



Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo

Verantwoordingsjaar 2023

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/211

Datum

december 2023

Opdrachtgever

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Auteurs

Denise Kroese
Leon Heuzels

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Methode	9
1.2 Respons	10
1.3 Leeswijzer	11
2 Cliëntervaringen	12
2.1 Toegang	12
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	16
2.3 Effecten van de ondersteuning	18
2.4 Overige thema's	20
3 Achtergrond ceo's	22
3.1 Doel	22
3.2 Doelgroep	23
3.3 Respons	26
3.4 Invloed corona	28
4 Onderzoeksmethoden	29
4.1 Toegepaste onderzoeksmethoden	29
4.2 Ontwikkelingen in stijl	31
4.3 Handvaten voor gemeenten	34
5 Rapportage en vervolg	36
5.1 Rapportage	36
5.2 Vervolg	37
5.3 Leren van elkaar	40
5.4 Ervaringen aanleverformat	42
6 Aanbevelingen	43
A Bijlage	45
A.1 Bijlage 1: Kenmerken geïnterviewde gemeenten	45



Samenvatting

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo (hierna: ceo Wmo) uit te voeren. Sinds 2021 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 van het onderzoek. Zoals bepaald in artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 vroeg het ministerie van VWS aan I&O Research om, net als in 2022, een landelijke analyse uit te voeren van de ceo's Wmo die de Nederlandse gemeenten in 2023 (over 2022) uitvoerden. Met deze 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 onderzoek doen naar cliëntervaringen in de uitvoering van de Wmo'. Om dit te onderzoeken analyseerde I&O Research de gegevens die gemeenten aanleverden via het beschikbare aanleverformat en zijn er verdiepende gesprekken gevoerd met 20 verschillende gemeenten. Van alle 342 gemeenten vulden 283 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober 2023 in. Daarvan hadden 218 gemeenten het ceo op dat moment afgerond. Het voorliggende rapport baseert zich op deze afgeronde ceo's.

Cliëntervaringen over 2022

Volgens gemeenten grote tevredenheid onder Wmo-cliënten

De meeste Wmo-cliënten zijn volgens de onderzoeken van gemeenten over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen: vanaf het contact met de gemeente tot de effecten die

zij ervaren van de ondersteuning. Gekeken naar de ontwikkeling die gemeenten schetsen over de afgelopen jaren is de tevredenheid onder cliënten stabiel gebleven of licht toegenomen. Enkele gemeenten constateren een lichte daling. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden is.

Bij de **toegang** zien gemeenten de meeste aanleiding voor verbetering. Het algemene beeld dat uit de onderzoeken van gemeenten komt, is dat het percentage cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning laag is. Positief is dat steeds meer gemeenten de bekendheid zien toenemen, toch blijft dit een aandachtspunt. Een ander verbeterpunt is de snelheid waarmee de hulp en ondersteuning wordt geboden. Vanwege personeelstekorten moesten cliënten soms langer wachten tot zij een (keukentafel)gesprek hadden. Tot slot constateert een deel van de gemeenten op basis van de resultaten van het ceo een afname in de bekendheid en vindbaarheid van de toegang tot de Wmo-ondersteuning ten opzichte van het voorgaande jaar. Zes procent van de gemeenten ziet geen aanleiding voor verbetering op basis van het ceo.

Wat betreft de **kwaliteit** van de ondersteuning zien minder gemeenten aanleiding voor verbetering dan bij de toegang: 41 procent noemt geen verbeterpunten. Gemeenten die wel verbeterpunten constateerden, noemen met name de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp en specifieke verbeterpunten voor bepaalde Wmo-voorzieningen.



Een groot deel van de cliënten ervaart volgens gemeenten positieve **effecten** van de ondersteuning: zij hebben een betere kwaliteit van leven, kunnen zich beter redden en kunnen beter de dingen doen die men wil doen. De helft van de gemeenten ziet daarom ook geen aanleiding voor verbetering. Gemeenten die wel verbetermogelijkheden zien, noemen met name de drie bovengenoemde effecten (kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en participatie).

Overige thema's die gemeenten toevoegden aan het onderzoek zijn onder andere mantelzorg en de tevredenheid over specifieke Wmo-voorzieningen. De invloed van de coronacrisis komt dit jaar nauwelijks terug als onderwerp.

Invulling van het cliëntervaringsonderzoek door gemeenten

Vrije vorm ceo zorgt voor leereffect

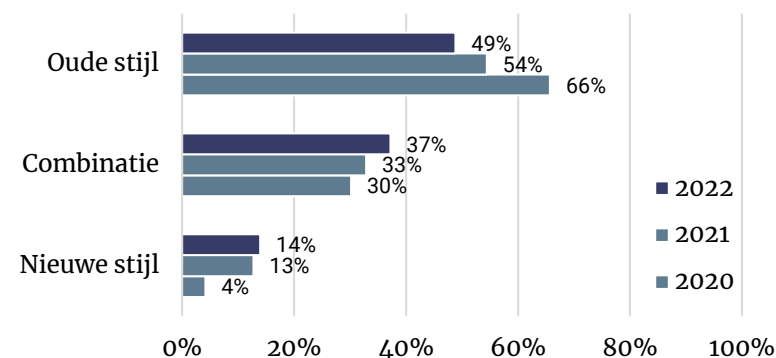
Gemeenten voeren het ceo Wmo met name uit om van te kunnen leren en de dienstverlening te verbeteren. Sinds de methode voor het uitvoeren van een ceo in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het ceo minder als een wettelijke verplichting en is er sprake van meer intrinsieke motivatie voor het 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 stellen gemeenten vragen over specifieke onderwerpen waarin zij geïnteresseerd zijn en kiezen zij de onderzoeksmethode waarvan zij denken dat deze het best passend is bij de lokale wensen. 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.

Gemiddeld is de respons van de ceo's Wmo 42 procent. Gemeenten met een hoger inwoneraantal hebben vaker een lagere respons dan kleinere gemeenten. Uit aanvullende analyses en de verdiepende gesprekken blijkt dat continu meten (nog) niet altijd leidt tot een hogere respons en extra of andere inhoudelijke inzichten.

Trend naar ceo Wmo 'nieuwe stijl' blijft doorzetten

De meest voorkomende onderzoeksmethode voor het ceo Wmo blijft nog altijd het versturen van de standaard 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 en continu meten). Waar in 2020 4 procent van de gemeenten voor een nieuwe stijl koos, nam dit in 2022 toe naar 14 procent. Bijna vier op de tien gemeenten (37%) maakten over 2022 gebruik van een combinatie van stijlen (2020: 30%). De oude stijl wordt toegepast door de helft van de gemeenten, dit was in 2020 nog 66 procent.

Figuur 0.1 Stijl ceo Wmo over de jaren



Gemeenten nog zoekende naar dé beste methode

Ondanks dat gemeenten positief zijn over dat het ceo vormvrij is geworden, zijn veel gemeenten nog wel zoekende in welke methode nu het beste bij de behoeften van de gemeente past. Dit hangt volgens hen ook samen met de tijd en middelen die gemeenten hebben om voor een andere aanpak te kiezen. Gemeenten die zelf ook in deze zoektocht zaten (of nog steeds zitten) geven als tip aan andere gemeenten om alvorens een onderzoeksmethode te kiezen goed te bedenken wat je met het onderzoek te weten wilt komen: wat wil je weten van cliënten en wat wil je straks doen met de onderzoeksresultaten? De methode die je gebruikt is namelijk afhankelijk van het gebruiksdoel. Wanneer dit duidelijk is, kan bepaald worden welke methode hier het beste op aansluit. Een van de mogelijkheden is om een kwalitatief onderzoek uit te voeren of om vragenlijstonderzoek af te wisselen met kwalitatief onderzoek. Gemeenten zijn hier overwegend positief over, omdat dit inzicht biedt in het verhaal achter de cijfers en concrete verbeterpunten naar voren haalt. Ook zijn er gemeenten die experimenteren met het ceo uitvoeren in samenwerking met zorgaanbieders. Deze methode vergt echter wel veel tijd en aandacht van gemeenten.

Ceo gaat bij nieuwe aanpak meer leven binnen de gemeente

Over het algemeen worden de resultaten van het ceo Wmo met name intern gedeeld en besproken. Hoe meer maatwerk er wordt toegepast in het ceo, hoe meer een ceo ook lijkt te gaan leven binnen de gemeente. De resultaten worden dan breder gedeeld binnen de gemeente en ook vaker gedeeld met consulenten en aanbieders. Doorgaans kiezen de meeste gemeenten voor een schriftelijke rapportage één keer per jaar.

Gemeenten die de uitkomsten breder delen, geven daarnaast aan dat zij voorafgaand aan het onderzoek input opvragen voor de vragenlijst of gespreksleidraad. Hierdoor kan in het ceo concreter naar sturingsinformatie worden gevraagd. Gemeenten bij wie het ceo minder leeft, wijten dit aan de positieve uitkomsten: er wordt minder aandacht aan besteed omdat er weinig verbeterpunten uit het onderzoek komen.

Blijvende informatiebehoefte omtrent invulling onder gemeenten

Gemeenten willen van elkaar blijven leren op het gebied van ceo's. Waar gemeenten het liefst over willen leren is het verbeteren van de respons en over onderzoeksmethoden. Gemeenten zijn hierbij op zoek naar goede voorbeelden. Zij zien deze informatie graag terug in de vorm van online bijeenkomsten of een databank met goede voorbeeldvragenlijsten, zodat zij daaruit inspiratie op kunnen doen voor hun eigen onderzoek.



Aanbevelingen

Gemeenten

- Bedenk, alvorens een onderzoeksmethode te kiezen, goed wat je als gemeente met het onderzoek te weten wilt komen. Kies vervolgens de onderzoeksmethode die hier het beste op aansluit, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen.
- Wissel bij minder tijd en middelen kwantitatieve en kwalitatieve methoden met elkaar af. In de tussenliggende jaren kunnen (groeps)gesprekken worden afgenomen om ook meer verdiepende informatie op te halen naast de informatie uit de standaardset vragen.
- Een tip van gemeenten is om de uitvoering (consulenten en aanbieders) aan de voorkant te betrekken bij de vragen voor het ceo én om de resultaten daarna ook terug te koppelen.
- Om een hoge respons te behalen onder cliënten, wordt voor vragenlijstonderzoek de optie van een schriftelijke vragenlijst nog altijd aanbevolen. Verder werkt een persoonlijke benadering responsverhogend.
- De nieuwe stijl ceo's sluiten beter aan op de lokale behoeften van gemeenten. Ga vervolgens ook aan de slag met de inhoudelijke uitkomsten, waar blijkt dat er ruimte of noodzaak is voor verbetering.

Ministerie van VWS, VNG en Movisie

De aanbevelingen uit het rapport van vorig jaar zijn ingevuld, waarbij de voornaamste aanbeveling om kennisdeling te faciliteren is gerealiseerd door middel van een online proeverij die goed ontvangen is.

- Blijf online bijeenkomsten organiseren over de uitvoering van ceo's. Bij voorkeur gespecificeerd op een bepaalde methode of gelinkt aan de beschikbare tijd en middelen van gemeenten.
- Peil onder gemeenten of de wens breder leeft om de voorheen verplichte vragenlijst van een update te voorzien.
- Deel de goede voorbeeldvragenlijsten onder gemeenten, zodat andere gemeenten hier inspiratie uit kunnen halen.
- Stuur actief op dat de informatie in het aanleverformat actueel is.
- Inventariseer bij gemeenten die meerdere vragenlijsten of onderzoeken per jaar doen hoe zij dit het liefst invullen in het aanleverformat.



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 inwoners die gebruikmaken 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.

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 2021, waarbij het ceo betrekking heeft op de ervaringen van cliënten in 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.

Onderzoeksvragen

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, net als in 2022, een landelijke analyse uit te voeren naar de ceo's Wmo die de Nederlandse gemeenten in 2023 (over 2022) uitvoerden. 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 onderzoek doen naar cliëntervaringen in de uitvoering van de Wmo'?

