

Riedsútstel

Lijst Ingekomen Stukken (LIS)/ Ynformaasjekarrûsel Agindapunt	:	
Status	:	Informierend/Informatiestuk
Program	:	Programma 6 Sociaal Domein
Portefúlgehâlder	:	M. Jonker
Amtner	:	Monique Bakker
Taheakke	:	Bijlage 1 – Cijfers CEO 2019 Bijlage 2 – Brief ministerie doorontwikkeling CEO Bijlage 3 – Advies Adviesraad Achtkarspelen
Saaknûmer	:	Z2020-03191 / S2020-24427

Underwerp

Experiment Ervaringwijzer

Wy stelle jo foar kennis te nimmen fan:

Het college heeft besloten om de pilot 'Ervaringwijzer Wmo' niet te continueren. De doorontwikkeling van het landelijke cliëntervaringsonderzoek (CEO) en de ontwikkelingen binnen de eigen organisatie worden afgewacht voordat er een besluit wordt genomen over de inzet van een adequaat meetinstrument naar cliëntervaringen.

Koarte gearfetting

De gemeenteraad wordt op de hoogte gebracht van het besluit dat het college heeft genomen over het niet continueren van de pilot Ervaringwijzer Wmo. De respons is te laag, daardoor lijkt het instrument minder geschikt voor de Wmo-doelgroep. De eisen aan het cliëntervaringsonderzoek worden waarschijnlijk nog dit jaar door het ministerie aangepast. In onze eigen organisatie wordt gekeken naar het opnieuw inrichten van de 'toegang'. Het college wil deze ontwikkelingen afwachten voordat er een besluit wordt genomen over een nieuwe CEO.

Ynlieding

In juli 2019 is middels een pilot gestart met de meting van cliëntervaringen Wmo met behulp van de 'Ervaringwijzer'. Doel van deze pilot was om te experimenteren met een nieuw ontwikkelde digitale versie van het cliëntervaringsonderzoek (CEO). Met de Ervaringwijzer worden ervaringen continu gemeten in plaats van jaarlijks achteraf.

Gemeenten zijn op grond van [art. 2.5.1 Wmo](#) verplicht om jaarlijks 10 voorgeschreven vragen aan cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening te stellen. Door deze uitvraag kunnen gemeenten onderling de resultaten vergelijken en eventueel het beleid aanpassen.

Het besluit om met de Ervaringwijzer te experimenteren is in maart 2019 genomen en de eerste metingen zijn vanaf 1 juli 2019 van start gegaan. De laatste metingen hebben in het eerste kwartaal van 2020 plaatsgevonden. De respons bleek aanzienlijk lager dan het traditionele schriftelijke onderzoek. In de zomermaanden hebben aanvullende gesprekken met de leverancier plaatsgevonden over mogelijkheden tot het verhogen van de respons. De uitkomst van dit gesprek in combinatie met de onduidelijkheid m.b.t. verschillende (landelijke) ontwikkelingen, wordt voorgesteld om de werkwijze van de Ervaringwijzer op dit moment niet te continueren.

Toelichting

Bij het traditionele CEO wordt jaarlijks een schriftelijke meting uitgevoerd onder cliënten met een Wmo- maatwerkvoorziening. In de praktijk kon het voorkomen dat tussen de ervaring van de cliënt en het invullen van de enquête meer dan een jaar tijdsverschil zat. De Ervaringswijzer biedt de mogelijkheid om jaarlijks meerdere metingen uit te voeren. Op deze manier ontstaat er een meer up-to-date beeld van onze dienstverlening. Deze manier van meten sluit beter aan bij de wens om meer data-gestuurd te werken

Histoarje

Jaarlijks wordt er een CEO gehouden onder inwoners met een Wmo-maatwerkvoorziening, gemeenten zijn dit op grond van de artikel 2.5.1.Wmo verplicht. De gemeenteraad ontvangt hiervan jaarlijks een rapport. In bijlage 1 zijn de cijfers over 2019 opgenomen. Door de lage respons zijn deze cijfers echter niet representatief voor de hele doelgroep.

Kearnboadskip

Op basis van onderstaande argumenten heeft het college besloten om de pilot Ervaringswijzer niet te continueren:

- *De respons is te laag, daarmee lijkt de Ervaringswijzer minder geschikt voor de Wmo doelgroep*
De respons bij het traditionele CEO was veelal rond de 35%. De Ervaringswijzer heeft een respons van ongeveer 11%. De verwachting is dat met aanvullende inzet vanuit de gemeente de respons nog wel iets zal stijgen, maar deze zal niet in de buurt komen van 35%. De Ervaringswijzer is een digitaal instrument, het lijkt erop dat de Wmo-doelgroep minder digitaal vaardig is. Dit beeld wordt bevestigd in het recentelijk door de rekenkamer uitgevoerde belevingsonderzoek Wmo waarin naar voren komt dat er door de Wmo-doelgroep niet tot nauwelijks gebruik wordt gemaakt van internet.
- *De respons is zo laag dat deze niet meer representatief is voor de doelgroep*
Het percentage van de doelgroep dat reageert is zo laag dat het minder betrouwbaar is om op basis van deze respons iets te kunnen zeggen over de hele doelgroep van de Wmo. Het maakt het ook lastig om de uitkomst over 2019 te vergelijken met de uitkomsten van voorgaande jaren. Door de meting over 2020 niet te continueren voorkomen we opnieuw een te lage respons.
- *Om de respons te verhogen is extra formatie nodig vanuit de zorgaanbieders of de gebiedsteams, vanuit financieel perspectief en in het kader van 'onafhankelijkheid' is dit niet wenselijk*
Er heeft overleg plaatsgevonden met de leverancier. Om de respons te verhogen wordt in andere gemeenten extra formatie ingezet vanuit de zorgaanbieders of vanuit de gebiedsteams. Gezien de huidige financiële situatie is dit niet wenselijk.

