

# Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

CEO

## Colofon

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) is op verzoek van de VNG/VWS ontwikkeld door BMC onderzoek, met inbreng van een klankbordgroep van cliëntenorganisaties (Ieder(in) en de Koepel van Wmo-raden) en gemeenten (de gemeenten Almelo, Amersfoort, Amsterdam, Apeldoorn, Den Bosch, Den Haag, Drechtsteden, Ede, Eindhoven, Enschede, Heerlen, Helmond, Horst aan de Maas, Leidschendam-Voorburg, Purmerend, Roosendaal, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Venlo, Zaanstad).

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
	Afbakening.....	3
	Korte terugblik op ontwikkeling .....	4
	Kwantitatief onderzoek en verdieping .....	4
	Doel van de instructie.....	5
2.	Afname .....	6
	Onderzoek uitvoeren in eigen beheer of uitbesteden .....	6
	Methode van afname .....	6
	Onderzoekspopulatie en steekproef .....	6
	<i>Wie aanschrijven?</i> .....	6
	<i>Steekproef trekken</i> .....	6
	<i>Respons</i> .....	7
	<i>Steekproefomvang</i> .....	7
	Voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte onderzoek .....	8
3.	Uitvoering onderzoek .....	9
	Planning .....	9
	Aankondiging en uitnodiging.....	9
	Responsverhogende acties.....	9
4.	Dataset en verwerking .....	11
	Imputatie .....	11
	Opschonen en berekenen van de uitkomsten .....	11
	Input voor drie indicatoren Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.....	11
5.	Instructie aanleveren resultaten bij Waarstaatjegemeente.nl .....	12
	Processtappen .....	12
	Terugkoppeling onderzoeksresultaten .....	13
	Link en handleiding aanlevering.....	14
	<i>Aanmelden nieuw account</i> .....	14
	<i>Aanpassen bestaand account</i> .....	15
	<i>Invullen vragenlijst</i> .....	16
	FAQ.....	19

# 1. Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over **de cliëntervaringen** met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. Vanaf 2016 zullen gemeenten hier deze verplichte lijst voor moeten gebruiken. De gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid.

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en een open vraag. De vragen gaan over:

- De ervaring met de toegang
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid;

De afgelopen jaren was er in de Wmo 2007 al een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, maar dit is nu vervangen door een cliëntervaringsonderzoek waarvan de vragenlijst bovendien vaststaat. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Deze andere insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid.

Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoen gemeenten aan de eisen in de Wmo 2015. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kan signalen geven die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

## Afbakening

De doelgroep van het CEO zijn **alle cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. Dus voorzieningen** waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten is dit *inclusief* de cliënten beschermd wonen.

Het betreft een anonieme vragenlijst waarmee informatie op hoofdlijnen wordt verkregen. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente. Het instrument is niet primair bedoeld om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen (zoals begeleidingsklanten).

## Korte terugblik op ontwikkeling

In 2014 is BMC in opdracht van VNG en VWS gestart met de ontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het doel was een vragenlijst te ontwikkelen waarmee enerzijds inzicht kwam in de ervaringen met de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning en anderzijds moest deze vragenlijst ook nuttig zijn voor gemeenten.

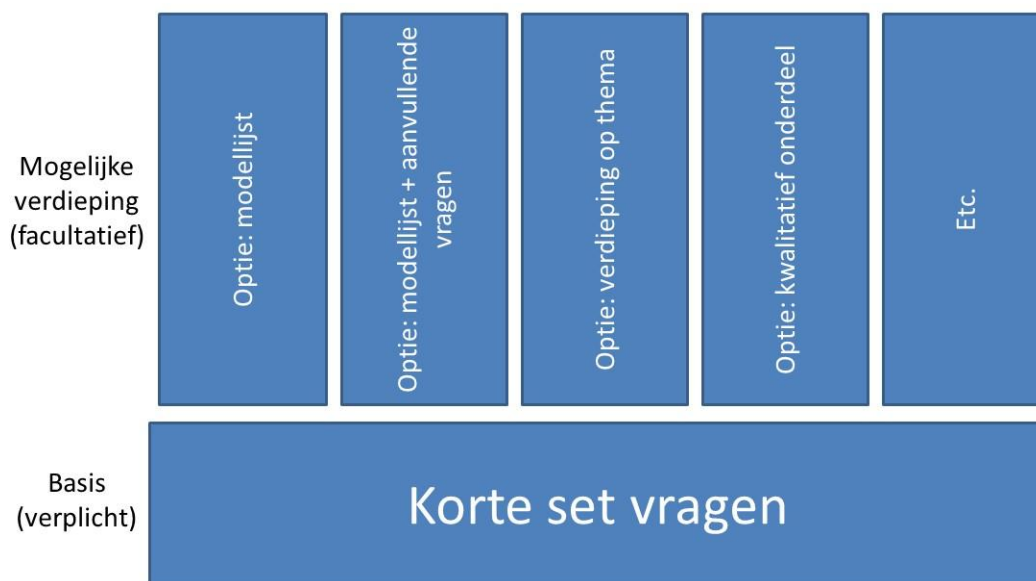
Tijdens dit proces bleken er verschillen in behoefte te bestaan tussen verschillende groepen gemeenten. Hierdoor zijn er twee varianten ontstaan.

