

Raadsinformatiebrief

Zaaknummer: 200201	Openbaar
--------------------	----------

Verzonden aan de raad op:	17 FEB 2023
---------------------------	-------------

Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal domein
------------	---

Kennisnemen van:

Stand van zaken betreffende Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal domein

Beste raadsleden,

Aanleiding

In mei 2021 is een contract afgesloten voor het uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken sociaal domein. Inmiddels zijn we ruim anderhalf jaar verder en informeren we u graag over de stand van zaken.

Cliëntervaringsonderzoeken nieuwe stijl

Op grond van de Jeugdwet en de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks de kwaliteit van dienstverlening en ondersteuning te onderzoeken. Die informatie geeft gemeenten input over de kwaliteit van de ondersteuning. Gebruikelijk was om dit middels een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen. In 2021 zijn de gemeenten echter gestart met een doorlopend onderzoek, niet alleen naar de kwaliteit van de ondersteuning (het wettelijk verplichte), maar ook die van de eigen dienstverlening, voordat inwoners terecht komen bij een maatwerkvoorziening. Aanvankelijk was er de intentie om ook de ervaringen met de Participatiewet te onderzoeken.

Onderzoeksbureau KWIZ is gecontracteerd om dit onderzoek uit te voeren voor de gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke, voor in ieder geval de duur van twee jaar. De gemeenten kunnen deze inzichten benutten voor een verdere doorontwikkeling van de toegang, het proces van de dienstverlening, de geleverde (ondersteunings)producten en het aansturen en beoordelen van zorgaanbieders.

Vanwege bovenstaande is besloten om onderscheid te maken tussen het meten van de cliëntervaring met de toegang (deel A) en de effecten van en cliëntervaring met de kwaliteit van de ondersteuning die mensen krijgen (deel B). Deel B is het wettelijk verplichte onderzoek voor de Wmo en Jeugdwet. Voor deze verschillende onderdelen zijn per wet aparte vragenlijsten ontwikkeld.

Stand van zaken deel A Wmo en Jeugdwet

Vragenlijsten deel A worden door de gebiedsteams overhandigd of toegestuurd. Deze vragenlijst heeft betrekking op het proces en de ervaringen met het gebiedsteam, voor zowel volwassenen als jeugd. Wat betreft deel A is inmiddels ieder gebiedsteam en eilandteam gestart met verzending.

Stand van zaken deel A en B Participatiewet

Op het punt van cliëntervaringsonderzoek onderdeel participatiewet is nog geen aanpak ontwikkeld. Dit als gevolg van verloop onder medewerkers en inzet van capaciteit op andere prioriteiten in het belang van de cliënten en inwoners. Het onderwerp wordt opnieuw geagendeerd in 2023. Het belang van het onderzoek wordt ingezien en de intentie is er om hier mee aan de slag te gaan.

Stand van zaken deel B Wmo en Jeugdwet

Vragenlijsten deel B worden een keer per jaar toegestuurd door de Dienst aan inwoners met een maatwerkvoorziening Jeugdwet en Wmo. Deze vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit, het proces en de effecten en resultaten van de verstrekte maatwerkvoorzieningen.

Het is niet duidelijk wanneer de Dienst kan starten met verzending van vragenlijsten deel B Jeugdwet en Wmo. De Dienst heeft op dit moment geen autorisatie van het RvIG (Rijksdienst voor Identiteitsgegevens) voor het uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek en mag dus in dit kader het BRP (Basisregistratie Personen) niet raadplegen. Het RvIG wil hiervoor een aantal specifieke vragen beantwoord hebben. De benodigde informatie is juli 2022 door de Dienst aangeleverd. Tot op heden is hier geen positieve terugkoppeling op geweest vanuit het RvIG. Onze zorgen over de voortgang van dit traject zijn geuit richting het RvIG, aangezien het proces nu stagneert.

Oorzaken vertraging

Achteraf is gebleken dat het opstarten van deze nieuwe vorm van onderzoek meer tijd heeft gekost dan verwacht. Dit heeft te maken met verschillende factoren, zoals het inregelen van processen, afbakenen van de doelgroepen en privacy regelgeving.

Daarnaast zijn er het afgelopen jaar verschillende zaken geweest die prioriteit hebben gehad binnen de gemeenten. Zoals de energie armoede en bijbehorende energie toeslagen en opvang van Oekraïners. Dit heeft veel tijd en energie gevraagd van collega's waardoor er minder ruimte was voor het implementeren van deze nieuwe vorm van onderzoek.

Uitkomsten

Naast de real time resultaten die zijn te volgen via een online dashboard door medewerkers, levert KWIZ rapportages aan iedere gemeente. Dit gebeurt ieder kwartaal, mits er voldoende respons is (in A) om echt iets te kunnen concluderen. De kwaliteitsmedewerkers koppelen de resultaten van deel A terug naar de medewerkers van de gebiedsteams.

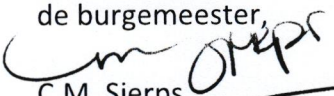
De uitkomsten van deel A en B zullen jaarlijks ter informatie worden aangeboden aan colleges, raden en Adviesraad. In het voorjaar 2023 zullen de eerste jaarrapportages van deel A worden verwacht. Wanneer de uitkomsten van deel B gedeeld kunnen worden, is afhankelijk van wanneer de onderzoeken van start gaan.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Harlingen,
de secretaris,


S.C. van Gent

de burgemeester,


C.M. Sjerps

Bijlagen:
-