

College van Burgemeester en Wethouders gemeente Soest  
Postbus 2000  
3760 CA Soest



Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek (CEO) , ongevraagd advies  
Bijlage(n): 1. Schema te onderkennen fasen in proces van aanvraag van een verstrekking tot beëindiging van het gebruik van een verstrekking .  
2. Verslag bespreking 27 maart tussen Gemeente en Adviesraad Sociaal Domein

Soest, 1 juni 2018

Geacht College,

Graag vragen wij uw aandacht voor het volgende.

Een van de opdrachten voor de Adviesraad Sociaal Domein Soest bestaat eruit, u gevraagd en ongevraagd advies te geven op het terrein van het sociaal domein. In het bijzonder willen wij aandacht vragen voor de cliëntwaardering van de dienstverlening van de gemeente. Jaarlijks wordt op last van de rijksoverheid middels een enquête een cliëntwaarderingsonderzoek (CEO) uitgevoerd. Naast de landelijk voorgeschreven vragen worden door de gemeenten binnen de regio Amersfoort, meer op de lokale situatie toegespitste, vragen toegevoegd. De resultaten van het onderzoek worden weergegeven in een rapport waarin de uitkomsten voor Soest landelijk en regionaal worden vergeleken. Het rapport wordt aan de Adviesraad Sociaal Domein voor commentaar voorgelegd. Voor het onderzoek 2017 is de Adviesraad door de gemeente gevraagd mee te denken over de toe te voegen vragen.

Over de twee voorbije onderzoeken heeft de Raad advies uitgebracht. Belangrijkste punten van bevinding van de Adviesraad waren het ontbreken van concrete aangrijpingspunten om tot verbetering van de dienstverlening te kunnen komen en het ontbreken van een agenda hiervoor. Het laatste eventueel met input van en in combinatie met resultaten uit andere door de gemeente uitgevoerde onderzoeken (bijvoorbeeld het klantwaarderingsonderzoek) binnen het Sociale domein. Met andere woorden conclusies en aanbevelingen voort vloeiend uit het landelijk onderzoek en de gemeentelijke onderzoeken, worden in hoge mate gemist.

In het overleg inzake het onderzoek 2017 heeft de Raad daarom voorgesteld gerichte meer specifieke vragen per fase van het proces van aanvraag, verstrekking, gebruik tot beëindiging van het gebruik, op te nemen. Naast praktische bezwaren waren er van uw kant ook capacitaire en financiële bezwaren hiertegen. Reden voor de Raad om af te zien van toevoeging van vragen aan de "landelijke" vragenlijst en na te denken over een alternatief.

Naar onze mening dient een cliëntwaarderingsonderzoek na uitvoering van daaraan verbonden aanbevelingen, tot een meetbare verbetering van de dienstverlening van de gemeente te leiden.

Secretariaat postbus 44 3760 AA Soest  
T. 06 514 637 41 E.info@sociaaldomeinsoest.nl W.www.sociaaldomeinsoest.nl

Voor de duidelijkheid, niet dat deze nu als onvoldoende wordt gewaardeerd, maar verbetering is altijd mogelijk.

De raad adviseert om separaat van het landelijk onderzoek, een apart cliëntervaringsonderzoek op te zetten. Na ieder contact c.q. fase in het proces, zou aan de cliënt een beperkte vragenlijst kunnen worden voorgelegd/toegestuurd. Dit zo kort mogelijk na het contact met of afronding van een fase. De vragen dienen kort, duidelijk en neutraal gesteld te zijn en in te gaan op de ervaring/beleving van de cliënt (cliëntperspectief) en niet vanuit gemeente perspectief (doen wij het als gemeente wel goed?). De raad onderkent in principe in het proces drie fasen. Deze zijn in bijlage 1 weergegeven. Per fase zijn in de bijlage (voorlopig) enkele items vermeld, die vanuit cliëntperspectief van belang zijn en zouden kunnen worden uitgevraagd.

Aan het voorstel van de Raad ligt een aantal overwegingen ten grondslag:

- cliënten dienen zich te herkennen in de door u te stellen vragen. De vragen dienen naadloos aan te sluiten op de belevingswereld van de cliënt. Dit kan door bij het onderzoek uit te gaan van de in de bijlage onderscheiden fasen in het proces;
- de Raad is van mening dat bekendheid op een hoger detailniveau dan nu het geval is met de ervaring en waardering van uw cliënten, u in staat bent uw werkprocessen doelmatiger en accurater af te stemmen op hetgeen er vanuit de samenleving aan u wordt gevraagd;
- processen kunnen korter worden als duidelijk is waar zaken minder goed verlopen. Dit weegt naar onze mening op tegen eventuele meerkosten. Eventuele meerkosten kunnen o.i. nooit een reden zijn om niet meer de diepte in te gaan met uw onderzoek.