- 1) een korte set verplichte vragen; het CEO
- 2) een facultatieve modellijst (inclusief de verplichte vragen)

De verplichte set van vragen bevat voor gemeenten drie lokaal aanpasbare toelichtingen om beter aan te sluiten bij de lokale context van het Wmo beleid. De verplichte set vragen werkt als signalering, waar gemeenten dan zelf indien nodig vervolg- en verdiepend onderzoek op kunnen uitvoeren. Gemeenten zijn minimaal verplicht de korte set van vragen af te nemen, maar kunnen met de modellijst (inclusief verplichte set vragen) meer informatie ophalen bij hun inwoners en differentiëren naar groepen en achtergrondkenmerken. Dit maakt het mogelijk om in te zoomen op die groepen die wellicht minder bekend, tevreden zijn of minder effect van de ondersteuning ervaren.

## Kwantitatief onderzoek en verdieping

Het CEO levert een beeld op van de totale cliëntengroep. Om representatieve uitspraken te kunnen doen over alle Wmo cliënten is een minimale respons nodig. In hoofdstuk 2 staat beschreven hoe een steekproef getrokken kan worden uit de populatie. Om resultaten verder uit te kunnen diepen en om de dialoog aan te gaan met cliënten over de resultaten en verbeterpunten adviseren wij om aanvullend verdieping aan te brengen. Dit kan door de modellijst te gebruiken waar dieper op de thema's ingegaan wordt, door aanvullende vragen te stellen of aanvullend verdiepende interviews af te nemen. Dit kan door nader in te gaan op een specifiek thema, of juist te kijken naar een specifieke doelgroep. Het is vrij aan gemeenten om naast het verplichte CEO aanvullend onderzoek te doen.



## Doel van de instructie

Deze instructie beoogt de gemeenten handvatten te verstrekken voor een verantwoorde uitvoering van dit onderzoek, zodat het leidt tot betrouwbare, bruikbare en vergelijkbare resultaten. Om de uitkomsten landelijk te kunnen monitoren is het gebruik van een standaard vragenlijst nodig, maar ook een zo uniform mogelijke werkwijze bij het verzamelen, verwerken en presenteren van de gegevens.

Het volgen van deze instructie garandeert gemeenten een betrouwbaar en valide onderzoek. Er kunnen lokale redenen zijn om van de in deze instructie beschreven methode af te wijken, bijvoorbeeld om het CEO beter bruikbaar te maken om lokaal verantwoording af te leggen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de methode van afnemen van de vragenlijst, het doorlopend afnemen van het CEO bij inwoners of het verschuiven van de uitvoeringsperiode van het onderzoek. Als gemeenten ervoor kiezen om af te wijken dragen zij zelf de verantwoordelijkheid voor de betrouwbaarheid en validiteit van de resultaten van de verplichte vragen die zij bij waarstaatjegemeente aanleveren.

## 2. Afname

Onderzoek uitvoeren in eigen beheer of uitbesteden

Gemeenten zijn vrij in de keuze om dit onderzoek in eigen beheer uit te voeren of om het uit te besteden aan een onderzoeksbureau naar keuze, als het maar uitgevoerd wordt volgens de vastgestelde voorwaarden. Gemeenten zijn gehouden aan het gebruik van de 10 verplichte vragen. Het is te adviseren om aanvullende vragen op te nemen, die achter de 10 verplichte vragen komen, of de modellijst (inclusief de 10 verplichte vragen) af te nemen.

Methode van afname

Met het oog op de vergelijkbaarheid van de gegevens tussen gemeenten en per gemeente tussen de opeenvolgende jaren is er gekozen voor een vaste vragenlijst.

Bij de afweging van de voor- en nadelen van een schriftelijke vragenlijst versus die van een online enquête is het oordeel uitgevallen ten gunste van de schriftelijke vragenlijst. Vanwege de hogere respons is gekozen voor het gebruik van een schriftelijke enquête onder de cliënten maatschappelijke ondersteuning. Met een schriftelijke vragenlijst kan een respons behaald worden van circa 35%. Met een online enquête onder burgers en cliënten ligt de respons beduidend lager, eerder in de orde van 15 a 20%. Gemeenten kunnen hun cliënten en burgers aanbieden om de vragenlijst ook online in te laten vullen.