De vragenlijst gaat over de tevredenheid over de inzet van de zorgaanbieder en de medewerker van het gebiedsteam. Wanneer deze medewerkers ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst is het aannemelijk dat cliënten zich niet vrij voelen om deze vraag te beantwoorden. Er bestaat een reële kans dat er een sociaal wenselijk antwoord zal worden gegeven.

- *In 2020 is in opdracht van de rekenkamer 8kTD een belevingsonderzoek uitgevoerd onder Wmo-cliënten, we willen voorkomen dat inwoners steeds dezelfde vragen krijgen voorgelegd waardoor de respons in de toekomst steeds verder zal afnemen (enquête-moe)*
We zijn een kleine gemeente waardoor de kans bestaat dat cliënten jaarlijks in de steekproef worden opgenomen. In het belevingsonderzoek dat in 2020 heeft plaatsgevonden wordt uitvraag gedaan naar dezelfde onderwerpen als het CEO, daarom wordt voorgesteld geen gebruik te maken van de Ervaringswijzer over 2020.

- *Er wordt vanuit het ministerie gewerkt aan de doorontwikkeling van het CEO*
Steeds meer gemeenten weigeren mee te werken aan het verplichte CEO omdat het weinig zinvolle sturingsinformatie oplevert. Dit is de reden waarom er wordt gewerkt aan een doorontwikkeling van het verplichte CEO (bijlage 2). Naar verwachting zal er in februari/maart 2021 meer duidelijkheid komen over het nieuwe format. Er wordt geadviseerd om deze nieuwe opzet af te wachten alvorens een besluit te nemen over de keuze van een geschikt instrument.
- *Er wordt binnen de organisatie gewerkt aan het opnieuw inrichten van de toegang waarbij het meten van onze dienstverlening zal worden meegenomen*
Daar waar mogelijk zal er in de toekomst steeds meer digitaal worden afgehandeld. Door veel inwoners zal dit als positief worden ervaren en voor deze groep zal een digitale uitvraag naar cliëntervaringen een passende werkwijze zijn. Maar niet voor al onze inwoners zal digitale dienstverlening passend zijn en voor deze inwoners zal worden gezocht naar aanvullende oplossingen om cliëntervaringen te meten.

Konsekwinsjes

De respons is zo laag dat de uitkomst niet representatief is voor de doelgroep, de verwachting is dat meer gemeenten afwijkende cijfers hebben over 2019 maar dan als gevolg van het coronavirus

We zijn verplicht om het CEO aan te leveren bij het ministerie. De uitkomst van de meting is op een aantal onderdelen lager dan voorgaande jaren, dit geeft een vertekend beeld. Waarschijnlijk hebben meerdere gemeenten afwijkende resultaten over 2019 maar dan als het gevolg van het coronavirus. De metingen over 2019 zouden normaliter in april 2020 worden uitgevoerd, deze periode viel samen met de eerste lock-down i.v.m het coronavirus. Er zijn gemeenten die hebben gekozen om in verband met corona geen CEO af te nemen (bijlage 2).

In 2020 heeft er in opdracht van de rekenkamer 8kTD een cliëntbelevingsonderzoek Wmo plaatsgevonden waarin de onderwerpen uit het verplichte CEO eveneens zijn uitgevraagd. Dit onderzoek laat positieve resultaten zien. Wanneer de wettelijke eisen m.b.t. CEO worden aangepast dan kan dit belevingsonderzoek mogelijk worden gebruikt voor de verantwoording over 2020. Dit geeft ruimte om in de loop van 2021 te zoeken naar alternatieven. Wanneer de wettelijke eisen niet worden aangepast dan kan ervoor worden gekozen om in 2021 alsnog een traditioneel CEO te laten uitvoeren.

Kommunikaasje

De Adviesraad Achtkarspelen kan zich erin vinden om deze evaluatievorm op te schorten en geeft aan graag bij de ontwikkeling van een nieuw instrument te worden betrokken (bijlage 3).

Ferfolchtrajekt

Wanneer het college meer duidelijkheid heeft over de doorontwikkeling van het landelijke CEO en de ontwikkelingen binnen de organisatie kunnen er vervolgstappen worden gezet in de zoektocht naar een adequaat meetinstrument naar cliëntervaringen. De gemeenteraad zal hiervan op de hoogte worden gehouden.

Buitenpost, **plaatsingsdatum**

het college van burgemeester en wethouders van Achtkarspelen,

secretaris,

burgemeester,

dhr. J.B.R. Wijma

dhr. mr. O.F. Brouwer