

Onderwerp: Gewijzigde opzet cliëntervaringsonderzoek Wmo

Geachte leden van de raad,

Onder cliënten die gebruikmaken van ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) werd tot voor kort jaarlijks een enquête gehouden. Cliënten werd daarin gevraagd naar hun ervaringen. Dit zogenaamde cliëntervaringsonderzoek Wmo gaan we op een andere manier inrichten. In deze raadsinformatiebrief informeren wij u hierover.

### **Hoe ging het eerst?**

Het doen van cliëntervaringsonderzoek is wettelijk verplicht. Jaarlijks werd onder ruim 900 Wmo cliënten een schriftelijke enquête gehouden. Deze enquête bestond uit tien verplichte vragen en tien aanvullende vragen. In de praktijk bleek dat de periode veel te lang was tussen het eerste cliëntcontact en het onderzoeksmoment. Dat had invloed op de betrouwbaarheid van de uitkomsten. Daarnaast bleek deze vorm van onderzoek te belastend te zijn voor cliënten en was de uitvoering arbeidsintensief. Als gevolg hiervan bleek de meerwaarde van het onderzoek te beperkt. Voor ons reden om op zoek te gaan naar alternatieven.

### **Nieuwe opzet**

Per 1 oktober 2019 gaan we starten met het zogenaamde continu-onderzoek. Dit betekent dat we Wmo cliënten op meerdere momenten gaan bevragen naar hun ervaringen met de dienstverlening en de ondersteuning vanuit de Wmo. Het eerste onderzoek vindt plaats binnen vier weken na het keukentafelgesprek. Het tweede onderzoek vindt plaats binnen enkele maanden nadat de ondersteuning is gestart, waarbij de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning centraal staat. De nieuwe onderzoeksvorm voldoet aan de wettelijke vereisten.

### **Verwachtingen**

Wij verwachten met deze vorm van onderzoek een betrouwbaarder beeld te krijgen van de dienstverlening en kwaliteit van de Wmo ondersteuning. Ook verwachten wij dat signalen uit het onderzoek ons beter inzicht geven of de geboden ondersteuning voldoet aan de menselijke maat. Op basis van de resultaten uit het onderzoek kunnen we sneller schakelen:

- Richting cliënt waar het gaat om de vraag of de ondersteuning passend is;
- Richting onze Wmo uitvoeringsorganisatie waar het gaat om dienstverlening;
- Richting zorgaanbieders waar het gaat om kwaliteit van de door hen geboden ondersteuning.

Het voornemen is verder om de resultaten van het continu-onderzoek in te passen in de monitor waarmee we aan de slag gaan vanuit het Integraal Sociaal Beleid.

### **Opdracht aan BMC**

Onderzoeksbureau BMC krijgt de opdracht om het continu-onderzoek voor ons uit te voeren gedurende de periode 1 oktober 2019 t/m december 2020. De kosten bedragen € 3.700 voor 2019 (inclusief eenmalige implementatiekosten) en € 3.000 voor 2020. Dekking vindt plaats ten laste van het Wmo budget.

