

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 - op weg naar een nieuwe stijl

18 november 2020

In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO Wmo) moeten uitvoeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. De huidige manier van werken – met een standaard vragenlijst – stelt gemeenten echter niet tevreden. Gemeenten ervaren te weinig vrijheid om het CEO Wmo naar eigen behoefte in te richten en willen het CEO Wmo graag op een flexibelere manier vormgeven. Zo kunnen zij het onderzoek en de daarmee opgehaalde resultaten beter laten aansluiten bij de lokale praktijk en informatiebehoefte. Tegelijkertijd blijft het van belang een landelijk beeld te hebben van cliëntervaringen.

Een VNG-werkgroep CEO heeft sinds 2018 verkend hoe dat anders kan. Samen met het Ministerie van VWS en een aantal gemeenten is vervolgens tijdens twee ‘fieldlab-dagen’ (begin 2020) een nieuwe systematiek ontworpen. Ook Movisie, Nji en enkele onafhankelijk experts waren betrokken. In het voorjaar en zomer is dit verder uitgewerkt.

Deze notitie beschrijft de nieuwe opzet van het cliëntervaringsonderzoek Wmo.

*NB: Voor het CEO Jeugd hebben gemeenten momenteel al meer ruimte om het onderzoek naar eigen inzicht vorm te geven. Hoewel dit onderzoek haar eigen uitdagingen kent, blijft het CEO Jeugd voorlopig ongewijzigd.*

## Inhoud

1	Uitgangspunten CEO Wmo 2015 ‘nieuwe stijl’ .....	2
2	Uitwerking op onderdelen .....	3
2.1	Kwaliteitskader .....	3
2.2	De gemeentelijke CEO-rapportage en het landelijk beeld .....	3
3	Toekomst .....	4
3.1	Ontwikkeltraject 1: ‘Anders onderzoeken’ .....	4
3.2	Ontwikkeltraject 2: ‘Anders rapporteren’ .....	5
3.3	Organisatie: stuurgroep, klankbordgroep en commissie .....	5

## 1 Uitgangspunten CEO Wmo 2015 'nieuwe stijl'

Binnen het huidige wettelijke kader zoals dat is vastgelegd in de Wmo 2015 en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 blijkt voldoende ruimte te zijn voor een CEO Wmo 'nieuwe stijl'. Het wettelijke kader voor het CEO Wmo blijft dan ook ongewijzigd. Het blijft dus mogelijk het CEO Wmo uit te voeren op de vertrouwde manier, dat wil zeggen aan de hand van de huidige vragenlijst. Daarnaast wordt er nu expliciet ruimte geboden om het Wmo CEO – binnen bepaalde voorgeschreven kaders - op een andere wijze in te richten.

De onderstaande uitgangspunten blijven onverminderd gelden:

- I. Gemeenten voeren jaarlijks een onderzoek uit naar de ervaringen van 'cliënten' met de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- II. Onder cliënten wordt verstaan: personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.3.2, lid 1 Wmo 2015 of personen die gebruik maken van een voorziening (art. 8 Uitvoeringsregeling Wmo 2015);
- III. Voor de uitvoering van het CEO wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst;
- IV. In de vragenlijst wordt tenminste ingegaan op de 3 thema's: toegang, kwaliteit en effect;
- V. Gemeenten leveren jaarlijks voor 1 juli de onderzoeksresultaten aan bij de Minister van VWS (of een door die minister aangewezen instelling);
- VI. Gemeenten publiceren de uitkomsten van het onderzoek voor 1 juli.

Voor het CEO Wmo 'nieuwe stijl' is gekeken wat nodig en mogelijk is voor een andere systematiek van het cliëntervaringsonderzoek, dat beter aansluit bij de gemeentelijke praktijk. Dat heeft geleid tot de volgende uitgangspunten:

1. **Moment** | Gemeenten verzamelen over elk kalenderjaar op *tenminste één* moment cliëntervaringen. Ze kunnen er ook voor kiezen dit vaker (periodiek) of continu te doen.
2. **Doelgroep** | Gemeenten kunnen kiezen voor welke doelgroep(en) van cliënten (zie II.) ze ervaringen verzamelen. In het 'CEO Wmo nieuwe stijl' is het expliciet mogelijk om meer gericht onderzoek te doen (bijvoorbeeld onder cliënten die gebruik maken van een bepaald type voorziening), zolang gemeenten maar onderzoek doen onder personen voor wie een ondersteuningsonderzoek is uitgevoerd of die gebruik maken van een algemene of maatwerkvoorziening.
3. **Thema's** | Het CEO Wmo moet dus altijd tenminste gaan over drie thema's (zie IV.): toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van ondersteuning én ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie. De keuze voor een bepaalde doelgroep kan echter tot gevolg hebben dat één van deze thema's minder aan bod komt.
4. **Methode** | Gemeenten kunnen kiezen voor andere onderzoeksmethoden (kwantitatieve dan wel kwalitatieve) dan de huidige standaard vragenlijst. Uitgangspunt is wel (zie III.) dat voor de uitvoering van het CEO Wmo *een* vragenlijst wordt gebruikt. Maar gemeenten zijn vrij om deze vragenlijst naar eigen inzicht in te richten zolang in de vragenlijst maar de drie voorgeschreven thema's (toegang, kwaliteit en effect) aan bod komen.
5. **Handreiking 'Goed CEO doen'** | Iedereen is gebaat bij cliëntervaringsonderzoek van voldoende kwaliteit. Dat is vooral een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. Ter ondersteuning hiervan komt er een handreiking 'Goed CEO doen'.
6. **Aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoeksaanpakken** | Gemeenten dragen zelf een aantal goed bevonden, aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoeksaanpakken aan. Deze selectie wordt beoordeeld door enkele experts. Dit zal een doorgaand proces zijn, waardoor de set van aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoeksaanpakken zich ontwikkelt. Gemeenten wordt

aangeraden voor het CEO Wmo één van deze aanbevolen instrumenten/onderzoeksaanpakken te hanteren. Zij kunnen ook kiezen voor een ander instrument, mits ze zich houden aan de hier genoemde uitgangspunten en de criteria voor kwalitatief goed CEO (zoals geformuleerd in bovengenoemde handreiking).

7. **Gemeentelijke rapportage** | Gemeenten leveren jaarlijks de resultaten aan van hun CEO Wmo, aan de hand van een hiervoor ontwikkeld format voor gemeentelijke rapportage, met onder meer aandacht voor de opzet van het CEO en de opvolging van de CEO-resultaten.
8. **Landelijke analyse** | Het Ministerie van VWS laat elk jaar een landelijke analyse uitvoeren van de ontvangen gemeentelijke rapportages. Dit levert (inhoudelijke) 'rode draden' op t.b.v. een landelijk beeld van cliëntervaring. Van deze landelijke analyse wordt een rapportage opgesteld. Deze rapportage wordt openbaar gemaakt. Daarnaast worden de gemeentelijke rapportages ontsloten op een centrale website (al dan niet via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)) met een makkelijk doorzoekbare database.

## 2 Uitwerking op onderdelen

### 2.1 Kwaliteitskader

De waarde van kwalitatief goed onderzoek wordt breed gedeeld. In eerste instantie is deze kwaliteitsborging een lokale verantwoordelijkheid, waar de gemeenteraad op toeziet. Iedere betrokkene van een gemeente heeft immers belang bij goed onderzoek. Ter ondersteuning hiervan is reeds een eerste **kwaliteitskader** opgesteld (zie bijlage A). Dit kwaliteitskader wordt verder uitgewerkt in een handreiking 'Goed CEO doen', die dient om de gemeentelijke onderzoekspraktijk te ondersteunen.

Cruciaal voor kwalitatief goed CEO is **verantwoording (en dus eigenaarschap) op het gehele onderzoeksproces**: reflecteren op wat je doet, laten zien dat je reflecteert en daarvan leren. Gemeenten hebben mogelijk ondersteuning nodig om die heldere onderzoeksvraag te formuleren, daarbij een passend onderzoeksinstrument te vinden en de richtlijnen van het instrument en zaken als generaliseerbaarheid in de uitvoering mee te nemen; zeker wanneer gemeenten geen onderzoeksafdeling hebben. De op te stellen set van aanbevelingswaarde instrumenten/onderzoeksaanpakken (zie uitgangspunt 6) is daarbij ook behulpzaam.

