

Gemeentelijke rapportage

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

versie 2.7 - 20 april 2021

Algemene informatie

Elke gemeente verricht jaarlijks onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van artikel 2.5.1 Wmo 2015. Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over dit cliëntervaringsonderzoek (CEO).

Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

- A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- C. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Sinds dit jaar hebben gemeenten de mogelijkheid om het CEO Wmo ook op andere manieren dan de bekende vragenlijst in te vullen (zie <https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020-en-2021>). Dit format is erop gericht om uiteenlopende uitkomsten van diverse soorten van cliëntervaringsonderzoek te vangen; ook dat van het bekende vragenlijst-onderzoek. Het kent daarmee een andere insteek dan de eerdere wijze van aanleveren van kwantitatieve uitkomsten.

- - -

Let op:

- 1) dit format heeft alleen betrekking op het cliëntervaringsonderzoek Wmo.
(en niet op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd)
- 2) met dit format beschrijft u de cliëntervaring die is opgedaan in 2020,
voor het verantwoordingsjaar 2021.

- - -

Hoe vul ik dit in?

Dit format gaat zowel over het onderzoek, als (het gebruik van) de uitkomsten. Daarom kan dit format het best gezamenlijk ingevuld worden door medewerkers van de gemeente:

- een medewerker die betrokken is bij de opzet en uitvoering van het onderzoek: bijvoorbeeld een intern onderzoeker;
- een medewerker die zicht heeft op (het gebruik van) de uitkomsten: bijvoorbeeld een beleidsambtenaar.

De verwachting is dat dit format ingevuld wordt door medewerkers die bekend zijn met de opzet en uitkomsten van het eigen cliëntervaringsonderzoek. Invullen van het format kost dan naar verwachting tussen de 1 tot 1½ uur. Het format bevat 29 vragen; merendeels keuzevragen.

Mocht uw gemeente meerdere gelijkwaardige cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren, wilt u dan vooraf even contact zoeken via cliëntervaringsonderzoek@vng.nl om te overleggen hoe dit format het beste ingevuld kan worden.

Wanneer aanleveren?

Het ministerie van VWS laat elk jaar een analyse van de uitkomsten opstellen. Om hierin meegenomen te kunnen worden, moet de onderstaande informatie per 1 juli 2021 aangeleverd zijn.

Wat gebeurt er met de uitkomsten?

- De gemeentelijke rapportages worden gebundeld en geanalyseerd, zodat een rijk beeld ontstaat van de landelijke praktijk van cliëntervaring(sonderzoek). Deze analyse wordt gedeeld met alle gemeenten (naar verwachting eind 2021). Voor gemeenten kan dit een inspiratiebron zijn bij het inrichten van volgende cliëntervaringsonderzoeken.
- De informatie wordt gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl / Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein: één vraag (q13) over de hoofdbevindingen wordt direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente beschikbaar via een downloadbaar document.
- Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie eveneens om de Tweede Kamer te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot cliëntervaring(sonderzoek). Het gaat daarbij nadrukkelijk om een landelijk beeld van de ervaringen met de Wmo, niet om het vergelijken van individuele gemeenten.

Verbetering van het format

Dit jaar wordt dit format voor het eerst gebruikt. Aan het eind van de vragenlijst horen we graag van u welke vragen beter kunnen.

Basisinformatie

[via registratiemodule]

Gemeente

qI

[koppeling met gemeentecode via dropdownmenu]

Naam & functie(s) invuller(s)

qII

Telefoonnummer contactpersoon

qIII

Email contactpersoon

qIV

Met het invullen van dit format voldoet uw gemeente aan de wettelijke verplichting van het college om jaarlijks te rapporteren aan de Minister van VWS (zoals benoemd in artikel 2.5.1 van de Wmo)

Gaat u ermee akkoord dat deze informatie gepubliceerd wordt via waarstaatjegemeente.nl

- Ja
- Nee

[via aanlevermodule]

Vooraf

Heeft uw gemeente over 2020 cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?

q0

Kies een van de opties.

- Ja, en de gegevens zijn al beschikbaar
> ga verder met vraag 1
- Ja, maar onze gegevens zijn nog niet beschikbaar
> geef graag een toelichting wanneer u deze wel verwacht. U kunt deze op een later moment invoeren via <https://aanleveringwmo.nl/>. Helaas is het dan niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse.

Toelichting: _____

- Nee >
Wat is de reden geweest waarom in 2020 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

Toelichting: _____

Wat zijn uw plannen voor het cliëntervaringsonderzoek in 2021 (waarover u in 2022 kunt rapporteren)?

