

Waar gaat het over?

Gemeenten, inwoners/cliënten en uitvoeringsorganisaties willen weten wat het maatschappelijk effect is van de inzet in het sociaal domein. Met andere woorden: leveren we kwaliteit in het sociaal domein? Gemeenten zijn wettelijk verplicht om kwaliteitsbeleid te voeren en hanteren daartoe diverse instrumenten. Zo moeten zij: een toezichthoudend ambtenaar aanstellen, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uitvoeren, een heldere klachtenprocedure hebben en maatschappelijke resultaten en prestatiecriteria in het beleidsplan opnemen. In de contracten met instellingen maken zij afspraken over regelingen op het gebied van klachten en medezeggenschap van cliënten.

Wat zijn de ontwikkelingen?

Gemeenten zijn begonnen het kwaliteitsbeleid op de verschillende terreinen nader in te vullen. Bijvoorbeeld door meer resultaatgericht in te kopen en cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Verder zijn toezichthoudende ambtenaren aangesteld en klachtenregelingen ingevoerd. De samenhang van deze kwaliteitsinstrumenten is in de lokale praktijk vaak nog beperkt, maar het zijn goede aanknopingspunten voor een systematisch kwaliteitsbeleid.

Kwaliteitsbeleid kan veel nuttige informatie opleveren voor de verbetering van het beleid en de uitvoeringspraktijk. Bijvoorbeeld informatie uit een cliëntervaringsonderzoek of van toezichthouders over de uitvoering van de Wmo is waardevol voor een volgende inkoopronde of een volgend beleidsplan. Ook is het belangrijk om vooraf te bepalen welk doel of maatschappelijk resultaat (=outcome) je voor ogen hebt. Gaat het om het verminderen van armoede en schulden of om het langer zelfstandig wonen van ouderen en hoe gaan we dat meten? Inzicht in outcome is een aanleiding om met elkaar het gesprek aan te gaan, te leren en te verbeteren. Ten slotte zien steeds meer gemeenten dat het nodig

is om dat resultaat in cocreatie met inwoners en uitvoeringsorganisaties te bepalen.

Kortom: de taken en verantwoordelijkheden op het gebied van kwaliteit bieden gemeenten, aanbieders en cliënten/burgers de mogelijkheid om te leren van wat er wel en niet goed gaat en om aan verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken. Op die manier worden taken als toezicht, cliëntervaringsonderzoek, resultaatmeting en inkoop meer waardevolle en motiverender instrumenten dan wanneer ze ingezet worden als instrument om risico's te beheersen, controles te verrichten en af te rekenen.

Wat kan de Adviesraad Sociaal Domein doen?

Een Adviesraad Sociaal Domein kan zichzelf en/of de gemeente de volgende vragen stellen:

- * Welke stappen zet de gemeente op het terrein van kwaliteitsverbetering (bijvoorbeeld kwaliteitskader van de toezichthouder) en hoe betreft zij daar de Adviesraad en andere inwoners/cliënten bij?
- * Zijn er maatschappelijke resultaten en bijbehorende outcome-indicatoren opgesteld, samen met de Adviesraad en andere betrokkenen?
- * Hoe heeft de gemeente het verplichte cliëntervaringsonderzoek ingericht? Zet ze in op aanvullend kwalitatief onderzoek of creatieve methoden om ook andere groepen inwoners te bereiken?
- * Wordt toezicht ingevuld als een manier om te controleren en te handhaven of om te leren?
- * Is de klachtenprocedure helder voor inwoners en hoe wordt deze uitgevoerd?

Waar kan ik meer informatie krijgen?

- * Movisie: [Kwaliteitsbeleid in de Wmo](#)
- * NJi: [Kwaliteitsmodel Jeugdhulp: van goed naar beter](#)
- * Instrumentenwijzer: [Instrumentenwijzer](#)
- * VNG/KING: [Waar staat je gemeente](#)