

Weergave vragen

Aanlevermodule CEO Wmo

versie: 14 juni 2021

Vooraf

Hierna vindt u de vragen die zijn opgenomen in de Aanlevermodule CEO Wmo: <https://aanleveringwmo.nl/>.
Let op: deze vragen kunnen op detail afwijken van de feitelijke vragen in de module. **Deze weergave is enkel bedoeld om een indruk te geven.** Het betreffen 25 vragen, aangevuld met enkele informatievragen. Een deel van de vragen wordt alleen gepresenteerd, bij een bepaald antwoord van een voorgaande vraag. Daarom zijn vragen ook niet genummerd. De onderstaande vragen zijn handmatig overgezet vanuit de digitale aanlevermodule en kunnen daarom kleine fouten bevatten.

Via deze aanlevermodule kunt u op beknopte wijze rapporteren over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) van uw gemeente. Met het invullen van deze aanlevermodule voldoet uw gemeente aan de wettelijke verplichting van het college om jaarlijks voor 1 juli te rapporteren aan de Minister van VWS (zoals benoemd in artikel 2.5.1 van de Wmo). Gelieve de aanlevermodule ook te doorlopen als uw gemeente het CEO Wmo nog niet heeft afgerond.

De aanlevermodule bevat de volgende onderdelen:

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

Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl Q&A Cliëntervaringsonderzoek Wmo nieuwe stijl van de VNG...

Klik rechtsonder op 'volgende' om de aanlevermodule te starten.

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2020 ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen?

- Ja, de uitkomsten zijn reeds beschikbaar
- Ja, de uitkomsten zijn nog niet beschikbaar

Verwacht u de uitkomsten voor 1 juli 2021?

- Nee
- Ja

U geeft aan dat de uitkomsten van het CEO Wmo voor uw gemeenten pas na 1 juli 2021 beschikbaar zijn. Hierdoor is het niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse. Na 1 juli 2021 kunt u de uitkomsten alsnog aanleveren en worden de gegevens van uw gemeente gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl

Geef hieronder een toelichting wanneer u de uitkomsten verwacht:

Wat is de reden waarom uw gemeente in 2020 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

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

A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet?

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

- We voeren één CEO Wmo uit
- We voeren één hoofd-CEO Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken
- We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's uit; neem contact op met de VNG via cliëntervaringsonderzoek@vng.nl om te overleggen hoe u de aanlevermodule het beste kunt invullen.

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek?

- Om van te leren / eigen beleid en uitvoering te 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 gemeenteraad
- Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
- Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
- Anders

Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

- Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau
- Extern onderzoeksbureau
- Aanbieders van Wmo ondersteuning
- Inwoners/ervaringsdeskundigen
- Anders

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?

- 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

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

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 inwoners die gebruik maken van een specifieke maatwerk voorziening, namelijk:
 - » Huishoudelijke hulp
 - » Hulpmiddelen
 - » Vervoersvoorziening
 - » Individuele begeleiding
 - » Beschermd wonen
 - » Dagbesteding op maat
 - » Aanpassingen in de woning
 - » Respijtzorg
 - » Ondersteuning mantelzorgers
- Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke algemene voorziening, namelijk ...
- Anders

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?

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

Hoe is de steekproef getrokken?

- Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken
- Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselecte steekproef getrokken
- Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd; er is sprake van casusselectie
- Anders

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

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

Hoe vaak is er gemeten?

- Op één moment in het jaar
- Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar
- Continu: meer dan 6 keer per jaar

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?

Kunt u deze vraag vanwege de onderzoeksmethodiek niet beantwoorden? Laat de antwoordvelden dan leeg.

- Aantal inwoners benaderd:
- Aantal inwoners deelgenomen:

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

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Onvoldoende
- Ruim onvoldoende

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

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

B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020? Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden (750 karakters) per onderdeel.

- 1.
- 2.
- 3.

Let op: deze bevindingen worden 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. Gaat u akkoord met publicatie van de bovenstaande uitkomsten of bevindingen op waarstaatjegemeente.nl?

- Ja
- Nee

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

1. Toegankelijkheid van de voorzieningen;
2. Kwaliteit van de ondersteuning;
3. Het effect ('bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie').

Hierna volgen per categorie steeds twee vragen.

Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- 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

Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?

Graag uw toelichting

- 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
- Wachlijsten/snelheid hulp
- Geen van deze aspecten
- Anders

Kwaliteit van de ondersteuning

Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
- Algemene beoordeling van de kwaliteit
- Aansluiting hulpvraag en geboden hulp
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
- Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders
- Indienen van klachten
- Anders

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?

Graag uw toelichting

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

Ervaren effecten

Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?

- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- Participatie (deelname aan maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Anders

Op welke aspecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?

- Participatie (deelname aan de maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Geen van deze aspecten
- Anders

Andere uitkomsten

Zijn er andere onderwerpen of thema's meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek van uw gemeente?

- Nee, er zijn geen andere onderwerpen/thema's meegenomen

- Ja, er zijn andere onderwerpen/thema's meegenomen
- Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten daarvan?

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

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

- 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

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

- Schriftelijke rapportage
- Factsheet / visuele rapportage
- Bijeenkomsten
- Film of animatie
- Anders

In welke frequentie is gerapporteerd?

- 1x per jaar / eenmalig
- 1x per kwartaal
- Maandelijks
- Continu
- Anders

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?

- Uitkomsten openbaar/publiek gemaakt (rapportage, factsheet, persberichten, interviews e.d.)
- Uitkomsten vermeld in een (gemeentelijke) 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

Zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten?

Geef graag uw toelichting

- Ja
- Misschien
- Nee

Over welke onderwerpen zou u willen leren van andere gemeenten?

U kunt de vraag leeglaten indien u niets van andere gemeenten wilt leren.

- 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

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

Heeft u een vragenlijst, topiclijst of ander onderzoeksmateriaal dat u zou willen delen met andere gemeenten, de VNG of het ministerie van VWS?

- Ja
- Nee

Mag de VNG of het ministerie van VWS contact met u opnemen over deze documenten?

- Nee
- Ja, ik geef toestemming aan Enneüs om mijn contactgegevens te delen met VNG en/of VWS

Heeft u nog opmerking over of verbeter suggesties voor dit aanleverformat?

VNG en Enneüs kunnen u op de hoogte brengen van nieuws over de publicatie op waarstaatjegemeente.nl en de landelijke analyse van het CEO. Wilt u hierover op de hoogte gehouden worden en geeft u de VNG en Enneüs toestemming uw naam en e-mailadres daarvoor te gebruiken?

- Ja
- Nee

Hartelijk dank voor het aanleveren van het cliëntervaringsonderzoek van de gemeente. U ontvangt een kopie van de gegeven antwoorden per e-mail. Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl
Q&A Cliëntervaringsonderzoek Wmo nieuwe stijl van de VNG.

U kunt dit venster nu afsluiten.