

Zaaknummer 00629648	
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek door continu meten

Collegevoorstel

Aanleiding / voorgeschiedenis

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor ondersteuning van inwoners die niet zelfredzaam zijn. Die ondersteuning is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten verplicht zijn om jaarlijks te meten hoe cliënten de kwaliteit van deze maatschappelijke ondersteuning ervaren, ook wel het cliëntervaringsonderzoek (CEO) genoemd. Voorgaande jaren heeft dit onderzoek eenmaal per jaar plaatsgevonden. Inmiddels zijn er nieuwe methodes ontwikkeld. Hierna wordt voorgesteld om vanaf nu dit onderzoek te doen met de methode van 'continu meten'.

Feitelijke informatie

Overeenkomstig de Wmo is er steeds jaarlijks een CEO uitgevoerd. Tot nu toe kregen (een steekproef van) inwoners, die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Wmo, eenmaal per jaar een vragenlijst toegestuurd. Met enige regelmaat kreeg Bijeen daarover dan inwoners aan de telefoon die niet begrepen waarom ze een vragenlijst toegestuurd hadden gekregen. Het contact met Bijeen bleek in veel gevallen langer geleden te zijn geweest, waardoor de ervaring van het keukentafelgesprek was vervaagd. Daardoor was de respons in het onderzoek mogelijk lager.

Continu meten maakt het mogelijk om korter op het contactmoment een vragenlijst naar inwoners te sturen. Bij nieuwe cliënten wordt dan maximaal één maand na het keukentafelgesprek met Bijeen en maximaal vier maanden na start van de ondersteuning of het leveren van het hulpmiddel de vragenlijst toegestuurd. Door dichterbij het contactmoment te zitten, kan er ook beter op de resultaten worden geacteerd. Daarnaast wordt in de vragenlijst een koppeling gemaakt met de gekozen zorgaanbieder. Dit betekent dat de kwaliteit van de geleverde ondersteuning niet meer in zijn algemeenheid wordt gemeten maar over een individuele zorgaanbieder.

Ook van bestaande cliënten is het van belang te weten hoe zij de ondersteuning ervaren. Daarom is het raadzaam dat minimaal één keer per twee jaar ook bestaande Wmo-clieënten worden bevroegd. Hierin kan nog een onderscheid worden gemaakt in de soort ondersteuning, bijvoorbeeld als een inwoner een woningaanpassing heeft, hoeft er maar eenmaal naar gevraagd te worden. Maar als een inwoner jarenlang hulp bij het huishouden krijgt, is het wel van belang deze met enige regelmaat te bevroeden.

Continu meten heeft een aantal voordelen ten opzichte van jaarlijks meten, te weten:

- betrouwbaardere resultaten omdat de inwoner korter op de gebeurtenis wordt bevroegd;
- de uitkomsten van de vragenlijst kunnen worden gebruikt voor bijsturing, intern of richting zorgaanbieders, omdat 'korter op de bal' naar de ervaring wordt gevraagd;
- de resultaten van het continu meten kunnen worden gebruikt voor de productieverantwoording nieuwe stijl, zie onderstaande paragraaf.

Productieverantwoording nieuwe stijl en rechtmatigheid

Sinds de gemeente in 2015 verantwoordelijk is geworden voor het verlenen van ondersteuning vanuit de Wmo, vraagt zij van de zorgaanbieders een productieverantwoording, waarmee deze verantwoording afleggen over de geleverde zorg van dat jaar. Dit is voor ons als gemeente een methode om zekerheid te krijgen over de daadwerkelijke levering van de zorg. Dit is vervolgens ook nodig om bij onze accountantscontrole voldoende zekerheid te krijgen dat de middelen inderdaad aan zorg zijn besteed. Het is echter de bedoeling om naar een werkwijze toe te gaan waarmee de gemeente zelf kan vaststellen dat de zorg conform afspraken (kwalitatief en kwantitatief) is geleverd. Als de gemeente hiervoor een combinatie van maatregelen invoert en de bijbehorende controles uitvoert, geeft dit voldoende controlezekerheid over de prestatielevring van gedeclareerde/gefactureerde zorg. Dat alles is tezamen toereikend in het kader van de accountantscontrole op de te verantwoorden lasten van Jeugd en Wmo. Een productieverantwoording

Zaaknummer 00629648	
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek door continu meten

(accountantscontrole) die wordt aangeleverd door de zorgaanbieder is dan niet meer noodzakelijk. Voor onze gemeente is het totaal aan maatregelen nog niet voldoende om zonder een productieverantwoording (incl. accountantsverklaring) van de zorgaanbieder te kunnen. Het CEO is één van de maatregelen die daarin verbeterd kunnen worden.

Het huidige CEO kan nog niet voor productieverantwoording worden gebruikt omdat de resultaten niet op het niveau van de zorgaanbieder inzichtelijk zijn. Door in de nieuwe werkwijze de koppeling met de zorgaanbieder te maken kan de input van het CEO ook worden gebruikt voor het vaststellen van de zorglevering en voor kwaliteitsdoeleinden. Het is daarbij essentieel dat wordt gevraagd of de zorgverlener de gemaakte afspraken over de inzet is nagekomen en of de zorg het vereiste kwaliteitsniveau had voor de inwoner. Na analyse van de uitkomsten van de vragenlijst moeten de verkregen signalen door de regionale accountmanagers, samen met de lokale contactpersoon, met de individuele zorgaanbieders worden besproken. Het vervolg dient te worden gemonitord. De verwachting is dat het CEO een middel is om mogelijke fraude in een vroeg stadium op te sporen en zo een besparing te realiseren in de uitgaven binnen het sociaal domein.

