



Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning  
p/a Vermeersdwarsweg 5 7391 JN Twello  
[www.clientenraad-voorst.nl](http://www.clientenraad-voorst.nl)  
Email - [secretariaat@clientenraad-voorst.nl](mailto:secretariaat@clientenraad-voorst.nl)

Voorzitter F.W. van der Vegte – 06 53 97 61 13  
Secretaris A.H.A. Janssen – 06 50 66 66 15

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Voorst  
H.W. Iordensweg 17  
7391 KA TWELLO

Betreft : Ongevraagd advies monitoring Klanttevredenheid.

Twello, 22 juni 2015.

Geacht College,

De Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning heeft op meerdere momenten aandacht gevraagd voor het monitoren van klanttevredenheid, monitoring vanuit het cliëntperspectief en relevant cijfermateriaal. We zijn ons er van bewust dat het niet eenvoudig is om eenduidigheid in de begripsvorming te verkrijgen. Het heeft, wat ons betreft, ook nog niet geleid tot heldere rapportages, informatie die de CMO nodig heeft om haar adviesfunctie uit te kunnen voeren.

Met deze brief willen wij u nader adviseren over de inhoud en wijze van monitoring.

De CMO raad heeft zich enerzijds laten leiden door de adviezen van de landelijke cliëntenorganisaties, waar het gaat om de aandachtspunten van cliënttevredenheid. Anderzijds zijn onze aanbevelingen gestoeld op datgene wat bekend is en te vinden is op de verschillende websites van de overheid waar het gaat om de kwaliteitswetgeving. Zie de bijlagen bij deze brief.

De kerngedachte van de CMO is dat de gemeente Voorst een zorgzame gemeente is, een gemeente waar de belangen van kwetsbare groepen voorop staan in het organiseren van de zorg en waar de burgers op hun beurt ook zorgzaam zijn naar elkaar. Waar de toegang tot de zorg helder en eenvoudig is geformuleerd, de benodigde regelingen goed op elkaar zijn afgestemd en, vooral ook, goed te begrijpen voor diegene die er mee in aanraking komen. Alle mensen doen mee, worden gestimuleerd door een open en transparante houding van de gemeente. Hierin wil de CMO graag met de gemeente samen werken.

Recent ontvingen wij de "Monitor 3D's Gemeente Voorst", versie 23-04-2015. Wij hebben kennis genomen van dit document en spreken onze waardering uit voor uw poging om invulling te geven aan de in uw beleidsplan opgenomen missie 'voor een sterk en klantgericht sociaal domein'. Onze navolgende opmerkingen zijn bedoeld om de cliëntgerichtheid van de monitor verder en concreet gestalte te geven.

De voorliggende monitor gaat niet in op de resultaten en leermomenten van de tot dusver gehouden keukentafelgesprekken. Evenmin wordt duidelijk welke achterstand er is in het voeren van

keukentafelgesprekken. De vragen van de burgers zijn wat ons betreft niet duidelijk, ergo komt de dienstverlening niet op de plek waar de CMO haar graag wil zien. Wij dringen er op aan om in deze transparant te zijn. Voor de betreffende cliënten is het uitblijven van (conclusies van) keukentafelgesprekken op zich al stress verhogend.

Het algemene model voor de monitor is in onderstaand diagram weergegeven.



Voor de opbouw van een goede monitor adviseren wij u om een knip te maken in:

1. Ondersteuning van individuele cliënten
2. Inspraak en initiatieven van cliënten en burgers
3. Kwaliteit in inhoud van gemeentelijk beleid

