# Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo

Verantwoordingsjaar 2022

i&o research

www.ioresearch.nl

# Colofon

**Uitgave**
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**
2022/296

**Datum**
november 2022

**Opdrachtgever**
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

**Auteurs**
Denise Kroese
Naïma van Huizen
Leon Heuzels
Judith van Werkhooven
Lieselot Vroom

**Copyright**
Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoudsopgave


**Samenvatting** 4

Conclusies naar aanleiding van landelijke analyse 7

**1 Inleiding** 8

1.1 Methode 8
1.2 Respons 9
1.3 Leeswijzer 10

**2 Achtergrond ceo's Wmo** 11

2.1 Doel 11
2.2 Doelgroep 13
2.3 Respons 16
2.4 Invloed van corona 18
2.5 Conclusie 18

**3 Onderzoeksmethoden ceo's Wmo** 19

3.1 Toegepaste onderzoeksmethoden 19
3.2 Ontwikkelingen in stijl 21
3.3 Voor- en nadelen van stijlen 25
3.4 Conclusie 26

**4 Inhoudelijke uitkomsten ceo's Wmo** 27

4.1 Drie belangrijkste uitkomsten 27
4.2 Toegankelijkheid van de voorzieningen 30
4.3 Kwaliteit van de ondersteuning 33
4.4 Ervaren effecten 35
4.5 Andere uitkomsten 37
4.6 Conclusie 38

**5 Rapportage en vervolg ceo's Wmo** 39

5.1 Rapportage 39
5.2 Vervolg 40
5.3 Leren van elkaar 42
5.4 Ervaringen aanleverformat 44
5.5 Conclusie 45

**A Bijlagen** 46

A.1 Bijlage 1: overzicht geïnterviewde gemeenten 46

# Samenvatting

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo (hierna: ceo Wmo) uit te voeren. Tot 2021 waren gemeenten verplicht een vaste werkwijze te hanteren bij de uitvoering van het onderzoek met tien verplichte vragen over de toegang tot hulp, de kwaliteit van de hulp en de effecten van de ondersteuning. In 2019 is een ontwikkeltraject gestart door de VNG, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en een aantal gemeenten met als doel een nieuwe werkwijze te ontwerpen. Vanaf 2021, die de cliëntervaringen over het jaar 2020 maten, staat het gemeenten vrij om zelf een methode te kiezen om de cliëntervaringen te meten. Wel moeten de elementen toegang, kwaliteit en effecten terugkomen in de opzet. Zoals bepaald in artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 vroeg het ministerie van VWS aan I&O Research om een landelijke analyse uit te voeren van de ceo's Wmo die de Nederlandse gemeenten in 2022 (over 2021) uitvoerden. Met de landelijke analyse wil het ministerie van VWS antwoord krijgen op hoe cliënten in grote lijnen Wmo-ondersteuning ervaren en hoe gemeenten van elkaar kunnen leren op het gebied van 'goed ceo doen'. Om dit te onderzoeken analyseerde I&O Research de gegevens die gemeenten aanleverden via het aanleverformat en zijn verdiepende gesprekken met 20 verschillende gemeenten gevoerd. Van alle 345 gemeenten vulden 274 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober 2022 in. Daarvan hebben 204 gemeenten resultaten aangeleverd die mee konden worden genomen in de analyse.

### Cliëntervaringen over 2021

#### Cliënten tevreden over de Wmo-ondersteuning

Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning. Bij (bijna) elk onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek geeft een meerderheid van de cliënten een positieve beoordeling, zo blijkt uit de antwoorden die gemeenten meegeven in de aanleverformulieren. Op basis van de open antwoorden blijkt de tevredenheid met de toegang naar hulp relatief hoog. Tussen de 70 en 82 procent van de cliënten weet waar zij terechtkunnen, 60 tot 84 procent is tevreden met de snelheid waarmee zij zijn geholpen en 78 tot 93 procent is tevreden met de manier waarop zij door de consulent zijn behandeld. Ook bij de reacties van gemeenten over de kwaliteit van de hulp en de effecten van de ondersteuning vallen met name de positieve resultaten op. Percentages respondenten die de kwaliteit positief evalueren reiken van 70 tot 95 procent. Tussen de 75 en 90 procent van de respondenten oordelen positief over een verbetering in zelfredzaamheid, zelfstandigheid en een betere kwaliteit van leven dankzij de ondersteuning.

Gemeenten zijn dan ook grotendeels tevreden met de resultaten uit de onderzoeken en zien weinig aspecten waar ruimte is voor verbetering. Eén onderwerp scoort echter telkens minder goed onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning. Aanvullende onderwerpen die gemeenten toevoegden aan het onderzoek zijn onder andere mantelzorg en de coronacrisis. Een uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen wordt veelal niet gemaakt. Ook zijn er voorzieningen met een relatief klein aantal cliënten (bijv. beschermd wonen, logeervoorzieningen) waarover geen uitspraken gedaan kunnen worden. Voor deze kleinere en specifieke groepen cliënten leent de (voorheen) verplichte onderzoeksmethode zich minder goed. Bij deze groepen kan bijvoorbeeld beter kwalitatief onderzoek ingezet worden.

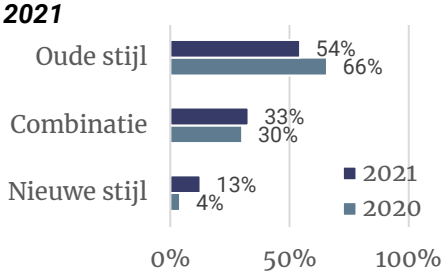
## Invulling van het cliëntervaringsonderzoek Wmo door gemeenten

### Omslag in denken: gemeenten willen leren van het ceo

Gemeenten voeren het ceo Wmo met name uit om van te kunnen leren. Sinds de methode in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het ceo minder als een verplichting en is er sprake van meer intrinsieke motivatie voor het uitvoeren van het ceo. Steeds meer gemeenten maken nu keuzes rondom het ceo Wmo die passen bij de lokale situatie en beleidsvragen die op dat moment leven. Zo nodigen gemeenten bijvoorbeeld vaker een specifieke doelgroep uit waarin zij geïnteresseerd zijn en kiezen zij de onderzoeksmethode waarvan zij denken dat deze het best passend is. Ondanks dat er verschillen in methodiek zijn ontstaan, zijn de meeste gemeenten het wel eens over de benadermethode: een schriftelijke vragenlijst zorgt (nog steeds) voor de meeste respons. Als alternatief voor een hoge respons noemen diverse gemeenten persoonlijk contact met de inwoner, bijvoorbeeld telefonische afname van de vragenlijst. Gemiddeld is de respons van de ceo's Wmo 42 procent. Gemeenten met een inwoneraantal boven de 100.000 hebben vaker een lagere respons (tussen de 30% en 40%) dan kleinere gemeenten (vaak 40% of hoger).

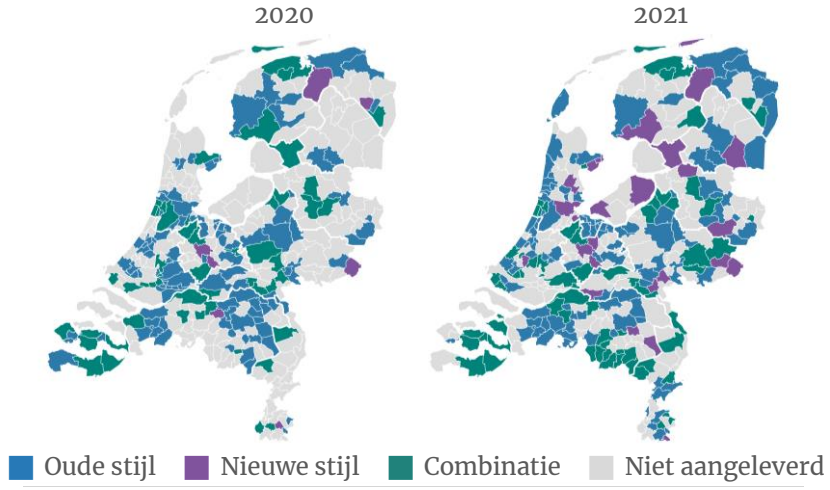
### Gemeenten kiezen vaker voor een ceo Wmo 'nieuwe stijl'

*Figuur 0.1 Stijl ceo Wmo over 2020 en 2021*




De meest voorkomende onderzoeksmethode voor het ceo Wmo blijft nog altijd het versturen van de vragenlijst die tot 2021 verplicht was, eventueel aangevuld met eigen vragen (ceo 'oude stijl'). Wel is er een verschuiving te zien. Meer gemeenten kozen voor een volledig nieuwe vragenlijst, kwalitatief onderzoek en/of continu meten (ceo 'nieuwe stijl') of een combinatie (bijvoorbeeld de voorheen verplichte vragen continu meten). Waar in 2020 4 procent van de gemeenten voor een nieuwe stijl koos, nam dit in 2021 toe naar 13 procent. Een derde van de gemeenten maakt over 2021 gebruik van een combinatie van stijlen (2020: 30%). De oude stijl wordt toegepast door ruim de helft van de gemeenten (54%), dit was vorig jaar nog 66 procent. In de figuur hieronder is een overzicht opgenomen in welke gemeenten welke stijl is toegepast.

*Figuur 0.2 Stijl van het uitgevoerde ceo Wmo over 2020 en 2021*



**Nieuwe stijl ceo door wens voor meer verdieping**
Verder zien we in de analyse dat gemeenten vaker continu meten. Gemeenten kiezen hiervoor omdat cliënten het contact verser in het geheugen hebben wanneer zij kort daarna een vragenlijst ontvangen. Dit komt de kwaliteit van de gegeven antwoorden ten goede. Ook kunnen gemeenten dan zelf beter real-time cliëntervaringen monitoren. Het risico is echter dat cliënten overvraagd worden wanneer men meer dan één vragenlijst per jaar krijgt (bijvoorbeeld eerst over de toegang en vervolgens over de ondersteuning). Ook vraagt het organisatorisch meer van een gemeente. Waar gemeenten een link verwachten tussen continu meten en een hogere respons is dit vaak niet het geval. Mogelijk komt dit doordat gemeenten bij de organisatie van continu meten ervoor kiezen om, bijvoorbeeld om kostentechnische of capaciteitsredenen, vaker gebruik te maken van digitale benadermethoden. Deze benadermethode leidt niet tot een hogere respons. Het positieve effect van kort op een contactmoment meten wordt dan teniet gedaan door het niet schriftelijk of telefonisch benaderen van de (veelal oudere) cliënten.

Samengevat zijn er verschillende redenen waarom gemeenten overgaan op een ceo nieuwe stijl:
- cliënten dichter op moment van contact bevragen, dus kwalitatief betere antwoorden ;
- kwalitatief onderzoek biedt de mogelijkheid om door te vragen naar de beleving van cliënten en biedt daarmee meer diepgang;
- meer mogelijkheden om aan te sluiten bij de lokale situatie;
- onderzoek leeft meer binnen de gemeente omdat men er meer mee bezig is en eventueel meerdere keren per jaar een rapportage ontvangt.

Er zitten echter ook nadelen aan een nieuwe methode. Zo is er meer capaciteit nodig om een nieuwe methode te ontwikkelen. Verder is het voor gemeenten nog zoeken wat goed werkt en wat niet. Dit vergt de nodige aandacht. Gemeenten die voor de oude stijl kiezen hebben relatief minder tijd nodig om een onderzoek op te tuigen en bereiken hiermee een grote doelgroep. Verder is met het standaard vragenlijstonderzoek vergelijking mogelijk met voorgaande jaren en andere gemeenten. Daarnaast kunnen er ook aanvullende vragen worden toegevoegd aan de vragenlijst bij interesse op een specifiek onderwerp. Nadelen zijn echter dat cliënten mogelijk de vragen minder goed kunnen beantwoorden omdat het contact langer geleden is, of dat cliënten meerdere ondersteuningsvormen krijgen en niet weten voor welke vorm ze de vragenlijst in moeten vullen. Verder biedt het vragenlijstonderzoek volgens gemeenten soms te weinig aanknopingspunten voor verbetering. Afhankelijk van welke voor- en nadelen zwaarder wegen maken gemeenten een keuze voor de onderzoeksmethode.

**Grote informatiebehoefte omtrent invulling ceo Wmo in andere gemeenten**
Het ceo Wmo wordt in een grote meerderheid van de gemeenten eens per jaar gerapporteerd door middel van een schriftelijke rapportage. Bij continu meten wordt gemiddeld genomen vaker gekozen voor een factsheet of visuele rapportage. Na de uitvoering van het ceo worden de resultaten gedeeld en besproken binnen de eigen gemeente. Deze dienen dan als input voor nieuw of aangepast beleid. Bij een ceo in nieuwe stijl worden de uitkomsten vaker gebruikt om het gesprek aan te gaan met zorgaanbieders. Bijna de helft van de gemeenten raadt hun onderzoeksopzet aan voor andere gemeenten. Gemeenten die kwalitatief onderzoek uitvoeren of een eigen vragenlijst inzetten, raden hun onderzoeksopzet het vaakst aan. De vergelijking met voorgaande jaren en andere gemeenten is een reden om de standaard vragenlijstmethode aan te raden. Toch zijn er ook gemeenten die dit afraden omdat de voormalig verplichte vragenlijst onvoldoende verdieping oplevert.

Gemeenten geven aan een hoge informatiebehoefte te hebben over hoe andere gemeenten het ceo Wmo aanpakken. Informatie over responsverbetering en best practices rond onderzoeksmethoden staan hierbij bovenaan.

### Conclusies naar aanleiding van landelijke analyse

Het besluit om gemeenten meer vrijheid te geven bij de inrichting van het ceo lijkt goed uit te pakken. Meer gemeenten maken gebruik van de ruimte die hen is geboden en ontwikkelen een cliëntervaringsonderzoek dat beter is toegesneden op de lokale behoeften. Hoewel dit ten koste gaat van de landelijke vergelijkbaarheid, leiden uitkomsten vaker tot concrete sturingsinformatie en ervaren steeds meer gemeenten het ceo minder als een 'verplicht nummer' richting het ministerie van VWS.

Op basis van de landelijke analyse worden de volgende aanbevelingen aan gemeenten gedaan:

- Denk bij de onderzoeksmethode voor het ceo Wmo na over wat uw gemeente wil weten en weeg de voor- en nadelen van verschillende methoden af (zie ook tabel 3.3 op pagina 25). Maak op basis daarvan een keuze.
- Maak de afweging tussen hoe uitgebreid het onderzoek moet zijn en wat de praktische mogelijkheden zijn. Continu meten vraagt bijvoorbeeld meer capaciteit van gemeenten door het vaker moeten aanleveren van adresbestanden.
- Houd rekening met de beschikbare middelen en grootte van uw gemeente. Voor een kleine gemeente is het relatief kostbaar om maandelijks een klein aantal cliënten uit te nodigen in het kader van continu meten.
- Sluit met de benadermethode aan bij de doelgroep die uw gemeente wil bevragen. Wmo-cliënten zijn doorgaans ouder en vinden het prettiger om vragen op papier in te vullen in plaats van digitaal. Jongere doelgroepen kunnen eventueel ook digitaal worden benaderd. Een persoonlijke benadering (bijvoorbeeld via telefoon) werkt altijd responsverhogend.
- Voorkom het overvragen van cliënten door niet vaker dan één keer per jaar een vragenlijst te sturen.
- Op basis van de landelijke analyse blijkt dat de nieuwe stijl ceo's beter aansluiten op de lokale behoefte. Een volgende stap voor gemeenten is om aan de slag te gaan met de inhoudelijke onderwerpen, waar blijkt dat er ruimte of noodzaak is voor verbetering.

Aanbevelingen voor het ministerie van VWS en de VNG zijn:

- Vanuit gemeenten is er behoefte aan informatie over hoe andere gemeenten het ceo Wmo uitvoeren. Voorzie in deze behoefte door informatie hierover te verstrekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een landelijke database met vragenlijsten of een lijst met contactpersonen bij gemeenten waar navraag gedaan kan worden.
- Blijf het aanleverformat ontwikkelen op gebruiksvriendelijkheid. Bijvoorbeeld:
  - het kunnen rapporteren over meerdere onderzoeken die per jaar worden gedaan;
  - de wijze waarop cliënten benaderd zijn (schriftelijk, digitaal en/of persoonlijk);
  - dat na het invullen gemeente de gegeven antwoorden automatisch in een mail krijgen;
  - zichtbaar maken hoeveel vragen er nog volgen tijdens het invullen van het format;
  - aan het einde van het format een open vraag toevoegen voor eventuele andere opmerkingen.

# 1 Inleiding

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo (hierna: ceo Wmo) uit te voeren. Het onderzoek dient zich in ieder geval te richten op cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening (een algemene of maatwerkvoorziening) of op inwoners van wie de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning onderzocht is (zoals bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de Wmo 2015). Tot 2021 waren gemeenten verplicht een vaste werkwijze te hanteren bij de uitvoering van het onderzoek met tien verplichte vragen over de toegang tot hulp, de kwaliteit van de hulp en de effecten daarvan. Het stond gemeenten vrij om aanvullend op deze tien verplichte vragen zelf vragen toe te voegen. Hiervoor waren (en zijn nog steeds) modelvragen beschikbaar. Ook konden gemeenten kiezen voor aanvulling op het verplichte deel door bijvoorbeeld een kwalitatief verdiepend onderzoek te doen, denk aan groepsgesprekken of diepte-interviews. In 2019 is een gezamenlijk ontwikkeltraject met de VNG, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), experts en een aantal gemeenten gestart. Hierbij is een nieuwe werkwijze ontworpen. Sinds de ceo's uitgevoerd in 2021, waarbij het ging over het jaar 2020, staat het gemeenten vrij om zelf een methode te kiezen om de cliëntervaringen te meten, mits zij de elementen toegang, kwaliteit en effecten terug laten komen in de opzet. De tien verplichte vragen zijn vervallen en een volledig kwalitatief ceo behoort nu ook tot de mogelijkheden.

Het ceo Wmo is een belangrijk instrument. Hiermee kan niet alleen op landelijk niveau gekeken worden naar de uitvoering van de Wmo, maar biedt het ceo Wmo ook lokaal aanknopingspunten voor verbetering. Zoals bepaald in artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 vroeg het ministerie van VWS aan I&O Research om een landelijke analyse uit te voeren naar de ceo's Wmo die in de Nederlandse gemeenten over 2021 zijn uitgevoerd. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de resultaten en de cliëntervaringen, maar gezien de introductie van het ceo Wmo 'nieuwe stijl' ook naar de wijze waarop gemeenten de cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren. Met de landelijke analyse van de ceo's Wmo wil het ministerie antwoord krijgen op de volgende twee vragen:

1 Hoe ervaren cliënten de Wmo-ondersteuning?
2 Hoe kunnen gemeenten van elkaar leren op het gebied van 'goed ceo doen'?

## 1.1 Methode

Voor de landelijke analyse voerde I&O Research een analyse uit op de gegeven antwoorden van gemeenten via het aanleverformat. Aanvullend zijn verdiepende gesprekken gevoerd met 20 gemeenten. Hieronder volgt een beschrijving van de twee methoden.