Toelichting: _____

A. Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet en uitgevoerd?

Sommigen gemeenten voeren meerdere cliëntervaringsonderzoeken (CEO) uit. Welke situatie is het meest van toepassing in uw gemeente?

q1

- We voeren één CEO uit | we vullen dit format in voor dit onderzoek
- We voeren één hoofd-CEO uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken | we vullen dit format in voor het hoofd-CEO
- We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's uit | neem dan graag even contact op via cliëntervaringsonderzoek@vng.nl om te overleggen hoe dit format het best ingevuld kan worden

Wat was het doel van het onderzoek?

q2

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Om van te leren / eigen beleid en uitvoering verbeteren
- Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- Input geven voor de begroting
- Input voor dialoog met inwoners/cliënt(vertegenwoordiging) en maatschappelijke partners

- Verantwoording aan de raad
- Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
- Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
- Anders, namelijk _____

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?

q3

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen
- Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen, aangevuld met eigen vragen
- Vragenlijstonderzoek met eigen vragen
- Individuele/case-interviews
- Groeps-/panelgesprekken
- Spiegelgesprekken (met aanwezigheid professioneel betrokkenen)
- Casusanalyses (bijv. klantreizen)
- Anders, namelijk _____

Ruimte voor eventuele toelichting _____

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

q4

Meerdere antwoorden mogelijk | kies de meest passende categorie

- Alle inwoners die zich met een hulpvraag hebben gemeld bij de toegang
- Enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening én maatwerkvoorziening)
- Enkel inwonersgroepen met een *maatwerkvoorziening*
- Enkel inwonersgroepen met een specifieke maatwerkvoorziening, namelijk
 - huishoudelijke hulp
 - hulpmiddelen
 - vervoersvoorziening
 - individuele begeleiding
 - beschermd wonen
 - dagbesteding op maat
 - aanpassingen in de woning
 - respijtzorg
 - ondersteuning mantelzorgers
 - anders
- Enkel inwonersgroepen met een *maatwerkvoorziening*
- Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke algemene voorziening, namelijk _____
- Anders, namelijk _____

Het benaderen van de juiste inwoners en een goede respons is cruciaal voor goed cliëntervaringsonderzoek. De volgende vragen gaan daarover.

Hoe is de steekproef getrokken?

q5

- Er is geen steekproef getrokken; elke inwoner uit de doelgroep is benaderd
- Er is een aselecte steekproef getrokken
- Er is sprake van casuselectie / een gestratificeerde steekproef
- Anders, namelijk_____

Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek?

q6

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Schriftelijk/brief
- Digitaal/uitnodiging per email
- Mondeling/bellen
- Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit
- Anders, namelijk_____

Wanneer is er gemeten?

q7

- Op één moment in het jaar, namelijk in de maand(en) _____ (2020)
- Periodiek; op meerdere momenten in het jaar
- Continue

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?

q8

NB: deze vraag is niet voor elke type onderzoek exact te beantwoorden

- aantal inwoners benaderd: _____
- aantal inwoners deelgenomen: _____

Hoe beoordeelt u de respons, in het licht van uw onderzoeksopzet?

q9

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Onvoldoende
- Ruim onvoldoende

Wie deed de uitvoering van het onderzoek?

q10

Meerdere antwoorden mogelijk

- Gemeente (bijv. interne onderzoekers)
- Onderzoeksbureau (extern)
- Aanbieders
- Inwoners/ervaringsdeskundigen
- Anders, namelijk_____

Welk advies kunt u geven aan andere gemeenten om hun respons te optimaliseren?

q11

Welke invloed hebben de corona-omstandigheden in 2020 gehad op (de uitvoering van) uw onderzoeksopzet en/of de uitkomsten?

q12

B. Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen/uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020?

Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden per onderdeel.

q13

1)

2)

3)

Let op: deze hoofdbevindingen worden apart gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl. Houd daar rekening mee in uw verwoording. Mocht u niet akkoord zijn met deze presentatie, dan kunt u dat hieronder aangeven.

- wij willen niet dat deze bevindingen gepresenteerd worden op waarstaatjegemeente.nl

Het cliëntervaringsonderzoek kent drie hoofdcategorieën (zoals beschreven in art. 8 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015):

- toegankelijkheid van de voorzieningen,
- kwaliteit van de ondersteuning en
- het effect ('bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie').

Hierna volgen per categorie steeds twee vragen.