Vorig jaar ging het landelijke rapport meer in op de voor- en nadelen van de verschillende methoden om een ceo Wmo uit te voeren. Dit jaar heeft het rapport een andere insteek: hoe kunnen gemeenten de resultaten van het ceo Wmo zo gebruiken dat deze bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening? Gemeenten die geïnteresseerd zijn in de voor- en nadelen van verschillende methoden verwijzen wij graag naar ons rapport van vorig jaar.¹

¹ Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek ceo Wmo verantwoordingsjaar 2022.
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/11/01/io-research-landelijke-rapportage-clientervaringsonderzoek-wmo>



1.1 Methode

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

Analyse aanleverformat

Ieder jaar zijn gemeenten verplicht om vóór 1 juli de onderzoeksresultaten over het voorgaande jaar aan te leveren via het beschikbare aanleverformat op www.aanleveringwmo.nl. In het aanleverformat staan onder andere vragen over de onderzoeksmethode, de ervaringen van cliënten en wat vervolgens wordt gedaan met de uitkomsten binnen de gemeente. I&O Research analyseerde deze antwoorden. Alle ingevulde antwoorden in het aanleverformat tot en met 30 september 2023 zijn meegenomen voor deze landelijke analyse. Het huidige aanleverformat bestaat uit zowel gesloten als uit open vragen. De open vragen gaan bijvoorbeeld over het geven van tips of de belangrijkste uitkomsten. De open antwoorden zijn per vraag geanalyseerd en vervolgens gecategoriseerd. De resultaten op deze open vragen worden in dit rapport samengevat. De resultaten op de gesloten vragen worden vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 5 procent of groter zijn.

Uitsplitsingen in de resultaten staan beschreven in de groene kaders met witte tekst.

Verdiepende gesprekken met gemeenten

Aanvullend op de aangeleverde antwoorden van gemeenten voerde I&O Research 20 verdiepende gesprekken met medewerkers van gemeenten. Onderwerpen die onder andere aan bod kwamen, waren de onderzoeksmethode, waarom gekozen is voor deze methode, hoe de resultaten bijdragen aan verbetering van de dienstverlening, het delen van de resultaten en wat voor tips of informatiebehoeften gemeenten hebben. De 20 gemeenten zijn geselecteerd op basis van inwoneraantal, regio en de onderzoeksmethode die zij hebben gebruikt voor het ceo Wmo. Hierdoor is sprake van een diverse groep deelnemende gemeenten. Voor geen van de 20 geïnterviewde gemeenten voerde I&O Research het ceo Wmo over 2022 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: Kenmerken geïnterviewde gemeenten staat een geanonimiseerd overzicht van de gemeenten die deelnamen aan een verdiepend gesprek.

I&O Research stelde samen met het ministerie van VWS een gespreksleidraad op voor de interviews. Per interview is een gespreksverslag gemaakt die ter controle is voorgelegd aan de deelnemers. 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.

De uitkomsten van de verdiepende gesprekken met gemeenten staan beschreven in de blauwe kaders met witte tekst.



1.2 Respons

Hogere respons dan in 2022

In totaal vulden 293 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober 2023 in. Van alle 342 Nederlandse gemeenten hebben 218 het ceo over 2022 afgerond (64%). Achttien procent had op het moment van indienen het ceo nog niet afgerond. Een beperkt aantal (14 gemeenten) voerde geen ceo uit dit jaar. Vergeleken met vorig jaar is het percentage gemeenten dat het ceo heeft afgerond vóór 1 oktober met 5 procentpunt toegenomen. In Tabel 1.1 staat de respons.

Tabel 1.1 Respons aanlevering ceo Wmo

	Aantal 1 oktober 2023	Percentage 1 oktober 2023	Percentage 1 oktober 2022
Ceo afgerond	218	64%	59%
Ceo nog niet afgerond	61	18%	16%
Ceo niet uitgevoerd	14	4%	4%
Geen reactie	49	14%	21%
Totaal	342	100%	100%

Een deel van de gemeenten is nog bezig met het ceo Wmo

Op verzoek van het ministerie van VWS is ook een responsoverzicht meegenomen van 1 december 2023 (zie Tabel 1.2). Hoewel de later ingezonden aanleverformulieren niet meegenomen konden worden in de analyse, duidt dit er wel op dat gemeenten er nog mee bezig zijn. Op 1 december 2023 hebben nog meer gemeenten de resultaten aangeleverd (73%).

Gemeenten die in de aanlevermodule aangaven het ceo Wmo vóór 1 oktober 2023 nog niet af te hebben gerond, zeggen allen de gegevens op een later moment wel aan te kunnen leveren. Zo kunnen meerdere gemeenten in oktober, november of december de resultaten aanleveren. Er zijn ook gemeenten die in de aanlevermodule aangaven de resultaten in juli, augustus of september te verwachten. Deze gemeenten hebben echter niet op een later moment alsnog de aanlevermodule volledig ingevuld.

Tabel 1.2 Respons aanlevering ceo Wmo 1 december 2023

	Percentage 1 december 2023
Ceo afgerond	73%
Ceo nog niet afgerond	11%
Ceo niet uitgevoerd	4%
Geen reactie	12%
Totaal	100%

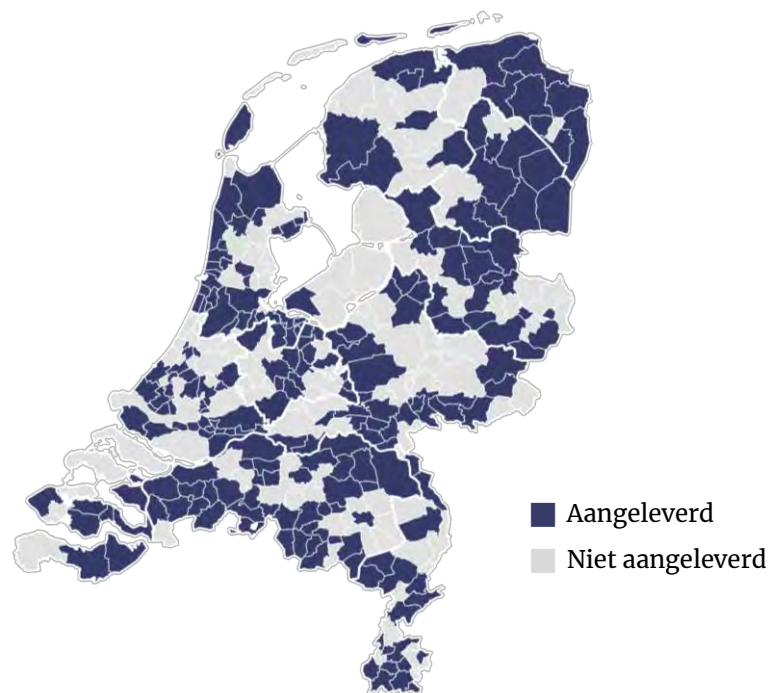
Doorontwikkeling ceo als reden om een jaar over te slaan

Aan de 14 gemeenten die geen ceo hebben uitgevoerd over 2022 is gevraagd wat daarvoor de reden was. Deze gemeenten kiezen ervoor om het ceo Wmo door te ontwikkelen en zeggen dat zij hier goed de tijd voor willen nemen. Zij willen bijvoorbeeld toe naar continu meten of het uitvoeren van kwalitatief onderzoek. Enkele gemeenten zeggen vanwege de nieuwe opzet met continu meten al bezig te zijn met het meten van resultaten over 2023. Drie gemeenten hebben geen ceo uitgevoerd omdat ze geen uitvoeringscapaciteit hadden. Meerdere gemeenten zeggen in de aanlevermodule al toe in 2024 wel resultaten aan te kunnen leveren.



Figuur 1.1 laat zien welke gemeenten de resultaten van het afgeronde ceo Wmo vóór 1 oktober 2023 hebben aangeleverd via de aanlevermodule (n=218).

Figuur 1.1 Overzicht afgeronde ceo's Wmo vóór 1 oktober 2023



1.3 Leeswijzer

Het eerste inhoudelijke hoofdstuk (hoofdstuk 2) gaat over de ervaringen van Wmo-cliënten in 2022, geschetst door gemeenten. De hoofdstukken die daarop volgen gaan over hoe gemeenten de ceo's uitvoerden en welk vervolg gemeenten geven aan de resultaten van het ceo. Hoofdstuk 3 betreft de achtergrond van de ceo's Wmo: het doel, de doelgroep, de respons en de invloed van de coronacrisis. In hoofdstuk 4 gaan we in op de toegepaste onderzoeksmethoden, welke ontwikkelingen plaatsvonden en bieden we handvaten voor verschillende soorten gemeenten. Hoofdstuk 5 behandelt hoe er wordt gerapporteerd, welk vervolg gemeenten geven aan de resultaten van het ceo en wat gemeenten nog van elkaar willen leren. Ook delen we verbeterpunten voor het aanleverformat. Het rapport sluit af met een reflectie op de aanbevelingen van vorig jaar en met nieuwe aanbevelingen.

2 Cliëntervaringen

Achtergrond:

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de conclusies die gemeenten zelf trekken over cliëntervaringen naar aanleiding van hun ceo.

Volgens gemeenten grote tevredenheid onder Wmo-cliënten

Naast vragen over de onderzoeksopzet van de ceo's, is ook gevraagd aan gemeenten hoe het staat met de tevredenheid van cliënten. Gemeenten konden in een open vraag hun drie belangrijkste uitkomsten uit het ceo geven. Hieruit blijkt dat er volgens gemeenten over het algemeen een grote tevredenheid is onder cliënten met een Wmo-voorziening. Uit de gemeenten die in hun open antwoorden een ontwikkeling aangeven ten opzichte van de afgelopen jaren, zien we dat in de meeste gemeenten de algemene tevredenheid licht is toegenomen of stabiel is gebleven. Slechts een enkele gemeente constateert een dalende trend. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden is.

In de drie belangrijkste uitkomsten maken de meeste gemeenten een onderscheid tussen de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en de effecten van de ondersteuning. In de volgende paragrafen werken we deze onderwerpen verder uit. Per onderwerp wordt eerst ingegaan op welke aspecten gemeenten hebben uitgevraagd in hun onderzoek en vervolgens wat de ervaringen van cliënten zijn volgens gemeenten.

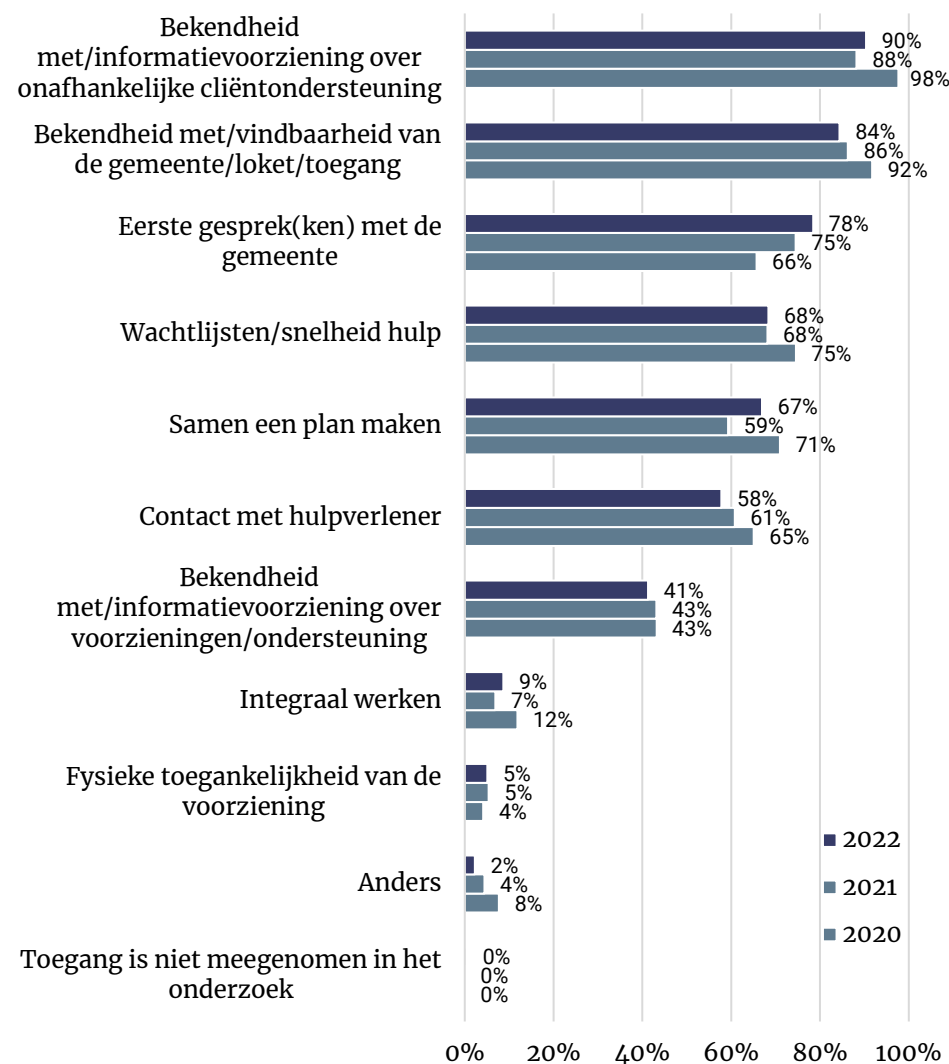
2.1 Toegang

Gemeenten namen ook dit jaar weer verschillende aspecten mee in het ceo Wmo als het gaat om de toegang. Het aspect dat het vaakst werd meegenomen, is de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (zie Figuur 2.1). Daarna volgen de vindbaarheid van de toegang en het eerste gesprek met de gemeente. Twee derde van de gemeenten noemt (ook) de wachtlijsten en het samen maken van een plan.