### 2.2 De gemeentelijke CEO-rapportage en het landelijk beeld

Voor het Ministerie van VWS is het van belang dat het, ook met een nieuwe opzet van het CEO, mogelijk blijft om een landelijk beeld te verkrijgen van de wijze waarop cliënten de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning ervaren en in hoeverre die ondersteuning heeft bijgedragen aan/effect heeft gehad op de verbetering van hun zelfredzaamheid of participatie en de wijze waarop zij zich kunnen handhaven in de samenleving.

Het Verwey-Jonker Instituut (VJI) is gevraagd te onderzoeken in hoeverre ruim 350 gemeentelijke rapportages over cliëntervaringsonderzoek kunnen leiden tot een landelijk beeld; ook als de informatie met verschillende onderzoeksmethoden is opgehaald. VJI concludeert<sup>1</sup> dat er 'rode draden' kunnen worden gedestilleerd ten aanzien van cliënttevredenheid, onderzoeksmethoden, knelpunten/successen in

---

<sup>1</sup> Zie [rapportage Het CEO Wmo kan ook zo!](#) (september 2020)

de uitvoering en de manier waarop gemeenten aan de slag gaan om hun beleid en uitvoering te verbeteren.

VJI heeft ook aangegeven dat uniforme rapportage m.b.v. een vast format bijdraagt aan een snelle en gedegen analyse van de 'rode draden'. Tijdens de verkenning naar een CEO Wmo nieuwe stijl is gewerkt aan een format waarmee gemeenten hun uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek jaarlijks kunnen aanleveren. Dit format is getest door 21 gemeenten en het VJI heeft hier een proefanalyse mee uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een door VJI aangepast format (zie bijlage B).

Met het oog op het verkrijgen van een landelijk beeld, is met het ministerie van VWS afgesproken dat alle gemeenten met ingang van 2021 de resultaten van het CEO Wmo rapporteren aan de hand van dit nieuw ontwikkelde gemeentelijk format. Dit geldt zowel voor gemeenten die het CEO anders gaan inrichten als voor gemeenten die voor het CEO gebruik blijven maken van de huidige standaard vragenlijst.

De komende maanden zal het format met een aantal gemeenten nader worden aangescherpt en aangevuld (zie hieronder). Het format is gebruikersvriendelijk en digitaal in te vullen. Tevens zal het beter aansluiten bij de breed gedragen wens van gemeenten om het CEO in te zetten ten behoeve van het leren en verbeteren. Het format is in februari/maart 2021 beschikbaar.

## 3 Toekomst

Gemeenten en het ministerie van VWS hechten veel waarde aan een zorgvuldige doorontwikkeling van het CEO Wmo, zodat de waardevolle ervaringen van inwoners met de geboden Wmo-ondersteuning ook in de toekomst goed worden benut. Om het CEO Wmo 'nieuwe stijl' verder aan te scherpen en vorm te geven waar nodig zullen in 2021 en 2022 twee ontwikkeltrajecten plaatsvinden: 'Anders onderzoeken' en 'Anders rapporteren'.

### 3.1 Ontwikkeltraject 1: 'Anders onderzoeken'

In 2021 en 2022 brengen we samen met de deelnemende gemeenten in kaart wat aanbevelingswaardige instrumenten zijn voor het uitvoeren van het CEO Wmo. De genoemde handreiking schetst daarvoor de kaders en biedt gemeenten houvast bij de doorontwikkeling. Gemeenten kijken in leerkringen hoe 'kwalitatief goed CEO' er vanuit verschillende aanpakken uitziet en welke (aanvullende) ondersteuning daarbij nog nodig is. Het cliëntperspectief krijgt hierin een nadrukkelijke plek. Deze set van aanbevelingswaardige instrumenten zal beoordeeld worden door enkele experts (zie de in § 3.3 genoemde 'commissie'). De opgedane kennis wordt vervolgens gebruikt om andere gemeenten verder op weg te helpen met hun CEO Wmo.

Er zijn gemeenten die op dit moment al experimenteren met het anders uitvoeren van het CEO Wmo dan met de vaste vragenlijst. Deze kennis en ervaring benutten we uiteraard. Gemeenten die al ervaring hebben met bijvoorbeeld kwalitatief onderzoek of continuumeting, zijn daarom in het bijzonder uitgenodigd aan te sluiten bij dit traject. Maar ook gemeenten met een vernieuwend idee kunnen zich melden.

