorig jaar hebben alle gemeenten in de regio Noord Limburg allemaal afzonderlijk en ieder op een eigen wijze de clientervaringsonderzoeken uitgevoerd. Door de verschillen in vraagstelling zijn de uitkomsten niet onderling vergelijkbaar.

We willen graag benchmarken of er een verschil zit in de ervaren kwaliteit tussen de gemeenten in de regio. Hiermee krijgen we inzicht in verschillen binnen de regio.

Motie 'keukentafelgesprek'

Naar aanleiding van de presentatie van de resultaten van de clientervaringsonderzoeken 2015 heeft de gemeenteraad op 31 oktober jl. de motie 'keukentafelgesprek' aangenomen. Hiermee heeft het college opdracht gekregen een evaluatie uit te voeren van de methodiek keukentafelgesprek.

De gemeenteraad wil middels een onafhankelijk onderzoek een evaluatie doen naar het instrument keukentafelgesprek voorafgaand aan de herijking van het beleidsplan Wmo.

3. Rol gemeente en visie en strategie participatie

Niet van toepassing

4. Toelichting

Aanleiding

In oktober 2016 hebben wij tijdens een werkvergadering van de gemeenteraad de resultaten van het clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2015 gepresenteerd. Vorig jaar hebben gemeenten in de regio Noord Limburg allemaal afzonderlijk en ieder op een eigen wijze de clientervaringsonderzoeken uitgevoerd. Door de verschillen in vraagstelling zijn de uitkomsten niet onderling vergelijkbaar.

Op 31 oktober jl. heeft de gemeenteraad de motie 'keukentafelgesprek' aangenomen. Met deze motie roept de gemeenteraad op om middels een onafhankelijk onderzoek een evaluatie te doen naar het instrument keukentafelgesprek.

Regionale harmonisering clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein

Het portefeuillehoudersoverleg Sociaal Domein heeft in februari 2017 ingestemd met de regionale harmonisering van de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein in de regio Noord Limburg.

Ook in 2017 moeten gemeenten aan de slag met de clientervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd. Dat is wettelijk verplicht.

In de regio Noord Limburg maken we dit jaar gebruik van de landelijke modelvragenlijst Wmo (zie bijlage) en de landelijke modelvragenlijst clientervaring Jeugd (MCJO) (zie bijlage). Als er buiten de modelvragenlijsten nog aanvullende vragen zijn die alle gemeenten willen stellen, dan worden deze hieraan toegevoegd. Met de toevoeging van de vraag 'postcode 4 niveau' kunnen we de resultaten toevoegen aan de arrangementenmonitor.

Vanuit het perspectief van de client stellen we vast dat zowel door gemeente als aanbieder wordt gevraagd naar de kwaliteit van dienstverlening. We willen uiteindelijk de last voor de client en de aanbieder verminderen. Dit kan door de uitvraag van gemeenten en aanbieders bij elkaar te brengen. Voor dit jaar redden we het niet om de uitvraag van gemeenten en aanbieders bij elkaar te brengen. In de regionale ontwikkeltafels wordt samen met aanbieders besproken hoe uiteindelijk te komen tot een gezamenlijke uitvraag.

Argumenten

- Met geharmoniseerde vragenlijsten wordt regionale benchmarking mogelijk.
- De resultaten kunnen worden toegevoegd aan de arrangementenmonitor Sociaal Domein.
- Vermindering administratieve lasten voor aanbieders en clienten (ontwikkeling voor toekomst)

Motie 'keukentafelgesprek'

Het is niet wenselijk om clienten naast de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein en de uitvraag van de kwaliteit van dienstverlening van aanbieders ook nog te belasten met een apart onderzoek naar de toepassing van de methodiek keukentafelgesprek. De clientervaringsonderzoeken en de uitvraag van aanbieders geven een beeld over de kwaliteit en tevredenheid van de toegang en ondersteuning binnen het Sociaal Domein.

Onafhankelijk onderzoek

De uitvoering van de clientervaringsonderzoeken is in handen van een onafhankelijk bureau, te selecteren conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de zeven gemeenten (via de MGR SDLN).

Voorafgaand aan herijking beleidsplan Wmo

De deadline voor aanlevering van de opbrengsten van de clientervaringsonderzoeken aan het ministerie van VWS is 1 juli 2017. Besluitvorming over de herijking van het beleidsplan Wmo staat gepland voor het vierde kwartaal 2017. We voldoen hiermee aan de opdracht van de gemeenteraad om de evaluatie van het instrument keukentafelgesprek (via de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein) uit te voeren voorafgaand aan de herijking van het beleidsplan Wmo.

Wij zijn van mening hiermee een goede invulling te geven aan de motie 'keukentafelgesprek' zonder extra belasting voor klanten.