#### Ad . 1. Ondersteuning van individuele cliënten

- 1) ***Ga uit van de zelfregie van cliënten en versterk hun vaardigheden om dat te realiseren***  
Het doel van ondersteuning dient te zijn dat de zelfregie van cliënten (hun vermogen om zelf keuzes te maken) wordt vergroot. Daarvoor is nodig dat algemene voorzieningen voor hen toegankelijk zijn. Verder is onder meer wenselijk dat cliënten zelf hun participatieplan kunnen opstellen, met daarin opgenomen wat zij nodig hebben en wat zij voor bijdrage leveren aan de samenleving; dat zij de beschikking kunnen krijgen over een persoonsgebonden budget of andere vorm van persoonsgebonden financiering, en in het ideale geval een integraal participatiebudget; en dat zij mogelijkheden krijgen om hun vaardigheden te verbeteren (sociale vaardigheden).
- 2) ***Versterk de positie van de cliënt bij het keukentafelgesprek***  
Het doel is dat de omstandigheden rond het keukentafelgesprek zodanig zijn dat de cliënt een krachtige gesprekspartner is voor de gemeente. Daartoe is het wenselijk: iemand bereidt die cliënt voor en/of zit bij het keukentafelgesprek en denkt mee over een oplossing (vrijwillige ouderadviseur, ervaringsdeskundige); het gesprek vindt bij mensen thuis plaats; het hele gezin wordt betrokken; mensen maken zelf in principe hun ondersteuningsplan; de personen die het keukentafelgesprek voeren zijn deskundig en onafhankelijk van de gemeente; er is een zorgvuldige verslaglegging (door zowel gespreksvoerder als cliënt ondertekend).
- 3) ***Ondersteun mantelzorgers met zorgvuldig maatwerk***  
Het doel is dat mantelzorgers concreet worden ondersteund en verlicht bij het vervullen van hun taken. Daartoe is het volgende wenselijk: het mantelzorgcompliment (in welke vorm ook) wordt verstrekt; mantelzorgers worden betrokken bij het keukentafelgesprek van hun naaste, maar kunnen ook een eigen gesprek voeren; mantelzorgvriendelijke eisen worden opgenomen in het inkoopbeleid; mantelzorgers leveren een bijdrage aan de nascholing van professionals; er zijn mogelijkheden voor ontspanning van de mantelzorgers; er is respijtzorg voor de cliënt.
- 4) ***Zorg dat er een goede bemiddelings- of klachtenregeling komt***  
Het doel is dat cliënten over de mogelijkheid beschikken om tot bemiddeling te komen of een klacht in te dienen (over de wijze waarop zij door de gemeente of instelling worden bejegend of behandeld of over de kwaliteit van ondersteuning). Daartoe is het volgende wenselijk: er is een onafhankelijk bemiddelaar beschikbaar; er is een transparante klachtenregeling; deze regeling geldt voor het gehele sociaal domein; er is een vertrouwenspersoon beschikbaar; de verzamelde klachten worden gebruikt voor het verbeteren van het kwaliteitsbeleid van gemeente en instelling.

#### **Ad. B. Inspraak en initiatieven van cliënten en burgers.**

- 5) ***Ontwikkel samen met de CMO/Raad een visie op cliënten- en burgerparticipatie***  
Het doel is dat de gemeente een duidelijke visie heeft op participatie van cliënten en burgers. Daartoe is wenselijk: een heldere formele structuur van medezeggenschap CMO-raad. Maar ook , afstemming van op diverse beleidsterreinen; stimuleren van participatie op regionaal en op wijkniveau (regionaal platform, contact diverse raden, wijkplatforms); mogelijkheden voor informele participatie voor kwetsbare burgers (wijkschouw, cliëntenpanels, pizzameetings).

- 6) **Informeert en betrekt cliënten en burgers over de gevolgen van de decentralisaties**  
Het doel is dat burgers en cliënten geïnformeerd en betrokken moeten worden bij de grote veranderingen. Daartoe is het volgende wenselijk: geef vroegtijdig en telkens opnieuw informatie; biedt mensen de gelegenheid de gevolgen voor henzelf te vertalen; geef heldere informatie; gebruik verschillende manieren (themacafés, inspraakavonden, werkbezoeken).
- 7) **Biedt ruimte aan en faciliteert burgerinitiatieven**  
Het doel is dat initiatieven van burgers gefaciliteerd worden zodat zijzelf actief een bijdrage kunnen leveren aan de samenleving. Daartoe is het volgende wenselijk: de gemeente staat positief tegenover burgerinitiatieven; een contactambtenaar denkt mee en legt verbindingen; er zijn startbudgetten beschikbaar; de gemeente faciliteert burgerinitiatieven en contracteert hen bij gelijke kwaliteit.