Onderzoekspopulatie en steekproef

*Wie aanschrijven?*

**Alle mensen die geregistreerd staan als Wmo cliënt met een maatwerkvoorziening.** De vragen zijn bedoeld voor deze mensen, maar zij mogen bij het invullen geholpen worden door partner, mantelzorger of familieleden.

*Optie toevoegen extra doelgroepen:*

Gemeenten kunnen wanneer zij dit willen ook een onderscheid maken tussen doelgroepen, bijvoorbeeld als de gemeente ook zicht wil krijgen op de ervaringen van de melders. Hiermee kan de gemeente ook inzicht krijgen in de ervaringen met algemene voorzieningen en de ervaringen met het afwijzen van ondersteuningsvragen. Hiervoor is het van belang dat de vragenlijsten gecodeerd worden zodat duidelijk herkenbaar is welke vragenlijsten van Wmo melders afkomstig zijn en welke van Wmo cliënten. De uitvoering van het onderzoek moet voor de groep cliënten (de beoogde doelgroep van dit onderzoek) verlopen zoals in deze handleiding beschreven. Dat betekent dat een extra doelgroep aanvullend is en de steekproef dus verhoogd zal moeten worden.

*Steekproef trekken*

Om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van klanten hoeven meestal niet alle klanten te worden benaderd maar kan worden volstaan met een steekproef. Om betrouwbare uitspraken te doen over alle klanten van een gemeente moet er wel genoeg respons zijn.

Alle cliënten die geselecteerd worden voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Het is van belang dat de bruto steekproef een goede afspiegeling vormt van de totale populatie. Voor centrumgemeenten omvat de populatie ook de cliënten beschermd wonen. Om genoeg respondenten in de steekproef te krijgen die het afgelopen jaar ervaring hebben gehad met het proces van de toegang zal er een gestratificeerde steekproef getrokken moeten worden.

De Wmo cliënten worden ingedeeld in twee groepen:

Groep 1: Nieuwe cliënten: inwoners die in het voorgaande kalenderjaar (opnieuw) Wmo cliënt zijn geworden. (Het gaat hier niet om ambtelijke verlengingen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door de consulent<sup>1</sup>)

Groep 2: Bestaande cliënten: inwoners die eerder dan het voorgaande kalenderjaar toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo cliënt zijn geworden en voorgaand kalenderjaar niet meer door een consulent zijn gezien.

Per groep (stratum) moet een a- selecte steekproef getrokken worden.

Niet iedere cliënt zal deelnemen aan het onderzoek na uitnodiging. Sommigen willen niet meedoen en anderen zijn daartoe niet in staat. Alle cliënten die uiteindelijk wel aan het onderzoek meedoen, vormen samen de netto steekproef.

### *Respons*

Het aandeel cliënten dat de vragenlijst invult en terugstuurt is mede afhankelijk van de gekozen methode en gebruiksvriendelijkheid. Onder Wmo cliënten is bij schriftelijke vragenlijsten de gemiddelde respons 35%.

### *Steekproefomvang*

In kleinere gemeenten zal waarschijnlijk geen steekproef getrokken hoeven worden, maar zal de gehele populatie cliënten worden benaderd om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen. In grotere gemeenten zal een gestratificeerde a-selecte steekproef, onder 'nieuwe' cliënten en bestaande getrokken moeten worden. Deze stratificatie dient om te zorgen dat er voldoende cliënten in de totale steekproef zitten die in het afgelopen jaar contact met de gemeente hadden.

Het is aan het onderzoeksbureau, of onderzoeksafdeling om de precieze steekproef te bepalen aan de hand van de exacte populatie van de desbetreffende gemeente, waarbij zowel voor de totale steekproef als voor de steekproef van de 'nieuwe cliënten' rekening gehouden wordt met de eis van 95% betrouwbaarheid en 5% nauwkeurigheidsmarge en de verwachte respons. Om te berekenen hoeveel cliënten er aangeschreven moeten worden kan een steekproefcalculator gebruikt worden, waarbij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd wordt. Ook is de ervaring van de gemeente met de bereidheid van hun cliënten om te reageren op onderzoek van belang om in te schatten of 35% respons haalbaar is. Indien er onvoldoende 'nieuwe' cliënten beschikbaar zijn, dan vult de gemeente de bruto steekproef aan met oude cliënten.