**Analyse aanleverformat**

Ieder jaar leveren gemeenten vóór 1 juli de onderzoeksresultaten over het voorgaande jaar via een aanleverformat (www.aanleveringwmo.nl) aan bij een door ministerie van VWS aangewezen instelling. Met de vernieuwde werkwijze van het ceo Wmo is het aanleverformat ook onlangs gewijzigd. Waar gemeenten voorheen de uitkomsten op de tien verplichte vragen in percentages aanleverden, is het aanleveren nu meer kwalitatief ingestoken. In het aanleverformat staan onder andere vragen over de onderzoeksmethode, de ervaringen van cliënten en wat hier vervolgens mee wordt gedaan binnen de gemeente. I&O Research analyseerde deze antwoorden. Alle ingevulde antwoorden in het aanleverformat tot en met 30 september zijn meegenomen in deze landelijke analyse.

Het huidige aanleverformat bestaat uit zowel gesloten als uit open vragen. De open vragen gaan bijvoorbeeld over het geven van nadere toelichting, adviezen of de belangrijkste uitkomsten. Alle open antwoorden zijn per vraag geanalyseerd en vervolgens gecategoriseerd. De resultaten op deze open vragen worden in dit rapport samengevat. Sommige opmerkingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. De resultaten op de gesloten vragen worden vergeleken met de uitkomsten van vorig jaar. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn.

**Verdiepende gesprekken met gemeenten**

Aanvullend op de aangeleverde antwoorden van gemeenten voerde I&O Research 20 verdiepende gesprekken met gemeenten. Tijdens deze gesprekken is doorgevraagd op de aangeleverde antwoorden. Verder is onder andere gesproken over de reden achter de toegepaste onderzoeksmethode, de voor- en nadelen van de methode, of de methode het gewenste effect had, de eventuele nieuwe methode die op de planning staat en wat voor tips of informatiebehoeften gemeenten hebben. De 20 gemeenten zijn geselecteerd op basis van de gemeentegrootte en de onderzoeksmethode die zij hebben gebruikt voor het ceo Wmo. Hiermee is sprake van een diverse groep deelnemende gemeenten. Voor geen van de 20 geïnterviewde gemeenten voerde I&O Research het ceo Wmo over 2021 zelf uit. Hier is bewust voor gekozen omdat een relatie tussen de gemeenten en I&O Research mogelijk de gegeven antwoorden van gemeenten kan beïnvloeden. In bijlage 1 staat een geanonimiseerd overzicht van de gemeenten die deelnamen aan een verdiepend gesprek.

I&O Research stelde samen met het ministerie van VWS een vragenlijst op. Deze vormde een leidraad voor de verdiepende gesprekken. Per interview is een gespreksverslag opgesteld voor intern gebruik. Deze worden niet gedeeld met de gemeenten en derden. Vervolgens legden de betrokken onderzoekers alle gespreksverslagen naast elkaar en bespraken deze tijdens een interne duidingssessie. Daarin is gekeken naar zowel overeenkomstige als bijzondere resultaten.

## 1.2 Respons

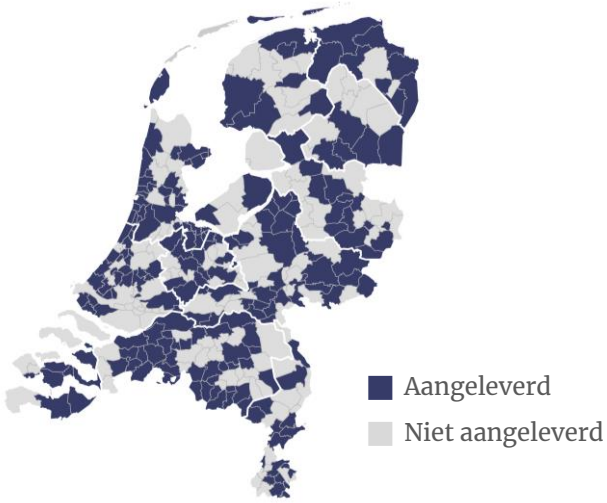
In totaal vulden 274 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober in. Van alle 345 gemeenten hebben 204 het ceo over 2021 afgerond (59%). Zestien procent had op het moment van indienen het ceo nog niet afgerond. Een beperkt aantal (14 gemeenten) voerde geen ceo uit over 2021. De redenen hiervoor zijn divers: tekort aan capaciteit, financiële redenen, meer tijd willen nemen om een nieuwe methode te ontwikkelen of door andere prioriteiten zoals de coronacrisis. In Tabel 1.1 staat de respons. Over het jaar 2020 hebben 169 gemeenten het ceo afgerond (vóór de deadline van 15 augustus 2021).

***Tabel 1.1 Respons aanlevering onderzoeksresultaten ceo Wmo vóór 1 oktober 2022***

| Status | Aantal gemeenten | Percentage |
|---|---|---|
| Ceo afgerond | 204 | 59% |
| Ceo nog niet afgerond | 56 | 16% |
| Ceo niet uitgevoerd | 14 | 4% |
| Geen reactie | 71 | 21% |
| **Totaal** | **345** | **100%** |

Figuur 1.1 laat zien welke gemeenten het ceo Wmo uitvoerden en de resultaten aanleverden vóór 1 oktober 2022. Gemeenten uit alle delen van het land leverden de resultaten aan.

***Figuur 1.1 Overzicht aanlevering resultaten ceo Wmo vóór 1 oktober 2022***




## 1.3 Leeswijzer

Het eerste inhoudelijke hoofdstuk (hoofdstuk 2) gaat over de achtergrond van de ceo's Wmo: het doel, de doelgroep, de respons en de invloed van de coronacrisis. In hoofdstuk 3 gaan we in op de toepaste onderzoeksmethoden, welke ontwikkelingen plaatsvonden en wat de voor- en nadelen zijn van de verschillende stijlen. Hoofdstuk 4 beschrijft meer inhoudelijk welke aspecten gemeenten hebben meegenomen in de ceo's en wat hiervan de belangrijkste uitkomsten zijn. Het laatste hoofdstuk (hoofdstuk 5) behandelt hoe er wordt gerapporteerd, welk vervolg gemeenten geven aan het ceo en wat gemeenten nog van elkaar willen leren. We eindigen met verbeterpunten voor het aanleverformat.

De uitkomsten van de interviews, best practices van gemeenten en uitsplitsingen staan omschreven in het rapport in de blauwe kaders met witte tekst.

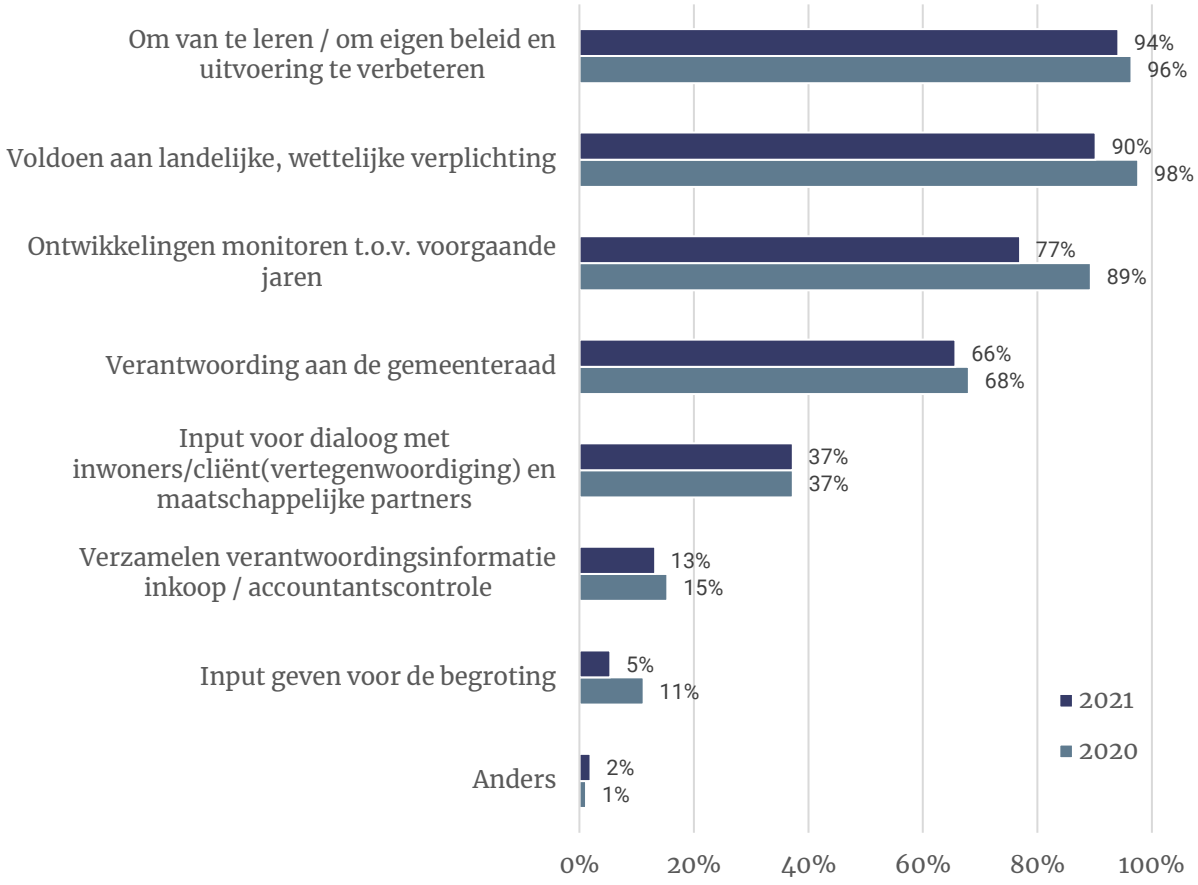
# 2 Achtergrond ceo's Wmo

## 2.1 Doel

**Lering trekken uit ceo Wmo staat voorop**
Het belangrijkste doel van gemeenten bij het uitvoeren van het ceo Wmo is om te leren en eigen beleid en uitvoering te verbeteren. Daarna volgt het voldoen aan de wettelijke verplichting. Dit doel wordt echter minder vaak genoemd dan in 2020 (2020: 98%, 2021: 90%). Ruim driekwart van de gemeenten wil met het ceo ontwikkelingen monitoren ten opzichte van voorgaande jaren. Ook hier is een afname te zien ten opzichte van 2020. Op plaats vier staat de verantwoording aan de gemeenteraad met 66 procent. Verder wordt het ceo Wmo door 37 procent van de gemeenten gebruikt als input voor de dialoog met cliënten en maatschappelijke partners. Een kleinere groep gemeenten gebruikt het ceo als verantwoordingsinformatie voor inkoop of als input voor de begroting.

**Uitsplitsing:**
De meeste gemeenten kozen 3, 4 of 5 doelen. Opvallend is dat gemeenten met 100.000 of meer inwoners (n=17) meer doelen stelden aan het ceo Wmo. Zij kozen 4, 5, 6 of 7 doelen.

***Figuur 2.1 Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***



**Interviews: ceo minder een 'moetje' door vormvrije werkwijze**
Een deel van de geïnterviewde gemeenten is bezig met het opnieuw vormgeven van het ceo, sinds dit in 2021 vormvrij is. Na enige voorbereidingstijd startten deze gemeenten dit jaar met het ceo in nieuwe stijl of zitten in de opstartende fase daarvan.

Dit heeft een aantal voordelen voor deze gemeenten:

- Door het ceo opnieuw vorm te geven, sluit dit beter aan op de lokale informatiebehoefte die er is bij gemeenten en de resultaten waardevoller zijn.
- Doordat het onderzoek beter op de lokale informatiebehoefte aansluit kunnen raadsleden, inwoners en adviesraden ook beter meegenomen worden in de uitleg van de resultaten.
- De gemeenten die het ceo in eerste instantie vooral uitvoerden omdat het een wettelijke verplichting was, ervaren door de overstap naar de 'nieuwe stijl' meer intrinsieke motivatie om het ceo uit te voeren.
- Een aantal gemeenten stelt in het ceo vragen over specifieke voorzieningen en gebruikt de resultaten om in gesprek te gaan met aanbieders. Zij hebben bijvoorbeeld maar één aanbieder van hulpmiddelen. Dus als er signalen van ontevredenheid naar voren komen uit het ceo over de termijn waarop reparaties van hulpmiddelen plaatsvinden, gebruikt men deze om in gesprek te gaan met de aanbieder over de aangegeven problemen.

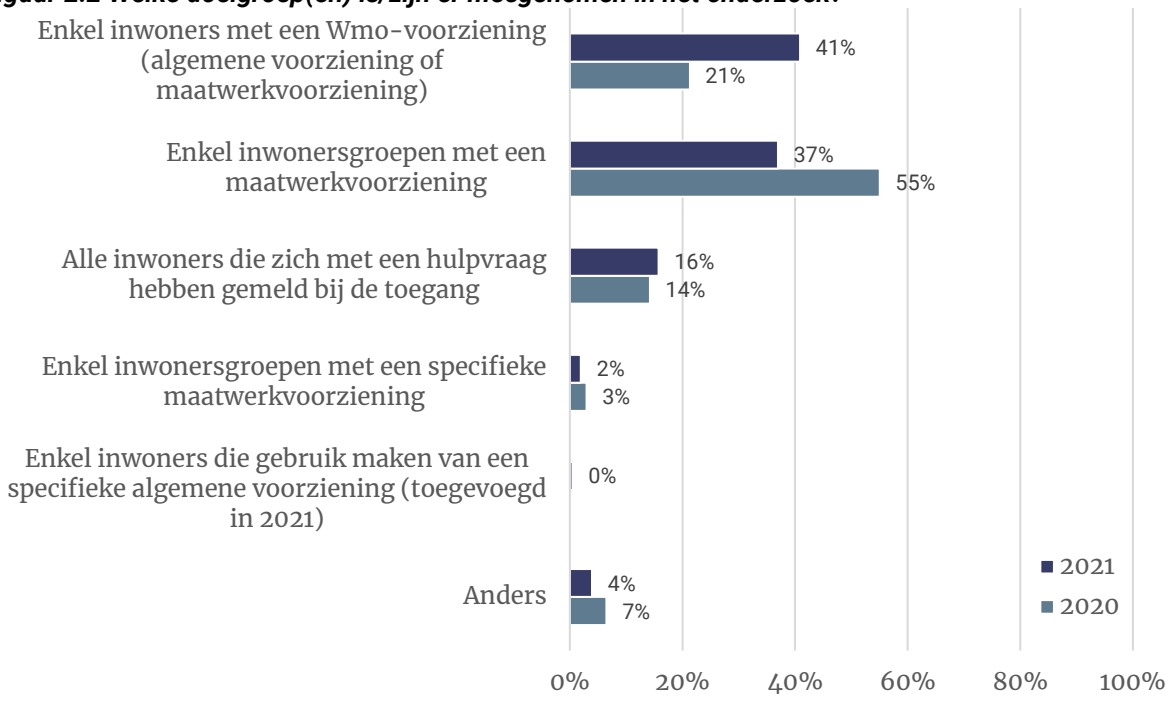
Naast voordelen worden ook nadelen genoemd:

- Door de overstap naar een nieuwe methode moeten gemeenten de vergelijking met voorgaande jaren loslaten. Dit is daarmee ook een mogelijke verklaring voor de afname van het aandeel gemeenten dat aangeeft vergelijking met voorgaande jaren als doel van het ceo te hebben. Overigens is voor deze geïnterviewde gemeenten een regionale vergelijking, of een vergelijking met buurtgemeenten, voldoende om de vinger aan de pols te houden.
- Het kost tijd en capaciteit om een nieuw traject op te zetten. Er moet intern voldoende draagvlak en basis zijn voor het ontwikkelen van een cliëntervaringsonderzoek 'nieuwe stijl'. Daarbij is het belangrijk een stip op de horizon te hebben: het doel van de nieuwe ceo's moet duidelijk zijn.

## 2.2 Doelgroep

**Meeste gemeenten nodigen de inwoners met een algemene en/of maatwerkvoorziening uit**
De meeste gemeenten bevragen tijdens het ceo zowel inwoners met een algemene voorziening als een maatwerkvoorziening Wmo (41%). Op nummer twee staat het uitnodigen van inwoners met een maatwerkvoorziening (37%). Vergeleken met 2020 kiezen minder gemeenten voor deze doelgroep. Een kleine groep gemeenten nodigt alle inwoners uit die zich met een hulpvraag melden bij de toegang, ongeacht of zij vervolgens een Wmo-voorziening ontvangen of niet.

***Figuur 2.2 Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek?***




**Interviews: melders betrekken in onderzoek geeft niet altijd gewenste resultaat**
De meeste van de geïnterviewde gemeenten benaderen voor het ceo de cliënten met een beschikking die in de afgelopen periode contact hadden met de gemeente. Sommige gemeenten nodigen cliënten uit die in de afgelopen maand contact hadden, andere gemeenten kiezen voor een langere periode.

Enkele gemeenten nodigen alle inwoners uit die zich melden met een hulpvraag bij de gemeente, ongeacht of dit vervolgens leidt tot een Wmo-beschikking of niet. De groep die uiteindelijk geen voorziening toegewezen kreeg, wordt 'melder' genoemd. Hierbij geven gemeenten wel aan dat de respons (met name onder de melders) relatief laag is. Ook ervaren sommige cliënten, die uiteindelijk geen voorziening hebben gekregen, het ontvangen van een vragenlijst als vervelend. Daarnaast is de informatie die gemeenten hiermee ophalen niet specifiek gericht op de Wmo-cliënten omdat ook anderen bevraagd worden. De lage respons en beperkte informatie die dit opleverde over de Wmo-cliënten was voor een van de geïnterviewde gemeenten een reden om te stoppen met het bevragen van de melders. Andere gemeenten gebruiken de opgehaalde informatie om de toegang te verbeteren.

### Kleine gemeenten nodigen hele populatie uit

Meer dan de helft van de gemeenten (54%) hebben geen steekproef getrokken en hebben alle cliënten binnen hun gemeente uitgenodigd. Dit komt logischerwijs vaker voor bij gemeenten met kleinere inwoneraantallen (en dus kleinere Wmo-populatie). Een aselecte steekproef wordt vaker getrokken in gemeenten met grotere inwoneraantallen. Vier op de tien gemeenten hebben een willekeurige doelgroep benaderd. Vier procent heeft een casusselectie gemaakt.