Ten opzichte van 2020 zijn er meerdere aspecten die minder vaak zijn meegenomen in de onderzoeken. Opvallend is dat deze afname niet terug te zien is bij de aspecten van de andere twee hoofdonderwerpen: kwaliteit en effecten (zie de volgende paragrafen).



Figuur 2.1 Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



Uitsplitsing:

Er zijn een aantal significante verschillen tussen de stijl van het ceo die is uitgevoerd en de toegangsaspecten die zijn meegenomen in het onderzoek. Ceo's met een oude stijl en ceo's met een combinatie van stijlen onderzochten vaker de bekendheid van de cliëntondersteuner en de vindbaarheid van de toegang dan de ceo's nieuwe stijl. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker het integraal werken mee.

Tabel 2.1 Meegenomen toegangsaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Bekendheid onafhankelijke cliëntenondersteuning	93%	63%	96%
Bekendheid/vindbaarheid van toegang	90%	57%	88%
Eerste gesprek(ken) met de gemeente	75%	77%	84%
Wachlijsten/snelheid hulp	65%	67%	73%
Samen een plan maken	66%	57%	73%
Contact met hulpverlener	57%	70%	54%
Bekendheid over ondersteuning	42%	47%	39%
Integraal werken	7%	27%	5%
Fysieke toegankelijkheid van voorziening	8%	3%	3%
Anders	1%	7%	3%



Meeste cliënten volgens gemeenten tevreden over de toegang

Uit de open antwoorden van gemeenten blijkt dat de meeste Wmo-clieënten over het algemeen tevreden zijn over de toegang. De meesten weten goed waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Cliënten voelen zich volgens gemeenten serieus genomen en hebben het idee dat er goed wordt geluisterd. Medewerkers worden als vriendelijk en deskundig gezien. Bij gemeenten die een ontwikkeling benoemen in de open antwoorden, is deze meestal licht toegenomen of stabiel gebleven door de jaren heen. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat gemiddeld 75 tot 88 procent van de Wmo-clieënten tevreden is over de toegang en gemiddeld 4 tot 11 procent ontevreden is. Gezegd hebbende dat de meeste cliënten volgens gemeenten tevreden zijn, noemen we hieronder de drie belangrijkste verbeterpunten.

1. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Volgens de meeste gemeenten (71%) valt met stip op nummer één de meeste verbetering te behalen in de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (zie Figuur 2.2). Het algemene beeld dat leeft onder gemeenten is dat het percentage cliënten dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning laag is. Toch hebben 34 gemeenten in hun open antwoorden als een van de belangrijkste uitkomsten aangegeven dat de bekendheid toegenomen is. Twaalf gemeenten zagen een daling en bij zes gemeenten bleef het stabiel. Bij de overige gemeenten is niet duidelijk of er sprake is van een toe- of afname. Meerdere gemeenten stippen aan dat de bekendheid een aandachtspunt blijft en zij hiermee aan de slag gaan (of al zijn) om de informatievoorziening te verbeteren.

- *“Dat bij de toegang gratis gebruikgemaakt kan worden van een cliëntondersteuner weet inmiddels 52 procent. Dat is significant hoger dan voorheen, mede doordat er meer aandacht is voor de communicatie.”*

2. Snelheid van de hulp

Een derde van de gemeenten vindt dat er verbetering mogelijk is in wachtlijsten en snelheid van de hulp. Uit de open antwoorden van gemeenten blijkt dat zij te maken hadden met wachtlijsten voor de (keukentafel)gesprekken. Meerdere gemeenten zien in hun ceo een afname in het percentage cliënten dat zich snel geholpen voelt. Gemeenten noemen personeelstekorten hiervoor als reden.

- *“De snelheid waarmee inwoners geholpen worden is een verbeterpunt. Er zijn achterstanden bij het afhandelen van Wmo-meldingen, hierdoor zijn inwoners minder tevreden over de snelheid waarmee ze worden geholpen.”*

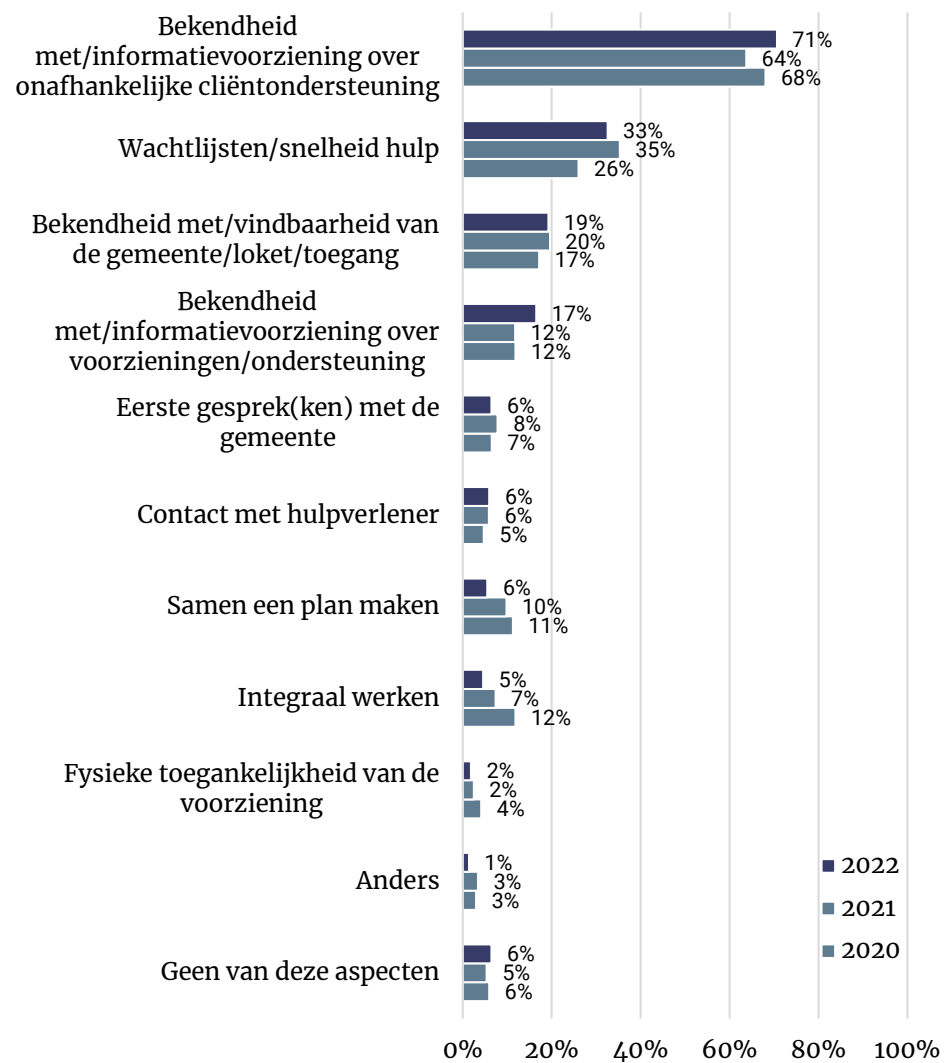
3. Bekendheid / vindbaarheid toegang

Ongeveer een vijfde van de gemeenten noemt de bekendheid en vindbaarheid van de toegang als verbeterpunt. Uit de open antwoorden van gemeenten blijkt dat het overgrote deel van de cliënten weet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Toch is er ook een deel die dit niet weet. Sommige gemeenten zien hierin een afname ten opzichte van 2021.

- *“Over de vraag: Ik weet waar ik moet zijn met mijn hulpvraag. Daarbij zien we dat een lager percentage respondenten dan voorgaande jaren hier positief op geantwoord heeft: 2020: 79% - 2021: 82% - 2022: 66%.”*



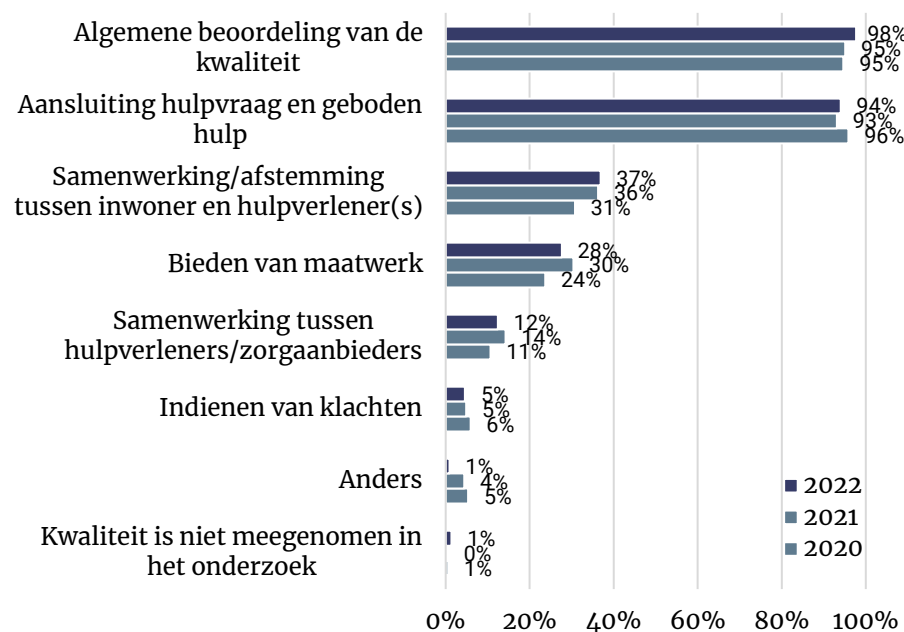
Figuur 2.2 Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning hebben bijna alle gemeenten gevraagd naar de algemene beoordeling van de kwaliteit en de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp. Minder gemeenten vroegen naar de afstemming tussen de inwoner en hulpverlener(s) (37%). Ruim een kwart nam het bieden van maatwerk mee. Drie gemeenten namen kwaliteit niet mee in het onderzoek. Deze gemeenten hadden andere prioriteiten (2) of het aspect werd de komende maanden nog uitgevraagd.

Figuur 2.3 Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



Uitsplitsing:

Er zijn enkele significante verschillen tussen de stijl van het ceo die is uitgevoerd en de kwaliteitsaspecten die zijn meegenomen in het onderzoek. Ceo's oude stijl en combinatie onderzochten vaker de algemene beoordeling van de kwaliteit dan ceo's nieuwe stijl. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker dan ceo's met een oude stijl de samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s) mee.