Gemeenten die meedoen aan het traject 'Anders onderzoeken', doen logischerwijs ook mee aan het traject 'Anders rapporteren' (zie hieronder). Op die manier kunnen zij hun onderzoeksresultaten

gestructureerd inzenden. Tegelijkertijd leveren ze een bijdrage aan het verbeteren van het rapportageformat.

### 3.2 Ontwikkeltraject 2: 'Anders rapporteren'

Een landelijk beeld van cliëntervaringen is en blijft relevant. Wanneer gemeenten het CEO Wmo op uiteenlopende manieren gaan uitvoeren, moeten de resultaten voor een landelijk beeld op een andere manier worden gerapporteerd, verzameld en geanalyseerd. Het Verwey-Jonker Instituut (VJI) heeft in de zomer van 2020 een eerste onderzoek uitgevoerd naar mogelijkheden om uit 355 verschillende gemeentelijke rapportages een landelijk beeld te destilleren. VJI concludeert dat het mogelijk is om uit de gemeentelijke rapportages rode draden te halen die een landelijk beeld schetsen van cliëntervaringen met de geboden ondersteuning vanuit de Wmo. VJI heeft hiervoor tevens een format voor de gemeentelijke rapportage ontwikkeld. Dit format zal gaande het ontwikkelproces nader worden aangescherpt en aangevuld. Rapportage middels dit format moet onder meer een rijk beeld opleveren van de onderzoeksmethoden, resultaten en eventuele (beleids)aanpassingen n.a.v. het CEO. [Lees hier het VJI onderzoeksrapport.](#)

In de eerste fase van het traject 'Anders rapporteren' gaat een groep gemeenten het door VJI ontwikkelde format nader aanscherpen en aanvullen. Enerzijds met het oog op de gebruikersvriendelijkheid van het format. Anderzijds met het oog op het optimaliseren van de uitkomsten ten behoeve van de landelijke analyse en het leerproces van gemeenten (zowel binnen als buiten het ontwikkeltraject 'Anders onderzoeken').

Het eerste resultaat van dit traject is de oplevering van een format in februari/maart het voorjaar van 2021. De aangeleverde gemeentelijke rapportages worden in de tweede helft van 2021 geanalyseerd. Na oplevering van de eerste landelijke analyse met rode draden wordt binnen het kader van het traject 'Anders rapporteren' in het najaar van 2021 een evaluatie uitgevoerd naar het format en de wijze van rapporteren. Zo nodig vindt er een aanpassing van het format plaats.

### 3.3 Organisatie: stuurgroep, klankbordgroep en commissie

Tot nu toe zijn de stappen gezet in goede samenspraak met de betrokkenen. Het ligt voor de hand ook bij de verdere ontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek gebruik te maken van verschillende expertises.

Het idee is om dit te coördineren in een gezamenlijke **stuurgroep**. Deze wordt als volgt samengesteld :

- twee vertegenwoordigers gemeentelijke praktijk (onderzoeker, senior beleidsmedewerker)
- twee vertegenwoordigers VNG
- twee vertegenwoordigers VWS

De huidige VNG-werkgroep wordt omgezet in een **klankbordgroep**. Naast een bredere vertegenwoordiging van gemeenten, worden ook Nji en Movisie hiervoor uitgenodigd. Ook ligt het voor de hand hiervoor de deelnemers van de beide ontwikkeltrajecten te betrekken. Deze groep kan de stuurgroep inhoudelijk voeden, zaken agenderen en onderdelen uitwerken. Daarbij hebben we een soortgelijke (interactieve) werkwijze voor ogen als zich sinds maart 2019 heeft ontwikkeld binnen de werkgroep. De samenstelling van de klankbordgroep kan dan ook dynamisch zijn.

De stuurgroep zal een **commissie** in het leven roepen voor de inhoudelijke onderdelen die gebaat zijn bij onafhankelijkheid en bijzondere expertise. Daarbij gaat het in ieder geval om het selecteren en

beschrijven van de aanbevelingswaardige CEO-instrumenten; inclusief het opstellen van de daarvoor benodigde selectiecriteria.

