

Afdoening Bestuurlijke agendazaak 2016 / 513550 “Toezegging toevoegen indicatoren voor monitoring”.

Toezegging:

Wethouder Botter zegt toe, op verzoek van mevrouw Dekker (D66), om te onderzoeken of er indicatoren kunnen worden bepaald om beter te kunnen monitoren (als onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen 2016).

Antwoord :

Het college stelt jaarlijks ten behoeve van het cliëntervaringsonderzoek een vragenlijst op die is gebaseerd op de volgende indicatoren:

Landelijke indicatoren

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) verzameld ten behoeve van de ‘gemeentelijke monitor Sociaal Domein’ op basis van een twaalfstal landelijk verplichte vragen cliëntervaringen over de volgende zaken:

- De ervaringen van hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan;
- Hoe de kwaliteit van de geleverde ondersteuning is ervaren;
- Welk effect de gemeentelijke ondersteuning heeft op de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Hiermee worden de kernvragen die betrekking hebben op de uitvoering van de Wmo 2015 door burgers beantwoord. Dit zijn voor de gemeente dan ook belangrijke indicatoren om de ervaring van burgers met de gemeentelijke uitvoering van de Wmo te meten. Bovendien kan de gemeente Haarlem zich op basis hiervan ook (landelijk) vergelijken met andere gemeenten.

Indicatoren van de gemeenteraad : de programmabegroting

Een deel van de verplichte landelijke indicatoren is opgenomen in de programmabegroting. Er zijn echter nog enkele aanvullende indicatoren opgenomen. Zie bijlage I. In aanvulling op de landelijk verplichte vragen voegt de gemeente Haarlem ook deze vragen van beleidsveld 2.1 “Maatwerkvoorzieningen” toe aan het cliëntervaringsonderzoek. Dit betreffen dan vragen die niet worden uitgevraagd via het eveneens jaarlijks uitgevoerde Omnibusonderzoek.

Dit is de informatiebehoefte van de gemeenteraad. De gemeenteraad kan ieder jaar opnieuw bepalen welke prestatie indicatoren zij opgenomen wil hebben in de programmabegroting.

Aanvullende gemeentelijke indicatoren : input beleid en Participatieraad

In overleg met de portefeuillehouder en de Participatieraad worden er ook extra vragen toegevoegd. Over 2015 zijn er onder meer vragen toegevoegd over de mantelzorg, het indienen van bezwaren en klachten en de eigen bijdrage.

Conclusie:

Het cliëntervaringsonderzoek biedt flexibiliteit om vragen (indicatoren) toe te voegen die wenselijk zijn om de uitvoering van de Wmo 2015 (beter) te kunnen monitoren en om deze adequaat door te kunnen ontwikkelen. Dit gebeurt ook in de praktijk. Hiermee kunnen er jaarlijks voldoende indicatoren bepaald worden om de tevredenheid over de uitvoering van de Wmo 2015 en het effect hiervan voor de burger adequaat te monitoren. Van belang is om bepaalde indicatoren meerdere jaren te blijven meten. Door het

onderzoek met dezelfde indicatoren te herhalen kan in het volgende jaar worden gemeten of eventuele maatregelen tot verbetering hebben geleid.

Uit de meting van bovengenoemde indicatoren volgen percentages en/of cijfermatige waarderingen van burgers die hebben aangegeven in hoeverre zij een goede ervaring hebben met en/of tevreden zijn over elk van deze indicatoren. Dit jaar was de gemiddelde tevredenheid een 7,3. De ambitie van het college is om ieder jaar een betere score te realiseren.

Als scores lager liggen dan de streefwaarden, wordt er een plan gemaakt om deze punten te verbeteren. Naar aanleiding van de laatste cliëntervaringsonderzoeken heeft het college een dergelijk plan gemaakt. Zie hiervoor de brief van 24 oktober 2016 / regnr. 2016/351770.

In het opvolgende jaar kunnen er tenslotte verdiepvragen gesteld worden, om de desbetreffende oorzaken van lagere scores beter te kunnen duiden en zo een gerichte aanpak mogelijk te maken.

Bijlage I: indicatoren programmabegroting beleidsveld 2.1 Maatwerkvoorzieningen

Het betreffen de volgende vragen, waarbij gemeten wordt welk percentage van de Wmo cliënten

- aangeeft zich beter te kunnen redden door de zorg en ondersteuning die zij krijgen;
- aangeeft dat zij betere kwaliteit van leven hebben door de zorg en ondersteuning die zij krijgen;
- aangeeft dat zij door de gemeente snel geholpen werden met hun hulpvraag;
- aangeeft dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam;
- aangeeft dat zij de kwaliteit van de zorg / ondersteuning die zij krijgen goed vinden.