

Bijlage 2 bij de brief over de aanlevering uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Informatie over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Het wettelijk kader

Op grond van artikel 2.10 van de Jeugdwet en artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 dienen gemeenten cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Jeugdwet en de Wmo 2015 en welk effect burgers hebben ondervonden van deze voorzieningen op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Jaarlijks vóór 1 juli dienen gemeenten de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken te publiceren. Daarnaast moeten gemeenten deze uitkomsten verstrekken aan de Minister van VWS of een door de Minister aangewezen organisatie. Op basis van de ontvangen informatie wordt in opdracht van VWS uiterlijk 31 december op landelijk niveau een rapportage opgesteld en gepubliceerd. Deze rapportage geeft een landelijk beeld van de door de cliënt ervaren kwaliteit van de zorg en ondersteuning en stelt gemeenten in staat om de cliëntervaringen in de eigen gemeente te vergelijken met de ervaringen van andere gemeenten als basis voor continue kwaliteitsverbetering. Bij ministeriële regeling zijn nadere regels gesteld ter uniformering van de cliëntervaringsonderzoeken, zodat de uitkomsten van de onderzoeken in de verschillende gemeenten onderling vergelijkbaar zullen zijn.¹ Gemeenten zijn vrij in de keuze om het onderzoek in eigen beheer uit te voeren of om het uit te besteden aan een onderzoeksbureau.

Vragenlijst

In samenspraak met gemeenten is in het kader van de vergelijkbaarheid tussen gemeenten een verplichte vragenlijst Wmo 2015 ontwikkeld, die gemeenten dienen te gebruiken voor het cliëntervaringsonderzoek. Gemeenten zijn vrij om hier eigen vragen aan toe te voegen.

Gegevens aanleveren

Gemeenten zijn verplicht de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek aan te leveren aan een door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aangewezen instelling (zie artikel 2.5.1, tweede lid, van de Wmo 2015). Het Ministerie van VWS heeft het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (King) opdracht gegeven om deze gegevens te verzamelen en hierover te publiceren. Hierbij verzoek ik u de gevraagde gegevens aan King aan te leveren.

U kunt de data van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 van dit jaar **vóór 1 september 2016** aanleveren via de website www.waarstaatjegemeente.nl. In verband met het laat beschikbaar komen van de verplichte vragenlijst en de wijze van aanlevering is de aanleverdatum dit jaar twee maanden achteruit geschoven. Op de volgende link kunt u **vanaf 1 juli** terugvinden op welke wijze de gegevens bij King aangeleverd kunnen worden:

https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2016/201606-instructie-aanleveren-clientervaringsonderzoek-wmo2015.pdf

De vragenlijst die gebruikt dient te worden voor het cliëntervaringsonderzoek is terug te vinden op: https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2016/2016-321-verplichte-vragenlijst-clientervaringsonderzoek-ceo-wmo-2015-def.pdf

De instructie hoe het cliëntervaringsonderzoek dient uitgevoerd te worden is terug te vinden op: https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2016/20160321-instructie-clientervaringsonderzoek-wmo-2015-def.pdf

¹ Zie artikel 2.10 van de Jeugdwet en artikel 2.5.1 van de Wmo 2015; nader uitgewerkt in artikel 3 van de Regeling Jeugdwet en artikel 8 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015.

Waar vindt u de vergaarde informatie en wat kunt u ermee?

De resultaten van de verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 worden opgenomen in de gemeentelijke monitor Sociaal Domein. Deze wordt in het najaar van 2016 gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. In deze monitor kunt u terugvinden wat de ervaringen met de Wmo 2015 van cliënten binnen uw gemeente zijn ten opzichte van het landelijke en provinciale gemiddelde. Dit kunt u gebruiken om te reflecteren op de kwaliteit van de Wmo 2015 dienstverlening binnen uw gemeenten en deze te verbeteren.

Vragen

Indien u vragen heeft over het aanleveren van de gegevens dan kunt u contact opnemen met King, via telefoonnummer 070 - 373 8191 of via het e-mailadres: waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl.

Voor andere vragen kunt u contact opnemen met het VNG informatiecentrum te bereiken op 070 - 373 8393.