***Tabel 2.1 Steekproeftrekking naar inwoneraantal gemeenten***

| | < 20.000 | 20.000-49.999 | 50.000-99.999 | >= 100.000 | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| Aselecte steekproef: een willekeurige groep inwoners is benaderd | 27% | 39% | 61% | 71% | 42% |
| Geen steekproef: elke inwoner uit de doelgroep is benaderd | 67% | 58% | 39% | 18% | 54% |
| Gestratificeerde steekproef: er is sprake van casusselectie | 6% | 4% | 0% | 12% | 4% |

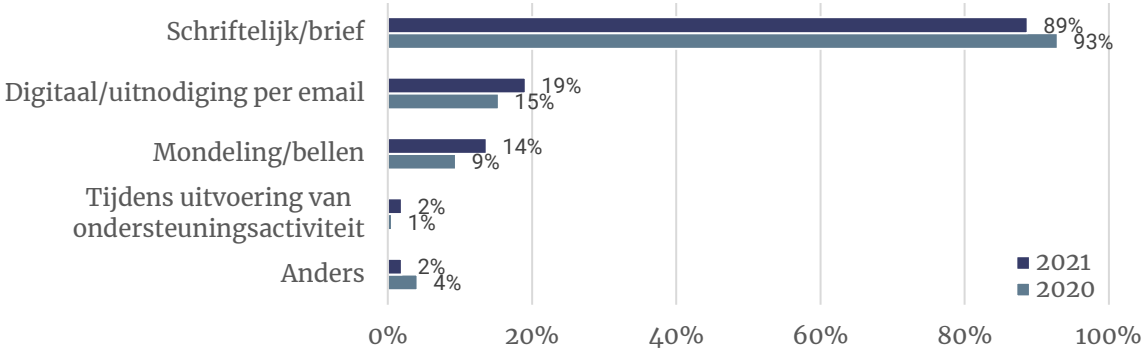
### Best practices: enkel moeilijkste doelgroep benaderen

Een van de geïnterviewde gemeenten kiest ervoor om zich met de ceo's alleen te richten op de moeilijkst bereikbare cliënten met ingewikkelde problematiek, meerdere betrokken hulpverleners die met meerdere wetten te maken hebben. Zij voeren interviews uit met deze cliënten om te onderzoeken waar zij tegenaan lopen en hoe ze de ondersteuning voor deze groep kunnen verbeteren. Ze geven aan dat je hiervoor als gemeente wel sterk in je schoenen moet staan omdat dit op zoek gaan naar kritiek is, maar dat dit juist zeer waardevolle resultaten oplevert over hoe de gemeente in dit soort ingewikkelde casussen het best kan ondersteunen.

### Gemeenten kiezen veelal voor schriftelijke benadering

De meeste gemeenten kiezen ervoor om cliënten uit te nodigen via een schriftelijke benadering. Een vijfde van de gemeenten heeft een digitale uitnodiging verstuurd. Een kleinere groep van 14 procent is mondeling benaderd, bijvoorbeeld telefonisch. Vier gemeenten maakten gebruik van een ondersteuningsactiviteit (bijvoorbeeld bij het spreekuur van het wijkteam) om inwoners te attenderen op het onderzoek. Tabel 2.2 laat zien dat gemeenten onder de 20.000 inwoners minder vaak een schriftelijke benadering inzetten.

***Figuur 2.3 Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***



*Tabel 2.2 Benadermethode naar inwoneraantal gemeenten (meerdere antwoorden mogelijk)*

| | < 20.000 | 20.000-49.999 | 50.000-99.999 | >= 100.000 |
|---|---|---|---|---|
| Schriftelijk/brief | 76% | 94% | 90% | 88% |
| Digitaal/uitnodiging per email | 24% | 17% | 17% | 18% |
| Mondeling/bellen | 24% | 10% | 14% | 6% |
| Tijdens uitvoering van een ondersteuningsactiviteit | 0% | 1% | 0% | 18% |
| Anders | 0% | 1% | 3% | 12% |

**Interviews: schriftelijke benadering van cliënten onmisbaar voor goede respons**
Uit de resultaten en de interviews blijkt dat een schriftelijke benadering van Wmo-cliënten het beste werkt voor de doelgroep. Cliënten hebben wel in de meeste gevallen de mogelijkheid om de vragenlijst ook digitaal in te vullen. Wanneer cliënten zowel een schriftelijke als een digitale invulmogelijkheid ontvangen is het niet ongebruikelijk dat 80 procent van de cliënten de vragenlijst schriftelijk invult. Dit is ook niet verwonderlijk omdat ouderen over het algemeen minder digitaal vaardig zijn. De wens om over te stappen naar een digitale manier van benaderen van cliënten is er wel bij gemeenten.

Gemeenten die hebben geëxperimenteerd met andere manieren van uitnodigen, door bijvoorbeeld alleen uitnodigingen te sturen per mail, merken echter dat dit zorgt voor een (veel) lagere respons. Wanneer er een lagere respons is, kiezen gemeenten ervoor om 1) meer digitale uitnodigingen te versturen (en daarmee mogelijk ook cliënten te benaderen die al langere tijd geen contact met de gemeente hebben gehad) of 2) alsnog een schriftelijke invulmogelijkheid aan te bieden. Schriftelijke vragenlijsten zijn arbeidsintensiever om te verwerken en daarmee ook duurder dan het sturen van een digitale vragenlijst maar blijven vooralsnog dé manier om een hogere respons te behalen onder Wmo-cliënten.

**Best practices: alternatieven voor schriftelijke benadering**
Sinds de start van de ceo's zijn vooral schriftelijke vragenlijsten de manier gebleken om een goede respons te halen. Verschillende gemeenten hebben inmiddels geëxperimenteerd met alternatieven voor het versturen van schriftelijke vragenlijsten. Hieronder volgt eerst een voorbeeld van een gemeente waarbij dit niet goed uitpakte en daarna een gemeente waar het wel lukt om een goede respons te behalen zonder schriftelijke vragenlijst.

**Alleen uitnodigingen per mail versturen werkt niet voor doelgroep**
Een geïnterviewde (middelgrote) gemeente stapte over naar het alleen digitaal uitnodigen van Wmo-cliënten voor het ceo, maar is hierop teruggekomen wegens een flink gedaalde respons. Elke maand ontvingen de nieuwe cliënten een uitnodiging voor het onderzoek per mail. Na een zeer lage respons hierop, besloot de gemeente weer terug te gaan naar het versturen van papieren uitnodigingen en vragenlijsten. Gezien de hogere kosten die zijn verbonden aan het versturen van schriftelijke vragenlijsten en verwerken hiervan besloot de gemeente de frequentie van het versturen van uitnodigingen terug te brengen naar vier keer per jaar. Zonder het bieden van een alternatief voor het digitaal invullen van de vragenlijst werkt de overstap van papier naar digitaal dus negatief op de respons.

**Succesvol stoppen met papieren vragenlijsten door telefonische benadering**
Een andere middelgrote gemeente is sinds dit jaar gestopt met het versturen van papieren vragenlijsten. In plaats daarvan kunnen cliënten contact opnemen met het klantcontactcentrum van de gemeente om de vragenlijst telefonisch in te vullen. Deze gemeente benadert haar cliënten waar mogelijk per mail. Cliënten van wie geen mailadres beschikbaar is ontvangen een brief met daarin een link naar de website waar de vragenlijst kan worden ingevuld. Daarnaast is in de brief vermeld dat cliënten het klantencontactcentrum van de gemeente kunnen bellen om de vragenlijst telefonisch in te vullen. De respons met deze methode is vergelijkbaar met het versturen van schriftelijke vragenlijsten. Daarnaast vinden sommige cliënten die bellen het prettig dat zij ook meteen andere vragen kunnen stellen aan de gemeente en dat vragen die opkomen tijdens het invullen van de vragenlijst direct beantwoord of doorgezet kunnen worden.

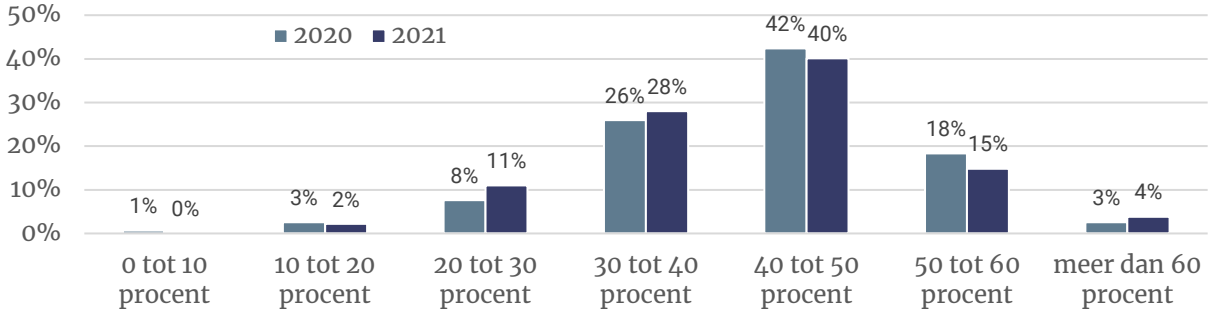
## 2.3 Respons

**Gemeenten tevreden over de respons**
Over het algemeen zijn gemeenten zeer tevreden over de respons op hun ceo Wmo. Het gemiddelde responspercentage van ceo's Wmo is 42 procent.

Ervan uitgaande dat een meerderheid van de gemeenten 1.000 cliënten (of meer) aselect uitnodigden voor het cliëntervaringsonderzoek kan ervan uit worden gegaan dat deze resultaten betrouwbaar en representatief zijn. De resultaten zijn betrouwbaar (genoeg) omdat bij een respons van 42 procent de nauwkeurigheidsmarge onder de 5 procent blijft (+- 4%).
Deze 5 procent werd ten tijde van de verplichte vragenlijst gehanteerd als grens om te spreken van betrouwbare resultaten. De minimaal benodigde respons om deze 5 procent te halen is afhankelijk van het totaal aantal cliënten ongeveer 325 tot 350 (+- 34% respons). Hierbij moet opgemerkt worden dat cliënten met grotere fysieke en/of psychische problematiek (met name bij beschermd wonen) of cliënten die een weinig ingezette voorziening ontvangen (met name bij financiële vergoedingen voor vervoer en logeervoorzieningen) over het algemeen ondervertegenwoordigd in de respons zijn. Voor deze groepen zijn de resultaten minder vaak representatief en zijn kwalitatieve onderzoeksmethoden aan te bevelen.

Een derde van de gemeenten beoordeelt de respons in hun gemeente als ruim voldoende. Zes op de tien gemeenten geven een voldoende. Een klein aandeel is niet tevreden (6%). Bij de meeste gemeenten ligt de respons tussen de 40 en 50 procent. Gemeenten met een inwoneraantal boven de 100.000 hebben gemiddeld genomen een lagere respons dan gemeenten met minder inwoners (zie Tabel 2.3). Een deel van de gemeenten heeft een lagere respons, maar dit lijkt vooral te komen doordat deze gemeenten een volledig kwalitatief ceo uitvoerden. Wanneer gemeenten kwalitatieve methoden (bijvoorbeeld interviews) inzetten, hebben gemeenten een lagere respons. Deelname aan een interview vraagt meer van de cliënt in vergelijking met het invullen van een vragenlijst, vandaar dat de respons ook lager is bij dit soort uitnodigingen. Deze gemeenten beoordelen de respons dan ook niet als onvoldoende.

*Figuur 2.4 Responspercentage (n=182)*




*Tabel 2.3 Inwoneraantal gemeenten en meest voorkomende responscategorie*

| Inwoneraantal gemeente | Respons % (meest voorkomende categorie) |
|---|---|
| <20.000 | 40-50% (45% van de gemeenten in deze categorie) |
| 20.000-49.999 | 40-50% (43% van de gemeenten in deze categorie) |
| 50.000-99.999 | 40-50% (40% van de gemeenten in deze categorie) |
| >100.000 | 30-40% (53% van de gemeenten in deze categorie) |

### Brede en persoonlijke benadermethode als tip voor hogere respons

Gemeenten kregen de vraag in het aanvraagformulier om tips te geven hoe de respons verhoogd kan worden. Hieronder de belangrijkste tips van gemeenten op volgorde van hoe vaak de tip is genoemd:

1 Stuur een herinnering.
2 Bied de mogelijkheid aan om de vragenlijst op meerdere manieren in te kunnen vullen. Een schriftelijke vragenlijst wordt gezien als de belangrijkste manier.
3 Persoonlijke benadering van inwoners, bijvoorbeeld door een huisbezoek of telefonische afname van de vragenlijst.
4 Stel een korte en duidelijke vragenlijst op.
5 Maak een goede selectie van de doelgroep.
6 Vaker in het jaar meten of continu, zodat inwoners kort na het contact met de gemeente of de ondersteuning een vragenlijst krijgen.
7 Vooraf aan het ceo kan worden geattendeerd dat het onderzoek eraan komt en kan het helpen om er aandacht aan te geven via de lokale krant.
8 Stuur een duidelijke uitnodigingsbrief, met een persoonlijke benadering. Eigen postmateriaal van de gemeente en een handtekening van de wethouder zijn hierbij concrete tips.

### Continu meten leidt vooralsnog niet tot hogere respons

Waar gemeenten juist verwachten dat continu meten zorgt voor een hogere respons, blijkt dit vooralsnog niet het geval. Een mogelijke verklaring hiervoor is de benaderwijze: gemeenten kiezen bij de organisatie van continu meten er mogelijk vaker voor om, bijvoorbeeld om kostentechnische of capaciteitsredenen, gebruik te maken van digitale benadermethoden, terwijl eerder bleek dat de schriftelijke methode de meeste respons oplevert. Het effect van het snel na een contactmoment aanschrijven, wordt weggenomen door een digitale benaderwijze, terwijl inwoners vaak behoefte hebben aan een schriftelijke (of telefonische) benaderwijze. In het aanleverformat is niet gesteld op welke manier inwoners een vragenlijst konden invullen, dus het was niet mogelijk om dit verband verder te onderzoeken.

**Interviews: meerdere keren per jaar meten leidt tot kwalitatief betere respons**
In interviews leggen gemeenten uit dat hoewel continu meten veelal niet leidt tot een hogere respons, de respons kwalitatief gezien wel beter is. Cliënten hebben de ervaringen met de gemeente en ondersteuning nog vers in het geheugen en kunnen daardoor de vragen beter beantwoorden. Gemeenten hebben daardoor meer aan de resultaten. Daarnaast is de respons bij enkele gemeenten met het continu meten wel hoger dan voorgaande jaren. Een andere tip die gemeenten geven om de respons te verhogen is betrokkenheid van de uitvoering bij het onderzoek, dus bijvoorbeeld van het wijkteam die de toegang organiseert. Als deze de cliënt aanspoort om de vragenlijst in te vullen of zelfs de uitnodiging persoonlijk toestuurt leidt dit tot een hogere respons.

## 2.4 Invloed van corona

**Volgens ruim de helft geen invloed van corona**
Aan de gemeenten is gevraagd of de coronaomstandigheden nog invloed hebben gehad op (uitvoering van) de onderzoeksopzet en/of de uitkomsten. Van de 166 gemeenten die deze open vraag invulden, gaf 55 procent van de gemeenten aan dat de coronaomstandigheden geen invloed hadden. Een vijfde denkt dat de resultaten van het ceo mogelijk beïnvloed zijn, bijvoorbeeld door aangepaste dienstverlening. Een ander gevolg van de coronacrisis is dat gemeenten een andere methode kozen om live contact met inwoners te vermijden (10%). Verder hebben sommige gemeenten vertraging opgelopen in het onderzoeksproces of extra vragen toegevoegd over de invloed van de coronacrisis. Tot slot denkt een enkele gemeente dat de respons lager is, of hebben de maatregelen geleid tot een aanpassing van het onderzoekstraject (andere tijdstippen gekozen voor gesprekken door de avondklok).

## 2.5 Conclusie
Uit dit hoofdstuk volgen een aantal concrete bevindingen over de organisatie van de cliëntervaringsonderzoeken over 2021.

- Gemeenten zien het ceo Wmo als een middel om van te leren. Sinds de methode in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het ceo minder als een verplichting en is er sprake van meer intrinsieke motivatie voor het uitvoeren van het ceo.
- De keuze voor de doelgroep van het ceo is lokaal verschillend. Zo nodigen gemeenten een specifieke doelgroep uit waarin zij geïnteresseerd zijn en kiezen zij de onderzoeksmethode waarvan zij denken dat deze het best passend is. Ondanks de verschillen die hier ontstaan, zijn de meeste gemeenten het wel eens over de benadermethode: een schriftelijke vragenlijst zorgt (nog steeds) voor de meeste respons. Als alternatief voor een hoge respons noemen diverse gemeenten persoonlijk contact met de inwoner, bijvoorbeeld telefonische afname van de vragenlijst (door een onderzoeksbureau of door inwoners te laten bellen naar het klantcontactcentrum). Ook het sturen van een herinnering leidt tot een hogere respons.
- Gemiddeld is de respons van de ceo's Wmo 42 procent. Gemeenten met een inwoneraantal boven de 100.000 hebben vaker een lagere respons dan gemeenten met minder inwoners.
- Er is niet direct een link tussen continu meten en een hogere respons, waar gemeenten dit wel verwachten. Mogelijk komt dit doordat gemeenten bij de organisatie van continu meten ervoor kiezen om, bijvoorbeeld om kostentechnische of capaciteitsredenen, vaker gebruik te maken van digitale benadermethoden, terwijl dit vaak niet tot hoge respons leidt.

# 3 Onderzoeksmethoden ceo's Wmo

## 3.1 Toegepaste onderzoeksmethoden

**Merendeel gemeenten laat ceo Wmo uitvoeren door externe onderzoeksbureaus**
Het grootste deel van de gemeenten (87%) laat het ceo Wmo uitvoeren door een extern onderzoeksbureau. Dit is een toename ten opzichte van 2020 (82%). In vergelijking met 2020 voeren minder gemeenten het onderzoek zelf uit of laten het uitvoeren door een aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau (2020: 20%, 2021: 16%). Twee gemeenten vroegen aanbieders van Wmo ondersteuning om het ceo Wmo uit te voeren. Geen enkele gemeente liet het onderzoek uitvoeren door inwoners of ervaringsdeskundigen zelf.