## Bijlage A. - Wat verstaan we onder kwalitatief goed CEO?

Kwalitatief goed cliëntervaringsonderzoek bestaat uit de volgende elementen:

### 1. Biedt betekenisvolle informatie voor leren en verbeteren

Het CEO **levert informatie** op, waarmee een gemeente en haar partners kunnen **leren en verbeteren**, op de drie aspecten toegang, kwaliteit en effect. Deze informatie biedt ook de gewenste input voor de rapportage richting VWS: hoe ervaren cliënten/inwoners de toegang, kwaliteit en het effect van ondersteuning? En: wat doen we om dat te verbeteren?

### 2. Heldere vraagstelling/onderzoeksdoelstelling

Er is een **heldere vraagstelling/onderzoeksdoelstelling**, waarin de drie aspecten en het leren en verbeteren terug komen. Het is aan te raden de vraagstelling/onderzoeksdoelstelling af te stemmen in afstemming met de gemeenteraad, adviesraad, cliëntenorganisaties, et cetera.

Het is belangrijk om vooraf stil te staan bij het doel van het onderzoek en een bijpassende vraagstelling. Het cliëntervaringsonderzoek kan verschillende doelstellingen hebben, zoals:

1. inzicht in ervaringen
  - globaal overzicht van ervaringen of van een bepaald aspect; of juist
  - achtergronden van ervaringen, het waarom, verdieping
2. verbeterpunten en nieuwe ideeën
  - specifieke en concrete verbeterpunten o.b.v. huidige ervaringen; of
  - ideeën over wat er nog niet is, maar waar wel behoefte aan is
3. het afleggen van verantwoording
  - bijv. aan de gemeenteraad of VWS

### 3. Instrument past bij vraagstelling en doelgroep

De keuze van het instrumentarium is afgestemd op de vraagstelling/onderzoeksdoelstelling en de doelgroep.

Als duidelijk is wat de bedoeling is van het CEO, kan daar een passende methode of instrument bij worden gezocht. De methoden en instrumenten om ervaringen van cliënten/inwoners te verzamelen zijn onder te verdelen in een aantal categorieën.

- **Schriftelijk:** bijv. vragenlijst/enquête op papier of digitaal, via een app/website
- **Individueel gesprek:** bijv. (wachtkamer of verdiepende) interviews, casuïstiek
- **Groeps gesprek:** bijv. focusgroepen, panelgesprekken of spiegelgesprekken
- **Observatie:** bijv. schouw, shadowing, mystery guest
- **Muzisch agogische methoden:** bijv. dagboekmethode, fotostem, theater

Er zijn ook methoden en instrumenten waarbij sprake is van **een combinatie** van bovenstaande voorbeelden, zoals een klantreis waarbij je individuele klantreizen (interviews/casus) combineert met groeps gesprekken t.b.v. de analyse, duiding en het benoemen van verbeterpunten.

Als een instrument is gekozen moet het op de best mogelijke manier worden ingezet en moet ook worden vastgelegd welke keuzes worden gemaakt. De inzet bepaalt de zeggingskracht van de uitkomsten.

Op [www.participatiekompas.nl](http://www.participatiekompas.nl) staan diverse methoden en instrumenten beschreven. Daar is bijv. een handleiding te vinden hoe je een focusgroep zorgvuldig opzet en uitvoert. Movisie heeft in 2013 i.s.m.

Vilans een inventarisatie van methoden en instrumenten voor cliëntenraadpleging uitgevoerd. Verschillende van deze methoden en instrumenten zijn uiteindelijk terecht gekomen in het participatiekompas.

Ook [www.instrumentwijzer.nl](http://www.instrumentwijzer.nl) bevat enkele instrumenten die passend zijn bij CEO.

#### 4. *Goede toepassing instrument, met oog voor betrouwbaarheid en validiteit*

En de **toepassing/uitvoering van het instrumentarium** gebeurt op de **best mogelijke manier** (conform de richtlijnen van de methode) en deze wordt ook beschreven. Geef bijvoorbeeld aan hoe de selectie van respondenten/deelnemers heeft plaatsgevonden (willekeurig, willekeurig binnen een specifieke doelgroep), hoe je geworven hebt, wat de respons was, etc. en of de uitkomsten extern valide / generaliseerbaar zijn.

