

Onderwerp: Continu cliëntervaringsonderzoek sociaal domein

Datum: 12 mei 2020

Portefeuillehouders: Jeroen Klaasse en Matthijs Sikkes-van den Berg

Afdeling: Samenleving

Steller: Suzanne Felix / Kim van der Weijden

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is bepaald dat het college jaarlijks onderzoekt hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Op basis van deze wettelijke bepaling wordt voor de Wmo een jaarlijks onderzoek door BMC uitgevoerd. De Jeugdwet bevat ook een verplichting tot een jaarlijks onderzoek en verwijst voor de grondslag van een cliëntervaringsonderzoek naar de Wmo. In de Participatiewet ligt geen wettelijke grondslag. Inzicht in de ervaringen van cliënten kan inzicht geven in de dienstverlening en de doelmatigheid van beleid en voorzieningen.

In de beleidsnota sociaal domein is aangegeven dat we het meten van cliëntervaring belangrijk vinden. Inwoners zijn onze spiegel en ons klankbord. De feedback van klanten is essentieel voor een goede integrale werkwijze en leert ons hoe wij onze werkwijzen kunnen verbeteren. Zowel beleidsmatig als uitvoerend. Er is opgenomen dat het beleid zowel kwalitatief als kwantitatief wordt geëvalueerd. Tevens is als actie in de uitvoeringsplannen opgenomen dat er 1 tot 5 klantreizen tijdens het aanvragen van verschillende regelingen binnen het sociaal domein worden uitgevoerd.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 12 mei 2020

Samenvatting

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het Wmo-onderzoek naar cliëntervaringen vindt al een aantal jaren plaats. Voor het onderzoek naar de tevredenheid van Wmo-cliënten is tot nu toe gebruik gemaakt van de diensten van BMC. De op grond van de Wmo 10-verplichte vragen zijn aangevuld met een aantal verdiepende en gemeente specifieke vragen. Deze aanvullende vragen zijn in samenwerking met de twee andere DUO gemeenten tot stand gekomen. Het Wmo-onderzoek vindt ook jaarlijks in de DUO-gemeenten gelijktijdig plaats. Het onderzoek over 2019 wordt momenteel uitgevoerd.

Jeugdwet

Jaarlijks dient de gemeente onderzoek te doen naar de ervaring van jeugdigen/gezinnen naar de zorg die zij hebben ontvangen. Voor jeugd is het onderzoek vormvrij. Regionaal is bij de invoering van het stelsel afgesproken met aanbieders de ervaringen van cliënten te achterhalen door middel van één vragenlijst. Dit is de Cliënt Ervaringsmonitor + geworden (CEM+). Tot op heden wordt er nog gewerkt aan de ontwikkeling van CEM+ en zullen resultaten die komen niet op het niveau van de eigen gemeente zijn. Tevens kunnen we geen vragen stellen specifiek gericht op onze gemeente.

Daarom is het voorstel om een eigen cliëntervaringsmonitor te starten, om inzicht te krijgen in de ervaringen van onze inwoners op het gebied van de ontvangen hulp. Het aantal cliënten met jeugdhulp en de kosten binnen de specialistische jeugdhulp stijgen voor de gemeente Diemen. Inzicht in de ervaren kwaliteit van de zorg is belangrijk. Voor de cliëntervaring in 2019 wordt een eenmalige 0 meting opgezet. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst van BMC.

Participatiewet

In de Participatiewet ligt geen wettelijke grondslag voor het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek. In de afgelopen jaren zijn er klantreizen (kwalitatief onderzoek) uitgevoerd om de ervaringen van cliënten te onderzoeken en op basis hiervan processen te verbeteren.

Continu onderzoek sociaal domein

BMC biedt naast losse onderzoeken naar cliëntervaringen per domein ook een zogenaamd continu-onderzoek sociaal domein breed aan waarin cliënten bevraagd worden naar hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening kort na een bepaalde gebeurtenis, bijvoorbeeld na een gesprek met de gemeente, na een aantal maanden na inzet van de ondersteuning of toekenning van de voorziening of na een tussentijdse of eindevaluatie. De kosten voor de verschillende vormen van onderzoek ontlopen elkaar niet veel. Het idee van een continu-onderzoek is dat de gemeente op termijn niet meer (jaarlijkse) met het proces bezig is maar alleen nog inhoudelijke keuzes maakt. In de bijlage de offerte van BMC.

Voor 2020 wordt voorgesteld om te starten met een continu onderzoek voor Jeugd en Wmo. Dit zal in gezamenlijk met de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn worden opgezet.

Gezien de ruim 800 aanvragen voor de tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo-regeling) is het dit jaar niet realistisch om voor de Participatiewet te starten met het continu onderzoek. In aanvulling op deze ToZo aanvragen wordt een forse groei van het aantal bijstandsuitkeringen voorzien. De extra inspanning die dit vraagt voor het team Sociale Zaken is de komende periode niet realistisch. Een optie is dat Participatiewet een jaar later instapt. In de tussentijd kan nader bekeken worden hoe een continu onderzoek voor de Participatiewet effectief ingericht kan worden. Hierbij kan er gekeken worden naar de ervaringen van de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel die in 2020 wel starten met een continu onderzoek voor de Participatiewet. Op basis hiervan kan eind 2020 worden beoordeeld of het continue cliëntervaringsonderzoek, mede op basis van inzicht in een voorbeeldrapportage, vanaf 2021 ook voor de Participatiewet wordt ingezet.

Er zal, als daar ruimte voor is, in 2020 wel een klantreis voor Sociale Zaken worden uitgevoerd (actie uit de beleidsnota sociaal domein). De uitvoering hiervan wordt ingekocht bij een externe partij zodat de belasting voor het team Sociale Zaken minimaal is. Op deze manier kan er iets gezegd worden over de ervaringen van inwoners met het team Sociale Zaken.

Indicatoren beleidsnota sociaal domein

Tijdens de behandeling van de beleidsnota sociaal domein in de gemeenteraad (januari 2020) is de toezegging gedaan om met de gemeenteraad in gesprek te gaan over indicatoren voor de beleidsdoelstellingen uit de beleidsnota sociaal domein. Dit stond gepland voor de commissie transformatie van april 2020. Vanwege het coronavirus is deze bijeenkomst niet door gegaan. Het onderwerp staat nu geagendeerd voor de eerstvolgende commissie transformatie (juni 2020). In het continu cliëntervaringsonderzoek kunnen vragen worden opgenomen die bijdragen aan de indicatoren uit de beleidsnota sociaal domein.

Financieel

De jaarlijkse kosten voor een continu cliëntervaringsonderzoek bedragen ongeveer € 4000,- per wet (Wmo, Jeugdwet en Participatiewet). Daarnaast zijn er éénmalige kosten voor de implementatie (à € 1500,-). Voor deze kosten kan dekking worden gevonden binnen de budgetten van het sociaal domein.

Ter inzage in iBabs

Ja

- EINDE -