---

<sup>1</sup> Wanneer gemeenten niet uit hun registratie kunnen halen of een nieuwe cliënt gezien is door een consulent, zal groep 1 moeten bestaan uit cliënten met een startdatum in 2015, waar dus eventueel ook ambtelijke/administratieve herindicaties bij kunnen zitten.

Voorbeeld:

Een gemeente heeft 5.000 unieke Wmo cliënten in bestand, waarvan er 1000 in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente. Bij een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% geeft de steekproefcalculator aan dat er minimaal 357 respondenten in totaal moeten zijn. Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% voor de groep van 1000 nieuwe cliënten zijn 278 respondenten vereist. Dat betekent dat  $357-278=79$  respondenten oude cliënten moeten zijn. Met een verwachte respons van 35% moet deze gemeente 1.020 Wmo cliënten aanschrijven, waarvan 795 nieuw zijn. Onderstaande tabellen illustreren twee rekenvoorbeelden.

	Aantal cliënten	Betrouwbaarheidsniveau	Vereiste respons	Verwacht responspercentage	Vereiste bruto steekproef	Tekort	Aan-schrijven
Totaal	5000	95%	357	35%	1020		1020
Nieuw	1000	95%	278	35%	795	0	795
Bestaand	4000						225

	Aantal cliënten	Betrouwbaarheidsniveau	Vereiste respons	Verwacht responspercentage	Vereiste bruto steekproef	Tekort	Aan-schrijven
Totaal	5000	95%	357	35%	1020		1020
Nieuw	400	95%	197	35%	563	163	400
Bestaand	4600						620

In stappen ziet het proces er als volgt uit:

Stap 1: bepalen van de totale steekproef Wmo cliënten zoals hierboven beschreven.

Stap 2: bepalen van de steekproef voor groep 1 (nieuwe cliënten) op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% en een respons percentage van 35%.

Stap 3: totale steekproef als eerste vullen met de steekproef van groep 1

Stap 4: totale steekproef aanvullen met cliënten uit groep 2 (oude cliënten); wanneer er dan nog niet genoeg cliënten zijn om de steekproef te vullen, dan weer aanvullen met cliënten uit groep 1 die nog niet in de steekproef zaten.

Voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte onderzoek

- gebruik maken van verplichte set van 10 vragen, die altijd als eerste moeten worden gesteld
- er mogen geen extra vragen *tussen* de vragen worden gevoegd (ook niet uit de modelvragenlijst). Vragen toevoegen na de 10 verplichte vragen kan. Uitzondering: er mogen wel opentekstvakken tussen de vragen geplaatst worden waarin om verdere toelichting gevraagd wordt.
- de volgorde en routing van de vragen moet behouden blijven.
- in ieder geval een schriftelijke vragenlijst uitsenden; als een aanvullende online enquête wordt gebruikt is dit een alternatieve manier van responderen, géén aanvullende steekproef
- garanderen van voldoende respons om uitspraken te doen met 95% betrouwbaarheid en 5% nauwkeurigheidsmarge (gebruik steekproefcalculator en gemiddelde respons)
- gegevens (per gemeente) aanleveren bij waarstaatjegemeente.



### 3. Uitvoering onderzoek

#### Planning

Uitgaande van een gemiddelde doorlooptijd voor een schriftelijke enquête van 3 maanden, en een deadline van 1 juli, is de volgende globale planning aanbevolen:

In samenspraak met inspraakorganen inrichten van het onderzoek	Januari – februari
Beslissen over uitvoering onderzoek in eigen beheer of uitbesteden	Januari – februari
Keuze onderzoeksbureau en aanvullende wensen	Januari – februari
Vorbereidingen voor steekproeftrekking en verzamelen NAW gegevens aan te schrijven respondenten, opstellen uitnodigingsbrief namens de gemeente	Februari- maart
Uitvoering cliëntervaringsonderzoek	Maart- Juni
Aanleveren data bij waarstaatjegemeente	30 juni

Het is aan het onderzoeksbureau, of de onderzoeksafdeling van de gemeente om nadere afspraken te maken over de exacte planning voor het trekken van de steekproef, het versturen van de uitnodigingsbrieven en vragenlijsten en de afhandeling van de ingevulde vragenlijsten. Ook het precieze proces van het onderzoek (bijvoorbeeld voorbereidende werkzaamheden, versturen herinneringsbrief, de methode van steekproef trekken) is aan het onderzoeksbureau, of de onderzoeksafdeling om nader in te vullen.

#### Aankondiging en uitnodiging

Het is raadzaam om inwoners via de website, de lokale krant, via de instellingen en bij het keukentafelgesprek te informeren over het naderende onderzoek.

Verschillende andere betrokkenen kunnen ook op de hoogte worden gebracht over het CEO. In elk geval de wethouder die verantwoordelijk is voor de Wmo. Daarnaast is het raadzaam de Wmo-raad, de interne organisatie en leveranciers ondersteuning te informeren.

