

Gemeente Alkmaar

T.a.v. het college van B & W

Postbus 53

1800 BC Alkmaar

Datum: 4 maart 2016

Betreft: Vragen over toezichthouden binnen de Wmo en het cliëntervaringsonderzoek

Geacht college,

Middels deze brief leggen wij u enkele vragen voor t.b.v. de toezicht binnen de WMO en het cliëntervaringsonderzoek.

Met de invoering van de Wmo 2015 is het toezicht op de Wmo veranderd. Gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. De WMO Raad is benieuwd hoe de gemeente Alkmaar hier invulling aan geeft. Wij hebben vernomen dat de gemeente kiest voor een reactieve vorm van toezichthouden. Kunnen wij concluderen dat de gemeente Alkmaar kiest voor een vorm van toezichthouden waarin de toezichthouder alleen reageert op signalen?

De WMO Raad is van mening dat de toezichtfunctie van groot belang is voor cliënten en hun naasten, het gaat hen uiteindelijk om de wijze waarop de Wmo concreet wordt uitgevoerd. Wij stellen u in dit kader enkele vragen:

1. In hoeverre betreft de toezichthouder cliënten?

Door de betrokkenheid van cliënten wordt de kans vergroot dat de onderzoeken en rapportages van de toezichthouder gebaseerd zijn op de ervaringen van burgers en niet (louter) op beleidsmatige criteria. De WMO Raad vindt het wenselijk dat cliënten bevroegd worden op hun ervaringen met zowel algemene voorzieningen als maatwerkvoorzieningen. Daarbij zijn laagdrempelige vormen van benaderen wenselijk,

zoals panels over specifieke thema's of het voeren van gesprekken op plekken waar cliënten vaak komen en zich thuis voelen. Soms zal het nodig zijn om cliënten voor te bereiden op deelname aan een panel of een onderzoek, bijvoorbeeld vanwege hun beperkte vermogen tot formuleren. Dat kan onder meer gedaan worden door cliëntenorganisaties. Betrokkenheid van cliëntenorganisaties voorkomt ook dat aanbieders 'model-clieñten' selecteren voor de gesprekken, waardoor de toezichthouder een eenzijdig beeld van de kwaliteit van de aanbieder zou krijgen.

2. Hoe wordt de WMO Raad betrokken bij het kwaliteitskader?

Als WMO Raad kunnen wij een bijdrage leveren aan het opstellen van het kwaliteitskader (of toetsingskader) van waaruit de toezichthouder moet opereren. De Wmo (landelijke richtlijnen) zegt over kwaliteit alleen dat het moet zijn: doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht, veilig, afgestemd op de reële behoeften van de cliënt en in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid op basis van de geldende professionele standaard. De WMO Raad vraagt zich af hoe deze algemene eisen concreet worden ingevuld. Welke visie heeft de gemeente op de gewenste kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning. Welke kwaliteitsnormen moeten instellingen hanteren?

3. Krijgt de WMO Raad inzicht in de rapporten van de toezichthouder?

Om ons als WMO Raad een beeld te kunnen vormen van de kwaliteit van de uitvoering ontvangen wij graag de rapporten van de toezichthouder. Deze rapporten dienen als aanvulling op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek en de rapportages over de klachtenregeling.

4. Waarom kiest de gemeente voor reactief onderzoek i.p.v. proactief onderzoek door de toezichthouder

De WMO Raad zou graag zien dat de toezichthouder proactief onderzoek doet, bijvoorbeeld naar de positie van een kwetsbare groep burgers of naar specifieke thema's. Denk aan jongeren met een verstandelijke beperking of medezeggenschap in instellingen. Vanuit het perspectief van de cliënt zijn gedegen onderzoeken wenselijk, als impuls voor kwaliteitsverbetering. Die onderzoeken dienen zich niet alleen op de individuele voorzieningen te richten, maar ook op zaken die belangrijk zijn voor veel cliënten zoals algemene voorzieningen.

5. Wat is de plaats van het (verplichte) cliëntervaringsonderzoek?

Nieuw in de Wmo 2015 is dat gemeenten een verplichte, gestandaardiseerde vragenlijst moeten gebruiken. De voorlopige (verplichte) lijst bestaat uit 10 vragen. In hoeverre gebruikt de toezichthouder de resultaten van het onderzoek?

En, kiest de gemeente Alkmaar voor een aanvulling op de 10 verplichte vragen? Zo ja, krijgen de WMO Raad, cliëntenorganisaties en ervaringsdeskundigen de mogelijkheid hier input op te geven? Kunnen zij bijvoorbeeld aangeven welke onderwerpen zij van belang achten om aanvullend te onderzoeken.

De WMO Raad is van mening dat Cliënten(organisaties) onmisbaar zijn bij de opzet en de invulling van het cliëntervaringsonderzoek. Zij kunnen het cliëntenperspectief inbrengen, bijvoorbeeld door het aanreiken van kwaliteitscriteria en het geven van suggesties voor het benaderen van cliënten.

Tot slot: de WMO onderzoekt ook zelf de ervaringen van cliënten

De WMO Raad onderzoekt op verschillende manieren ervaringen van cliënten: organiseren van (thematische) bijeenkomsten, mensen opzoeken op plaatsen waar zij zich vertrouwd voelen, individuele gesprekken voeren met cliënten en de digitale klankbordgroep. Een dialoogbijeenkomst met cliënten(raden), de toezichthouder en de WMO Raad zien wij ook als mogelijkheid.

In afwachting van uw beantwoording, binnen zes weken na de dagtekening van dit schrijven, verblijf ik met een hartelijke en respectvolle groet.

Namens de WMO Raad Alkmaar,
Anita Löwenhardt, voorzitter