### **Ad 3. Kwaliteit en inhoud van gemeentelijk beleid**

- 8) **Neem kwaliteitscriteria vanuit cliëntenperspectief mee in het inkoopbeleid**  
Het doel is dat het perspectief van de cliënt leidend is voor het inkoopbeleid van de gemeente. Daartoe dienen gemeenten ten minste de volgende eisen te stellen aan instellingen: er is een klachtenregeling; er is een cliëntenraad; er worden onderzoeken naar cliëntervaringen uitgevoerd; ervaringsdeskundigen zijn betrokken bij de bijscholing van medewerkers; het evaluatiecriterium is de toename van de zelfregie van cliënten.
- 9) **Betrek de implementatie van het VN-verdrag**  
Het doel is dat het verdrag van de Verenigde Naties voor de rechten van mensen met een beperking (VN-verdrag) een kader vormt voor het stimuleren van de integratie en participatie van mensen met een beperking. Daartoe is het volgende wenselijk: toets beleidsvoornemens vooraf aan het verdrag; betrek organisaties van mensen met een beperking bij relevante beleidsvoornemens; stel eisen aan instellingen (bijvoorbeeld alleen contracten als instellingen actief mensen met een beperking betrekken en toelaten).
- 10) **Monitor de uitvoering van de transities en transformatie vanuit het perspectief van de cliënt**  
Het doel is dat de gevolgen van de decentralisaties worden gevolgd en geanalyseerd vanuit het perspectief en het belang van de cliënt. Daartoe is wenselijk: evalueer thema's waarin de cliënt centraal staat (bejegening, kwaliteit, zelfregie); betrek cliënten (via methoden als mystery guest, cliënttevredenheidsonderzoek, cliëntenpanel); biedt CMO-raden en cliëntenorganisaties de gelegenheid actief mee te denken over het onderzoek en de resultaten.

De CMO is uiteraard bereid tot een nadere toelichting en wacht uw schriftelijke reactie met belangstelling af.

Hoogachtend,

Voorzitter,  
F.W. van der Vegte.

Secretaris,  
A.H.A. Janssen.

**Bijlage 1**

## Verantwoording en kwaliteit

### A. Hoe bewaken we de kwaliteit

#### 1. Welke wettelijke kwaliteitseisen zijn er van toepassing, en hoe gaat de gemeente daar aan voldoen?

De Wmo 2015 maakt de gemeenten integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van de wet, waaronder de kwaliteit van de geboden maatschappelijke ondersteuning. “Het wetsvoorstel voorziet in basisnormen waaraan de geboden maatschappelijke ondersteuning dient te voldoen. Het wetsvoorstel maakt daarbij de door gemeenten gecontracteerde aanbieders van maatschappelijke ondersteuning ook direct verantwoordelijk voor de toepassing van daartoe geformuleerde landelijke professionele standaarden.” (Mvt Wmo, 7).

Voor gemeenten is het relevant om de ontwikkelingen op dit gebied in de gaten te houden.

Hierbij gaat het om:

- ✓ **Kwaliteit van aanbieders:** gemeenten zijn verantwoordelijk om in hun verordening eisen te stellen aan de kwaliteit van de ondersteuning, klachtrecht, goed bestuur en medezeggenschap van cliënten bij aanbieders.” (MvT Wmo, 43). De afspraken die gemaakt worden bij de inkoop zijn hiervoor belangrijk. Daarnaast is het goed monitoren van wat aanbieders leveren en de cliënttevredenheid van belang. **De aanbieders van maatwerkarrangementen zijn op grond van het wetsvoorstel verplicht een set kwaliteitsindicatoren en ervaringen van cliënten als meetinformatie te overleggen aan Zorginstituut Nederland.** Gemeenten dienen de kwaliteitseisen door te vertalen naar de door aanbieders in te zetten beroepskrachten. En dit mee te nemen bij de beoordeling en vaststelling van de tarieven van overeenkomsten met derden tot het leveren van diensten. (Mvt Wmo, 50)
  
