

Aan de gemeenteraad van 's-Hertogenbosch

Uw brief van : 6 maart 2018
Uw kenmerk : cliëntervaringsonderzoek Wmo
Afdeling : MO/SZ
Zaaknummer: 7771486
Datum : 6 maart 2018
Onderwerp : informeren cliëntervaringsonderzoek Wmo

Ref. : mw. L. Hazebroek
Tel. : (073) 615 31 99
E-mail : l.hazebroek@s-hertogenbosch.nl

Geachte raadsleden,

Als college hechten we eraan een goed beeld te hebben van hoe de zorgverlening aan inwoners verloopt. En natuurlijk willen we weten hoe zij deze zelf ervaren. Met regelmaat doen we daarom onderzoeken onder diverse cliëntgroepen, waaronder Wmo-cliënten. In 2016 en 2017 hebben we als gemeente gezamenlijk met de andere gemeenten uit de regio Meierij het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd onder Wmo-cliënten. Hiervoor gebruikten wij de modelvragenlijst van de VNG. Met deze brief informeren wij u over de manier waarop wij in 2018 en verder het cliëntervaringsonderzoek Wmo invullen.

Kwalitatief onderzoek in 2018

Met de regiogemeenten houden we ons continu een spiegel voor of we de goede dingen doen en of we middelen die primair bedoeld zijn voor de zorg ook op een goede manier besteden. Zo hebben we ook kritisch gekeken naar het jaarlijks verplichte kwantitatieve onderzoek. Op basis daarvan hebben wij samen met de regiogemeenten besloten om in 2018 het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten op een andere manier in te vullen. Hiervoor is een aantal redenen. Zo is de frequentie van het kwantitatieve onderzoek in onze ogen op dit moment te hoog. De jaarlijkse metingen leveren weinig nieuwe informatie op. Een periode van een jaar is te kort om daadwerkelijke veranderingen in de dienstverlening terug te kunnen zien in de cijfers. Dit terwijl het kwantitatieve onderzoek de regio op jaarbasis ongeveer € 30.000,- kost. Niet minder belangrijk is dat we willen voorkomen dat inwoners overvraagd worden. Jaarlijks wordt dezelfde vragenlijst uitgezet onder grotendeels dezelfde mensen. Zij krijgen vaak ook vanuit andere instanties en organisaties vragenlijsten toegestuurd. De kans dat mensen gaan afhaken en vragenlijsten niet meer gaan invullen is daardoor groot. Vanwege deze argumenten hebben we besloten over te gaan op een tweejaarlijkse frequentie voor het kwantitatieve onderzoek. Daarnaast gaan we tweejaarlijks

verdiepend kwalitatief onderzoek doen, om zo meer het verhaal achter de cijfers scherp te krijgen. Dit jaar starten we daarmee.

Invulling cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 en verder

Concreet betekent het dat we waar het gaat om de zorgverlening aan Wmo-cliënten samen met de regiogemeenten:

- tweejaarlijks het wettelijk verplichte CEO uitvoeren, met een eerstvolgende volgende meting in 2019 (de laatste keer was in 2017),
- tweejaarlijks een kwalitatief verdiepend onderzoek uitvoeren, met een eerste meting in 2018.

De onderwerpen die in dit kwalitatieve onderzoek terugkomen, vloeien voort uit de resultaten van het kwantitatieve onderzoek van het jaar daarvoor. Het kwalitatieve onderzoek geeft daarmee een verdieping op de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek. Waar het kwantitatieve onderzoek vooral globale informatie oplevert over WAT kan verbeteren, levert het kwalitatieve onderzoek informatie op over HOE kan worden verbeterd. Het kwalitatieve onderzoek geeft naar verwachting meer concrete handvaten voor verbetering. Het kwantitatieve onderzoek geeft vooral inzicht in de ontwikkelingen op de lange termijn.

Onze keuze om op een andere manier via monitoring vinger aan de pols houden waar het gaat om de zorgverlening aan Wmo-cliënten heeft geen financiële consequenties. De gekozen invulling past binnen de vastgestelde financiële kaders.

Wettelijke verplichting ook in 2018 van kracht

De VNG is bezig met een notitie over de doorontwikkeling van het CEO. Ook de VNG ontvangt van gemeenten uit het hele land geluiden dat de frequentie van het onderzoek te hoog is. Eén van de aandachtspunten in de doorontwikkeling is daarom de frequentie van het onderzoek. Het onderzoek van VNG loopt nog. Dit betekent dat de wettelijke verplichting om het kwantitatieve onderzoek uit te voeren ook in 2018 nog van kracht is. Wij menen echter dat de voornoemde redenen dermate zwaar zijn dat het legitiem is hiervan af te wijken.

Onze keuze heeft mogelijk wel consequenties. Zo heeft de staatssecretaris eerder interbestuurlijk toezicht ingesteld richting gemeenten die niet de kwantitatieve (wettelijk verplichte) resultaten aangeleverd hadden. In het uiterste geval kan hij overgaan tot het geven van een aanwijzing, wat mogelijk kan leiden tot publiciteit rondom de gemeente 's-Hertogenbosch en de regio Meierij. Daarnaast kunnen we als gemeente voor dit onderwerp niet langer jaarlijks input geven voor www.waarstaatjegemeente.nl. Dit is de website waarop een vergelijking te maken is tussen gemeenten.

Onderzoek onder specifieke groepen

De afgelopen jaren heeft de gemeente 's-Hertogenbosch ook meer specifieke onderzoeken gedaan op het gebied van Wmo. Enkele voorbeelden zijn een onderzoek naar de dienstverlening rondom Wmo-hulpmiddelen, monitoring van de nieuwe werkwijze voor Wmo hulp bij het huishouden en een evaluatie rondom de uitbetaling van PGB's. Dit soort onderzoeken blijven wij uiteraard doen wanneer wij het nodig achten om specifieke dienstverlening extra te monitoren.

Cliëntervaringsonderzoek jeugd

Ook voor jeugdhulp bestaat een wettelijke verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te doen. Voor dit onderzoek loopt landelijk en in de regio een soortgelijke discussie als voor het CEO Wmo. Naast belemmeringen rondom de frequentie, spelen hier ook privacy-issues en het feit dat er geen landelijk gestandaardiseerde vragenlijst is. Resultaten tussen gemeenten zijn daarmee niet vergelijkbaar. In 2017 hebben de 16 gemeenten van de regio Noordoost-Brabant dit onderzoek gezamenlijk uitgevoerd. Ook voor 2018 nemen we binnen de regio een gezamenlijk besluit om al dan niet dit onderzoek weer uit te voeren. Hierbij zal een soortgelijke overweging plaatsvinden als voor het CEO Wmo. De deelname aan het CEO jeugd lag in 2017 een stuk lager dan de deelname aan het CEO Wmo. Voor Wmo deden in 2017 nagenoeg alle gemeenten een onderzoek, voor jeugd waren dat er 225.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
namens het college,
De secretaris,

De burgemeester,

mr. drs. I.A.M. Woestenberg

drs. J.M.L.N. Mikkers