Voor een goede respons is het belangrijk om cliënten enthousiast te maken voor het onderzoek, om het belang van het onderzoek te onderstrepen. In de uitnodigingsbrief kan dan het doel van het onderzoek aan de orde brengen, de anonimiteit, dat deelname vrijwillig is en geen gevolgen heeft voor de ondersteuning, de looptijd van het onderzoek en de tijd die het kost om mee te doen. Een brief uit naam van een wethouder of burgemeester werkt vaak respons verhogend.

#### Responsverhogende acties

Om de respons te verhogen is het mogelijk om naast de papieren vragenlijst tegelijkertijd de mogelijkheid aan te bieden om de vragenlijst online in te vullen. Hiervoor moet de uitnodigingsbrief een verwijzing bevatten naar een website met een inlognaam en wachtwoord.

Aankondigen van het onderzoek op de website en in de lokale krant alsmede de uitnodigingsbrief laten ondertekenen door de verantwoordelijke wethouder werkt eveneens responsverhogend.

Tenslotte is het van belang om respondenten lang genoeg de tijd te geven de vragenlijst in te vullen (3 weken), waarbij na 2 weken een herinneringsbrief verstuurd wordt.

## Burgerbetrokkenheid bij aanvullend onderzoek

Het onderzoek kan gemeenten meer waardevolle informatie opleveren wanneer ervaringsdeskundigen en/of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij het opstellen en duiden van het onderzoek.

Om een gedegen en scherp beeld te kunnen krijgen van de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de Wmo, is het aan te raden om ervaringsdeskundigen en inspraak-/adviesorganen vanaf de eerste fase, in januari en februari, te betrekken. Ervaringsdeskundigen en lokale inspraak-/adviesorganen kunnen vanuit de wensen, behoeften en ervaringen van cliënten met de Wmo, aan geven welke onderwerpen zij van belang achten om aanvullend te onderzoeken.

Ervaringsdeskundigen en inspraak-/adviesorganen kunnen adviseren bij het maken van een keuze voor aanvullende vragen en de keuze voor de te bevragen groep cliënten. Het bevragen van de totale groep inwoners die een aanvraag voor ondersteuning heeft gedaan, levert een vollediger beeld op van de toegankelijkheid, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning dan wanneer alleen de groep wordt bevroegd die gebruikt maakt van een individuele voorziening.

Ervaringsdeskundigen en inspraak-/adviesorganen kunnen bruikbare inbreng leveren voor het verhogen van de respons en ook meedenken over een goede toegankelijkheid van de vragenlijst. Ook kunnen zij adviseren over de methoden die gebruikt kunnen worden bij het bevragen van onder meer de meeste kwetsbare mensen binnen de Wmo-doelgroep. Zo zal een grotere groep cliënten in staat zijn om deel te nemen aan het onderzoek.

De ervaringsdeskundigen en inspraak- /adviesorganen zijn een belangrijke gesprekspartner voor gemeenten op het moment dat de resultaten van het uit te voeren onderzoek wordt gebruikt als interne verbeterinformatie. Zij kunnen de gemeente voorzien van verdiepende informatie en vanuit hun kennis en ervaringsdeskundigheid meedenken over het verbeteren van de kwaliteit.

## 4. Dataset en verwerking

### Imputatie

In de vragenlijst komen drie samenhangende blokken vragen voor (vraag 1 t/m 4, vraag 6/7 en vraag 8 t/m 10). Op deze blokken wordt de volgende imputatie in de volgende volgorde toegepast:

1. U definieert een viertal variabelen in de dataset: `Imputatie_1`, `Imputatie_2`, `Imputatie_3` en `Imputatie_4`. Al deze variabelen geeft u de beginwaarde 0.
2. Bij cases waar vraag 1 is beantwoord met NVT en geen van de vragen 2 t/m 4 is beantwoord (SYSMIS), worden vraag 2 t/m 4 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_1` op 1.
3. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met NVT en geen van de vragen 7 t/m 10 is beantwoord (SYSMIS), worden vraag 7 t/m 10 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_2` op 1.
4. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met NVT en vraag 7 niet is beantwoord (SYSMIS), wordt vraag 7 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_3` op 1.
5. Bij cases waar vraag 8 is beantwoord met NVT en vraag 9 en 10 niet zijn beantwoord (SYSMIS), worden vraag 9 en 10 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_4` op 1.

U past op de vragen 1 t/m 10 geen andere imputatie toe dan hier beschreven.

### Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. U voert de opschoning uit na de imputatie. U verwijdert alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (SYSMIS).