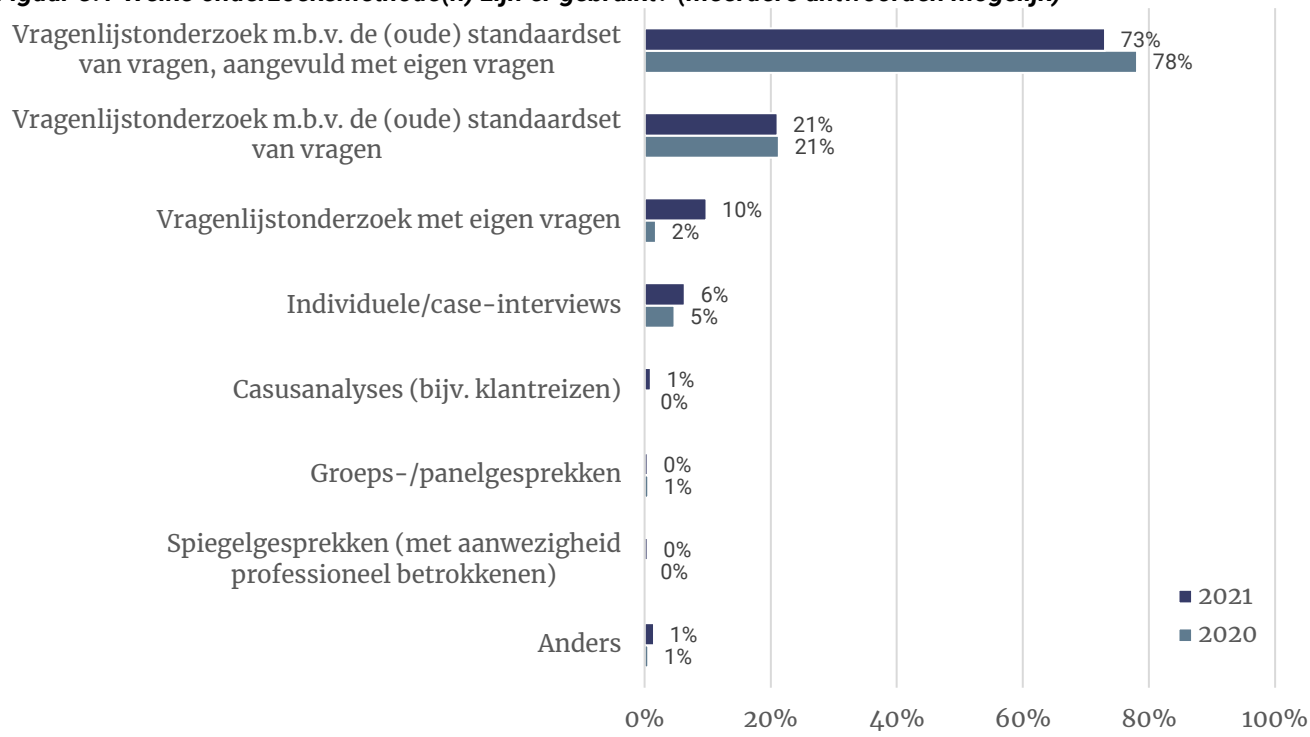
Bijna alle gemeenten voeren één ceo Wmo uit (90%). Vijf procent van de gemeenten voert meerdere gelijkwaardige ceo's uit. Eenzelfde groep voert één hoofd ceo Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken.

***Tabel 3.1 Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd? (meerdere antwoorden mogelijk)***

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Extern onderzoeksbureau | 82% | 87% |
| Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau | 20% | 16% |
| Aanbieders van Wmo ondersteuning | 1% | 1% |
| Inwoners/ervaringsdeskundigen | 1% | 0% |
| Anders | 1% | 1% |

**Standaardset vragen aangevuld met eigen vragen blijft meest gebruikte methode**
Bijna driekwart van de gemeenten (73%) maakt gebruik van de (oude) standaardset met tien vragen, aangevuld met eigen vragen. Wel is dit percentage lager dan in 2020 (78%). Circa een vijfde maakt nog gebruik van de (oude) standaardset vragen zonder toevoegingen. Voor 2021 hebben meer gemeenten een eigen vragenlijst opgesteld: 10 procent tegenover 2 procent in 2020. Een kleine groep heeft als methode interviews gehouden met cliënten (6%). Casusanalyses, groepsgesprekken of spiegelgesprekken worden niet of nauwelijks ingezet. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners zetten vaker een eigen vragenlijst uit dan kleinere gemeenten.

***Figuur 3.1 Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)***



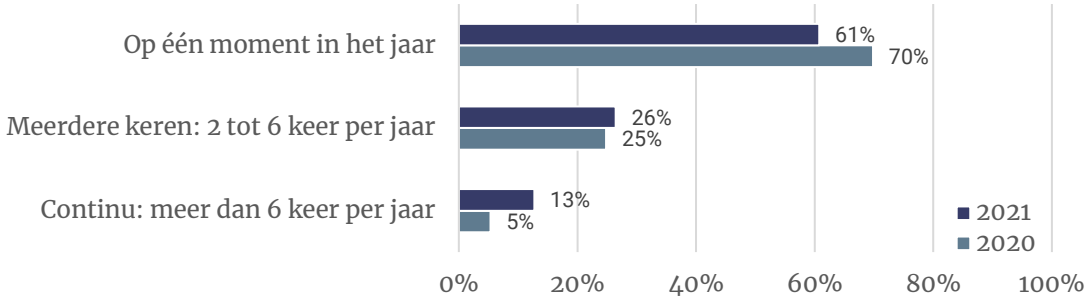

**Interviews: vergelijking met voorgaande jaren reden voor vasthouden aan oorspronkelijke vragenlijst**

Geïnterviewde gemeenten leggen uit dat zij ervoor hebben gekozen om, ondanks dat het niet langer verplicht is, de voorheen verplichte vragen te blijven gebruiken. Hun voornaamste reden hiervoor is om te kunnen blijven vergelijken met de resultaten van voorgaande jaren. Veel gemeenten hebben ter aanvulling en verdieping op deze tien vragen in de loop der jaren een aantal aanvullende vragen toegevoegd. Deze vragen gaan veelal over het keukentafelgesprek, de ontvangen hulp of informele ondersteuning. Ook zijn er gemeenten die de strekking van de verplichte vragen hebben aangehouden maar de formulering hebben aangepast om deze beter te laten aansluiten op hoe de Wmo georganiseerd is binnen de gemeente. De wens om de vragenlijst te veranderen leeft wel bij sommige gemeenten. Dit vergt echter een aanzienlijke tijdsinvestering, waar met name bij kleinere gemeenten niet altijd capaciteit voor is.

### Meer gemeenten zijn continu gaan meten

Vergeleken met 2020 meten meer gemeenten nu continu (2020: 5%, 2021: 13%). Circa een kwart van de gemeenten meet twee tot zes keer per jaar. Zes op de tien gemeenten voeren het ceo Wmo op één moment in het jaar uit. In 2020 waren dit nog zeven op de tien gemeenten. Er is geen duidelijk verschil in het inwoneraantal per gemeente of gemeenten continu gaan meten. De grootste gemeenten voeren vaak één keer per jaar een onderzoek uit. Uit de gesprekken met gemeenten blijkt wel dat grotere gemeenten vaak meerdere onderzoeken per jaar uitvoeren onder verschillende doelgroepen.

***Figuur 3.2 Hoe vaak is er gemeten?***




***Tabel 3.2 Aantal metingen naar inwoneraantal gemeenten***

| | < 20.000 | 20.000-49.999 | 50.000-99.999 | >= 100.000 |
|---|---|---|---|---|
| Op één moment in het jaar | 55% | 62% | 55% | 76% |
| Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar | 33% | 26% | 28% | 12% |
| Continu: meer dan 6 keer per jaar | 12% | 12% | 17% | 12% |

## 3.2 Ontwikkelingen in stijl

### Nieuwe stijl ceo in opkomst

Sinds 2021 staat het gemeenten vrij om zelf een methode te kiezen om de cliëntervaringen te meten, mits zij de elementen toegang, kwaliteit en effecten terug laten komen in de opzet. Om erachter te komen of er een beweging te zien is in de stijl van ceo's die worden toegepast door gemeenten zijn de onderzoeksmethode en frequentie van het uitvoeren van metingen voor het ceo tegenover elkaar gezet. Wij onderscheiden drie verschillende stijlen (zie Tabel 3.3):

- De oude stijl: standaardset vragen (voorheen de 10 verplichte vragen), eventueel met aanvullende vragen, uitzetten op één moment in het jaar;
- Een volledig nieuwe stijl: eigen vragenlijst, kwalitatief onderzoek en/of continu meten;
- Een combinatie van stijlen: 1) standaardset vragen (met aanvullende vragen) én kwalitatief onderzoek, 2) een eigen vragenlijst of 3) continu meten met de standaardset vragen.

***Tabel 3.3 Oude stijl, nieuwe stijl of combinatie van stijlen***

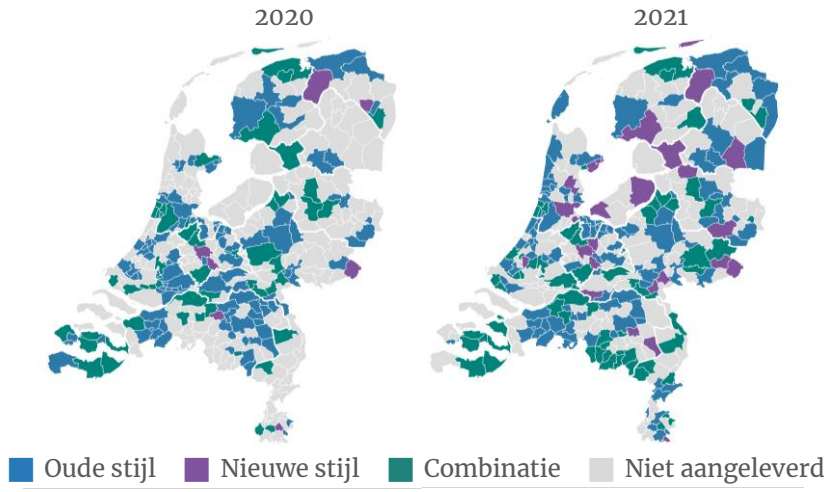
| | Standaardset vragen (met aanvullende vragen) | Gepersonaliseerd: kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst | Standaardset vragen (met aanvullende vragen) én kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst |
|---|---|---|---|
| Op één moment in het jaar | Oude stijl: 54% | Nieuwe stijl: 4% | Combinatie: 2% |
| Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar | Combinatie: 0% | Nieuwe stijl: 6% | Nieuwe stijl: 21% |
| Continu: meer dan 6 keer per jaar | Combinatie: 0% | Nieuwe stijl: 2% | Nieuwe stijl: 10% |

Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om een nieuwe stijl toe te passen voor het ceo Wmo. Over 2021 heeft 13 procent het ceo volgens nieuwe stijl uitgevoerd (kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst). In 2020 was dit slechts 4 procent. Een derde van de gemeenten maakt over 2021 gebruik van een combinatie van stijlen (2020: 30%). Ruim de helft van de gemeenten koos ervoor om voor de oude stijl te gaan door de standaardset vragen, eventueel aangevuld met eigen vragen, te gebruiken. Dit is een afname ten opzichte van 2020 waar twee derde van de gemeenten deze methode inzette. Figuur 3.3 is een landelijke weergave van alle gemeenten die het ceo uitvoerden en de stijl die zij hebben toegepast in 2020 en 2021.

***Tabel 3.4 Stijlen over 2020 en 2021***

| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Oude stijl | 66% (111 gemeenten) | 54% (111 gemeenten) |
| Nieuwe stijl | 4% (7 gemeenten) | 13% (26 gemeenten) |
| Combinatie | 30% (51 gemeenten) | 33% (67 gemeenten) |

***Figuur 3.3 Stijl van het uitgevoerde ceo Wmo over 2020 en 2021***




**Uitsplitsing:**
Gemeenten met grote inwoneraantallen (100.000 of meer) en stedelijke gemeenten passen vaker een ceo in oude stijl toe.

***Tabel 3.5 Stijl ceo Wmo naar inwoneraantal gemeenten***

| | < 20.000 | 20.000-49.999 | 50.000-99.999 | >= 100.000 |
|---|---|---|---|---|
| Oude stijl | 53% | 57% | 41% | 65% |
| Nieuwe stijl | 10% | 11% | 17% | 24% |
| Combinatie | 37% | 32% | 41% | 12% |

***Tabel 3.6 Stijl ceo Wmo naar mate van stedelijkheid gemeenten***

| | Zeer sterk stedelijk | Sterk stedelijk | Matig stedelijk | Weinig stedelijk | Niet stedelijk |
|---|---|---|---|---|---|
| Oude stijl | 50% | 63% | 63% | 48% | 46% |
| Nieuwe stijl | 17% | 13% | 10% | 13% | 15% |
| Combinatie | 33% | 24% | 27% | 39% | 38% |

**Interviews: redenen voor overstap van gemeenten naar continumeten**
Het vrijlaten van de vorm van het ceo is voor veel geïnterviewde gemeenten een impuls geweest om kritisch te kijken naar de uitvoering van het ceo en na te denken over nieuwe invullingen hiervan. De meerderheid van de geïnterviewde gemeenten stapte recent over naar een nieuwe methode van het uitvoeren van het ceo of is bezig met de ontwikkeling daarvan. Hierbij stappen gemeenten met name over van het eenmalig uitnodigen van cliënten voor het onderzoek naar meerdere keren per jaar uitnodigingen versturen. Op deze manier ontvangen cliënten een vragenlijst relatief kort na het contact met de gemeente.

Geïnterviewde gemeenten houden de vragenlijsten voor het ceo wel grotendeels hetzelfde als voorgaande jaren. De voornaamste motivatie om vast te houden aan de bestaande vragenlijst is de vergelijking met voorgaande jaren mogelijk houden en in sommige gevallen ook de vergelijking met andere gemeenten. Daarnaast vinden gemeenten het ook lastig om nieuwe manieren van de cliënttevredenheid meten te bedenken. Bij kleine gemeenten is er deels sprake van een gebrek aan middelen, capaciteit en onderzoeksexpertise om geheel nieuwe vragenlijsten of onderzoeksopzet op te stellen. Grotere gemeenten hebben meer middelen en capaciteit om een uitgebreider ceo op te zetten en in sommige gevallen ook onderzoekers in dienst en daarmee meer expertise in huis om na te denken over een andere opzet van het ceo. Daarnaast geeft een grote cliëntenpopulatie ook meer mogelijkheden om in te zoomen op een specifieke groep of het continu meten en monitoren van de cliënttevredenheid. Bij kleinere gemeenten is dit niet mogelijk omdat de aantallen van afzonderlijke metingen te klein zijn.

Redenen om over te stappen naar continumeten of meerdere metingen per jaar:
- Dichter op het moment zitten dat cliënten contact hadden met de gemeente. Gemeenten zagen namelijk de afgelopen jaren de respons teruglopen en merken dat het voor cliënten moeilijk is om antwoord te geven op de vragen uit het ceo als het contact al een jaar geleden is.
- Een deel van de gesproken gemeenten die zijn overgestapt op continu meten zien dat dit zorgt voor een hogere respons. Bij andere gemeenten is het responspercentage vergelijkbaar maar is de respons kwalitatief gezien beter. Cliënten kunnen de vragen beter invullen.
- Doordat de resultaten recenter zijn kan men binnen de gemeente hier meer mee. In plaats van dat de resultaten over 2021 halverwege 2022 binnenkomen. Op die manier kan er door gemeenten sneller ingespeeld worden op de ontwikkelingen.

Daarnaast kiezen sommige gemeenten er ook voor om op verschillende momenten de cliënt te bevragen. Zij sturen een vragenlijst vlak nadat de cliënt het eerste contact had met de gemeente en later nog een vragenlijst over de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de effecten daarvan. Hierbij is het volgens gemeenten die dit doen wel belangrijk om ervoor te zorgen dat cliënten zich niet overvraagd voelen. Cliënten vinden het bijvoorbeeld vaak te veel als zij een brief met herinnering ontvangen over de toegang en een aantal maanden later opnieuw een brief en herinnering over de kwaliteit en effecten. Gemeenten kiezen er daarom ook voor om weer terug te gaan naar één vragenlijst per cliënt per jaar.

**Best practices: combinatie kwalitatief en kwantitatief ceo**
De meeste gemeenten verzamelen voor het ceo alleen kwantitatieve data, al dan niet continu. Enkele gemeenten hebben echter ook een kwalitatief element ingebouwd in het cliëntervaringsonderzoek. Hieronder volgen twee voorbeelden daarvan.

Een geïnterviewde kleine gemeente voert het ceo uit samen met twee kleine buurgemeenten. Zij zijn in 2021 overgestapt van de standaardvragenlijst eens per jaar naar vier keer per jaar een kwantitatieve vragenlijst en elk kwartaal ook 15 interviews. Deze gemeenten hebben ervoor gekozen om ook interviews uit te voeren ter verdieping op de antwoorden uit de vragenlijst: *'we waren benieuwd naar het verhaal achter het antwoord'*.

Een andere geïnterviewde middelgrote gemeente heeft een onderzoeker in dienst en voert het ceo zelf uit. Cliënten worden twee maanden na het verstrekken van de beschikking schriftelijk uitgenodigd voor het onderzoek. Ter verdieping op deze resultaten kunnen cliënten aan het eind van de vragenlijst aangeven of ze mee willen doen aan een interview. Alle cliënten (45 cliënten in 2021) die zich hiervoor opgeven worden vervolgens teruggebeld door een medewerker van de gemeente: *'Het levert ons veel informatie op en cliënten vinden het fijn om op deze manier ook weer even contact te hebben met de gemeente.'*

## 3.3 Voor- en nadelen van stijlen

De verschillende stijlen brengen voor- en nadelen met zich mee. In de analyse zijn de belangrijkste voor- en nadelen van een ceo oude stijl naast die van een ceo nieuwe stijl gezet. In Tabel 3.7 zijn deze opgenomen. Deze komen uit de gesprekken met gemeenten en de antwoorden op de open vragen in het aanleverformat.