**Betrouwbaarheid** is de nauwkeurigheid en precisie van een meetprocedure. Als je herhaaldelijk meet op de dezelfde wijze krijg je dan ook consistente resultaten? **Validiteit** kun je o.a. onderverdelen in interne en externe validiteit. Interne validiteit gaat over de vraag: wordt er gemeten wat je wilt meten? Bias wil je zoveel mogelijk minimaliseren. Dit speelt vooral bij vragenlijsten/enquêtes. Externe validiteit gaat over de mate van *generaliseerbaarheid*.

Bij *kwantitatieve gegevensverzameling* zegt het aantal aangeschreven respondenten en de respons hier iets over. Wanneer een steekproef representatief is, zijn de onderzoeksresultaten geldig voor de populatie (generaliseerbaarheid). Een steekproef is representatief wanneer deze aselekt getrokken is en in alle belangrijke kenmerken lijkt op de populatie waarover je uitspraken wilt doen.

Kwantitatief onderzoek is sterk in het vormen van beeld van een grote groep, maar geeft maar beperkte 'diepte' (hoe komt het dan?, hoe kan het beter? etc.).

Bij *kwalitatieve gegevensverzameling* gebruik je andere middelen om validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen en die gaan vooral over het zoveel mogelijk beperken of transparant maken van interpretatie en subjectiviteit. Het informatieverzadigingspunt is bijvoorbeeld een belangrijk aspect bij generaliseerbaarheid (bijv. net zoveel interviews houden totdat er geen nieuwe informatie meer naar voren komt, is meestal tussen de 15 en 25). Triangulatie is daarbij ook van belang: het combineren van verschillende databronnen en methoden. Dus naast een focusgroep ook meerdere verdiepende interviews om data te verzamelen. Maar ook de verzamelde data terugleggen bij de geïnterviewde persoon of groep is een manier om de betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek te vergroten. Als het onderzoek daarnaast systematisch is opgezet, transparant en reproduceerbaar is, kan er gesproken worden van betrouwbaar en valide kwalitatief onderzoek.

Kwalitatief onderzoek is sterk in verkrijgen van dieper inzicht (bijv. in de werking van iets), maar geeft geen informatie over de breedte van de groep (bijv. hoe vaak komt iets voor?).

#### 5. *Terugkoppeling*

De verzamelde informatie wordt **teruggekoppeld** naar de mensen die zijn bevroegd en andere betrokkenen en wordt **benut om van te leren en te verbeteren**. Alle betrokkenen, inclusief respondenten, merken dat er daadwerkelijk iets gedaan wordt met de informatie. Dat is ook van belang voor de toekomstige medewerking.



## Bijlage B – Format gemeentelijke rapportage

# Bijlage 3: Concept online vragenlijst

Deze vragenlijst is in te lezen in programma's, zoals Survalyzer.

## Algemene informatie

Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over het onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

1. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.
2. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.
3. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek.

*Gemeente* *q1*

\_\_\_\_\_

*Naam invuller* *q2*

\_\_\_\_\_

*Telefoonnummer* *q3*

\_\_\_\_\_

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek opgezet en uitgevoerd?

*Wat was het doel van het onderzoek?* *q4*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Voldoen aan landelijke verplichting
- Om van te leren
- Inzichten verkrijgen in de cliëntenervaring
- Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- Input voor begroting
- Verantwoording aan de raad
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

*Wat zijn de onderzoeksvragen?* *q5*

\_\_\_\_\_

*Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?* *q6*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Standaardvragenlijst
- Standaardvragenlijst + aanvullende vragen
- Case interviews
- Groepsgesprekken
- Spiegelgesprekken
- Klantreizen
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Welke doelgroep(en) zijn er meegenomen in het onderzoek?** q7

Meerdere antwoorden mogelijk

- Alle cliënten Wmo
- Cliënten met huishoudelijke hulp
- Cliënten met een hulpvraag
- Gebruikers sociaal domein
- Zorgaanbieders
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Hoe is de steekproef getrokken?** q8

- Er is geen steekproef getrokken, iedereen is aangeschreven
- Er is een aselechte steekproef getrokken
- Er is sprake van casusselectie
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Lukt het om genoeg respondenten te bereiken (de gewenste respons)?** q9