### Input voor drie indicatoren Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein

VNG heeft ten behoeve van het thema 'cliëntervaringen' in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein de volgende indicatoren benoemd:

- Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning
- Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning
- Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie

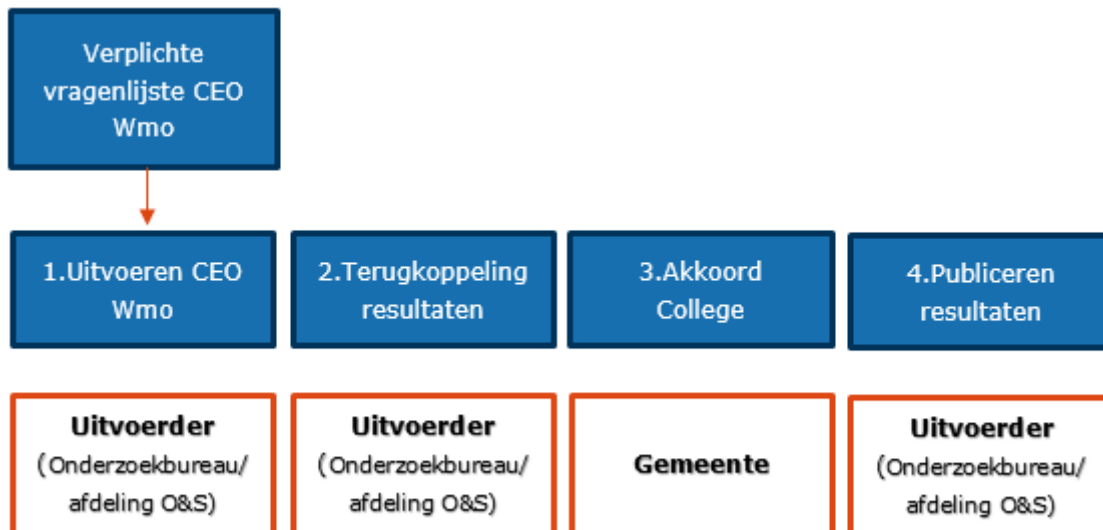
## 5. Instructie aanleveren resultaten bij Waarstaatjegemeente.nl

De ervaringen van de cliënten worden door de uitvoerder van het CEO Wmo bijeengebracht in één dataset. De gecombineerde onderzoeksresultaten worden per individuele vraag geaggregeerd naar het niveau van de gemeente als één entiteit conform de richtlijnen in het onderzoeksprotocol. Uitsluitend en alleen de vragen uit de verplichte vragenlijst worden in dit proces afgehandeld.

De onderzoeksresultaten van de betreffende gemeente en beschrijvende parameters van het onderzoek worden na akkoord van het College aangeleverd bij KING via het platform [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

De uitvoerder van het CEO Wmo kan na akkoord van het college de resultaten vrijgeven voor publicatie op het platform van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

### Processtappen



#### 1. Uitvoeren CEO Wmo:

Een gemeente voert het CEO Wmo in eigen beheer uit, of laat dit doen door een onderzoeksbureau.

#### 2. Terugkoppeling resultaten:

Het onderzoeksbureau of onderzoeksafdeling voorziet in een rapportage voor de beleidsafdeling sociaal domein.

#### 3. Akkoord college:

De resultaten worden ter accordering voorgelegd aan het college. Ze maken hierbij deel uit van de horizontale verantwoording van het College naar de Raad.

#### 4. Publiceren resultaten:

De Uitvoerder van het CEO Wmo levert de resultaten aan via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). De aanlevering volgt uit een mandaat van het College.

## Terugkoppeling onderzoeksresultaten

Voor het publiceren van de resultaten op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) hebben we de volgende 4 antwoord categorieën nodig van de individuele verplichte vragen. Te weten:

Helemaal eens
Eens
Oneens
Helemaal oneens

### Beschrijving veldwerk

Om de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten te kunnen waarborgen is het van belang dat de volgende gegevens over de representativiteit van het volledige onderzoek worden meegeleverd.

Populatie	Cliënten bestand	Absoluut aantal
Bruto steekproef	Aangeschreven cliënten	Absoluut aantal
Netto steekproef	Geldige respons	Absoluut aantal

## Link en handleiding aanlevering

U kunt dit jaar het CEO Wmo aanleveren via de volgende link:

[https://wsig.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_72v6c0Ixz7ALPeJ](https://wsig.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_72v6c0Ixz7ALPeJ)

### *Aanmelden nieuw account*

Als u op de link klikt, kunt u een account aanmaken om het CEO Wmo voor de gemeente aan te leveren.

U ziet dan onderstaand scherm.