***Tabel 3.7 Voor- en nadelen ceo oude stijl en nieuwe stijl***

| Oude stijl | | Nieuwe stijl | |
|---|---|---|---|
| **Voordelen** | **Nadelen** | **Voordelen** | **Nadelen** |
| + Relatief minder arbeidsintensief voor gemeente. | - Cliënten kunnen vragen mogelijk minder goed beantwoorden omdat contact langer geleden is. | + Meer mogelijkheden om aan te sluiten bij de lokale situatie. | - Arbeidsintensiever voor gemeente. |
| + In één keer een grote groep cliënten bereiken. | - Geen onderscheid tussen verschillende ondersteuningsvormen. Cliënten met meerdere ondersteuningsvormen kunnen hierin geen onderscheid maken. | + Kwalitatief onderzoek: dit biedt de mogelijkheid om door te vragen naar de beleving van cliënten en biedt daarmee meer diepgang. | - Kwalitatief onderzoek: geen representatief onderzoek door het bevragen van een kleine doelgroep. |
| + Vergelijking mogelijk met voorgaande jaren en andere gemeenten die oude stijl aanhouden. | - Sommige gemeenten melden dat de opgehaalde informatie te weinig aanknopingspunten biedt voor verbetering. | + Continu meten: onderzoek leeft meer binnen de gemeente omdat men er meer mee bezig is en eventueel meerdere keren per jaar een rapportage ontvangt. | - Continu meten: in kleinere gemeenten is de maandelijkse instroom aan cliënten beperkt. Hierdoor duurt het lang voordat er voldoende respons is om uitspraken te kunnen doen. |
| | | + Continu meten: cliënten dichter op moment van contact bevragen, dus kwalitatief betere antwoorden | - Continu meten: continue schriftelijke benadering kost meer tijd en capaciteit om op te tuigen (daarom vaker gekozen voor digitale benadering, met als gevolg lagere respons). |
| | | | - Continu meten: cliënten kunnen een maand na contact met de gemeente nog niet altijd iets zeggen over de kwaliteit en effect van de hulp. |

**Interviews: vergelijking met andere gemeenten wordt gemist door deel van gemeenten**
Met het loslaten van de verplichte 10 vragen voor het ceo en het bijbehorende nieuwe aanleverformat, is ook de landelijke cijfervergelijking tussen gemeenten niet meer mogelijk. Hoewel de meeste geïnterviewde gemeenten positief zijn over het loslaten van de vaste vorm van het ceo, is het gebrek aan vergelijkingsmogelijkheden wel een aspect waar sommige gemeenten moeite mee hebben. Zij geven aan dat het prettig is om de eigen resultaten in landelijk perspectief te kunnen plaatsen en dat hier ook vanuit de gemeenteraad en wethouder(s) vraag naar is.

Een deel van de gemeenten laat het ceo om die reden uitvoeren door onderzoeksbureaus die op basis van de ceo's die zij uitvoeren een benchmark ontwikkelen. Anderen hebben (ook) afspraken gemaakt met buurgemeenten om dezelfde vragenlijst aan te houden en op die manier regionale vergelijking mogelijk te houden.

Een groot deel van de geïnterviewde gemeenten mist de vergelijking met andere gemeenten echter niet. Zij vinden met name de resultaten binnen de gemeente ten opzichte van voorgaande jaren belangrijk en vergeleken zichzelf toen het nog wel mogelijk was ook al weinig of niet met andere gemeenten.

## 3.4 Conclusie

Uit dit hoofdstuk volgen een aantal concrete bevindingen over de ontwikkelingen in de methoden van de cliëntervaringsonderzoeken.

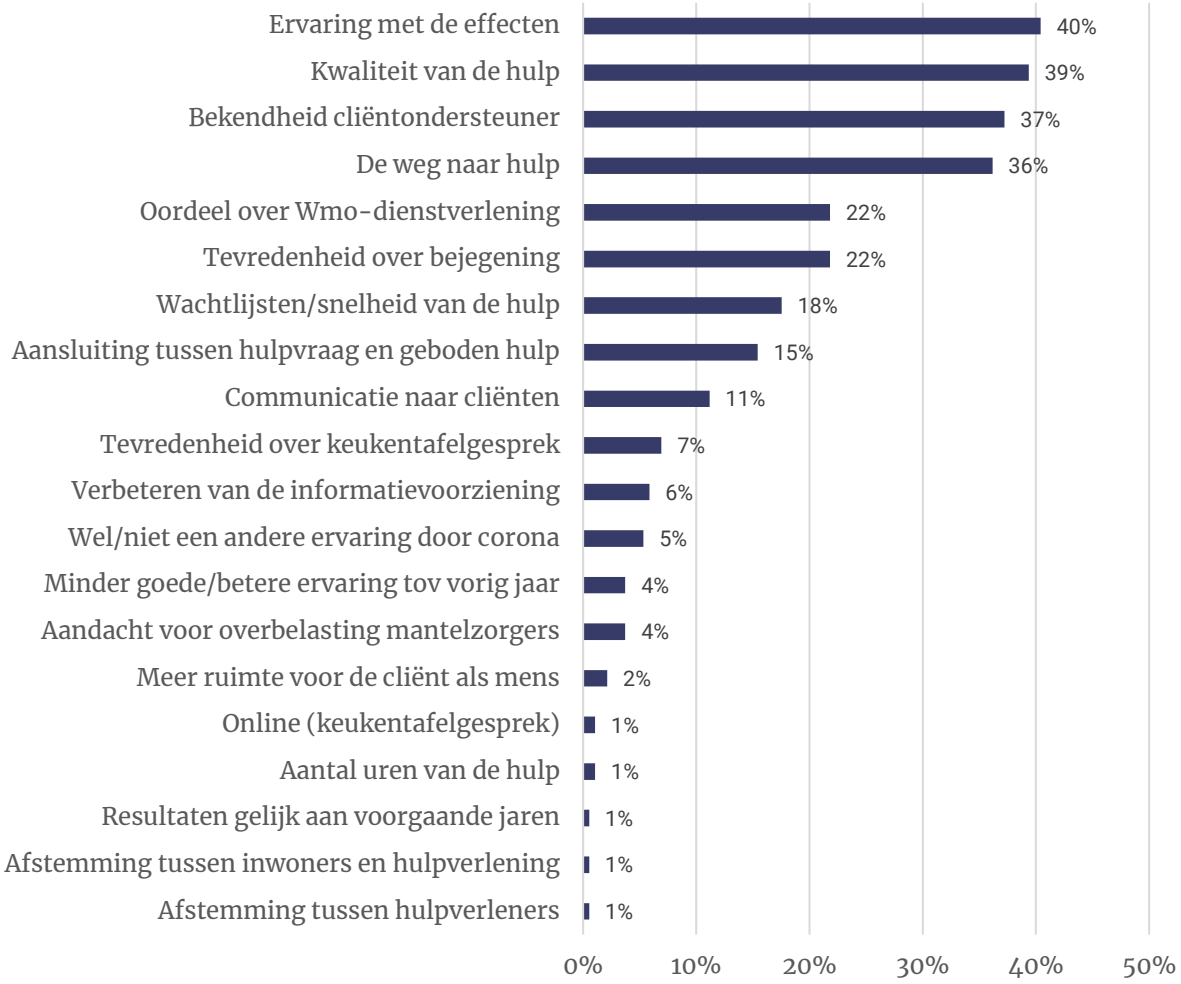
- De meest voorkomende onderzoeksmethode voor het ceo blijft nog altijd de standaard vragenset aangevuld met eigen vragen. Wel is er een verschuiving te zien. Meer gemeenten kozen voor een ceo nieuwe stijl of combinatie van stijlen.
- Verder is er een overstap te zien naar meer continu meten. Gemeenten kiezen hiervoor omdat cliënten het contact nog verser in het geheugen hebben wanneer zij kort daarna een vragenlijst ontvangen. Ook kan de gemeente zelf dan meer continu monitoren hoe het gaat. Het risico is echter dat cliënten overvraagd worden wanneer men meer dan één vragenlijst per jaar krijgt (over de toegang en vervolgens over de ondersteuning).
- Welke voor- en nadelen bij de verschillenden methoden zwaarder wegen, bepalen uiteindelijk hoe men het ceo uitvoert. Dan gaat het bijvoorbeeld over of gemeenten willen vergelijken met voorgaande jaren en andere gemeenten, of dat men juist specifieke lokale vragen willen stellen die meer aanknopingspunten geven voor het beleid. Ook capaciteit speelt een rol in de keuze.

# 4 Inhoudelijke uitkomsten ceo's Wmo

## 4.1 Drie belangrijkste uitkomsten

Gemeenten konden in de aanlevermodule via een open vraag aangeven wat ze de drie belangrijkste resultaten beschouwen. De reacties hierop zijn gecodeerd en geclusterd. Figuur 4.1 laat zien wat uit deze open antwoorden naar voren komt. Gemeenten geven aan dat zij de volgende vier bevindingen het vaakst als belangrijkste zien: 'Ervaring met de effecten' (40%), 'Kwaliteit van de hulp' (39%), 'Bekendheid cliëntenondersteuner' (37%) en 'De weg naar hulp' (36%). Deze thema's vertonen logischerwijs overeenkomsten met de drie aspecten uit de eerder verplichte basisvragen: toegang, kwaliteit en effecten. Enkele andere onderwerpen die vaak als belangrijk zijn bestempeld betreffen de Wmo-dienstverlening, de snelheid waarop men hulp ontving en de mate waarin de geboden hulp aansloot op de hulpvraag.

***Figuur 4.1 Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021? (gecodeerde open antwoorden, percentages gemeenten)***



**Algemene tevredenheid met ondersteuning**

Op basis van de open antwoorden blijkt de tevredenheid met de toegang naar hulp relatief hoog. Tussen de 70 en 82 procent van de cliënten weet waar zij terechtkunnen, 60 tot 84 procent is tevreden met de snelheid waarmee zij zijn geholpen en 78 tot 93 procent is tevreden met de manier waarop zij door de consulent zijn behandeld. Met veel verschillende fluctuaties is er geen duidelijke stijgende of dalende lijn te ontdekken met voorgaande jaren. Hieronder voorbeelden van gegeven antwoorden door gemeenten:

- *"72% van de respondenten wist goed waar hij/zij moest zijn met hun Wmo hulpvraag. De respondenten zijn ontevreden over de snelheid waarmee zij waren geholpen met hun Wmo hulpvraag. De respondenten zijn wel tevreden over de consulent die hen heeft geholpen. Zo geeft 82% van de respondenten aan dat de consulent hen serieus nam. Ook geeft 78% van de respondenten aan dat er tijdens een keukentafelgesprek gezamenlijk is gezocht naar oplossingen voor de hulpvraag."*
- *"In [gemeente] weet 79% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. 62% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn met hun hulpvraag. Ook zijn respondenten tevreden over de medewerker van de gemeente: zij werden serieus genomen (86%) en hebben samen naar een oplossing gezocht (79%). Vergeleken met de vorige meting is de tevredenheid over de toegang afgenomen."*

Ook bij de reacties van gemeenten over de 'Kwaliteit van de hulp' vallen met name de positieve resultaten op. Percentages respondenten die de ondersteuning positief evalueren reiken van 70 tot 95 procent. Er wordt zowel gesproken over stijgingen als dalingen van dit percentage, in vergelijking met het voorgaande jaar.

- *"De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed ervaren door meer dan 80% van de respondenten. Zij ervaren ook dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de ondersteuning hen helpt om de kwaliteit van leven te verbeteren."*
- *"In het onderzoek is gevraagd hoe de kwaliteit van ondersteuning wordt ervaren, 87% is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning. Daarnaast is 87% van de respondenten tevreden over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar."*

Op basis van de open antwoorden met betrekking tot 'Ervaring met de effecten' kan opnieuw geconstateerd worden dat in de meeste gevallen de ondersteuning voor positieve effecten zorgt, met 75 tot 90 procent van de respondenten die positief oordeelt over zelfredzaamheid, zelfstandigheid en een betere kwaliteit van leven dankzij de ondersteuning.

- *"De Wmo cliënten van de gemeente [...] zijn in meerderheid (heel) tevreden over de geboden Wmo ondersteuning. Het effect van de ondersteuning is nog steeds hoog: het percentage cliënten dat aangeeft 'zich beter te kunnen redden' en 'een betere kwaliteit van leven te hebben' scoort nog steeds hoog met 83% en respectievelijk 80%."*
- *"91% van de cliënten kan zich beter redden door de hulp die zij ontvangen, 86% kan beter de dingen doen die ze wil en 78% van de cliënten heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning."*
- *"Over het effect van de ondersteuning zijn de respondenten over het algemeen positief, 86% geeft aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning die ze krijgen. Ook kunnen respondenten door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen (87%) en ervaren ze een betere kwaliteit van leven (80%). 82% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning hen verder helpt."*

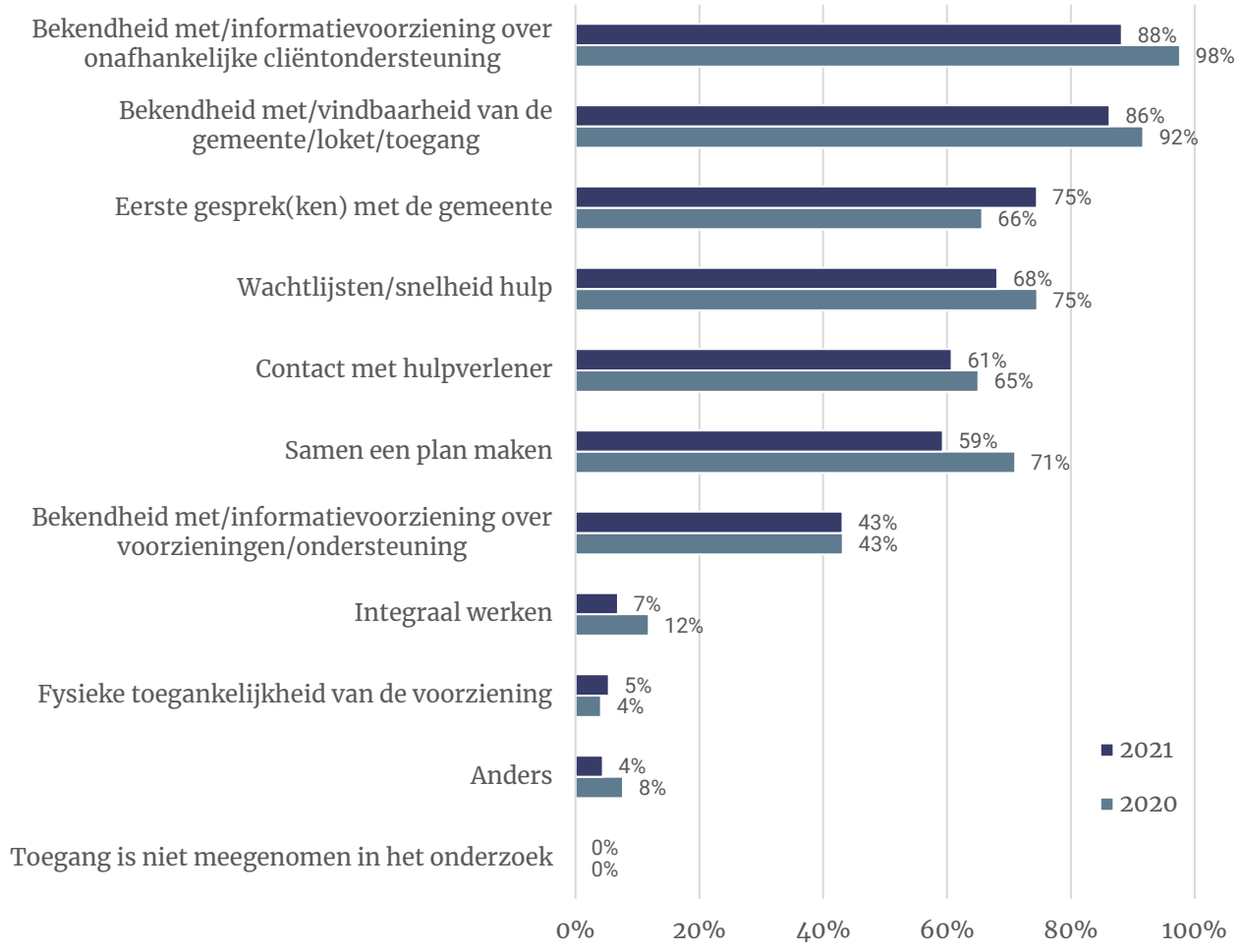
**Merendeel cliënten onbekend met onafhankelijke cliëntenondersteuner, wel lichte stijging**
Wat betreft de bekendheid met de onafhankelijke cliëntenondersteuner kan in het algemeen gesteld worden dat het merendeel van de cliënten niet van het bestaan op de hoogte is. Toch geven meerdere gemeenten aan een stijging te zien in bekendheid. Enkele andere gemeenten zien geen verandering of zelfs een lichte daling. Het percentage cliënten dat niet bekend is met deze optie varieert van 50 tot 80 procent.

- *"44,6% van de respondenten wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2021 is de gemeente gestart met het doorontwikkelen van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Een van de opgave in deze doorontwikkeling is het verbeteren van de bekendheid en vindbaarheid van de cliëntondersteuning. In 2020 lag dit percentage nog op 41,8%."*
- *"Na jaren van verdere afname stijgt de bekendheid nu twee jaar op rij. Met respectievelijk 17% bij jeugdzorg en 20% bekendheid bij Wmo cliënten is er nog veel te winnen."*
- *"Bijna de helft van de ondervraagden (46%) weet dat hij/zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat percentage was in de afgelopen jaren veel lager. We hebben in de gemeente ingezet op het vergroten van de bekendheid van cliëntondersteuning en die resultaten zijn nu goed zichtbaar."*
- *"De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is afgenomen met 4.7% tot 24,6%. Deze daling zien we al jaren, en is nu iets gestagneerd."*

## 4.2 Toegankelijkheid van de voorzieningen

Gemeenten konden aangeven welke aspecten van toegang zijn meegenomen in het onderzoek, door een keuze te maken uit meerdere antwoordopties. Het was hierbij mogelijk om meerdere antwoorden door te geven. In Figuur 4.2 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten dit heeft meegenomen. Ten opzichte van 2020 is bijna elk aspect minder vaak meegenomen in de onderzoeken, op 'Eerste gesprek(ken) met de gemeente' na. De grootste afname is te zien bij 'Samen een plan maken'. Een mogelijke verklaring voor deze algemene afname binnen het onderwerp 'toegang' is dat gemeenten in 2021 vaker voor een nieuwe stijl zijn gegaan en daardoor de standaardvragen vaker hebben losgelaten. Opvallend genoeg is deze mate van afname echter niet terug te zien bij de aspecten van de twee andere hoofdonderwerpen (zie de subhoofdstukken met betrekking tot 'kwaliteit' en 'effect').

***Figuur 4.2 Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***



In Tabel 4.1 en Tabel 4.2 staan de percentages per stijl van het ceo en per mate van stedelijkheid aangegeven. We zien een aantal verschillen. Ceo's oude stijl en combinatie hebben vaker de bekendheid van de cliëntondersteuner onderzocht. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker het aspect 'fysieke toegankelijkheid' mee. Gemeenten die niet tot matig stedelijk zijn nemen daarnaast vaker de bekendheid van de cliëntenondersteuner mee, dan zeer stedelijke gemeenten.