- Ja
- Nee

**Wanneer is er gemeten?** q10

- Eenmalig
- Continue
- Periodiek

Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

**Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek?** q11

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid voorzieningen/ondersteuning

- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot toegang?** q12

\_\_\_\_\_

**Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering?** q13

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning<sup>1)</sup>
- Bekendheid voorzieningen/ondersteuning<sup>2)</sup>
- Contact met hulpverlener<sup>3)</sup>
- Integraal werken<sup>4)</sup>
- Samen een plan maken<sup>5)</sup>
- Wachtlijsten/snelheid hulp<sup>6)</sup>
- Anders, namelijk<sup>7)</sup>\_\_\_\_\_

**Welke aspecten van kwaliteit zijn er meegenomen in uw onderzoek?** q14

Meerdere antwoorden mogelijk

- Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
- Aansluiting hulp en hulpvraag
- Beoordeling kwaliteit
- Indienen van klachten
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot kwaliteit?** q15

\_\_\_\_\_

**Op welke aspecten van kwaliteit ziet u ruimte voor verbetering?** q16

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Aansluiting hulp en hulpvraag<sup>8)</sup>
- Beoordeling kwaliteit<sup>9)</sup>
- Indienen van klachten<sup>10)</sup>
- Bieden van maatwerk<sup>11)</sup>
- Samenwerking<sup>12)</sup>
- Anders, namelijk<sup>13)</sup>\_\_\_\_\_

**Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?** q17

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- Deelname op maatschappij
- Kwaliteit van leven
- Voorzieningen
- Zelfredzaamheid
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot effecten?** q18

\_\_\_\_\_

**Op welke effecten ziet u ruimte voor verbetering?** q19

- Deelname op maatschappij<sup>14)</sup>
- Kwaliteit van leven<sup>15)</sup>
- Voorzieningen<sup>16)</sup>
- Zelfredzaamheid<sup>17)</sup>
- Anders, namelijk<sup>18)</sup>\_\_\_\_\_

**Welke andere thema's zijn er meegenomen in uw onderzoek?** q20

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Geen
- Hulp in de huishouding
- Hulpmiddelen
- Informele hulp
- Mantelzorg
- Ondersteuning sociaal team
- Tevredenheid
- Anders, namelijk\_\_\_\_\_

**Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot deze thema's?** q21

\_\_\_\_\_

Wat is gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

**Met wie zijn/worden de uitkomsten besproken?** q22

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Met aanbieders
- Met de adviesraad
- Met andere gemeenten
- Met beleidsmedewerkers
- Met cliënten
- Met het college van B&W
- Met contractleveranciersmanagers
- Met de gemeenteraad
- Met MT Wmo/Wmo platform
- Met onderzoeksbureaus
- Met uitvoerders
- Met portefeuillehouder Wmo

- Met kwaliteitsmedewerkers
- Met O&S
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

*Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?*

q23

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Afspraken gemaakt over verbeterpunten
- Cijfers vermelden in raadsmonitor
- Gebruikt om te leren
- Gebruikt voor accountant controle
- Gebruikt voor contractgesprekken
- Gebruikt voor evaluatie
- Gebruikt voor werken op casusniveau
- Input voor beleidsontwikkeling
- Mogelijkheid tot verbeteracties
- Opgenomen in raadsinformatiebrief
- Rapportage/factsheet opgesteld
- Resultaten gedeeld
- Vertaling naar praktijk
- Anders, namelijk \_\_\_\_\_

Leren van elkaar

*Wat zou u nog willen leren van andere gemeenten?*

q24

Meerdere antwoorden mogelijk

- Onderzoeksmethoden
- Standaardvragenlijst<sup>19)</sup>
- Standaardvragenlijst + aanvullende vragen<sup>20)</sup>
- Case interviews<sup>21)</sup>
- Groepsgesprekken<sup>22)</sup>

- Spiegelgesprekken<sup>23)</sup>
- Klantreizen<sup>24)</sup>
- Bereik van respondenten
- Keuze voor het meetmoment
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van toegang
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van kwaliteit
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van effecten

*Heeft u nog overige opmerkingen over het onderzoek?*

q25

*Heeft u een vragenlijst of een topiclijst die u zou willen delen met andere gemeenten.*

*Mogen wij hier contact met u over opnemen?*

q26

- Ja
- Nee