Tabel 2.2 Meegenomen kwaliteitsaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Algemene beoordeling van de kwaliteit	99%	90%	99%
Aansluiting hulpvraag en geboden hulp	92%	90%	97%
Samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s)	32%	53%	35%
Bieden van maatwerk	23%	40%	30%
Samenwerking tussen hulpverleners	10%	20%	13%
Indienen van klachten	7%	3%	3%
Anders	2%	0%	0%



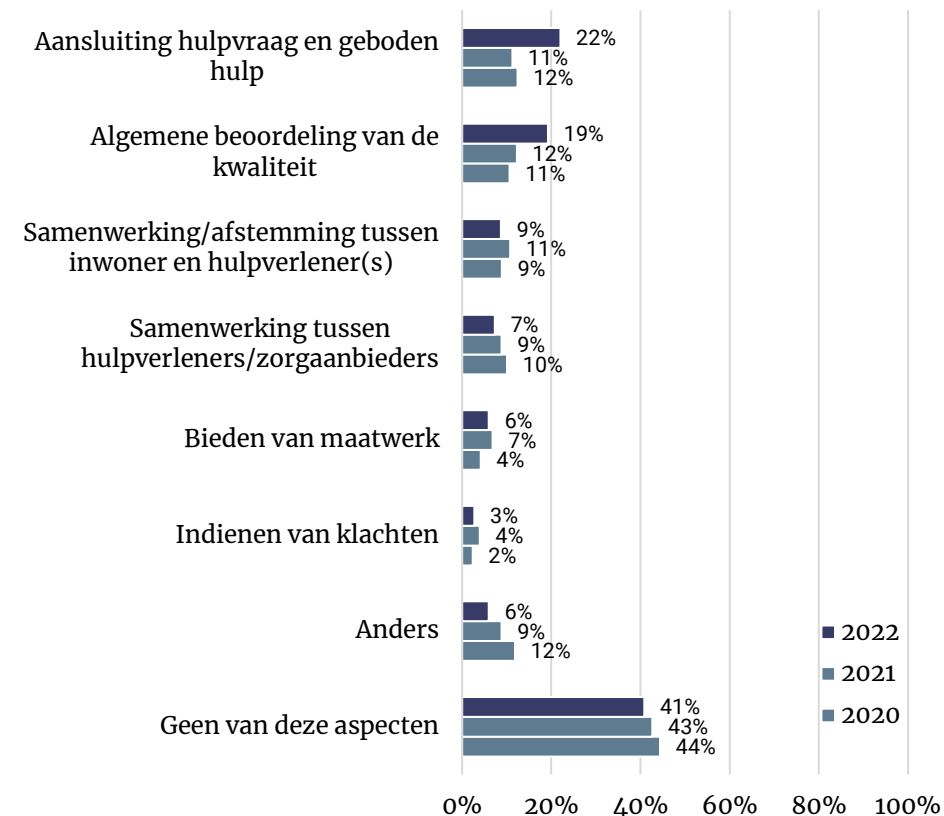
Meeste cliënten zijn volgens gemeenten ook te spreken over kwaliteit van de ondersteuning

Net als over de toegang zijn de meeste cliënten ook te spreken over de kwaliteit van hun Wmo-voorziening. Volgens gemeenten vindt het overgrote deel van de cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed. Verder is de ondersteuning in de meeste gevallen passend bij de hulpvraag van de cliënt. Bij gemeenten die een ontwikkeling benoemen in de open antwoorden, is deze meestal licht toegenomen of stabiel gebleven door de jaren heen. Enkele gemeenten zagen een daling in de kwaliteit. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat gemiddeld 85 procent van de Wmo-clients tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning en gemiddeld 5 procent ontevreden is.

Ruim vier op de tien gemeenten zien geen aanleiding voor verbetering

In vergelijking met de toegang zien meer gemeenten (41%) geen aanleiding voor verbetering op basis van het ceo. Gemeenten die wel verbeterpunten aangeven, noemen met name de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp (22%) en de algemene beoordeling van de kwaliteit (19%). Uit de open antwoorden blijkt dat bij sommige gemeenten sprake is van een lichte daling in de passendheid van de ondersteuning. Wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning noemen gemeenten specifieke verbeterpunten voor bepaalde Wmo-voorzieningen. Denk bijvoorbeeld aan vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijk ondersteuner. Een algemener verbeterpunt is de afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s) of de afstemming tussen hulpverleners/zorgaanbieder onderling.

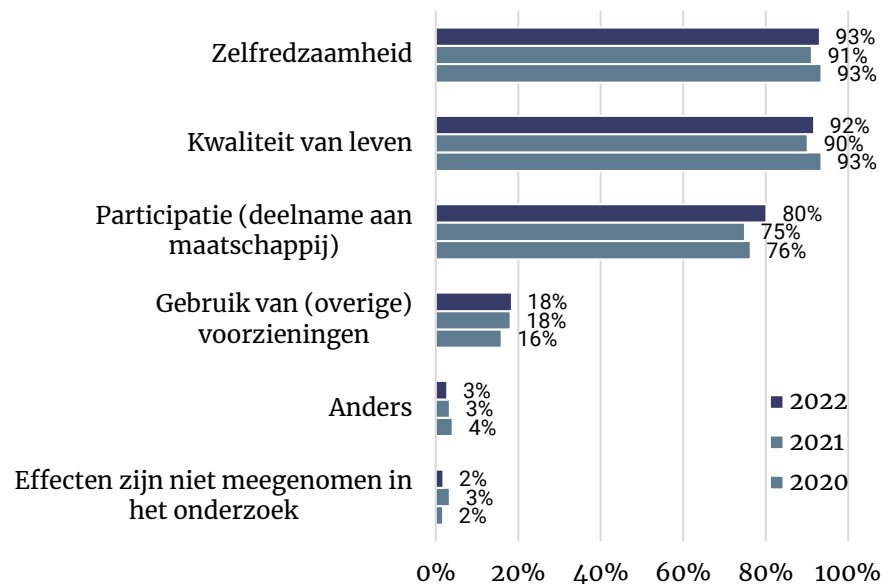
Figuur 2.4 Op welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



2.3 Effecten van de ondersteuning

Op het gebied van de effecten van de ondersteuning zijn er drie aspecten die door meerdere gemeenten werden uitgevraagd: de zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en participatie. Deze aspecten komen overeen met de drie aspecten uit de (voorheen verplichte) standaardset vragen met betrekking tot de effecten van de ondersteuning. Bijna een vijfde van de gemeenten nam nog het gebruik van (overige) voorzieningen mee. Vier gemeenten vroegen niet naar effecten in het ceo. Twee gemeenten geven hierbij een toelichting: de effecten worden de komende maanden nog uitgevraagd en konden daarom nog niet worden meegenomen.

Figuur 2.5 Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



Uitsplitsing:

Er zijn enkele significante verschillen tussen de stijl van het ceo die is uitgevoerd en de effectaspecten die zijn meegenomen in het onderzoek. Ceo's met een combinatie van stijlen hebben vaker de zelfredzaamheid en kwaliteit van leven onderzocht dan ceo's nieuwe stijl. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker andere, niet gespecificeerde, aspecten mee.

Tabel 2.3 Meegenomen effectaspecten naar stijl ceo Wmo (meerdere antwoorden mogelijk)

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Zelfredzaamheid	91%	87%	98%
Kwaliteit van leven	90%	83%	96%
Participatie (deelname aan maatschappij)	77%	73%	88%
Gebruik van (overige) voorzieningen	20%	13%	18%
Anders	1%	13%	1%



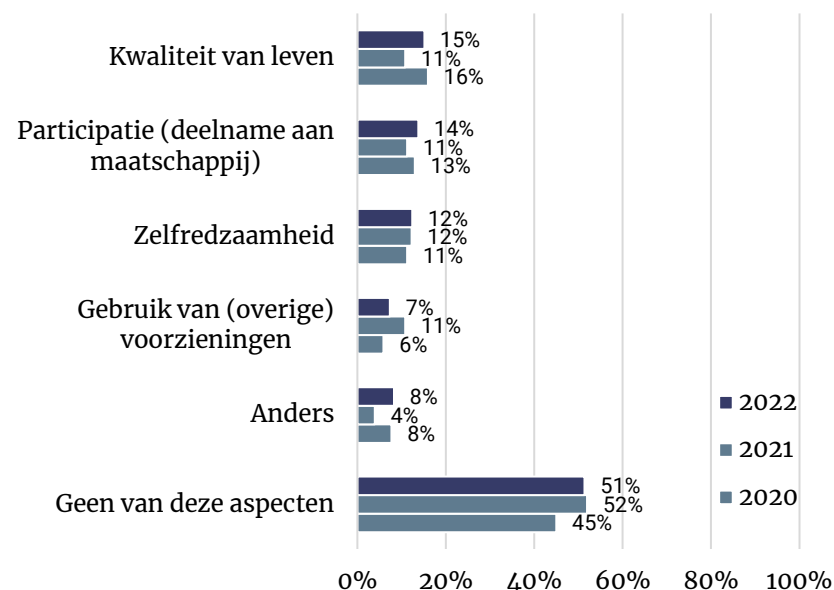
De ondersteuning leidt volgens gemeenten tot het gewenste effect

De tevredenheid van cliënten over de ondersteuning is volgens gemeenten terug te zien in de effecten die de ondersteuning oplevert. Een groot deel van de cliënten ervaart volgens gemeenten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven, kunnen beter meedoen in de samenleving en kunnen zich beter redden. In tegenstelling tot bij de onderwerpen toegang en kwaliteit schetsen minder gemeenten welke ontwikkeling heeft plaatsgevonden. De gemeenten die wel een ontwikkeling aangeven, antwoorden divers: lichte toename, stabiel of lichte afname. Uit eerdere cijfers op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat gemiddeld 79 tot 84 procent van de Wmo-clieënten tevreden is over de effecten van de ondersteuning en gemiddeld 4 tot 5 procent ontevreden is.

Helft van de gemeenten ziet geen aanleiding voor effectverbetering

Net als bij kwaliteit zien meerdere gemeenten geen aanleiding voor verbetering op basis van het ceo. Bij de effecten betreft het de helft van de gemeenten (51%). Gemeenten die wel verbeterpunten aangeven, noemen bijvoorbeeld de kwaliteit van leven, participatie of zelfredzaamheid.

Figuur 2.6 Op welke aspecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



2.4 Overige thema's

Extra vragen over mantelzorg en over specifieke voorzieningen

Van de 218 gemeenten hebben 73 gemeenten naast toegang, kwaliteit en effecten ook andere onderwerpen 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 2.7 worden de resultaten weergegeven aan de hand van het percentage gemeenten dat deze bevindingen benoemt. De twee meest voorkomende onderwerpen zijn mantelzorg (48%) en tevredenheid over voorziening (44%). Dit laatste onderwerp betreft bijvoorbeeld vragen of een specifieke voorziening als huishoudelijke ondersteuning of begeleiding. Verder heeft 15 procent van de gemeenten aanvullende vragen gesteld over contact met de gemeente of de informatievoorziening vanuit de gemeente. Een vergelijkbare groep stelde vragen over het sociaal netwerk van de cliënt. Een op de tien nam het voorliggend veld ook mee in het cliëntervaringsonderzoek. De overige onderwerpen zijn door minder dan vijf gemeenten genoemd.

Er zijn twee grote verschillen zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Over 2021 werd mantelzorg nog vaker meegenomen dan dit jaar (2021: 26%, 2022: 48%). De impact van de coronacrisis is verschoven van een tweede plek in 2021 (24%) naar een gezamenlijke laatste plek in 2022 (1%).

Figuur 2.7 Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten van de 'andere onderwerpen'? (gecodeerde open antwoorden, percentages gemeenten) (n=73)



Mantelzorg

Gemeenten die mantelzorg als onderwerp meenamen in hun onderzoek (n=35) stelden verschillende vragen. Wat het meest voorkomt is hoe groot het aandeel cliënten is dat mantelzorg ontvangt. Ook stellen meerdere gemeenten een vraag over of de cliënt het idee heeft dat de mantelzorger de zorg aankan, welke behoefte er is op het gebied van mantelzorgondersteuning en of er gebruik wordt gemaakt van mantelzorgondersteuning. Uit de open antwoorden is niet op te maken of deze onderwerpen over het algemeen te maken hebben met vooruitgang of achteruitgang.

Tevredenheid over voorzieningen

Wat betreft de gemeenten die de tevredenheid over voorzieningen meenamen in hun onderzoek (n=32) stelden aanvullende vragen over specifieke Wmo-voorzieningen. Deze vragen gaan voornamelijk over huishoudelijke ondersteuning. Over het algemeen lijken volgens gemeenten cliënten positief over de huishoudelijke ondersteuning. Termen als 'hoge tevredenheid' worden een aantal keer gebruikt. Enkele gemeenten noemen een bepaald percentage van cliënten die niet het aantal uren kregen waar zij recht op hadden of dat de vervanging bij afwezigheid van de huishoudelijke ondersteuner verbeterd kan worden.