Aanbesteding

Om het continu meten uit te voeren heeft de gemeente een onderzoeksbureau nodig. Hiervoor is met drie partijen gesproken en is bij twee partijen een offerte opgevraagd. Uiteindelijk bleken beide partijen nagenoeg hetzelfde te kunnen bieden, alleen was ZorgfocuZ goedkoper. Het continu meten is namelijk niet iets wat je jaarlijks bij een ander bureau moet aanbesteden. In de offerte van ZorgfocuZ zijn twee varianten uitgewerkt:

- variant 1: ZorgfocuZ verzorgt namens de gemeente de dataverzameling. Deze variant kost jaarlijks € 2.950. Naast de jaarlijkse kosten zijn er ook variabele kosten, deze worden per meting ingeschat op ongeveer € 340. Uitgaande van 24 metingen per jaar, gaat het om een bedrag van € 8.160 per jaar. In de berekening van deze kosten is er rekening mee gehouden met dat een deel van de bevroegden schriftelijk antwoordt. Door meer te digitaliseren kunnen deze kosten nog dalen;
- variant 2: de gemeente verzorgt zelf de dataverzameling. Deze variant kost jaarlijks € 1.075. De inschatting is dat medewerkers van de gemeente hiervoor minimaal 3 uur per meting nodig hebben. Dat is, uitgaande van 24 meetmomenten per jaar, in totaal 72 uur op jaarbasis, waar ook nog drukkosten bij komen kijken. Verder kan er in deze variant geen beroep worden gedaan op de helpdesk van ZorgfocuZ. Dit betekent dat inwoners met vragen terecht komen bij de gemeente of Bijeen, wat ook weer extra beschikbaarheid vraagt.

Adviesraad Sociaal Domein Heusden

De adviesraad Sociaal Domein Heusden is gevraagd om advies uit te brengen over hoe zij het continu meten zien. Uit het bijgaande advies blijkt dat de raad hierover erg positief is. Bij het opstellen van de vragenlijst is het advies zoveel als mogelijk verwerkt.

Afweging

Door gebruik te maken van continu meten in plaats van jaarlijks meten, krijgen meerdere partijen, zoals Bijeen, samenwerkingsverband O3, de gemeente én zorgaanbieders, een beter en actueel beeld van de kwaliteit van geleverde ondersteuning aan inwoners van onze gemeente. Met dit beeld kan er intern en richting zorgaanbieders worden bijgestuurd op de kwaliteit en op de kosten.

Het voorstel is dan ook om dit te gaan doen en hiervoor met ZorgfocuZ te gaan samenwerken, waarbij een overeenkomst voor twee jaar (2020 en 2021) wordt afgesloten. Voor de uitvoering van het CEO wordt voorgesteld om te kiezen voor variant één, waarbij ZorgfocuZ de dataverzameling verzorgt. Variant 2 is namelijk een extra belasting voor de bestaande formatie die al onder druk staat. Daarnaast kunnen door verdere digitalisering de kosten voor variant 1 mogelijk nog verder dalen.

Verder is het voorstel om de raadsleden hierover te informeren met de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

Zaaknummer 00629648	
Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoek door continu meten

Inzet van middelen

Als ZorgfocuZ de gehele dataverzameling op zich neemt voor de 24 metingen per jaar dan bedragen de jaarlijkse vaste kosten € 2.950. Naast de jaarlijkse vaste kosten komen er per meting nog variabele kosten bij voor verzending en verwerking van de vragenlijsten. Deze variabele kosten bedragen ongeveer € 340 per meting. Dit bedrag betreft een inschatting en kan hoger of lager uitvallen afhankelijk van het schriftelijke responspercentage. Uitgaande van 24 metingen bedragen de variabele kosten ongeveer € 8.160 per jaar. De totale jaarlijkse kosten komen daarmee uit op € 11.110.

Voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek zijn geen middelen opgenomen in de begroting. De kosten voor 2020 komen ten laste van het programma sociaal domein. Een eventuele onttrekking uit de reserve Sociaal domein vindt aan het einde van het jaar plaats, als de werkelijke uitgaven en inkomsten op alle posten, die samenhangen met de reserve Sociaal domein, in 2020 een negatief resultaat laten zien ten opzichte van de primaire begroting. Dit is inclusief de aanvullende besluiten die nog niet in de begroting 2020 waren voorzien. In de aanloop naar het opstellen van de begroting 2021 zal moeten worden bekeken of er wel extra structurele middelen hiervoor moeten worden opgenomen, daar mogelijk ook besparingen kunnen worden gerealiseerd.

Risico's

Door gebruik te maken van continu meten zijn er jaarlijks 24 meetmomenten. Afhankelijk van de instroom van nieuwe Wmo-cliënten worden de daadwerkelijke variabele kosten voor de dataverzameling bepaald. De kosten die hierboven staan beschreven, kunnen daardoor ook positief of negatief afwijken.

Procedure / vervolgstappen

Als u een besluit neemt conform dit voorstel worden er sessies gepland met ZorgfocuZ om alles op maat te maken voor onze gemeente. Hierbij zullen medewerkers met diverse expertises aansluiten. Verder ontvangen de raadsleden de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

Voorgenomen besluit

Het voorstel is om bijgaand besluit vast te stellen.

Zaaknummer 00629648	
Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek door continu meten

BESLUIT

Het college van Heusden heeft in de vergadering van 30 juni 2020,

gelet op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,

besloten:

- voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo vanaf nu te gaan werken met de methode van ‘continu meten’;
- hiervoor een tweejarige overeenkomst (meetjaren 2020 en 2021) af te sluiten met ZorgfocuZ, waarbij ZorgfocuZ de meetmomenten verzorgt (variant 1);
- de raadsleden hierover te informeren met de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

namens het college van Heusden,
de secretaris,

mr. H.J.M. Timmermans