***Tabel 4.1 Meegenomen toegangsaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)***

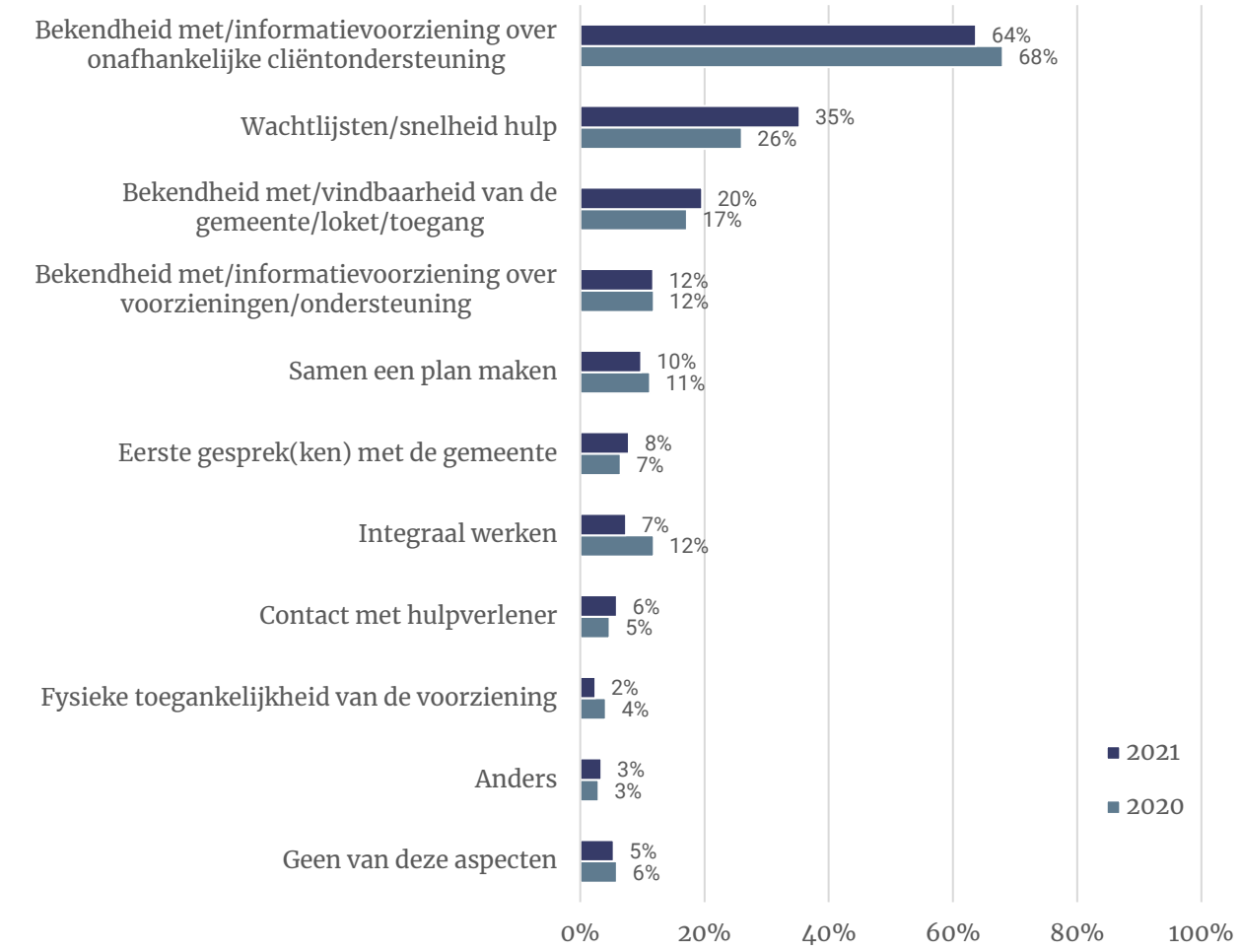
| | Oude stijl | Nieuwe stijl | Combinatie |
|---|---|---|---|
| Bekendheid onafhankelijke cliëntenondersteuning | 92% | 62% | 93% |
| Bekendheid/vindbaarheid van toegang | 86% | 85% | 87% |
| Eerste gesprek(ken) met de gemeente | 75% | 81% | 72% |
| Wachtlijsten/snelheid hulp | 65% | 62% | 76% |
| Contact met hulpverlener | 61% | 62% | 60% |
| Samen een plan maken | 59% | 65% | 58% |
| Bekendheid over ondersteuning | 41% | 38% | 48% |
| Integraal werken | 5% | 12% | 9% |
| Fysieke toegankelijkheid van voorziening | 3% | 12% | 7% |
| Anders | 3% | 8% | 6% |

***Tabel 4.2 Meegenomen toegangsaspecten naar mate van stedelijkheid (meerdere antwoorden mogelijk)***

| | Zeer sterk stedelijk | Sterk stedelijk | Matig stedelijk | Weinig stedelijk | Niet stedelijk |
|---|---|---|---|---|---|
| Bekendheid onafhankelijke cliëntenondersteuning | 58% | 84% | 88% | 92% | 96% |
| Bekendheid/vindbaarheid van toegang | 83% | 84% | 80% | 91% | 88% |
| Eerste gesprek(ken) met de gemeente | 50% | 71% | 76% | 78% | 77% |
| Wachtlijsten/snelheid hulp | 67% | 74% | 67% | 70% | 58% |
| Contact met hulpverlener | 75% | 63% | 59% | 58% | 62% |
| Samen een plan maken | 75% | 66% | 57% | 54% | 62% |
| Bekendheid over ondersteuning | 58% | 42% | 39% | 44% | 42% |
| Integraal werken | 8% | 5% | 4% | 10% | 4% |
| Fysieke toegankelijkheid van voorziening | 8% | 13% | 2% | 4% | 4% |
| Anders | 17% | 5% | 6% | 3% | 0% |

**Onbekendheid met cliëntenondersteuning belangrijkste aandachtspunt voor verbetering toegang**
Vervolgens kon men aangeven op welke aspecten van toegang men ruimte ziet voor verbetering, op basis van het onderzoek. In Figuur 4.3 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten dit heeft aangegeven. De volgorde is vrijwel gelijk aan het voorgaande jaar, met de 'Bekendheid met cliëntondersteuning' nog steeds overduidelijk als onderwerp met de meeste ruimte voor verbetering (64%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat cliënten alleen op zoek zijn naar cliëntondersteuning wanneer zij dit echt nodig hebben en het in andere gevallen niet onthouden dat deze mogelijkheid bestaat. Bij een relatief korte of eenvoudige hulpvraag vinden cliënten dit mogelijk overbodig of krijgen zij hulp van een naaste. 'Wachtlijsten/snelheid van hulp' staat opnieuw op de tweede plek en ziet een kleine toename (van 9%), wat betekent dat dit aspect sinds 2020 meer verbetering nodig heeft. Echter, 'Integraal werken' ziet een kleine afname (van 5%), wat betekent dat dit aspect sinds 2020 volgens gemeenten minder verbetering nodig heeft. Het feit dat slechts een kleine groep (5%) koos voor 'Geen van deze aspecten' is wederom een opvallend resultaat en impliceert dat de toegang naar zorg over de volle breedte nog steeds aandacht nodig heeft.

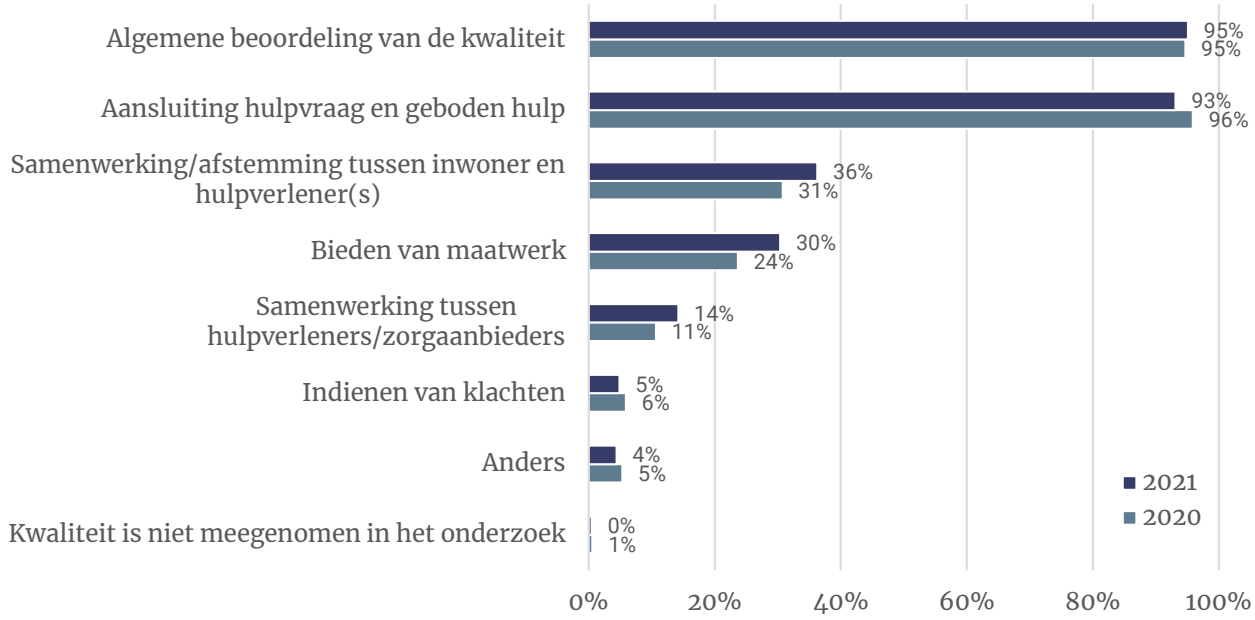
***Figuur 4.3 Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***



## 4.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Gemeenten konden aangeven welke aspecten van kwaliteit van de ondersteuning zijn meegenomen in het onderzoek, door een keuze te maken uit meerdere antwoordopties. Het was hierbij mogelijk om meerdere antwoorden door te geven. In Figuur 4.4 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten dit heeft meegenomen. De percentages komen sterk overeen met die van 2020. De grootste verschillen betreffen de aspecten 'Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)' en 'Bieden van maatwerk', welke respectievelijk 5 procent en 6 procent vaker zijn meegenomen in 2021. De twee aspecten die het vaakst zijn meegenomen, komen overeen met de drie aspecten uit de eerder verplichte basisvragen met betrekking tot 'Kwaliteit van de ondersteuning'.

***Figuur 4.4 Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***




In Tabel 4.3 en Tabel 4.4 staan het percentage per stijl van het ceo en per mate van stedelijkheid aangegeven. We zien een aantal verschillen. Ceo's oude stijl en combinatie hebben vaker de algemene beoordeling van de kwaliteit onderzocht. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker het aspect 'samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s)' mee. Zeer stedelijke gemeenten onderzoeken vaker het indienen van klachten dan gemeenten die niet tot sterk stedelijk zijn.

***Tabel 4.3 Meegenomen kwaliteitsaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)***

| | Oude stijl | Nieuwe stijl | Combinatie |
|---|---|---|---|
| Algemene beoordeling van de kwaliteit | 97% | 81% | 97% |
| Aansluiting hulpvraag en geboden hulp | 92% | 88% | 97% |
| Samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s) | 36% | 58% | 28% |
| Bieden van maatwerk | 29% | 46% | 27% |
| Samenwerking tussen hulpverleners | 13% | 15% | 16% |
| Indienen van klachten | 3% | 4% | 9% |
| Anders | 4% | 4% | 6% |

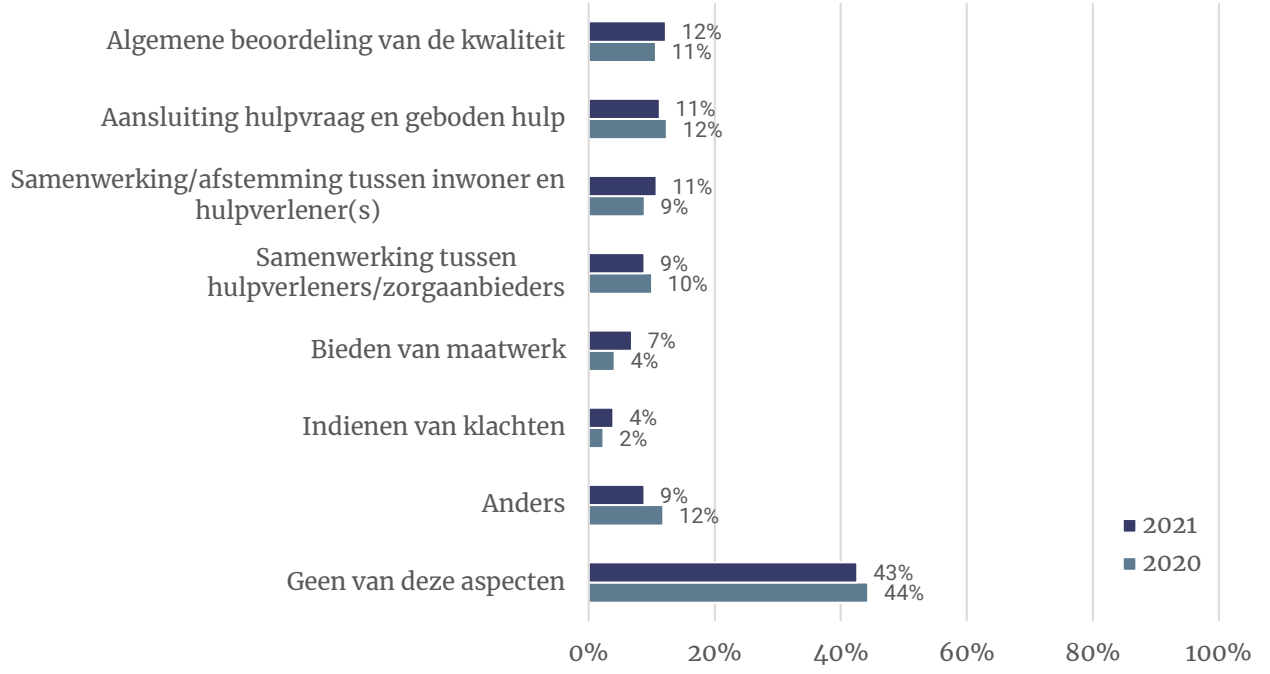
*Tabel 4.4 Meegenomen kwaliteitsaspecten naar mate van stedelijkheid (meerdere antwoorden mogelijk)*

| | Zeer sterk stedelijk | Sterk stedelijk | Matig stedelijk | Weinig stedelijk | Niet stedelijk |
|---|---|---|---|---|---|
| Algemene beoordeling van de kwaliteit | 100% | 95% | 92% | 97% | 92% |
| Aansluiting hulpvraag en geboden hulp | 100% | 89% | 96% | 92% | 92% |
| Samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s) | 33% | 32% | 41% | 39% | 27% |
| Bieden van maatwerk | 42% | 34% | 31% | 28% | 27% |
| Samenwerking tussen hulpverleners | 17% | 13% | 6% | 20% | 12% |
| Indienen van klachten | 25% | 5% | 2% | 4% | 4% |
| Anders | 17% | 5% | 4% | 3% | 4% |

### Tevredenheid over de resultaten met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning

Vervolgens kon men aangeven op welke aspecten van kwaliteit men ruimte ziet voor verbetering. In Figuur 4.5 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten dit heeft aangegeven. Opnieuw komen de percentages sterk overeen met die van 2020. Bijna de helft koos wederom voor 'Geen van deze aspecten', wat impliceert dat bijna de helft van de gemeenten tevreden is met de behaalde resultaten uit de onderzoeken. Dit wijkt af van de resultaten bij de aspecten van 'Toegang', waarbij slechts 5 procent voor deze optie ging. Er springen verder geen aspecten uit, al vraagt 'Indienen van klachten' volgens gemeenten wel de minste aandacht.

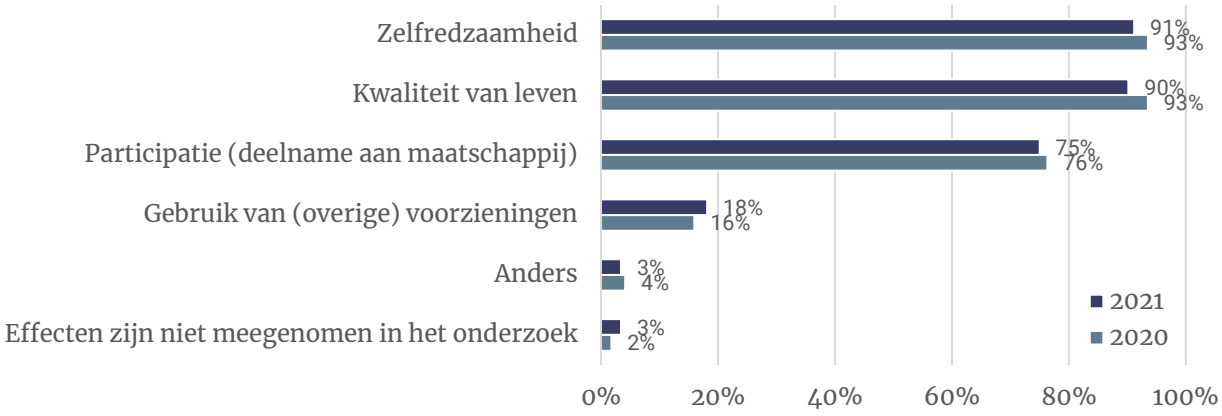
*Figuur 4.5 Op welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)*



## 4.4 Ervaren effecten

Gemeenten konden aangeven welke aspecten van de effecten van de ondersteuning zijn meegenomen in het onderzoek, door een keuze te maken uit meerdere antwoordopties. Het was hierbij mogelijk om meerdere antwoorden door te geven. In Figuur 4.6 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten deze effecten hebben meegenomen. Ook deze percentages komen sterk overeen met die van 2020, met minimale verschillen. De drie aspecten die het vaakst zijn meegenomen, komen overeen met de drie aspecten uit de eerder verplichte basisvragen met betrekking tot 'effecten van de ondersteuning'.

***Figuur 4.6 Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***




In Tabel 4.5 en Tabel 4.6 staan het percentage per stijl van het ceo en per mate van stedelijkheid aangegeven. We zien een aantal verschillen. Ceo's oude stijl en combinatie hebben vaker de aspecten 'Participatie' en 'Kwaliteit van leven' onderzocht dan ceo nieuwe stijl. Tussen gemeenten met verschillende mate van stedelijkheid vallen er geen verschillen op.