3 Achtergrond ceo's

3.1 Doel

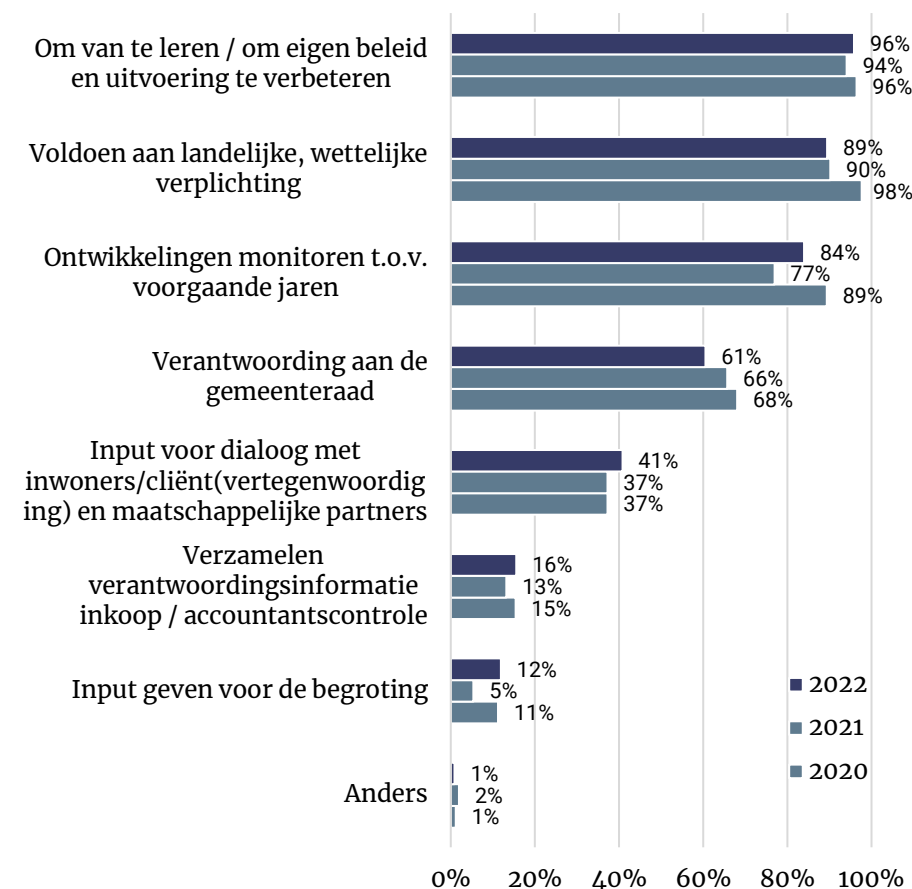
Lering trekken uit ceo Wmo staat voorop

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 minder vaak genoemd dan in 2020 (2020: 98%, 2022: 89%). Ruim acht op de tien gemeenten willen met het ceo ontwikkelingen monitoren ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is toegenomen vergeleken met vorig jaar. Een afname is te zien in het doel om te verantwoorden aan de gemeenteraad naar 61 procent. Verder wordt het ceo Wmo door 41 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 meesten gemeenten noemen in totaal 3, 4 of 5 doelen. Er zijn slechts drie gemeenten die als enige doel het voldoen aan de wettelijke verplichting noemen. Mogelijk is dit in de praktijk wel hoger aangezien niet alle gemeenten de resultaten aanleveren.

Figuur 3.1 Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)

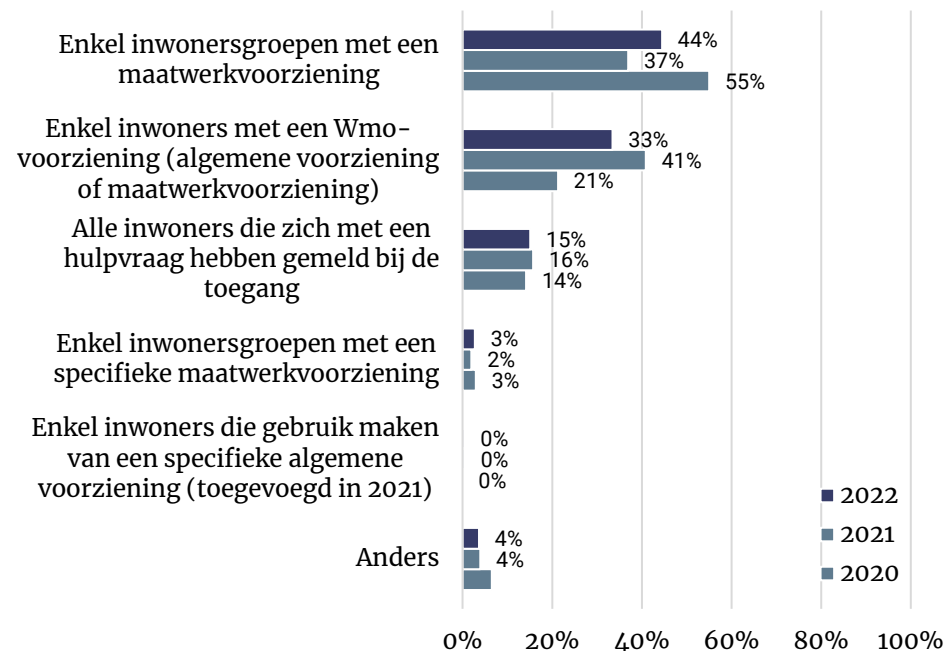


3.2 Doelgroep

Meeste gemeenten nodigen inwoners met maatwerkvoorziening uit

De meest bevraagde doelgroep tijdens het ceo zijn inwoners met een maatwerkvoorziening (44%). Op nummer twee staat onderzoek onder zowel inwoners met een algemene voorziening als een maatwerkvoorziening Wmo (33%). Vergelijken met 2021 kiezen meer gemeenten om enkel inwoners met een maatwerkvoorziening mee te nemen. Verder nodigt 15 procent van de gemeenten alle inwoners uit die zich met een hulpvraag melden bij de toegang, ongeacht of zij vervolgens een Wmo-voorziening ontvangen of niet.

Figuur 3.2 Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek?



Kleine gemeenten nodigen hele populatie uit

Meer dan de helft van de gemeenten (55%) heeft 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 aselechte steekproef wordt vaker getrokken in gemeenten met grotere inwoneraantallen. Bijna vier op de tien gemeenten hebben een willekeurige doelgroep benaderd. Zeven procent heeft een casusselectie gemaakt. Deze gestratificeerde steekproef komt het meest voor bij gemeenten met meer dan 100.000 inwoners (30%).

Tabel 3.1 Steekproeftrekking naar inwoneraantal gemeenten

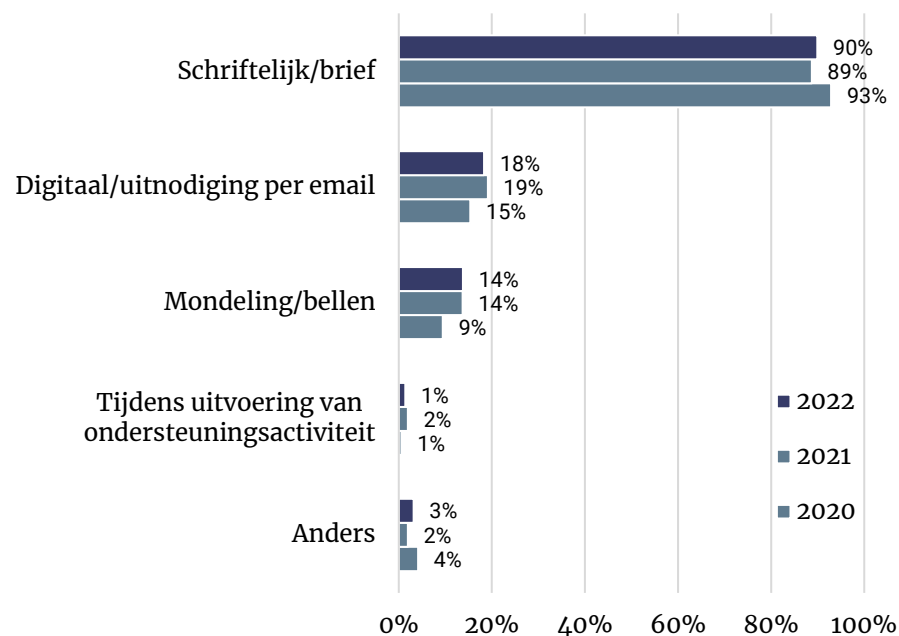
	< 20.000	20.000-49.999	50.000-99.999	>= 100.000	Totaal
Geen steekproef	74%	55%	56%	5%	55%
Aselechte steekproef	23%	37%	44%	65%	38%
Gestratificeerde steekproef	2%	8%	0%	30%	7%



Gemeenten kiezen veelal voor schriftelijke benadering

De meeste gemeenten (90%) kozen ervoor om cliënten uit te nodigen via een schriftelijke benadering. Bijna een vijfde van de gemeenten stuurde (ook) een digitale uitnodiging. Een kleinere groep van 14 procent is mondeling benaderd, bijvoorbeeld telefonisch. Drie gemeenten maakten gebruik van een ondersteuningsactiviteit om inwoners te attenderen op het onderzoek.

Figuur 3.3 Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



Uitsplitsing:

- Kijkend naar het inwoneraantal van gemeenten is er slechts één significant verschil in benadermethoden. Gemeenten tussen de 20.000 en 50.000 inwoners nodigden minder vaak mondeling of telefonisch uit (7%) dan kleinere en grotere gemeenten.
- Vorig jaar zagen we nog dat gemeenten onder de 20.000 minder vaak schriftelijk aanschreven (76%). Dit is nu toegenomen tot 87 procent schriftelijk en daarmee vergelijkbaar met grotere gemeenten.

Tabel 3.2 Benadermethode naar inwoneraantal gemeenten (meerdere antwoorden mogelijk)

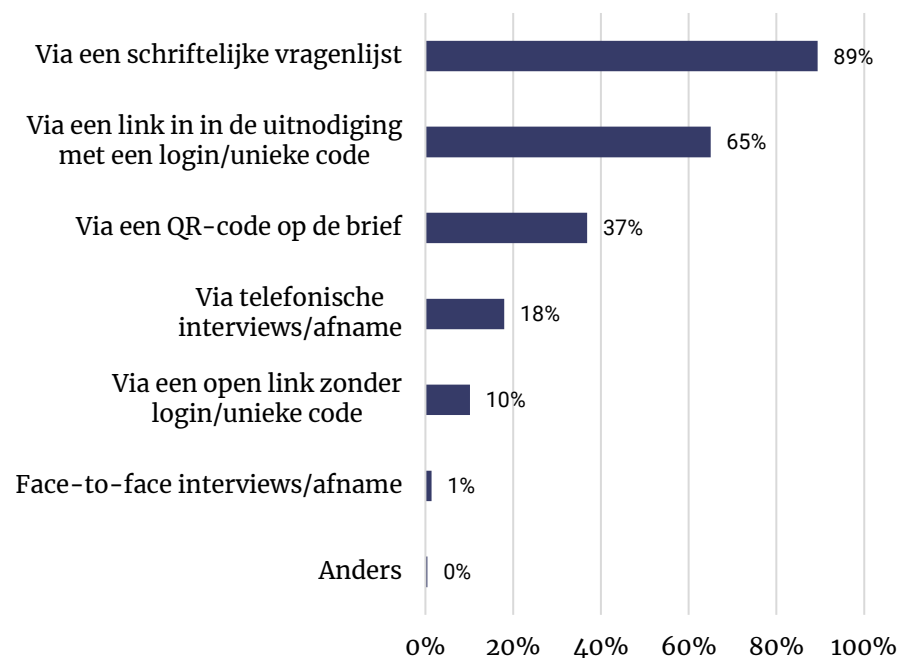
	< 20.000	20.000– 49.999	50.000– 99.999	>= 100.000
Schriftelijk	87%	93%	85%	90%
Digitaal/uitnodiging per e-mail	15%	19%	21%	20%
Mondeling/bellen	19%	7%	21%	25%
Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit	0%	1%	3%	5%
Anders	4%	3%	0%	10%



Meeste gemeenten houden vast aan schriftelijke vragenlijst

De meeste gemeenten (89%) verstuurd voor het onderzoek een schriftelijke vragenlijst. Ongeveer twee derde bood (ook) de mogelijkheid tot een digitale vragenlijst met een login. Een deel van de gemeenten maakte (ook) gebruik van een QR-code op de brief. Telefonische interviews of afname (18%) en een open link (10%) kwamen minder vaak voor. Drie gemeenten voerden het onderzoek face-to-face uit.