- ✓ **Kwaliteit van de ondersteuning:** in het wetsvoorstel geeft de regering aan het belangrijk te vinden dat er **nieuwe landelijke professionele kwaliteitsstandaarden** voor de uitvoering van dit wetsvoorstel ontwikkeld worden, die als minimumnorm zullen gelden. Uitgangspunt voor de regering is dat primair de organisaties van cliënten, aanbieders en gemeenten gezamenlijk voor (bepaalde vormen van) maatschappelijke ondersteuning professionele standaarden of meetinstrumenten ontwikkelen.
  
- ✓ **Kwaliteitsbewaking:** denk voor het bewaken van de kwaliteit in ieder geval aan:
  - Wat is de klachtenregeling van de gemeente?
  - Hoe worden de rechtspositie en privacy vormgegeven?
  - Is er een mogelijkheid van second opinion?
  - Is er een mediator en/of klachtencommissie?
  - Hoe is de functie van vertrouwenspersoon vorm gegeven?
  - Hoe informeert de gemeente inwoners over welke resultaten geboekt worden?
  - Is er een meldingsregeling in het geval van calamiteiten en misbruik?

#### 2. Hoe betrek je de kwaliteitseisen van de doelgroep?

In het wetsvoorstel wordt het betrekken van de **ervaringen van de cliënten expliciet opgenomen**. Mede omdat een van de redenen van de decentralisatie is het versterken van de rol en positie van de cliënt. In de wet wordt over het onderzoeken van de ervaringen van cliënten gezegd: “Met het oog daarop krijgt het zogenaamde ‘**cliëntervaringsonderzoek**’ een plek in het wetsvoorstel. Daarbij stelt het college jaarlijks een onderzoek in onder cliënten van de gemeente die enige vorm van maatschappelijke ondersteuning hebben ontvangen. Dit onderzoek levert de gemeente een beeld op hoe het beleid in de praktijk is ervaren door de gebruikers ervan.” (MvT Wmo, 49) **Het gaat hier specifiek om de ervaringen van cliënten in plaats van hun tevredenheid**, omdat dit meer informatie op lijkt te leveren.

**Cliëntenorganisaties hebben zelf 11 aandachtspunten voor gemeenten geformuleerd** voor de inbreng van cliëntenorganisaties bij de decentralisaties

### **3. Hoe geef je vorm aan de samenwerking met de Inspectie voor de Gezondheidszorg?**

Het Rijk onderzoekt, gezien het streven tot een integrale benadering van cliënten, of er ook een meer integrale toezichtbenadering door de IGZ, Inspectie Jeugdzorg (IJZ), de Inspectie van het Onderwijs (IvHO), de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVJ) mogelijk is.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Het Rijk behoudt met dit wetsvoorstel de directe bevoegdheden om in te grijpen als gaat om kwaliteit.

## **B. Handhaving en toezicht**

### **Hoe monitoren we de behaalde resultaten?**

Welke informatie de gemeente verzamelt en bijhoudt om de resultaten van het beleid te volgen. Logischerwijs komen hier de **geformuleerde concrete doelstellingen** terug.

Denk hierbij ook na hoe je stuurt op de resultaten in de beginperiode (i.v.m. het ontbreken van de nulmeting).