***Tabel 4.5 Meegenomen effectaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)***

| | Oude stijl | Nieuwe stijl | Combinatie |
|---|---|---|---|
| Zelfredzaamheid | 91% | 85% | 94% |
| Kwaliteit van leven | 92% | 73% | 94% |
| Participatie (deelname aan maatschappij) | 75% | 54% | 84% |
| Gebruik van (overige) voorzieningen | 21% | 8% | 18% |
| Effecten zijn niet meegenomen | 3% | 8% | 3% |
| Anders | 1% | 12% | 4% |

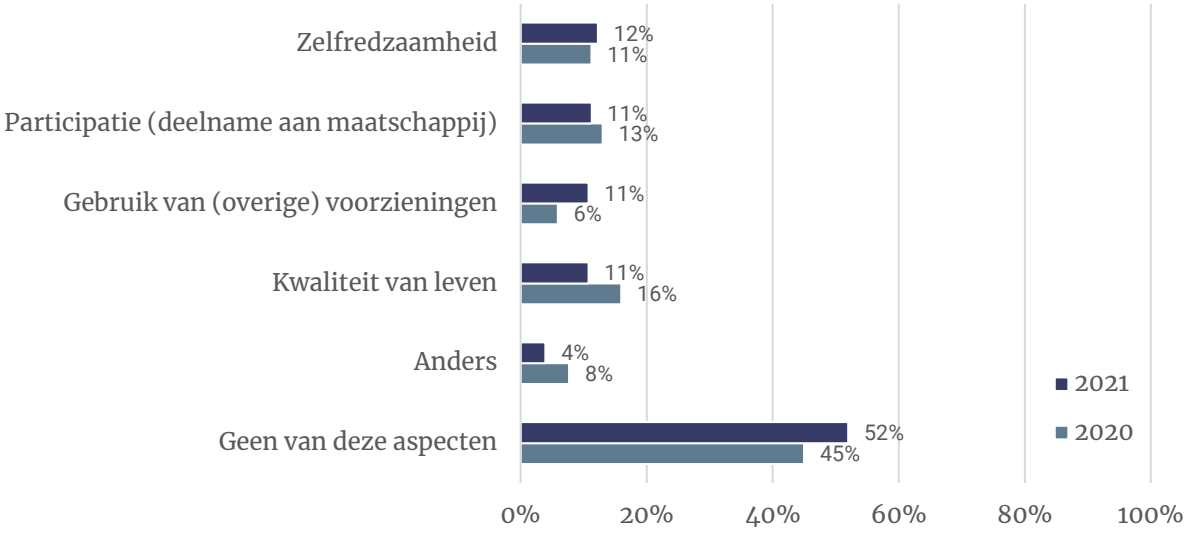
***Tabel 4.6 Meegenomen effectaspecten naar mate van stedelijkheid (meerdere antwoorden mogelijk)***

| | Zeer sterk stedelijk | Sterk stedelijk | Matig stedelijk | Weinig stedelijk | Niet stedelijk |
|---|---|---|---|---|---|
| Zelfredzaamheid | 100% | 89% | 90% | 91% | 92% |
| Kwaliteit van leven | 92% | 82% | 88% | 95% | 92% |
| Participatie (deelname aan maatschappij) | 92% | 66% | 78% | 73% | 81% |
| Gebruik van (overige) voorzieningen | 17% | 26% | 14% | 18% | 15% |
| Effecten zijn niet meegenomen | 0% | 3% | 4% | 3% | 8% |
| Anders | 25% | 0% | 4% | 3% | 0% |

**Gebruik van (overige) voorzieningen vraagt dit jaar iets meer aandacht**

Vervolgens kon men aangeven op welke aspecten van effect men ruimte ziet voor verbetering. In Figuur 4.7 staat per aspect weergegeven welk percentage van de gemeenten dit heeft aangegeven. Twee zaken vallen op bij de vergelijking met 2020. 'Kwaliteit van leven' is afgenomen (met 5%), wat betekent dat dit aspect sinds 2020 volgens gemeenten minder verbetering nodig heeft. 'Gebruik van (overige) voorzieningen' is daarentegen toegenomen (met 5%), wat impliceert dat dit aspect dit jaar iets meer aandacht vraagt. Daarnaast geven meer gemeenten (toename van 7%) dit jaar aan dat zij bij geen van deze aspecten ruimte ziet voor verbetering, wat impliceert dat de tevredenheid met de resultaten op het gebied van 'Effect' is toegenomen. Meer dan de helft (52%) van de gemeenten geeft dit aan. Dit wijkt, net als bij 'Kwaliteit', af van de resultaten bij de aspecten van 'Toegang', waarbij slechts 5 procent voor deze optie ging.

***Figuur 4.7 Op welke aspecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)***



## 4.5 Andere uitkomsten

Van de 204 gemeenten hebben 85 gemeenten aangegeven dat zij, naast ‘Toegang’, ‘Kwaliteit’ en ‘Effect’, ook andere onderwerpen hebben meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek. Via een open vraag konden zij deze onderwerpen doorgeven, waarbij werd gevraagd om enkel de belangrijkste onderwerpen te benoemen. De reacties hierop zijn gecodeerd en geclusterd. In Figuur 4.8 staan de resultaten weergegeven aan de hand van het percentage gemeenten dat deze bevindingen benoemt. De twee meest voorkomende onderwerpen zijn ‘Mantelzorg’ (26%) en ‘Impact coronacrisis’ (24%). Enkele andere onderwerpen die vaker zijn meegenomen zijn ‘Vorm van ondersteuning’, ‘Communicatie/informatie van gemeente’, ‘Hulp uit sociale netwerk’, en ‘Wachttijd’.

***Figuur 4.8 Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten van de ‘andere onderwerpen’? (gecodeerde open antwoorden, percentages gemeenten) (n=85)***

### Focus bij mantelzorg op ervaringen van mantelzorger zelf

Als we inzoomen op het soort vragen dat is ingezet bij het onderwerp ‘Mantelzorg’ zien we dat er voornamelijk onderzocht wordt of men mantelzorg ontvangt, of deze mantelzorgers bekend zijn met mantelzorgondersteuning en of deze personen de zorg nog aankunnen. Uit de open antwoorden is niet op te maken of deze onderwerpen over het algemeen te maken hebben met vooruitgang of achteruitgang.

- *"45 procent van de ondervraagden heeft een mantelzorger. 12 procent van de ondervraagden geeft aan dat de mantelzorger de zorg niet meer aankan."*
- *"We zien een lichte daling op de vraag of mantelzorgers de ondersteuning aankunnen. Daarnaast geven ook minder inwoners aan dat zij mantelzorg ontvangen."*
- *"Helft cliënten ontvangt mantelzorg. Net als eerdere jaren heeft de informele ondersteuning van Wmo-cliënten een belangrijk aandeel naast de ondersteuning vanuit de gemeente. De helft van de Wmo-cliënten in [gemeente] ontvangt zorg van een naaste. Volgens twee derde van de cliënten kan hun mantelzorger de zorg aan. In totaal maakt 21 procent van de mantelzorgers gebruik van mantelzorgondersteuning, voornamelijk voor het ontvangen van informatie en advies."*

De vragen met betrekking tot de impact van corona gaan voornamelijk over mogelijke uitstel van de ondersteuning en de kwaliteit van de ondersteuning en gevoelens van eenzaamheid. Enkele gemeenten geven aan dat er inderdaad ondersteuning is uitgesteld tijdens de coronacrisis. Cliënten geven echter grotendeels aan dat de kwaliteit van deze ondersteuning niet veranderde tijdens corona, met percentages van rond de 80 procent. Uit de open antwoorden kan niet worden opgemaakt in hoeverre de eenzaamheid is toegenomen tijdens corona.

- *"In enkele gevallen is ondersteuning uitgesteld of verlengd vanwege corona. 43% geeft aan gevoelens van eenzaamheid te herkennen."*
- *"84% is van mening dat de kwaliteit van de hulp niet is veranderd sinds de Covid-19 pandemie."*
- *"We zien dat corona steeds minder een rol speelt en dat de ondersteuning zo goed als mogelijk doorloopt."*

## 4.6 Conclusie

Uit dit hoofdstuk volgen een aantal concrete bevindingen over de inhoudelijke resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2021.

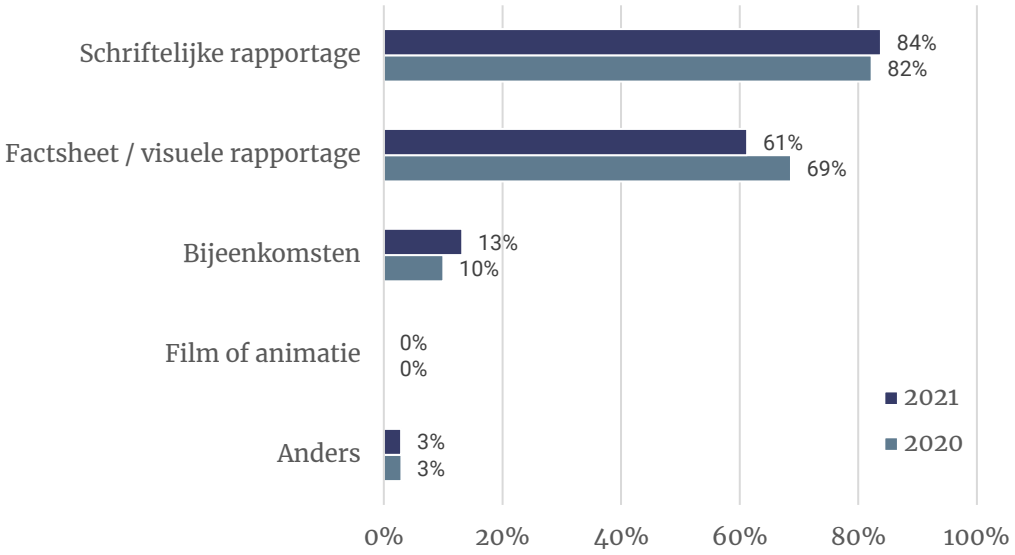
- Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die zij ervaren van de ondersteuning. Op basis van de open antwoorden kan gesteld worden dat bij (bijna) elk onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek een meerderheid van de cliënten een positieve beoordeling geeft.
- Gemeenten zijn dan ook grotendeels tevreden met de resultaten uit de onderzoeken en zien weinig aspecten waar ruimte is voor verbetering. Eén onderwerp scoort echter telkens laag onder cliënten en vraagt volgens gemeenten dan ook om hun aandacht: de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning. Het merendeel van de cliënten is hiermee onbekend en het merendeel van de gemeenten die dit onderwerp hebben meegenomen in het onderzoek stelt dat er ruimte voor verbetering is op dit gebied.
- Een uitsplitsing naar specifieke doelgroepen of voorzieningen wordt veelal niet gemaakt. Ook zijn er voorzieningen met een relatief klein aantal cliënten (bijv. beschermd wonen, logeervoorzieningen) waarover geen uitspraken gedaan kunnen worden. Voor deze kleinere en specifieke groepen cliënten leent de (voorheen) verplichte onderzoeksmethode zich minder goed. Bij deze groepen kan bijvoorbeeld beter kwalitatief onderzoek ingezet worden.
- Aanvullende onderwerpen die gemeenten toevoegden aan het onderzoek zijn veelal gericht op mantelzorg en de coronacrisis.

# 5 Rapportage en vervolg ceo's Wmo

## 5.1 Rapportage

**Terugkoppeling doorgaans één keer per jaar in een schriftelijke rapportage**
De meeste gemeenten ontvangen een schriftelijke rapportage van de uitkomsten van het ceo Wmo (84%). Een groep van 61 procent ontvangt (ook) een visuele rapportage of factsheet. Een kleine groep ontvangt de terugkoppeling van de resultaten (ook) tijdens een bijeenkomst. Dit vindt vooral plaats bij gemeenten die het ceo kwalitatief uitvoerden. Bij bijna alle gemeenten wordt eens per jaar gerapporteerd (Tabel 5.1). Twee procent van de gemeenten krijgt continue terugkoppeling. Verder ontvangt een enkele gemeente de resultaten eens per kwartaal of eens per half jaar.

***Figuur 5.1 In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO? (meerdere antwoorden mogelijk)***




***Tabel 5.1 In welke frequentie is gerapporteerd?***

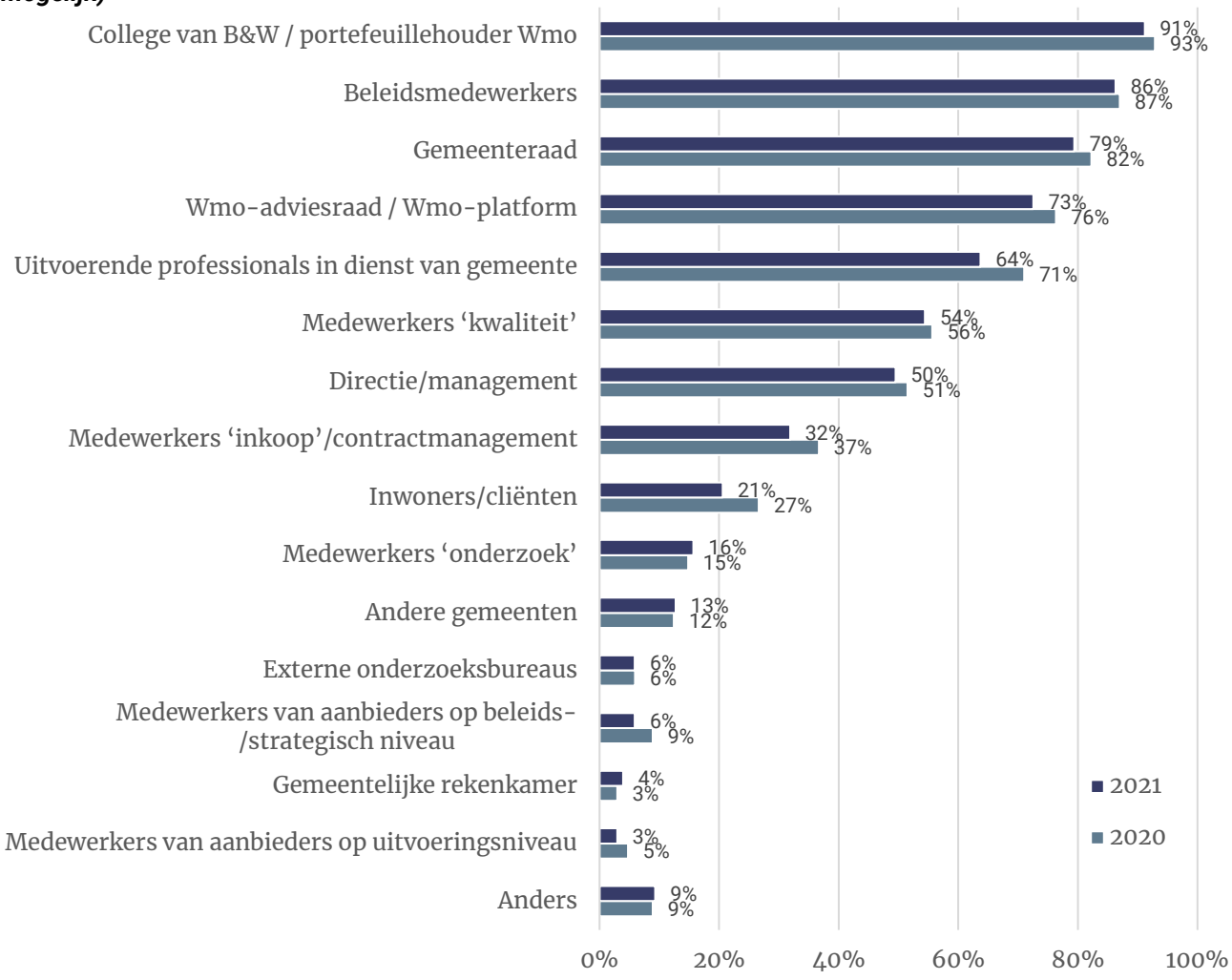
| Frequentie | Percentage |
|---|---|
| 1x per jaar / eenmalig | 95% |
| 1x per kwartaal | 1% |
| Maandelijks | 0% |
| Continu | 2% |
| Anders | 1% |

**Uitsplitsing:**
Het ceo Wmo wordt vaker in de vorm van een factsheet of visuele rapportage gepresenteerd wanneer gemeenten continu meten (85%). Wanneer gemeenten eens per jaar meten dan wordt deze rapportagevorm bij 54 procent van de gemeenten toegepast.

## 5.2 Vervolg

**Resultaten voornamelijk intern met de gemeente gedeeld**
De resultaten van het ceo Wmo worden met name intern gedeeld en besproken. Bijna alle gemeenten delen en/of bespreken de uitkomsten met het College van B&W en de portefeuillehouder Wmo (91%). Op de tweede plaats staan de beleidsmedewerkers (86%). Verder worden de uitkomsten vaak gedeeld met de gemeenteraad (79%) en de Wmo-adviesraad (73%). Daarna volgen de uitvoerende professionals van de gemeente, medewerkers 'kwaliteit' en directie/management. Een vijfde deelt de uitkomsten ook met hun inwoners. In mindere mate wordt het gedeeld met externe onderzoeksbureaus, aanbieders en de gemeentelijke rekenkamer. Verder moeten enkele gemeenten nog bepalen met wie zij de uitkomsten delen.