Figuur 3.4 Hoe konden inwoners deelnemen aan het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)



Uitsplitsing:

- Grotere gemeenten (met meer dan 100.000 inwoners) maken vaker gebruik van een open link, telefonische of face-to-face interviews/afname.

Tabel 3.3 Invulwijze naar inwoneraantal gemeenten (meerdere antwoorden mogelijk)

	< 20.000	20.000 – 49.999	50.000 – 99.999	>= 100.000
Schriftelijke vragenlijst	85%	94%	85%	85%
Link in de uitnodiging met een login/unieke code	57%	69%	64%	60%
Open link zonder login/unieke code	4%	10%	13%	20%
QR-code op de brief	36%	37%	38%	35%
Telefonische interviews/afname	11%	16%	28%	25%
Face-to-face interviews/afname	0%	1%	0%	10%
Anders	0%	0%	0%	5%

Interviews: Breed bereik met schriftelijke vragenlijsten

Ook in de verdiepende gesprekken met gemeenten komt de schriftelijke vragenlijst vaker naar voren als succesfactor voor een hoge respons. Dit wordt meestal gecombineerd met een digitale vragenlijst. Verder laten enkele gemeenten cliënten nabellen om nogmaals te vragen om de vragenlijst in te vullen. Ook dit lijkt responsverhogend te werken. Alleen telefonische afname is daarentegen nog niet goed bevallen.



3.3 Respons

Meeste gemeenten tevreden over de respons

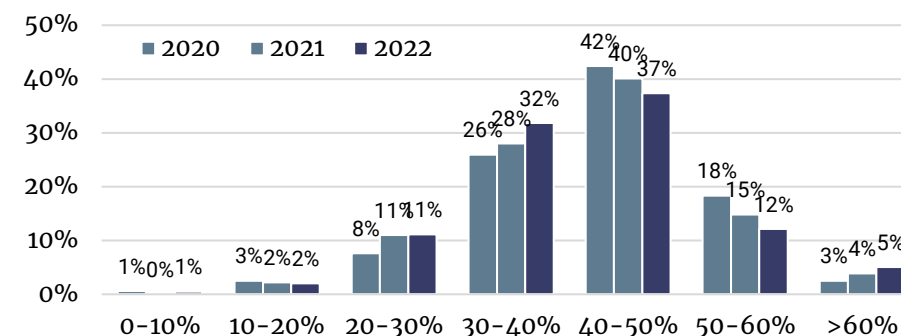
Over het algemeen zijn gemeenten tevreden over de respons op hun ceo Wmo. Het gemiddelde responspercentage van ceo's Wmo is 42 procent. Dit is hetzelfde percentage als vorig jaar.

Context:

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 ($\pm 4\%$). 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 ($\pm 34\%$ 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.

Vier op de tien gemeenten (41%) beoordelen de respons in hun gemeente als ruim voldoende. Dit is een toename ten opzichte van 2021 (34%). Circa de helft (52%) geeft een voldoende. Een klein aandeel is niet tevreden (7%). Bij de meeste gemeenten ligt de respons tussen de 40 en 50 procent. Gemeenten met een hoger inwoneraantal hebben gemiddeld genomen een lagere respons dan gemeenten met minder inwoners (zie Tabel 3.4). 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 3.5 Responspercentage (n=198)



Tabel 3.4 Responspercentage naar inwoneraantal gemeenten

< 20.000	20.000-49.999	50.000-99.999	>= 100.000	Totaal
45%	42%	37%	39%	42%



Uitsplitsing: Continu meten leidt (nog) niet tot hogere respons

Waar gemeenten verwachten dat continu meten tot een hogere respons leidt (omdat de ervaring nog verser in het geheugen zit), blijkt dit (nog) niet uit de cijfers. Een mogelijke verklaring hiervoor is de manier waarop cliënten konden deelnemen aan het onderzoek. Uit de resultaten blijkt dat gemeenten die continu meten minder vaak gebruikmaken van schriftelijke vragenlijsten (76%) of digitale vragenlijsten met een login (45%) dan gemeenten die bijvoorbeeld één keer per jaar meten (respectievelijk 95% en 67%). Gemeenten die continu meten maken relatief vaak gebruik van een digitale uitnodiging met open link of telefonische afname. Het effect van het snel na een contactmoment aanschrijven, wordt weggenomen door een andere benaderwijze, terwijl inwoners vaak behoefte hebben aan een schriftelijke invulwijze of een digitale invulwijze mét een persoonlijke benadering. Gemeenten die continu meten beoordelen zelf hun respons ook minder vaak als ruim voldoende, ten opzichte van gemeenten die minder vaak per jaar meten (zie Tabel 3.6).

Tabel 3.5 Gemiddeld responspercentage naar frequentie metingen

Op één moment in het jaar	2 tot 6 keer per jaar	Continu: meer dan 6 keer per jaar
41,3%	42,3%	41,9%

Tabel 3.6 Beoordeling respons door gemeenten naar frequentie metingen

	Op één moment in het jaar	2 tot 6 keer per jaar	Continu: meer dan 6 keer per jaar
Ruim voldoende	48%	40%	19%
Voldoende	49%	50%	66%
Onvoldoende	3%	10%	16%

Interviews: Verschillende ervaringen met continu meten

Tijdens de verdiepende gesprekken is ook gesproken met meerdere gemeenten die zijn overgestapt naar continu meten. Zij hebben verschillende ervaringen. De meest genoemde redenen van gemeenten om te kiezen voor continu meten zijn:

1. Het dichterbij de ervaringen van cliënten meten zodat het nog verser in het geheugen zit. Verwacht wordt dat hiermee de kwaliteit van de antwoorden omhooggaat.
2. Een hogere respons verkrijgen.

Er zijn gemeenten die inderdaad het idee hebben dat zowel de kwaliteit als de respons omhooggaat. Er zijn echter ook gemeenten die zich afvragen of continu meten wel het gewenste effect heeft opgeleverd, ermee rekening houdende dat deze methode voor de gemeenten ook meer tijd kost. Sommige gemeenten zijn dus nog zoekende: wegen de voordelen op tegen de tijd die het extra kost?

- “Dit heeft echter nog niet veel extra informatie opgeleverd eigenlijk. En qua respons levert het ook geen ander beeld op. Ik vraag mij af: wat is de meerwaarde van deze manier? Het heeft niet voordelen opgeleverd die ik hoopte dat het zou opleveren.”



Stuur een herinnering en bied verschillende invulmogelijkheden

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

- 1 Verstuur een herinnering. Met behulp van extra brieven of mails, maar bijvoorbeeld ook door cliënten te bellen.
- 2 Bied de mogelijkheid aan om de vragenlijst op meerdere manieren in te kunnen vullen. Een schriftelijke vragenlijst zorgt voor een hogere respons. Ook noemen gemeenten een digitale invulmogelijkheid en telefonische afname.
- 3 Maak een goede selectie van de doelgroep. Schrijf voldoende cliënten aan of bijvoorbeeld de cliënten die recent een voorziening kregen.
- 4 Stel een korte en duidelijke vragenlijst op.
- 5 Attendeer voorafgaand aan het ceo dat het onderzoek eraan komt. En geef er aandacht aan, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.
- 6 Stuur een duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname.

3.4 Invloed corona

Corona heeft nauwelijks nog invloed op de opzet en uitkomsten

Net als vorig jaar is aan gemeenten gevraagd of de coronaomstandigheden nog invloed hebben gehad op (uitvoering van) de onderzoeksopzet en/of de uitkomsten. Het overgrote deel van de gemeenten zegt dat de coronacrisis geen invloed meer had, zowel op het onderzoek zelf als op de uitkomsten. Dit omdat alleen begin 2022 nog enkele coronamaatregelen golden. Sommige gemeenten benoemen dan ook dat zij de coronavragen uit het onderzoek over 2022 hebben gehaald. Een enkele gemeente benoemt dat de coronaomstandigheden 'weinig' of 'nauwelijks' invloed hadden op de inhoudelijke uitkomsten of dat de invloed op uitkomsten onduidelijk is. Tot slot had volgens een klein aantal gemeenten de coronacrisis nog wel invloed op de uitkomsten. Voorbeelden hiervan zijn de ontstane wachtlijsten, ontevredenheid over uitval van zorg-/hulpverleners en minder persoonlijke dienstverlening.

- *“Geen invloed op de onderzoeksopzet en weinig invloed op de uitkomsten, aangezien er alleen begin 2022 nog coronamaatregelen waren.”*
- *“Geen invloed meer, we hebben vanaf 2022 de corona gerelateerde vragen weggelaten.”*
- *“Mogelijk wel op de uitkomsten, maar dat is ons verder niet bekend.”*
- *“Corona lijkt niet echt meer invloed te hebben gehad op de onderzoeksopzet. De reacties van respondenten over vervanging en inzet bij ziekte door de aanbieder kan nog wel van invloed zijn op de uitkomst van het onderzoek.”*



4 Onderzoeksmethoden

4.1 Toegepaste onderzoeksmethoden

Ceo wordt vaak uitgevoerd door extern onderzoeksbureau

Het grootste deel van de gemeenten (83%) laat het ceo Wmo uitvoeren door een extern onderzoeksbureau. Bijna een vijfde (19%) laat het ceo uitvoeren door een aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau. In 2021 was dit 16 procent. Twee gemeenten vroegen aanbieders van Wmo ondersteuning om het ceo Wmo uit te voeren.

De meeste gemeenten voeren één ceo Wmo uit (87%). Acht procent van de gemeenten voert meerdere gelijkwaardige ceo's uit. Een kleine groep van 5 procent voert één hoofd ceo Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken.

Tabel 4.1 Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd? (meerdere antwoorden mogelijk)

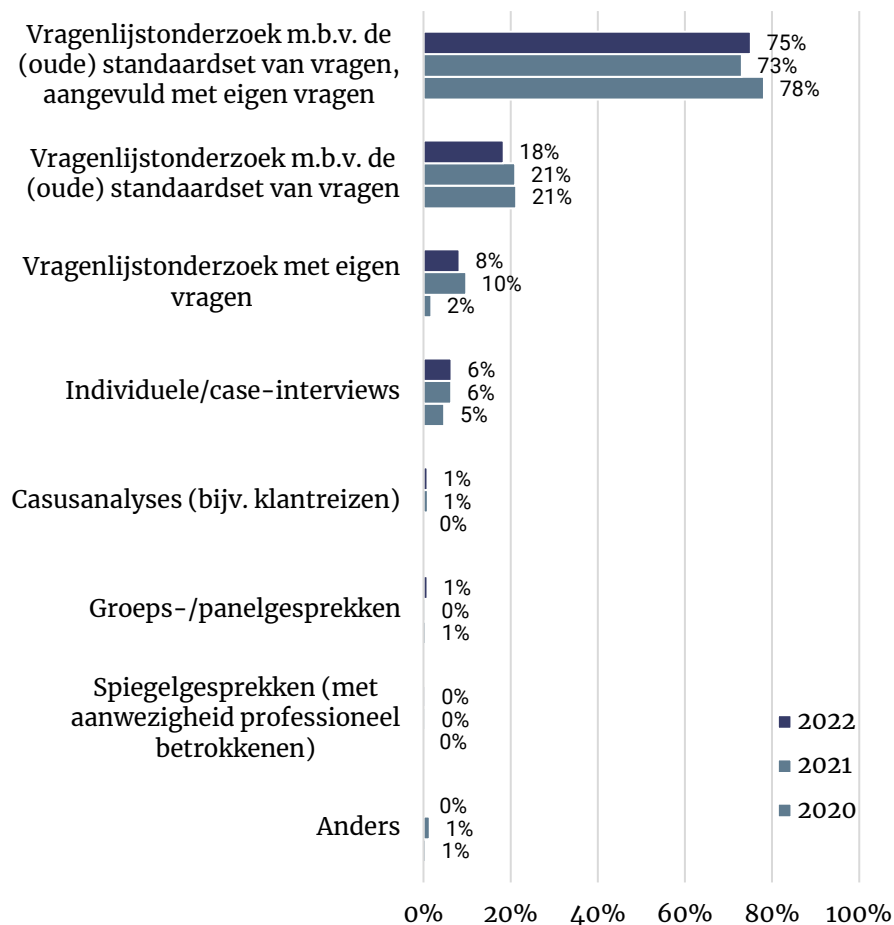
	2020	2021	2022
Extern onderzoeksbureau	82%	87%	83%
Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau	20%	16%	19%
Aanbieders van Wmo ondersteuning	1%	1%	1%
Inwoners/ervaringsdeskundigen	1%	0%	0%
Anders	1%	1%	0%

Meest gebruikte methode is standaard vragenset met eigen vragen

Driekwart van de gemeenten maakt gebruik van de (oude) standaardset met tien vragen, aangevuld met eigen vragen (zie Figuur 4.1). Achttien procent maakt nog gebruik van de (oude) standaardset vragen zonder toevoegingen. In 2020 was dit 21 procent. De afgelopen twee jaar hebben meer gemeenten een eigen vragenlijst opgesteld: 8 procent tegenover 2 procent in 2020. Een kleine groep heeft als methode interviews gehouden met cliënten (6%). Casusanalyses, groeps gesprekken of spiegelgesprekken worden niet of nauwelijks ingezet.