Het gehele implementatieproces dient o.i. niet meer dan twee jaar in beslag te nemen.

Het voorstel van de raad is om te starten met de eerste fase. Na implementatie van aanbevelingen gebaseerd op dit onderzoek, zouden de resultaten in het daarop volgende landelijke CEO merkbaar (meetbaar) moeten zijn. Als dit tot het gewenste resultaat leidt, ligt het voor de hand op een zelfde wijze een vervolg te geven aan de volgende fase(n).

Dit advies is op 27 maart met medewerksters van de gemeente besproken. Het verslag van dit gesprek treft u aan in bijlage 2. In nader intern overleg binnen de gemeente is geconcludeerd, dat voor de opzet van een parallelonderzoek een bestuurlijk traject binnen de gemeente moet worden gevolgd. Reden waarom we dit ongevraagde advies aan u uitbrengen.

Als laatste merken wij op dat mogelijk vergelijkbare bevindingen zijn gedaan en wensen leven bij andere gemeenten binnen de regio. Te overwegen valt dit bij gemeenten in de regio te inventariseren en gezamenlijk inhoud aan het onderzoek te geven, hetgeen naast inhoudelijke ook financiële en capacitaire voordelen kan hebben.

In de veronderstelling u met dit ongevraagde advies van dienst te zijn geweest, altijd bereid voor overleg over dit advies en benieuwd naar uw reactie, Met vriendelijke groet, namens de Adviesraad Sociaal Domein Soest,

Met vriendelijke groet,  
namens de Adviesraad Sociaal Domein Soest,

Harry van der Aalst Secretaris  
Henk van Lieshout (coördinator adviezen)

**Bijlage 1:**

Schema te onderkennen fasen in proces van aanvraag van een verstrekking tot beëindiging van het gebruik van een verstrekking .

<p>Te onderscheiden fasen van door de gemeenten geboden ondersteuning in Sociaal Domein, met daaronder aandachtspunten vanuit cliëntperspectief.                      De aandachtspunten zijn onderwerpen waar bij een evaluatie naar kan worden gevraagd of die in een enquête aan bod kunnen komen.                      Voor cliënten kunnen deze als punten (hulpmiddel) gelden voor hen antwoord.                      Versie 0.0 Datum 21 november</p>							
Fase 1		Fase 2		Fase 3		Fase 4	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
<p><b>Doel</b></p>							
<p><b>Aanmelden</b> Ingang</p>	<p><b>Afspraak gesprek</b></p>	<p><b>Keukentafelgesprek</b> bepaling ondersteuningsvraag. Antwoord op vraag?</p>	<p><b>Beschikking</b> Vaststelling aard en omvang ondersteuning</p>	<p><b>Bezwaar/Beroep</b> Heroverweging ondersteuning bij verschil van inzicht</p>	<p><b>Gebruiksperiode</b></p>	<p><b>Beeindiging gebruik</b> Verlenging Nieuwe beschikking</p>	<p><b>Evaluatie</b></p>
<p><b>Aandachtspunten vanuit cliëntperspectief</b></p>							
<p>Bereikbaarheid/ toegankelijkheid (balie, tel., mail, website)</p>	<p>Termijn afspr. (snelh.) Informatie (met wie, expertise, ondersteuning, inhoud, duur) Bejegening</p>	<p>Ondersteuning, inhoud, meedenken, info over aanbod, tot standkoming (samen gedragen) oplossing termijn gebruik voorz. Bejegening</p>	<p>inhoud vlg afspr. Termijnen (snelheid) indicatie eigen bijdrage, mogelijkheden bezwaar, begrijpbaar taalgebruik</p>	<p>procedure, ondersteuning, termijnen, taalgebruik, bejegening</p>	<p>Afstemm. op individu (maatwerk), Levering, (gebruiks)-instructies, Klachten, verhelpen klachten/ reparaties), hoogte eigen bijdrage bejegening</p>	<p>info over verlenging en of herindicatie. Info overgang LZW of ZVW Financiële afronding Ophalen voorziening bejegening</p>	<p>effectiviteit beleving kwaliteit</p>



**Bijlage 2:** Verslag bespreking van 27 maart jl. tussen Gemeente en Adviesraad Sociaal Domein

*Op 27 maart jl. hebben Don en ondergetekende een overleg gehad met Gwen Visser en Dagmar Schaap voor een vervolg van het klantwaarderingsonderzoek, ontkoppeld van de enquête voor het landelijk jaarlijks verplichte CEO 2017.*

*Linda Visscher heeft dit eigenlijk in haar portefeuille maar is wegens ziekte niet aanwezig.*