Vanaf dit jaar kunnen uitvoerders van het CEO Wmo (onderzoeksbureau's en onderzoeksafdelingen) de resultaten van het CEO Wmo aanleveren. Voor het aanleveren van de gegevens van het CEO Wmo jaargang 2017 is een nieuw account noodzakelijk.

Na registratie krijgt u een unieke url, waarmee u resultaten van individuele gemeenten kunt aanleveren.

---

Heeft u al een account om het CEO Wmo aan te leveren?

U klikt op 'nee' en vult op de volgende pagina uw gegevens in.

Vul hier uw gegevens in voor registratie:

Email

Voornaam

Achternaam

Uitvoeringsinstantie

U ziet hierna de link waarmee u voor individuele gemeenten gegevens kunt aanleveren. Deze link zult u ook via e-mail ontvangen.

### Aanpassen bestaand account

Heeft u een fout gemaakt bij het aanmaken van uw account? Klik dan weer op de link 'CEO Wmo aanleveren'.

Vanaf dit jaar kunnen uitvoerders van het CEO Wmo (onderzoeksbureau's en onderzoeksafdelingen) de resultaten van het CEO Wmo aanleveren. Voor het aanleveren van de gegevens van het CEO Wmo jaargang 2017 is een nieuw account noodzakelijk.

Na registratie krijgt u een unieke url, waarmee u resultaten van individuele gemeenten kunt aanleveren.

---

Heeft u al een account om het CEO Wmo aan te leveren?

Selecteer dan 'Ja', vul uw e-mailadres in, en dan krijgt u het volgende scherm te zien:

Zijn dit nog de juiste contactpersoonsgegevens:

	Correct?	
	Ja	Nee
Voornaam:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Achternaam:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Email:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hier kunt u aangeven welke gegevens niet correct zijn en op een volgende pagina de onjuiste gegevens wijzigen.

### *Invullen vragenlijst*

Voordat u de vragenlijst van een gemeente gaat invullen, is het belangrijk dat u toestemming heeft om de gegevens te publiceren. Aan het einde van de vragenlijst moet u namelijk toestemming geven om de gegevens te publiceren.

Als u op de link klikt die u via de mail ontvangen heeft komt u op het volgende scherm:



The screenshot shows a white rectangular interface with a thin grey border. In the top right corner, there is a logo for KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten), consisting of a red square with the word 'KING' in white and the full name in blue text to its right. Below the logo, the text reads: 'Welkom bij de enquête van het CEO Wmo jaargang 2017.' This is followed by a paragraph explaining that the survey results will be published for the Ministry of VWS and that users must be authorized by their municipality. A second paragraph advises against filling out the survey without consent. A third paragraph mentions that for the first time, providers can submit data, and a following page will ask for the municipality name, CBS code, and contact person. A fourth paragraph provides the email address 'waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl' for technical questions. At the bottom, there are two blue buttons: 'Terug' on the left and '>>' on the right.



Omdat dit jaar uitvoerders (onderzoeksbureaus en onderzoeksafdelingen) ook data kunnen aanleveren, moet u op een volgende pagina de gemeentenaam invullen. Daarnaast kunt u een contactpersoon bij de gemeente invullen, die de data kan controleren.

**KING** KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

Voor welke gemeente wilt u gegevens aanleveren?

Naam

CBS-code

U kunt hieronder het e-mailadres van de contactpersoon CEO Wmo van de gemeente invullen. Deze contactpersoon ontvangt na afronding van de enquête een mail met daarin de ingevulde gegevens. De contactpersoon krijgt via de mail ook de mogelijkheid gegevens te veranderen, mocht dit noodzakelijk zijn.

Email

Naam

[Terug](#) [Onderdeel](#) [>>](#)

Hierna kunt u de vragenlijst invullen.

**KING** KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.

helemaal eens

eens

oneens

helemaal oneens

2. Ik werd snel geholpen.

helemaal eens

eens

oneens

helemaal oneens

3. De medewerker nam mij serieus.

helemaal eens

eens

oneens

helemaal oneens

4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.

