

Collegebesluit

Onderwerp Overslaan cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2016.	
Nummer	2017/252517
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	2.1 Maatwerkvoorzieningen
Afdeling	SZW/WMO
Auteur	Nijland, G.
Telefoonnummer	023-5113216
Email	gnijland@haarlem.nl
Kernboodschap	Het college informeert de commissie Samenleving over een ander moment voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo (najaar van hetzelfde jaar van onderzoek, in plaats van het voorjaar over het voorgaande jaar). Deze keuze heeft de éénmalige consequentie dat het onderzoek over het jaar 2016 overgeslagen wordt. Het college is op grond van artikel 2.5.1 Wmo bevoegd hierover een besluit te nemen.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt dit besluit ter informatie naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo, (2016/208948) zoals besproken in de commissie Samenleving van 9 juni 2016
Besluit College d.d. 19 september 2017	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. Het college besluit vanaf het jaar 2017 de cliëntervaringsonderzoeken Wmo in het najaar uit te voeren. 2. Het college besluit geen cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 uit te voeren. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De gemeente is wettelijk (Wmo 2015) verplicht ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Vóór 1 juli van het daaropvolgende jaar moeten de resultaten van het desbetreffende jaar aangeleverd zijn bij het ministerie van VWS.

Het is wenselijk dit onderzoek te verplaatsen van het voorjaar naar het najaar. Dit kan gerealiseerd worden vanaf het onderzoeksjaar 2017. De resultaten van het onderzoek in het najaar van 2017 worden dan aangeleverd vóór 1 juli 2018 als de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2017.

Voor het jaar 2016 betekent dit dat dit onderzoek wordt overgeslagen, omdat er anders in het jaar 2017 twee maal een cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd moet worden. Het jaar 2016 is een overbruggingsjaar.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit vanaf het jaar 2017 de cliëntervaringsonderzoeken Wmo in het najaar uit te voeren.
2. Het college besluit geen cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 uit te voeren.

3. Beoogd resultaat

Een betere aansluiting van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo op de gemeentelijke beleidscyclus.

4. Argumenten

1.1 verplaatsing naar het najaar is respons verhogend

De verplaatsing van het onderzoek naar het najaar is met name ingegeven door het feit dat Wmo cliënten dan in hetzelfde jaar dat een Wmo proces is doorlopen worden gevraagd naar hun ervaringen. Deze ervaringen liggen dan nog goed in het geheugen. Ook zijn mensen naar verwachting eerder geneigd mee te doen aan het cliëntervaringsonderzoek vanwege de niet al te lange tijd die tussen het proces en het onderzoek zit.

1.2. betere aansluiting op de gemeentelijke beleidscyclus

Resultaten in het najaar sluiten beter aan bij de gemeentelijke beleidscyclus, zoals deze vorm en inhoud heeft gekregen in het ritme van de gemeentelijke programmabegroting. Actuele informatie kan dan gegeven worden voor het afleggen van verantwoording aan de gemeenteraad en aan de inwoners van de stad.

1.3 effect van het Plan van aanpak toegang en huishoudelijke ondersteuning nog onbekend

Op basis van de resultaten van het onderzoek over 2015 is in de loop van 2016 een plan van aanpak verbetering toegang Wmo en huishoudelijke ondersteuning opgesteld. Onderdelen van dit plan zijn recent geëffectueerd (heronderzoeken huishoudelijke ondersteuning en nieuw folder- voorlichtingsmateriaal m.b.t. het Wmo proces per maart 2017) of worden binnenkort geëffectueerd (nieuwe digitale sociale kaart). Om het effect hiervan voor onze inwoners goed te kunnen meten is het niet zinvol het uitgebreide onderzoek dat wij hebben uitgevoerd over 2015 ook over 2016 uit te voeren.

Het najaar van 2017 is een betere - maar vooral reëlere- keuze voor een uitgebreide meting naar significante verbeteringen in de informatievoorziening en de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

2.1 het besluit beperkt de belasting voor Wmo cliënten

De éénmalige consequentie van het verplaatsen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo is het overslaan van het onderzoek over het jaar 2016. Onderzoeken vragen veel van onze cliënten en de respons op onderzoeken is een aandachtspunt. De belasting voor Wmo cliënten willen wij zoveel mogelijk beperken.

2.2 er is al onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning

Het overslaan van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2016 is voor de cliënten met huishoudelijke ondersteuning prettig, omdat deze cliënten allemaal persoonlijk zijn bezocht door bureau Wmo support. Een kwantitatief onderzoek voegt hier op dit moment weinig aan toe.

5. Risico's en kanttekeningen

1. officiële berisping van VWS

VWS heeft laten weten begrip te hebben voor de aangedragen argumentatie. VWS stelde echter formeel niet in te kunnen stemmen met het overslaan van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2016. De wet schrijft namelijk een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek voor. VWS gaf aan dat de gemeenten Haarlem en Zandvoort om deze reden via het bestuurlijke toezicht een formele berisping zullen ontvangen. Hier zijn overigens verder geen sancties of boetes aan verbonden.

6. Uitvoering

Rond de zomer van dit jaar start het college met de voorbereiding van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017. De Participatieraad en de Adviesraad Sociaal domein van de gemeente Zandvoort betrekken wij hier nauw bij. De vragenlijst die is gehanteerd voor het onderzoek over het jaar 2015 zullen wij als basis gebruiken voor het nieuwe onderzoek. Onderzocht wordt of narratief onderzoek ook deel kan uitmaken van dit onderzoek.

Vanaf november 2017 wordt het onderzoek uitgevoerd. Naar verwachting zijn de resultaten van dit onderzoek begin 2018 bekend.

7. Bijlagen

Geen.