- ✓ **Indicatoren:** als gemeente dien je indicatoren te hebben voor de monitoring. Wetende dat je als gemeente (budgettair) verantwoordelijk bent is het aandachtspunt om deze monitoring niet dicht te regelen. Zeker gezien een belangrijk uitgangspunt van de decentralisatie is het ruimte geven aan de professional. Bedenk wat je als gemeente nodig hebt qua monitoring om te kunnen werken vanuit vertrouwen, en om voldoende zicht te hebben op of het goed gaat of je je (maatschappelijke) doelstellingen bereikt. Deze indicatoren zullen bestaan uit de wat meer **harde gegevens** (financiën, aantallen) en uit de wat **'zachtere' gegevens** (ervaringen van cliënten en professionals, over de samenwerking tussen professionals).  
Bespreek samen met aanbieders wat relevante indicatoren zijn. Zij kennen de organisatie en de professional het best en hebben beelden bij hoe de monitoring vorm te geven.
- ✓ **Interne organisatie:** als gemeente dien je toezicht en handhaving te beleggen. Kijk daarbij ook naar de competenties die hiervoor nodig zijn (**niet alleen staf, maar ook beleidsinhoudelijke mensen**). En denk na hoe zij de monitoring vorm willen geven (naast het 'ophalen' van rapportages ook in gesprek hierover met de aanbieders).

## **C. Gegevensuitwisseling en privacy**

### **Hoe zorg je ervoor dat de juiste gegevens gedeeld worden en tegelijkertijd de privacy van cliënten gewaarborgd wordt?**

Vanuit de samenwerking en noodzaak tot integraliteit zijn gegevens, en het uitwisselen daarvan, relevant tussen verschillende partijen (o.a. andere gemeenten, rijksinstanties, zorgverzekeraars en aanbieders).

Breng in beeld wat relevante informatie over cliënten is om te hebben en delen, hoe dit effectief gedeeld kan worden en wat de grenzen zijn met oog op privacy.

"Teneinde de uitvoering in staat te stellen de hiervoor benoemde ambities afzonderlijk en in de onderlinge samenwerking te verwezenlijken, is het noodzakelijk de mogelijkheid en bevoegdheid te creëren tot gegevensverwerking, waaronder het uitwisselen van gegevens indien en voor zover dat noodzakelijk is. Hierbij dient de inmenging in de persoonlijke levenssfeer van betrokkene steeds te worden afgewogen tegen het belang van de geestelijke, lichamelijke of maatschappelijke gezondheid van betrokkene. Een bijkomend

belang is het zoveel mogelijk beperken van regeldruk en daaruit voortvloeiende administratieve lasten voor de cliënt, gemeenten en andere organisaties.” (MvT Wmo, 54) Zie voor specifieke informatie hiervoor ook de wetsartikelen 4.1.1 t/m 4.4.1. Het college ter bescherming van Persoonsgegevens houdt zich hier mee bezig.

## Verantwoording

### 1. Hoe wordt de gemeenteraad geïnformeerd?

Omschrijf hier hoe de gemeenteraad haar kaderstellende en controlerende rol vorm kan en wil geven. Geef aan hoe dit past binnen de reguliere beleidscyclus en planning- en controlcyclus.

- ✓ **Duidelijke verwachtingen:** gezien de impact en complexiteit van het onderwerp speelt de raad een belangrijke rol bij de drie decentralisaties. Het is belangrijk dat de raad (voor iedereen) heldere kaders stelt waar ze wel en niet op willen sturen. Dit is van belang voor de raad zelf maar ook voor het college, de ambtelijke organisatie en maatschappelijke partners en organisaties zodat duidelijk is hoe welke keuzes wel of niet gemaakt kunnen worden. . Daarbij moet duidelijk zijn welke vorm van sturing en verantwoording daar bij past en hoe de raad op welke momenten geïnformeerd wil worden.
- ✓ **Aandachtspunten:** gezien het vraagstuk (complexiteit, snelle veranderingen) is het de vraag **of de traditionele planning & control cyclus hier nog bij past.** Het is het overwegen waard te zoeken naar aanvullende vormen van sturing en verantwoording en betrokkenheid van de raad.  
**Enkele aanknopingspunten om dit gesprek aan te gaan zijn:**
  - hoe kom je van transparantie naar relevantie
  - past risicomijdend gedrag nog bij innovatie in de rol van de raad
  - hoe verhouden incidenten zich ten opzichte van beleid en op lange termijn iets willen bereiken
  - mag je als raad in gesprek met ambtelijke organisatie en maatschappelijke partners over wat wil je bereiken
  - hoe doe je dat dan en de relevantie van het gesprek met elkaar voeren tegenover alles op papier uit willen schrijven als nieuwe vorm van sturen en verantwoorden