Betrokkenheid gemeenteraad

Om te toetsen of bovenstaande aanpak voldoet aan de opdracht van de gemeenteraad, hebben we de gemeenteraad middels bijgevoegde raadsinformatiebrief geïnformeerd, met de mogelijkheid om voor 24 maart 2017 aan te geven of deze aanpak aansluit bij de motie 'keukentafelgesprek'.

5. Toekomstvisie

6. Integrale afstemming

Afstemming met de beleidsadviseurs Jeugd, Wmo heeft plaatsgevonden.

- a. Communicatief (denk aan: Gemeente Info, pers, website, klantenbalie en Apropos)

Afstemming over de totstandkoming van de vragenlijsten voor de clientervaringsonderzoeken gebeurt via de regionale werkgroepen Jeugd, Wmo. De Adviescommissie Sociaal Domein wordt geïnformeerd over deze aanpak en de resultaten. De gemeenteraad is geïnformeerd/betrokken middels bijgevoegde raadsinformatiebrief. De resultaten worden na het zomerreces aan de gemeenteraad gepresenteerd.

- b. Financieel

Regionaal is de verwachting uitgesproken dat door gezamenlijk de uitvraag vorm te geven en in te kopen, dit naar verwachting kosten en tijd bespaart. In 2016 bedroegen de totale kosten voor de clientervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd € 5.805,79 (excl BTW). Uitgangspunt is dat niet meer wordt uitgegeven dan vorig jaar. We stellen voor de verdeelsleutel vast te stellen naar rato van inwonersaantal van de gemeenten per 1-1-2017. We dekken de kosten uit de post uitvoeringskosten Wmo (fcl 667103 ecl 42060).

- c. Juridisch

Op grond van de Wmo en de Jeugdwet zijn gemeenten verplicht tot het onderzoeken van de ervaren kwaliteit van ondersteuning. De clientervaringsonderzoeken zorgen voor inzicht op de ervaren kwaliteit van de dienstverlening in het Sociaal Domein. Op basis hiervan kunnen we onze dienstverlening

mogelijk verbeteren.

Clientervaringsonderzoek Wmo

Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. In 2016 is hiervoor een verplichte vragenlijst opgesteld, bestaande uit 10 basisvragen over het contact met de gemeente, de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. VNG en VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit CEO. Daarnaast is er een (optionele) modelvragenlijst uit het overleg voortgekomen die - naast de tien basisvragen - bestaat uit vraagitems over het keukentafelgesprek, gebruik van algemene voorzieningen en effecten van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie.

Clientervaringsonderzoek Jeugd

Volgens de Jeugdwet zijn gemeenten vanaf 2016 verplicht jaarlijks de clienttevredenheid te onderzoeken onder een representatief aantal jongeren en ouders die gebruik hebben gemaakt van hulp of ondersteuning die onder de Jeugdwet valt. Het clientervaringsonderzoek moet ingaan op de bekendheid en toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de jeugdhulp en de bijdrage die de ondersteuning biedt aan gezond en veilig opgroeien, aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van jongeren. Hiervoor is op verzoek van de VNG de Modelvragenlijst Clientervaring Jeugd (MCJO) ontwikkeld. Het clientervaringsonderzoek Jeugd bestaat uit twee deelonderzoeken met elk een aparte vragenlijst: een voor jongeren en een voor ouders.

d. Collegeprogramma

e. Risico's

Gemeenteraad kan zich niet vinden in deze aanpak

De gemeenteraad is van mening dat met deze aanpak geen invulling wordt gegeven aan de motie 'Keukentafelgesprek'. Als dit zich voordoet zullen we opnieuw een afweging moeten maken over deelname van Beesel aan de regionale clientervaringsonderzoeken 2016.

Opties

1. Deelname aan regionale clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2016, waarbij voor Beesel tegelijkertijd aanvullende vragen worden uitgezet ten behoeve van de motie 'Keukentafelgesprek' (=aanvullende opdracht aan geselecteerd bureau).
2. Gemeente Beesel geeft zelf opdracht aan een onafhankelijk bureau voor de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2016, waarbij we gebruik maken van de regionale vragenlijsten aangevuld met specifieke vragen ten behoeve van de motie 'Keukentafelgesprek'.

7. Voorstel / advies

1. Instemmen met en deelname aan het regionaal harmoniseren van de clientervaringsonderzoek Sociaal Domein onder voorwaarde dat de gemeenteraad instemt met de voorgestelde aanpak in relatie tot de uitvoering van de motie 'keukentafelgesprek'.
2. Instemmen met het inkopen van de clientervaringsonderzoeken Sociaal Domein door de MGR SDLN.
3. Instemmen met de verdeling van de kosten naar rato van inwonersaantal.