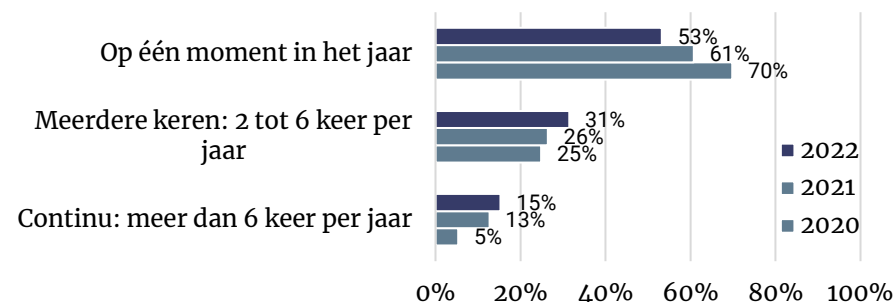
Figuur 4.1 Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)



Gemeenten meten steeds frequenter

Vergeleken met 2020 meten meer gemeenten nu continu (2020: 5%, 2022: 15%). Circa drie op de tien gemeenten meten twee tot zes keer per jaar. Ruim de helft van de gemeenten voert het ceo Wmo op één moment in het jaar uit. In 2020 waren dit nog zeven op de tien gemeenten.

Figuur 4.2 Hoe vaak is er gemeten?



Interviews: Positieve ervaringen met kwalitatieve toevoeging

Tijdens de verdiepende gesprekken is gesproken met een aantal gemeenten die (ook) kwalitatieve interviews uitvoerden. Gemeenten zijn hier overwegend positief over. Dankzij het dieper door kunnen vragen op de ervaringen komen concrete verbeterpunten naar voren. Verder biedt het inzicht in het verhaal achter de cijfers. Ook het toevoegen van open vragen in een vragenlijstonderzoek zien gemeenten als een pré.

- “De interviews geven een betere duiding van de resultaten dan alleen de schriftelijke vragen. Je kan er meer ervaringen en adviezen van inwoners uithalen.”



Interviews: Interesse in samenwerking met zorgaanbieders

Tijdens de verdiepende gesprekken met gemeenten blijkt dat meerdere gemeenten benieuwd zijn of voor het ceo kan worden samengewerkt met zorgaanbieders. Dit omdat zorgaanbieders zelf ook evaluatieonderzoeken uitvoeren naar de kwaliteit van hun ondersteuning. Gemeenten vragen zich af of dit gecombineerd kan worden. Een enkeling heeft hier dit jaar ervaring mee op gedaan. Deze gemeenten zien de voordelen, maar geven wel als kanttekening dat het als gemeente veel tijd en aandacht vergt. Dit omdat zorgaanbieders te maken hebben met een hoge werkdruk en vaak zelf geen expertise hebben in onderzoek doen. Gemeenten moeten daarom de capaciteit hebben om hierin proactief te sturen.

- *“Het staat op de agenda en we geven er aandacht aan, maar dit moeten we wel blijven doen. Accounthouders bespreken ieder kwartaalgesprek de stand van zaken van het cliëntervaringsonderzoek van die specifieke zorgaanbieder.”*

4.2 Ontwikkelingen in stijl

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 beweging te zien is in de stijl van ceo's die gemeenten toepassen zijn de methode en de frequentie van de onderzoeken naast elkaar gezet. Hieruit onderscheiden wij drie verschillende stijlen: oude stijl, volledig nieuwe stijl of combinatie (zie Tabel 4.2).

Tabel 4.2 Definitie oude stijl, nieuwe stijl of combinatie van stijlen

	Methodie	Frequentie
Oude stijl	Standaardset vragen (voorheen de 10 verplichte vragen), eventueel met aanvullende vragen.	Op één moment in het jaar
Volledig nieuwe stijl	Kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst.	Alle frequenties mogelijk
	Standaardset vragen (voorheen de 10 verplichte vragen), eventueel met aanvullende vragen. Én kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst.	Meer dan twee keer per jaar meten
Combinatie van stijlen	Standaardset vragen (voorheen de 10 verplichte vragen), eventueel met aanvullende vragen.	Meer dan twee keer per jaar meten
	Standaardset vragen (voorheen de 10 verplichte vragen), eventueel met aanvullende vragen. Én kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst.	Op één moment in het jaar

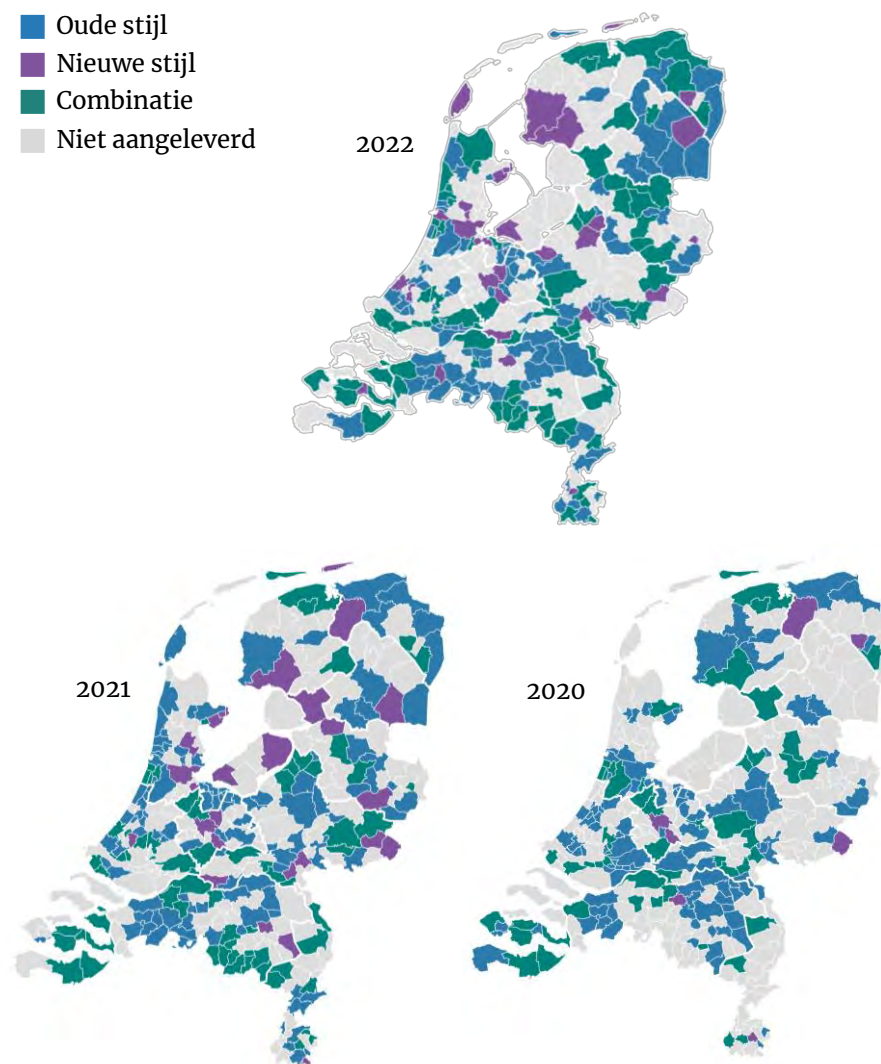


Tabel 4.3 is een weergave van de verdeling van gemeenten over de verschillende stijlen. Hier is te zien dat wanneer gemeenten een combinatiestijl toepassen dit het vaakst een standaardset vragen (met aanvullende vragen) is die twee tot zes keer per jaar wordt uitgezet. In Figuur 4.3 is de spreiding te zien over Nederland, met daarbij de ontwikkelingen van de afgelopen drie jaren.

Tabel 4.3 Verdeling van gemeenten over de verschillende 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: 49% (105 gemeenten)	Nieuwe stijl: 4% (8 gemeenten)	Combinatie: 1% (2 gemeenten)
Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar	Combinatie: 25% (54 gemeenten)	Nieuwe stijl: 2% (4 gemeenten)	Nieuwe stijl: 5% (10 gemeenten)
Continu: meer dan 6 keer per jaar	Combinatie: 11% (11 gemeenten)	Nieuwe stijl: 2% (5 gemeenten)	Nieuwe stijl: 1% (3 gemeenten)

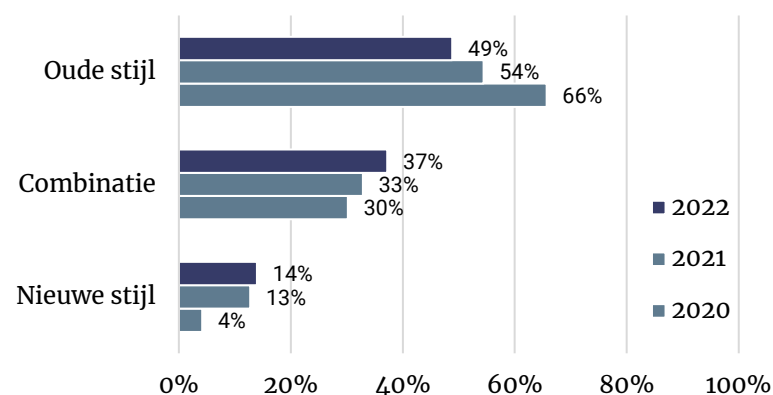
Figuur 4.3 Stijl van het uitgevoerde ceo Wmo over 2020, 2021 en 2022



Nieuwe stijl ceo's in opkomst

Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om een nieuwe stijl toe te passen voor het ceo Wmo. Over 2022 heeft 14 procent het ceo volgens nieuwe stijl uitgevoerd (kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst). Over 2021 was dit 13 procent en over 2020 slechts 4 procent. Ook zien we een stijging in het gebruik van een combinatie van stijlen. Over 2022 heeft 37 procent een combinatie toegepast. Over 2020 was dit nog drie op de tien. Minder gemeenten gaan dus voor een oude stijl. Circa de helft van de gemeenten koos voor de standaardset vragen, eventueel aangevuld met eigen vragen. Dit is een afname ten opzichte van 2020 waar twee derde van de gemeenten deze methode inzette.

Figuur 4.4 Ontwikkeling in stijlen



Tien gemeenten pasten vorig jaar (over 2021) een nieuwe stijl of combinatie van stijlen toe, terwijl over 2022 een oude stijl is toegepast. Mogelijk zijn dit gemeenten die afwisselen, met het ene jaar de standaardset vragen en het andere jaar bijvoorbeeld een kwalitatief onderzoek.

Uitsplitsing:

- Hoe groter de gemeente, hoe vaker een oude stijl wordt toegepast. Dit met uitzondering van de grootste gemeenten: van de acht grootste gemeenten (met meer dan 200.000 inwoners) passen zes gemeenten een nieuwe stijl toe.
- Bij een hoge mate van stedelijkheid wordt vaker een oude stijl toegepast. Bij niet stedelijke gemeenten kiest men vaker voor een combinatie van stijlen.