### 2. Hoe geef je de verantwoording richting het Rijk vorm?

- ✓ **Verantwoording:** De regering onderzoekt nog aan welke gegevens zij behoefte heeft om haar rol (stelselverantwoordelijke) waar te kunnen maken. Het kabinet zal afspraken maken met gemeenten over intensieve monitoring van de bereikte resultaten. In het wetsvoorstel is opgenomen dat het college “kosteloos de gegevens aan de minister verschaft die hij nodig heeft om de werking van deze wet te kunnen beoordelen.” (Mvt Wmo, 74)
- ✓ **Gegevens sociaal domein breed:** “In de ‘Decentralisatiebrief’ staat het voornemen van de regering om de monitoring en interbestuurlijke informatie voor de decentralisaties in samenhang plaats te laten vinden. De regering verkent op welke manier zij de interbestuurlijke informatie in het sociale domein het beste kan stroomlijnen. Daarnaast maakt zij met gemeenten afspraken over een intensieve monitoring van de bereikte resultaten. En kijkt zij hoe de gemeentelijke uitgaven over het geheel van het brede sociale domein door te meten en te benchmarken zijn. In het wetsvoorstel is verder opgenomen dat het college kosteloos de gegevens aan het Rijk verschaft welke zij nodig heeft om de werking van deze wet te kunnen beoordelen.” (MvT Wmo, 74)

## **Bijlage 2. Instrumenten voor de kwaliteitsborging van het Wmo-beleid**

*De gemeente is verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo.*

*Er zijn verschillende instrumenten ontwikkeld die men kan gebruiken.*

*Deze instrumenten zijn nuttig bij het inkopen of subsidiëren van Wmo-voorzieningen of bij het relatiebeheer met aanbieders van Wmo-diensten.*

*In deze **handreiking Kwaliteitsinstrumenten Wmo voor gemeenten** staat een beschrijving van onderstaande **21 toegepaste kwaliteitsinstrumenten**.*

### **A. Kwaliteitsinstrumenten Welzijn, Mantelzorgondersteuning & Vrijwilligerswerk**

- 1) HKZ-certificatieschema voor de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.
- 2) Keurmerk Steunpunt vrijwillige inzet.
- 3) Kwaliteitssysteem en keurmerk PREZO Informele Zorg.
- 4) SGBO Tevredenheidsonderzoek Maatschappelijke organisatie.
- 5) Databank Effectiviteit Sociale Interventies. HKZ-certificatieschema voor de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.

### **B. Kwaliteitsinstrumenten individuele voorzieningen**

- 6) Tevredenheidsonderzoek cliënten individuele voorzieningen (SGBO).
- 7) CQI Hulp bij het Huishouden.
- 8) Kwaliteitssysteem en Keurmerk PREZO keurmerk Hulp bij het Huishouden.
- 9) Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN) Keurmerk.
- 10) Woonkeur Pluspakket Zorg.
- 11) Richtlijnen voor Functiegerichte Aanspraak Hulpmiddelenzorg (RIFA).
- 12) Revakeur, keurmerk voor revalidatietechnische bedrijven.
- 13) TX-Keur.
- 14) Klachtenregistraties instellingen.

### **C. Kwaliteitsinstrumenten het Wmo-loket**

- 15) SGBO Tevredenheidsonderzoek Wmo-loket.
- 16) Wmo-loket top 100 van Stichting VraagWijzer.
- 17) Keurmerk Pgb bemiddelingsbureaus van Per Saldo.
- 18) Informatie uit contractmanagement.
- 19) Kwaliteitsindicatoren vanuit cliëntenperspectief.

### **D. Kwaliteitsinstrumenten Maatschappelijke opvang & Vrouwenopvang**

- 20) HKZ-certificatieschema voor de sector Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (deelschema Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang).
- 21) CQ index Maatschappelijke opvang / vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang (CQI-Opvang).