B.1 Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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

q14

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)
- Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning
- Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang
- Fysieke toegankelijkheid van de voorziening
- Eerste gesprek(ken) met de gemeente
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Anders, namelijk_____

Op welke aspecten van *toegang* ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten?

q15

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning
- Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang
- Fysieke toegankelijkheid van de voorziening
- Eerste gesprek(ken) met de gemeente
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk_____

Graag uw toelichting: _____

B.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

q16

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)
- Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- Beoordeling kwaliteit
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- Indienen van klachten
- Anders, namelijk_____

Op welke aspecten van *kwaliteit van de ondersteuning* ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten?

q17

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- Beoordeling kwaliteit
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- Indienen van klachten
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk_____

Graag uw toelichting: _____

B.3 Ervaren effecten

Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?

q18

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek (graag een toelichting hieronder)
- Participatie (deelname aan maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Anders, namelijk_____

Op welke effecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? En kunt dat kort toelichten?

q19

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Participatie (deelname aan maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Geen van deze effecten
- Anders, namelijk_____

Graag uw toelichting: _____

B.4 Andere uitkomsten

Welke *andere* onderwerpen / thema's zijn er meegenomen in uw cliëntervaringsonderzoek?
En wat zijn de belangrijkste uitkomsten daarvan?

q20

- Geen andere onderwerpen/thema's meegenomen
- Wel andere onderwerpen/thema's meegenomen, namelijk:

onderwerp / thema	uitkomst CEO
1.	
2.	
3.	

C. Wat is gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken?

q21

Meerdere antwoorden mogelijk.

Met...

- Inwoners/cliënten
- Wmo-adviesraad / Wmo-platform
- Gemeenteraad
- College van B&W / portefeuillehouder Wmo
- Uitvoerende professionals in dienst van gemeente
- Directie/management
- Beleidsmedewerkers
- Medewerkers 'kwaliteit'
- Medewerkers 'inkoop'/contractmanagement
- Medewerkers 'onderzoek'
- Medewerkers *van aanbieders* op beleids-/strategisch niveau
- Medewerkers *van aanbieders* op uitvoeringsniveau
- Gemeentelijke rekenkamer
- Externe onderzoeksbureaus
- Andere gemeenten
- Anders, namelijk _____

In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO?

q22

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Schriftelijke rapportage
- Factsheet / visuele rapportage
- Bijeenkomsten
- Film(pje(s))
- Anders, namelijk _____

En in welke frequentie is gerapporteerd?

q23

- 1x per jaar / eenmalig
- 1x per kwartaal
- maandelijks
- continue
- Anders, namelijk _____

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?

q24

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Uitkomsten openbaar/publiek gemaakt (rapportage/factsheet)
- Uitkomsten vermeld in een monitor / dashboard
- Uitkomsten opgenomen in raadsinformatiebrief
- Gebruikt als input voor beleidsontwikkeling
- Gebruikt om verbeteringen vast te stellen binnen gemeentelijke organisatie
- Gebruikt om verbeteringen vast te stellen met zorgaanbieders
- Gebruikt voor controle accountant (inkoop)
- Gebruikt voor contractgesprekken (inkoop)
- Gebruikt als onderdeel van een evaluatie, gecombineerd met andere kennisbronnen
- Anders, namelijk _____

Terugblikkend, alles overziend... zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten?

En wilt u dit kort toelichten?

q25

- Ja
- Misschien
- Nee

- Geef graag uw toelichting: _____

Wat zou u nog willen leren van andere gemeenten?

q26

Meerdere antwoorden mogelijk

- Onderzoeksmethoden
- Bereik van respondenten / respons verbeteren
- Aansluiting onderzoeksmethode bij doelgroep van onderzoek
- Keuze voor het meetmoment
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van toegang
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van kwaliteit
- Verbetering van cliëntervaring op het gebied van effecten
- Anders, namelijk _____

Heeft u nog opmerking over of verbeteringsuggesties voor dit rapportageformat

q27

Via welk internetadres is uw CEO Wmo-rapportage eventueel te downloaden (bijv. via uw raadsinformatiesysteem)?

q28

Heeft u een vragenlijst, topiclijst of ander onderzoeksmateriaal dat u zou willen delen met andere gemeenten? En mag hier vanuit VNG / ministerie van VWS met u contact u over opgenomen worden? q29

- Nee
- Ja > geef dan graag een korte toelichting op wat u graag wilt delen

Graag uw toelichting: _____