***Figuur 5.2 Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken? (meerdere antwoorden mogelijk)***

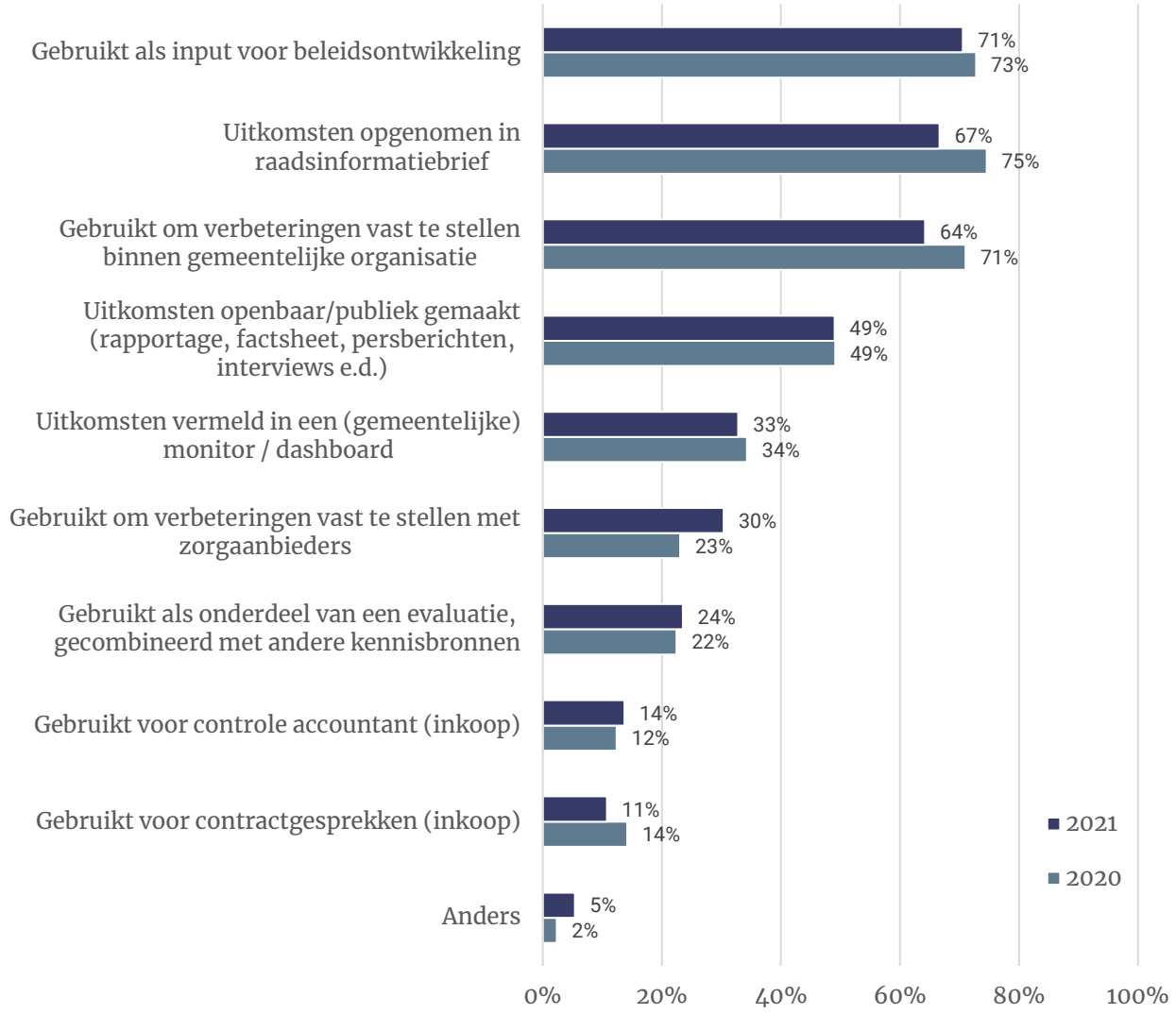



**Uitsplitsing:**
Gemeenten die het ceo Wmo volgens nieuwe stijl uitvoerden deelden de uitkomsten vaker met medewerkers van aanbieders (zowel op beleidsniveau als uitvoeringsniveau), dan gemeenten die de oude stijl toepasten.

**Voor veel gemeenten dient het ceo Wmo als input voor beleid**

Bijna driekwart van de gemeenten gebruikt de uitkomsten van het ceo Wmo als input voor beleidsontwikkeling. Twee derde neemt de uitkomsten op in de raadsinformatiebrief. Ook worden de uitkomsten regelmatig gebruikt om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie (64%). De helft van de gemeenten maakt de uitkomsten openbaar. Een derde vermeldt het in een monitor of dashboard. De uitkomsten worden in mindere mate gebruikt in het contact met zorgaanbieders. Wel zien we dat de uitkomsten in 2021 minder worden gebruikt om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie en juist meer bij zorgaanbieders. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat gemeenten sinds de decentralisatie de eigen interne organisatie inmiddels goed ingevuld hebben en nu de mogelijkheid zien de resultaten ook extern in te gaan zetten, bijvoorbeeld door gesprekken aan te gaan met de zorgaanbieders. Bij een enkeling is nog niet bekend wat er met de uitkomsten wordt gedaan.

***Figuur 5.3 Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)***



**Interviews: implementeren van verbeterpunten uit ceo lastig door hoge werkdruk**
De geïnterviewde gemeenten ontvangen veelal eens per jaar een rapportage van de resultaten. Dit rapport wordt gedeeld met de gemeenteraad, meestal ook de adviesraad bestaande uit cliënten en de medewerkers die het directe contact met de inwoners hebben. Beleidsmedewerkers voegen een begeleidend schrijven toe aan het rapport met de belangrijkste leerpunten die zij hier uithalen.

Ook worden de resultaten gebruikt om beleid aan te scherpen indien nodig. Hierbij geven sommige gemeenten wel aan dat de ambtelijke realiteit vrij traag is en dat het cliëntervaringsonderzoek voor het volgende jaar daardoor te snel volgt op het vorige. Men is vaak net aan de slag gegaan met verbeterpunten uit het voorgaande jaar als het volgende ceo alweer uitgevoerd moet worden. Ook is er bij de uitvoerders van het beleid (de consulenten, wijkteams) wegens hoge werkdruk en wachtlijsten vaak geen ruimte om iets te doen met de resultaten van het onderzoek of daaruit volgende verbeterpunten.

## 5.3 Leren van elkaar

**Bijna de helft raadt eigen onderzoeksopzet aan**
Vijfenveertig procent van de gemeenten raadt hun onderzoeksopzet aan andere gemeenten aan. Vier op de tien gemeenten zouden dit misschien doen en 15 procent niet. In vergelijking met 2020 is het aandeel ‘misschien’ gestegen en het aandeel ‘ja’ gedaald.

**Uitsplitsing:**
Gemeenten die een ceo Wmo nieuwe stijl uitvoeren (kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst) raden hun onderzoeksopzet het vaakst aan (69%). Van de gemeenten met een ceo oude stijl raadt ruim een derde de opzet aan.

***Tabel 5.2 Wel of niet aanraden van onderzoeksopzet naar stijl ceo Wmo***

| | Oude stijl | Nieuwe stijl | Combinatie |
|---|---|---|---|
| Ja | 35% | 69% | 51% |
| Misschien | 44% | 27% | 40% |
| Nee | 21% | 4% | 9% |

Gemeenten die hun onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten zijn tevreden over hun eigen methode. Zij raden de opzet wel aan om onderstaande redenen:
- Gemeenten die continu meten benadrukken het voordeel hiervan: het dichter op de ervaringen van de cliënten zitten zodat het contact verser in het geheugen zit.
- Gemeenten met een ceo nieuwe stijl raden hun opzet aan omdat het volgens hen beter aansluit op de lokale situatie.
- Gemeenten die kwalitatief onderzoek uitvoeren benoemen hiervan de voordelen, zoals het meer doorvragen en verdiepende vragen kunnen stellen: een verhaal achter de cijfers.
- Gemeenten die de standaard (voorheen verplichte) vragen stellen zien het als voordeel dat er een vergelijking kan worden gemaakt met voorgaande jaren en andere gemeenten.

Waarom gemeenten hun onderzoeksopzet misschien aanraden:

- Gemeenten die een ceo oude stijl uitvoeren, vinden dat hun onderzoeksopzet weinig verdieping biedt en er minder goed duiding kan worden gegeven aan de resultaten.
- Sommige gemeenten raden de opzet misschien aan omdat zij één meetmoment per jaar weinig vinden.
- Daarnaast levert bij enkele gemeenten hun opzet een minder goede respons op en raden het daarom misschien aan. Dit komt voor bij gemeenten die de nieuwe stijl, oude stijl of een combinatie toepassen.

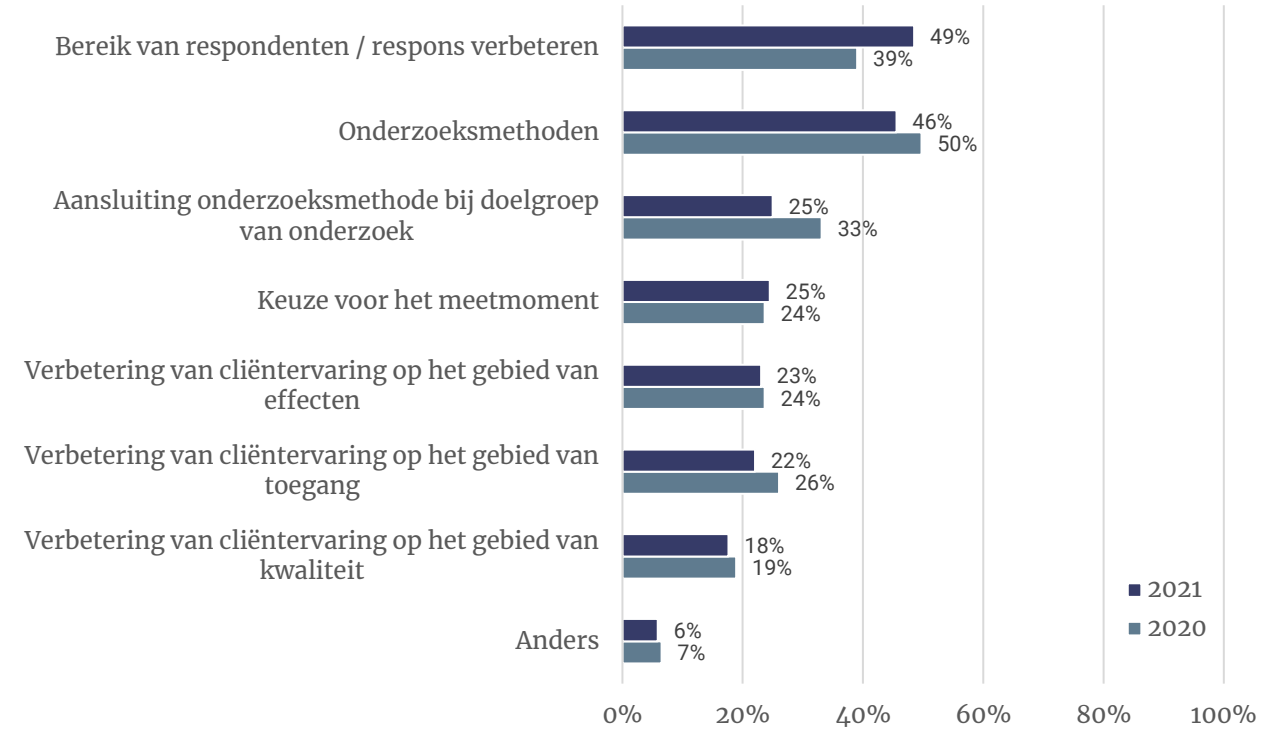
Waarom gemeenten hun onderzoeksopzet niet aanraden is:

- Omdat er één keer per jaar wordt gemeten. Deze gemeenten vinden dit te weinig. Dit argument is het vaakst benoemd.
- Verder raden gemeenten hun vragenlijstmethode niet aan, omdat de resultaten te weinig verdieping opleveren.

**Behoefte aan informatie over verbetering respons en onderzoeksmethoden**

Aan de gemeenten is gevraagd over welke onderwerpen men zou willen leren van andere gemeenten. Twee onderwerpen staan hierbij bovenaan: het verbeteren van de respons en de onderzoeksmethoden. Ook is een kwart van de gemeenten geïnteresseerd in tips over de aansluiting van de onderzoeksmethode bij de doelgroep en de keuze voor het meetmoment. Ook leert een deel van de gemeenten graag meer inhoudelijk over de verbetering van cliëntervaringen op het gebied van toegang, kwaliteit en effecten. Andere behoeften hebben betrekking op de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner en de uitvraagmethode voor het ceo.

***Figuur 5.4 Over welke onderwerpen zou u willen leren van andere gemeenten? (meerdere antwoorden mogelijk)***



**Uitsplitsing:**
Gemeenten die een ceo nieuwe stijl of een combinatie van stijlen uitvoeren, hebben vaker behoefte aan meer informatie over het verbeteren van de respons of het bereiken van respondenten.

**Interviews: grote behoefte aan informatie over hoe andere gemeenten ceo uitvoeren**
Gemeenten willen vaker bij andere gemeenten in de keuken kunnen kijken. Ze overleggen in sommige gevallen wel regionaal met een aantal buurgemeenten, maar hier is beperkt tijd voor. Een geïnterviewde gemeente stelt dat het prettig zou zijn als er een landelijke database is waarin gemeenten bijvoorbeeld hun vragenlijsten kunnen uploaden. Zo kunnen gemeenten deze van elkaar bekijken en inspiratie uit opdoen. Ook zijn gemeenten benieuwd naar de onderzoeksmethoden die andere gemeenten gebruiken en wat hierin werkt en wat niet.

Er is dus bij gemeenten veel behoefte aan meer informatie over het ceo. Zeker nu de vaste vorm van het ceo is losgelaten willen gemeenten graag inspiratie opdoen bij anderen, over onder andere vragenlijsten, onderzoeksmethoden en wat men doet met de resultaten van het onderzoek.

## 5.4 Ervaringen aanleverformat

**Gemeenten tevreden over aanleverformat**
Aan het eind van het aanleverformat ontvingen gemeenten de vraag of zij nog verbetersuggesties hebben voor het aanleverformat. De meeste gemeenten hebben hier geen opmerkingen over en kunnen zich vinden in het aanleverformat (86%). Vijf gemeenten zeggen wel iets over de timing van aanlevering. Volgens hen is de deadline (van 1 juli) te vroeg in het jaar of is het te vroeg om resultaten op waarstaatjegemeente.nl te publiceren, omdat men nog niet de kans heeft gehad om de raad, het college of de adviesraad te informeren. Andere opmerkingen gaan met name over de gebruiksvriendelijkheid. Gemeenten vinden het prettig dat zij de antwoorden tussentijds kunnen opslaan, zodat zij op een later moment verder kunnen gaan met aanleveren. Ook is het fijn dat er een Word-versie beschikbaar is. Tips over gebruiksvriendelijkheid zijn:

- *"Graag aangeven hoeveel tijd de vragenlijst in beslag neemt en dat je kan zien hoeveel pagina's nog te gaan."*
- *"Een legenda waarbij je direct terug kunt naar een van de eerdere pagina's zou een hoop heen en weer klikken schelen."*
- *"Het format van het document met de vragen die in de aanlevermodule staan is gebruiksonvriendelijk en niet prettig om in te werken. Daarbij is deze manier van uitvragen erg tijdrovend."*

Verder missen enkele gemeenten de cijfermatige vergelijking met andere gemeenten. Vóór 2021 was dit wel mogelijk vanwege de verplichte standaard vragen. Overige opmerkingen zijn:

- *"Het is een prettig format om in te vullen. Mogelijk zou een algemeen opmerkingenveld aan het begin een waardevolle toevoeging kunnen zijn, om bijvoorbeeld eventuele kanttekeningen te kunnen vermelden."*
- *"Graag de optie toevoegen dat de naam en het e-mailadres van de contactpersoon ingevuld kan worden, opdat deze contactpersoon een mail krijgt met de gegeven antwoorden en tevens de bevestiging dat de gegevens zijn aangeleverd."*
- *"Het zou fijn zijn als het in de toekomst ook mogelijk wordt om te rapporteren over meerdere onderzoeken die in hetzelfde jaar hebben plaatsgevonden."*

**Interviews: aanleverformat over het algemeen prima maar soms moeilijk in te vullen**
Over het aanleverformat zijn de geïnterviewde gemeenten tevreden. Een aantal gemeenten lichten toe dat ze de vraagstelling prettig vinden, omdat dit hen dwingt goed na te denken over de resultaten en wat voor hen als gemeente daarbij belangrijk is.

Met name grotere gemeenten hebben een uitgebreide opzet van het cliëntervaringsonderzoek en meten de ervaringen van cliënten jaarlijks op verschillende manieren: door middel van de standaard vragenlijst, voor specifieke voorzieningen en afzonderlijk over de effecten. Dit maakt het lastig voor hen om het aanleverformat in te vullen, wat uitgaat van één onderzoek per jaar. De informatie die zij aanleveren doet niet recht aan alle informatie die zij jaarlijks verzamelen.

## 5.5 Conclusie

Uit dit hoofdstuk volgen een aantal concrete bevindingen over rapportage en het vervolg van de cliëntervaringsonderzoeken over 2021.

- Het ceo Wmo wordt veelal eens per jaar gerapporteerd door middel van een schriftelijke rapportage. Bij continu meten wordt ook wel gekozen voor een factsheet of visuele rapportage.
- Na de uitvoering van het ceo worden de resultaten doorgaans gedeeld en besproken binnen de eigen gemeente. Deze dienen dan als input voor beleid. Bij een ceo in nieuwe stijl worden de uitkomsten vaak ook gebruikt om het gesprek aan te gaan met zorgaanbieders.
- Bijna de helft van de gemeenten raadt hun onderzoeksopzet aan voor andere gemeenten. Gemeenten die kwalitatief onderzoek uitvoeren of een eigen vragenlijst inzetten, raden hun onderzoeksopzet het vaakst aan. Hierbij benadrukken zij de voordelen van deze methoden. De vergelijking met voorgaande jaren en andere gemeenten is een reden om de standaard vragenlijstmethode aan te raden. Toch zijn er ook gemeenten die dit afraden omdat het onvoldoende verdieping oplevert.
- Gemeenten hebben duidelijk een hoge informatiebehoefte over hoe andere gemeenten het aanpakken. Informatie over responsverbetering en onderzoeksmethoden staan hierbij bovenaan.

# A Bijlagen

## A.1 Bijlage 1: overzicht geïnterviewde gemeenten

| | Regio | Gemeentegrootte naar aantal inwoners | Stijl ceo Wmo |
|---|---|---|---|
| 1 | Oost (FL, GL, OV) | >= 100.000 | Nieuwe stijl |
| 2 | West (NH, ZH, UT) | >= 100.000 | Nieuwe stijl |
| 3 | West | 20.000 - 49.999 | Nieuwe stijl |
| 4 | Oost | 20.000 - 49.999 | Nieuwe stijl |
| 5 | West | < 20.000 | Nieuwe stijl |
| 6 | Zuid (ZL, NB, LIM) | 20.000 - 49.999 | Oude stijl |
| 7 | Oost | < 20.000 | Oude stijl |
| 8 | Zuid | 20.000 - 49.999 | Combinatie |
| 9 | West | 50.000 - 99.999 | Nieuwe stijl |
| 10 | Zuid | 20.000 - 49.999 | Nieuwe stijl |
| 11 | Zuid | 20.000 - 49.999 | Oude stijl |
| 12 | Oost | 20.000 - 49.999 | Oude stijl |
| 13 | Zuid | < 20.000 | Combinatie |
| 14 | Oost | 20.000 - 49.999 | Combinatie |
| 15 | Oost | 20.000 - 49.999 | Oude stijl |
| 16 | West | >= 100.000 | Combinatie |
| 17 | Noord (FR, GR, DR) | 20.000 - 49.999 | Combinatie |
| 18 | Zuid | 50.000 - 99.999 | Combinatie |
| 19 | Noord | 50.000 - 99.999 | Nieuwe stijl |
| 20 | Oost | 20.000 - 49.999 | Nieuwe stijl |

## Contactgegevens

**I&O Research Enschede**
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

**I&O Research Amsterdam**
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

i&o research