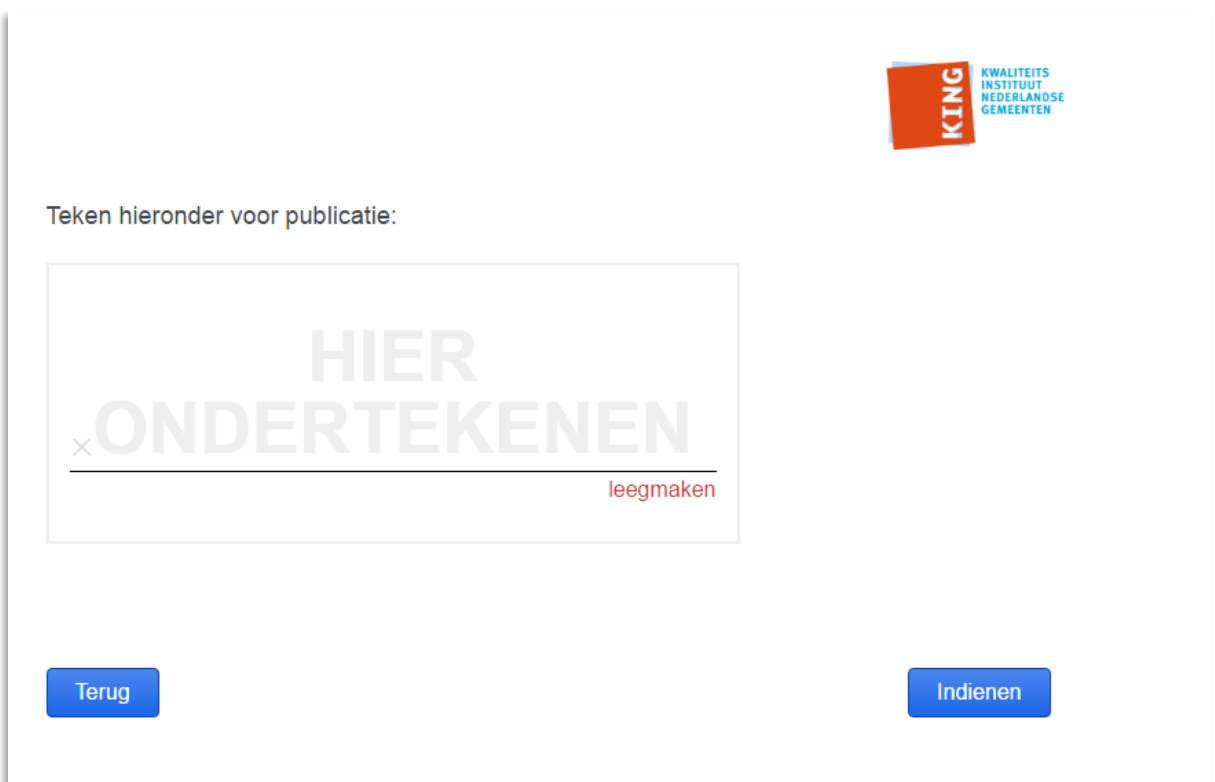
helemaal eens

U kunt in het tabblad links vrijelijk bewegen tussen de onderdelen. De data die u invoert wordt tussentijds opgeslagen.

Wanneer u de gegevens heeft ingevuld geeft u toestemming om de gegevens te publiceren.



The screenshot shows a web form with the KING logo (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) in the top right corner. The main question is "Heeft u toestemming van de gemeente om het CEO Wmo te publiceren?". Below the question are two buttons: "Ja" (Yes) in blue and "Nee" (No) in white with a grey border. At the bottom right, there is a blue button with a double arrow ">>" indicating the next step.



The screenshot shows a web form with the KING logo in the top right corner. The instruction is "Teken hieronder voor publicatie:". Below this is a large rectangular box containing the text "HIER ONDERTEKENEN" in large, light grey letters. A horizontal line is drawn across the text, with a small "x" to its left and the word "leegmaken" (clear) in red to its right. At the bottom left of the form is a blue button labeled "Terug" (Back), and at the bottom right is a blue button labeled "Indienen" (Submit).

Door de resultaten op deze wijze te publiceren voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichting van het ministerie van VWS.

De gegevens worden dan via de e-mail naar de contactpersoon in uw gemeente gestuurd. Deze contactpersoon kan dan eventueel nog wijzigingen aanbrengen aan de resultaten.

FAQ

**Kan het onderzoeksbureau dat het onderzoek uitvoerde de gegevens aanleveren?**

Ja, dit kan. De aanleverprocedure is dit jaar aangepast zodat het mogelijk is voor uitvoerders, bijvoorbeeld onderzoeksbureaus, om de resultaten in te vullen.

**Zijn de resultaten van 2016 nog beschikbaar via [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl)?**

Ja, deze resultaten zijn beschikbaar via de database van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl)

**Kan ik tijdens het proces van gegevensaanlevering tussentijds de informatie opslaan?**

Dit gebeurt automatisch. De enquête dient wel in één keer ingevuld te worden.

**Kan ik de cijfers van het CEO Wmo jaargang 2016 opnieuw indienen?**

Indien vorig jaar foute gegevens zijn aangeleverd kan dit. Dit is een aparte procedure. U kunt hiervoor contact opnemen met [waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl](mailto:waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl)