

Opdrachtbeschrijving

Nieuwe opzet cliëntervaringsonderzoek Wmo

Geschreven door:

juni 2021

Opdrachtgevers:

Opdrachtnemer:

Situatie

Jaarlijks voert de gemeente Groningen, net als alle andere Nederlandse gemeenten, een onderzoek uit onder inwoners die Wmo-ondersteuning krijgen: het cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO). Het gaat hierbij om hulp in de vorm van de volgende maatwerkvoorzieningen:

- Beschermd wonen
- Woningaanpassingen
- Hulpmiddelen
- Collectief vervoer
- Hulp bij het huishouden
- Begeleiding/dagbesteding/kortdurend verblijf (via het GON)

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te verwerven in de ervaren *toegankelijkheid*, *kwaliteit* en *effecten* van de geboden ondersteuning. Het CEO speelt op die manier ook een rol bij het beoordelen van aanbieders van Wmo-voorzieningen en het op basis daarvan eventueel toepassen van een malusregeling.

Tot voor kort bestond het CEO uit een vaste set van tien vragen, die elke keer in het voorjaar werden afgenomen over het daaraan voorafgaande jaar. Per 2021 kunnen gemeenten het onderzoek op een andere manier vormgeven, als ze dat willen. Bij de gemeente Groningen grijpen wij deze mogelijkheid graag aan. De standaard vragenlijst geeft namelijk informatie op cliëtniveau, terwijl we liever gegevens over uitkomsten per voorziening willen hebben. Zo is ook beter vast te stellen welke Wmo-aanbieders goed werk leveren en welke dat in mindere mate doen. Bovendien zijn er nog meer voordelen:

- Indien gewenst zijn andere onderzoeksmethoden toe te passen in plaats van een vragenlijst (denk bijvoorbeeld aan interviews).
- De timing en frequentie van het bevragen van inwoners kunnen beter aansluiten bij het proces dat zij doorlopen.
- Er kan aandacht zijn voor de lokale context.

Uitdaging

Hoe is voor de gemeente Groningen het nieuwe CEO zo vorm te geven, dat het onderzoek zoveel mogelijk nuttige informatie oplevert, maar inwoners niet te veel 'belast'? Per maatwerkvoorziening kan dit verschillend zijn. Het is daarom van belang om voor elk van deze voorzieningen af te wegen welke vragen en onderzoeksmethode(n) het beste te gebruiken zijn. Dat kunnen vragen van de oude verplichte vragenlijst zijn, maar die kunnen ook deels of geheel buiten beschouwing gelaten worden.

Een belangrijk aandachtspunt hierbij is welke timing en frequentie wij voor het CEO willen hanteren: op welke momenten in het jaar of tijdens het hulpverleningsproces willen we de betreffende inwoners bevragen?

Aanpak

Er zijn binnen de gemeente veel mensen die een rol spelen bij de Wmo-voorzieningen. Denk aan de beleidsadviseurs en contractmanagers voor elke afzonderlijke voorziening, de verschillende WIJ-teams en het Team Toegang (dat de toegang tot *Beschermd wonen* regelt voor alle Groningse gemeenten).

Voor het verkrijgen van input én het creëren van draagvlak is het van belang om hen allemaal bij de totstandkoming van de nieuwe opzet van het CEO te betrekken. Wat zijn wat hen betreft de belangrijkste doelgroepen voor het onderzoek? Wat willen zij graag van de betreffende inwoners weten en waarom? Welke ideeën hebben ze over hoe het nieuwe CEO eruit kan zien?

Dit is bijvoorbeeld te doen met een sessie waaraan een groot aantal van deze personen deelnemen en/of het houden van overleggen met kleinere groepjes of individuen. Daarnaast kan een klankbordgroep worden opgezet, waaraan regelmatig kwesties worden voorgelegd om zo input en feedback daarover te ontvangen. Voor het financiële aspect is het nuttig om collega's van de afdeling Financien bij het project te betrekken, zodra dat van toepassing is.

Andere aandachtspunten

- Het kan interessant zijn om niet alleen informatie te verzamelen over ervaringen van inwoners met maatwerkvoorzieningen, maar ook over hun ervaringen met bepaalde algemene voorzieningen. Het is handig om sowieso van Monitoring & Informatie bij dit vraagstuk te betrekken (en bij de klankbordgroep).
- Van inwoners die gebruikmaken van de voorziening *Beschermd wonen* komt over het algemeen weinig respons op het CEO. Het lijkt daarom verstandig om voor deze groep sowieso een andere onderzoeksmethode dan een vragenlijst in te zetten, zoals het houden van interviews.
- Ondertussen vinden ook andere relevante onderzoeken plaats (bijvoorbeeld voor *Collectief vervoer*). Die gegevens zijn te gebruiken, het is niet de bedoeling dat delen van onderzoeken dubbel gebeuren.
- Vragen stellen per voorziening betekent dat een inwoner meerdere vragenlijsten krijgt wanneer die persoon meerdere voorzieningen ontvangt. Je wilt iemand niet overspoelen met vragen, dus hoe uitgebreid wil je het allemaal maken?
- Het is belangrijk om de Adviesgroep Sociaal Domein Groningen (ASDG) bij dit project te betrekken, als vertegenwoordigers van de inwoners. De ASDG kan onder andere beoordelen of vragen duidelijk zijn.
- De gemeente is bezig met het invoeren van een nieuwe applicatie voor zowel WIJ als DMO (ik lees net dat de planning is dat deze applicatie in maart 2022 wordt ingevoerd). De afdeling Onderzoek Informatie en Statistiek van de gemeente is momenteel bezig om een nieuw digitaal registratiesysteem te implementeren. Voor het continue CEO is het waarschijnlijk een voordeel dat we binnen 1 systeem gaan werken. We kunnen vanuit het systeem dan Dit is waarschijnlijk goed te gebruiken voor het CEO, omdat vanuit zo'n systeem eenvoudig een vragenlijst te versturen is naar inwoners die Wmo-ondersteuning (hebben) ontvangen. Het zou mooi zijn als dit bij het opzetten van het systeem meteen mee kan worden genomen bij de inrichting van het systeem hier alvast rekening mee te houden is. Belangrijk om contact te leggen met de projectgroep Vernieuwing Applicaties Sociaal Domein hier over.

N.B. Voor Begeleiding/dagbesteding/kortdurend verblijf levert

de vragen aan

Rapportage

Het resultaat van de opdracht is een nieuwe opzet van het CEO, om te gebruiken over 2022 en mogelijk in een aangepaste vorm (eenmalig, niet doorlopend) over 2021. Het plan is om dat begin november van dit jaar te hebben afgerond, zodat het aan de wethouder kan worden voorgelegd.