*Harry doet verslag van de voorgeschiedenis. Met name het feit dat het CEO niet tot punten voor een verbeteragenda leidt en er weinig mogelijkheden zijn voor toevoeging van vragen, is aanleiding voor een andere vorm van onderzoek.*

*Het enquêteformulier dat de gemeente toestuurt nadat een beschikking is afgegeven geeft weinig informatie over de verschillende te doorlopen stappen die daar aan vooraf gaan. Daarnaast zijn de vragen vanuit het perspectief van de gemeente en niet vanuit de client gesteld en zijn ze niet objectief gesteld.*

*In eerdere overleggen is een schema (zie bijlage) aan de orde geweest. Dit is leidraad voor de huidige bespreking. Doel van de enquête is om tot een meetbare verbetering van de dienstverlening van de gemeente te komen. Niet dat deze als onvoldoende wordt gewaardeerd, maar verbetering is altijd mogelijk.*

*De raad geeft aan dat in principe per fase (3 volgens schema) en zo kort mogelijk na een contact met de gemeente de cliënt een vragenlijst met weinig (hooguit 10 vragen liefst minder) ontvangt. Om praktische redenen vooralsnog alleen over de eerste fase tot aan de beschikking. De resultaten moeten leiden tot een verbeteragenda van de dienstverlening van de gemeente. Idealiter zou dit dan in een daarop volgend jaar tot een betere score in het CEO moeten leiden c.q. af te lezen moeten zijn.*

*Het betreft dit meerdere op elkaar volgende kleine enquêtes per fase.*

*De vragen in de enquêtes zouden neutraal moeten worden gesteld. Voorbeelden zijn in het gesprek genoemd. In het schema zijn stappen en aandachts(belevings)punten vanuit de cliënt vermeld. Als met het idee wordt doorgegaan moet bij verdere ontwikkeling stappen en aandachtspunten worden vastgesteld en gecompleteerd, waarna de formulering van de vragen.*


*De medewerkers van de gemeente zijn positief. De vraag is of het plan politieke goedkeuring(nieuw college) moet hebben of dat instemming van het afdelingshoofd voldoende is. Gwen en Dagmar gaan dit bespreken en laten dit ons z.s.m. per mail weten.*

*Als besloten wordt tot doorontwikkeling is het (wederzijds) voorstel dit gezamenlijk op te pakken. Voorts komen in het gesprek enkele praktische onderwerpen aan de orde die in de besluitvorming en de uitwerking mogelijk een rol kunnen spelen. Te noemen zijn o.a. belasting voor de inwoners, de intensiviteit van verwerking van gegevens en de mogelijkheden c.q. beperkingen van systemen.*

*Harry van der Aalst*

*(Aangepast n.a.v. opmerkingen mevr. Schaap d.d. 12-04-2018)*

**Bijlage bij verslag gesprek d.d. 27 maart.**

Fase 1		Fase 2		Fase 3				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	
<p>Te onderscheiden fasen van door de gemeenten geboden ondersteuning in Sociaal Domein, met daaronder aandachtspunten vanuit cliëntperspectief. De aandachtspunten zijn onderwerpen waar bij een evaluatie naar kan worden gevraagd of die in een enquête aan bod kunnen komen. Voor cliënten kunnen deze als punten (hulpmiddelen) gelden voor hen antwoord.</p> <p>Versie 0.0 Datum 21 november</p>								
								
<b>Doel</b>	<b>Aanmelden</b> ingang	<b>Afspraak gesprek</b>	<b>Keukentafelgesprek</b> bepaling ondersteuningsvraag. Antwoord op vraag?	<b>Beschikking</b> Vaststelling aard en omvang ondersteuning	<b>Bezwaar/Beroep</b> Heroverweging ondersteuning bij verschil van inzicht	<b>Gebruiksperiode</b>	<b>Becindiging gebruik</b> Verlenging Nieuwe beschikking	<b>Evaluatie</b>
<b>Aandachtspunten vanuit cliëntperspectief</b>	Termijn afspr. (snelh.) Informatie (met wie, expertise, ondersteuning, inhoud, duur) Bejegening	Ondersteuning, inhoud, meedenken, info over aanbod, tot standkoming (samengedragen) oplossing termijn gebruik voorz. Bejegening	inhoud vlgs afspr. Termijnen (snelheid) indicatie eigen bijdrage, mogelijkheden bezwaar, begrijpbaar taalgebruik	procedure, ondersteuning, termijnen, taalgebruik, bejegening	Afstemm. op individu (maatwerk), Levering, (gebruiks)-instructies, Klachten, verhelpen klachten/ reparaties), hoogte eigen bijdrage bejegening	info over verlenging en of herindicatie. Info oevegang LZW of ZVW Financiële afronding Ophalen voorziening bejegening	effectiviteit beleving kwaliteit	