Tabel 4.4 Stijl ceo's Wmo naar inwoneraantal gemeenten

	< 20.000 49.999	20.000- 99.999	50.000- 199.999	100.000- 199.999	>=200.000
Oude stijl	41%	49%	51%	73%	20%
Nieuwe stijl	20%	11%	10%	7%	80%
Combinatie	39%	40%	38%	20%	0%

Tabel 4.5 Stijl ceo's Wmo naar mate van stedelijkheid gemeenten

	Niet stedelijk	Weinig stedelijk	Matig stedelijk	Sterk stedelijk	Zeer sterk stedelijk
Oude stijl	39%	39%	56%	55%	72%
Nieuwe stijl	11%	15%	15%	10%	22%
Combinatie	50%	47%	29%	36%	6%



Interviews: Gemeenten zoekende naar dé beste aanpak

In de verdiepende gesprekken zijn de meeste gemeenten nog altijd te spreken over de vrijheid die er is om het ceo op hun eigen manier in te vullen. Voor gemeenten is de intrinsieke motivatie groter om een ceo te doen. Wel is het geluid dat veel gemeenten nog zoekende zijn welke methode nu het beste bij de behoeften van hun eigen gemeente past. Dit hangt volgens gemeenten ook samen met welke tijd en middelen gemeenten hebben om voor een andere aanpak te kiezen. Gemeenten vinden het interessant om te horen hoe een grote gemeente voor een hele andere aanpak gaat, maar voor hun eigen gemeente is dit capaciteits- en kostentechnisch niet haalbaar. In hoofdstuk 5 volgt meer over welke informatiebehoefte gemeenten hebben om inspiratie op te doen voor hun eigen ceo.

Gemeenten die zelf ook in deze zoektocht zaten (of nog steeds zitten) geven als tip aan andere gemeenten om alvorens een onderzoeksmethode te kiezen goed te bedenken wat je met het onderzoek te weten wilt komen: wat wil je weten van cliënten en wat wil je straks doen met de onderzoeksresultaten? De methode is namelijk afhankelijk van het gebruiksdoel. Wanneer dit duidelijk is, kan bepaald worden welke methode hier het beste op aansluit.

- *“Ik denk dat het belangrijk is dat elke gemeente zich goed afvraagt wat je echt wil weten. De bedoeling is dat je je beleid ermee verbeterd. Bedenk welke antwoorden je kunt krijgen en kijk wat je daarmee kunt. Die samenhang is heel belangrijk.”*

4.3 Handvaten voor gemeenten

Zoals hierboven beschreven zijn meerdere gemeenten nog zoekende in welke onderzoeksmethode het beste bij de behoeften van de gemeente past. Daarom hieronder een aantal handvaten, gebaseerd op de verdiepende gesprekken met gemeenten, voor vier verschillende doelgroepen:

- 1 Gemeenten waarbij het ceo Wmo een prominente plaats heeft én **er voldoende tijd en middelen** beschikbaar zijn.
- 2 Gemeenten waarbij behoefte is om het ceo Wmo door te ontwikkelen, maar er **minder tijd en middelen** beschikbaar zijn.
- 3 Gemeenten die het ceo Wmo oppakken in **regionaal verband**.
- 4 Gemeenten die het ceo Wmo voornamelijk gebruiken ter **verantwoording**.

1. Gemeenten waarbij het ceo Wmo een prominente plaats heeft én er voldoende tijd en middelen beschikbaar zijn

Gemeenten die voldoende tijd en middelen hebben voor het ceo Wmo hebben logischerwijs ook meer mogelijkheden. Voor deze gemeenten is, voordat zij een methode kiezen, de eerste stap om goed na te denken over wat je uit het ceo wilt halen: wat wil ik weten als het onderzoek straks is uitgevoerd? Afhankelijk daarvan kan de best passende methode worden gekozen. Is er een vraag op een specifiek thema of voor een bepaalde doelgroep dan is een andere aanpak vereist dan wanneer men inzicht wil hebben in de algemene tevredenheid.



Bij voldoende tijd en middelen kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- een specifieke doelgroep bevragen;
- inzoomen op een thema;
- continu meten;
- naast een vragenlijst aanvullende (groeps)gesprekken voeren.

2. Gemeenten waarbij behoefte is om het ceo Wmo door te ontwikkelen, maar er minder tijd en middelen beschikbaar zijn

Voor gemeenten die wel de behoefte hebben om het ceo Wmo door te ontwikkelen, maar die minder tijd en middelen beschikbaar hebben, zijn er ook verschillende mogelijkheden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om in plaats van een vragenlijst én aanvullende (groeps)gesprekken dit meer af te wisselen. Zo kan één keer per twee (of drie) jaar een vragenlijst worden uitgezet, waardoor het wel mogelijk blijft om ontwikkelingen in de tijd te volgen. En waarbij dan in de tussenliggende jaren (groeps)gesprekken kunnen worden afgenomen om ook meer verdiepende informatie op te halen. Verder is voor deze gemeenten continu meten kostentechnisch minder aantrekkelijk. Ook voor deze groep geldt: bedenk van tevoren goed welke informatie je uit het ceo wilt halen en pas daar je methode op aan. Betrek indien mogelijk ook de consultants en adviesraad. Het is een kleine moeite om even rond te vragen voor input en het levert meer op voor de gemeente.

3. Gemeenten die het ceo Wmo oppakken in regionaal verband

Voor gemeenten die het ceo Wmo samen met regiogemeenten oppakken, is het van belang om eerst te kijken naar de kenmerken en behoeften van de verschillende gemeenten. Zijn de gemeenten vergelijkbaar of verschillen ze van elkaar? Te denken valt bijvoorbeeld aan het aantal Wmo-clients, tijd/middelen van de gemeente en welke vragen er leven. Ga samen om tafel om dit te bespreken. Ook wanneer het ceo Wmo in regionaal verband wordt opgepakt zijn smaakverschillen mogelijk. Een van de voordelen van het ceo regionaal oppakken is de benchmarkmogelijkheid. Gemeenten kunnen gezamenlijk vragen afstemmen die bij elke gemeente gelijk zijn. Zo kan er onderling een vergelijking worden gemaakt hoe gemeenten ervoor staan op het gebied van cliëntervaringen Wmo. Aanvullend daarop is het mogelijk voor gemeenten om eigen vragen toe te voegen die leven in de betreffende gemeente, of om bijvoorbeeld nog dieper op een bepaald onderwerp in te gaan met (groeps)gesprekken.

4. Gemeenten die het ceo Wmo voornamelijk gebruiken ter verantwoording

Als laatst de groep die het ceo Wmo voornamelijk gebruikt ter verantwoording richting het ministerie van VWS. Aan deze groep is het advies om te focussen op de algemene tevredenheid van Wmo-clients. Voor deze gemeenten is het meest voor de hand liggend om door te gaan met de vragenlijstmethode die er al ligt. Kijk ieder jaar tijdens de voorbereidingen nog eens kritisch naar de vragenlijst en vraag om input van bijvoorbeeld consultants uit de toegang en de adviesraad voor enkele aanvullende vragen om zo ieder jaar toch relevante sturingsinformatie op te halen.



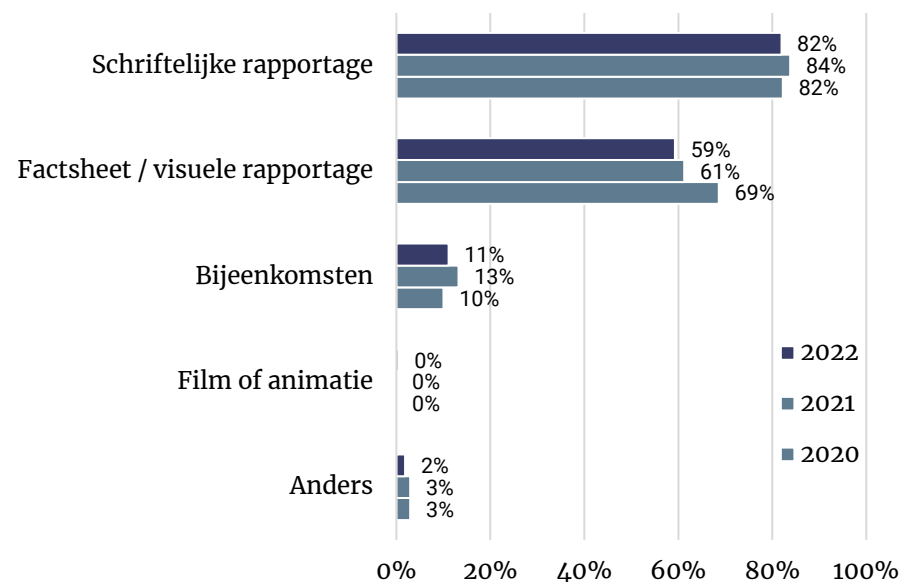
5 Rapportage en vervolg

5.1 Rapportage

Doorgaans één keer per jaar een schriftelijke rapportage

De meeste gemeenten ontvingen een schriftelijke rapportage van de uitkomsten van het ceo Wmo (82%). Een groep van 59 procent ontving (ook) een visuele rapportage of factsheet. Circa een tiende kreeg een terugkoppeling van de resultaten tijdens een bijeenkomst. De rapportagevormen zijn vergelijkbaar met 2021.

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



Bij de meeste gemeenten werd eenmalig gerapporteerd. Vijf procent van de gemeenten kreeg continu een terugkoppeling. In 2021 was dit nog 2 procent. Verder ontving een enkele gemeente de resultaten eens per kwartaal. Gemeenten die voor een andere frequentie kozen, hebben het vooral over drie keer per jaar.

Tabel 5.1 In welke frequentie is gerapporteerd?

Frequentie	Percentage
1x per jaar/eenmalig	87%
1x per kwartaal	3%
Maandelijks	0%
Continu	5%
Anders	6%



5.2 Vervolg

Resultaten worden 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 (92%). Op de tweede plaats staan de beleidsmedewerkers (90%). Verder worden de uitkomsten vaak gedeeld met de gemeenteraad (82%) en de Wmo-adviesraad (75%). Daarna volgen de uitvoerende professionals van de gemeente, medewerkers 'kwaliteit' en directie/management. Bij medewerkers 'kwaliteit' is de grootste toename te zien ten opzichte van 2021. Een vijfde deelt de uitkomsten ook actief met hun inwoners. In mindere mate wordt het onderzoek gedeeld met externe onderzoeksbureaus, aanbieders en de gemeentelijke rekenkamer.

Uitsplitsing:

Gemeenten die het ceo Wmo volgens oude stijl uitvoerden delen de uitkomsten met het minst aantal partijen (gemiddeld 5,7). Gemeenten met een nieuwe stijl delen met iets meer partijen (6,3), en gemeenten met een combinatie van stijlen delen de uitkomsten nog breder (6,8).

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



Interviews: Ceo gaat meer leven door maatwerk

De verdiepende gesprekken met gemeenten wijzen erop dat hoe meer maatwerk er wordt toegepast in het ceo, hoe meer het ceo ook lijkt te gaan leven binnen de gemeente. De resultaten worden breder gedeeld binnen de gemeente en ook vaker gedeeld met consultants en aanbieders. Gemeenten geven daarnaast aan dat zij voorafgaand aan het onderzoek input opvragen voor de vragenlijst of gespreksleidraad. Hierdoor kan in het ceo concreter naar sturingsinformatie worden gevraagd. Ook de adviesraad is vaak betrokken, zowel aan de voorkant als de achterkant van het onderzoek. Gemeenten die de genoemde partijen al betrekken, raden andere gemeenten aan om dit ook te doen. In hun ogen kost dit weinig extra tijd en levert het onderzoek en de uiteindelijke dienstverlening meer op.

- *“Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek intern te delen met de Wmo-consulenten, gaat het onderzoek meer leven. Het kan ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot en dat medewerkers gemotiveerd raken om de goede beoordelingen van de gemeente te behouden en aan de slag te gaan met de verbeterpunten.”*

Er zijn ook gemeenten die vinden dat het ceo minder leeft in hun gemeente. Zij wijten dit aan de positieve uitkomsten van het onderzoek. Als er weinig verbeterpunten uit komen, wordt er logischerwijs minder aandacht aan besteed en gaat het ook minder leven. Zo ziet bijvoorbeeld een gemeente het delen van de uitkomsten met consultants vooral als een moment om te vieren dat het goed gaat.

Een andere reden waarom het minder leeft binnen sommige gemeenten is dat het ceo te weinig aanknopingspunten biedt om het gesprek aan te gaan. Dit omdat de huidige manier van meten met de standaardset vragen geen concrete sturingsinformatie oplevert.

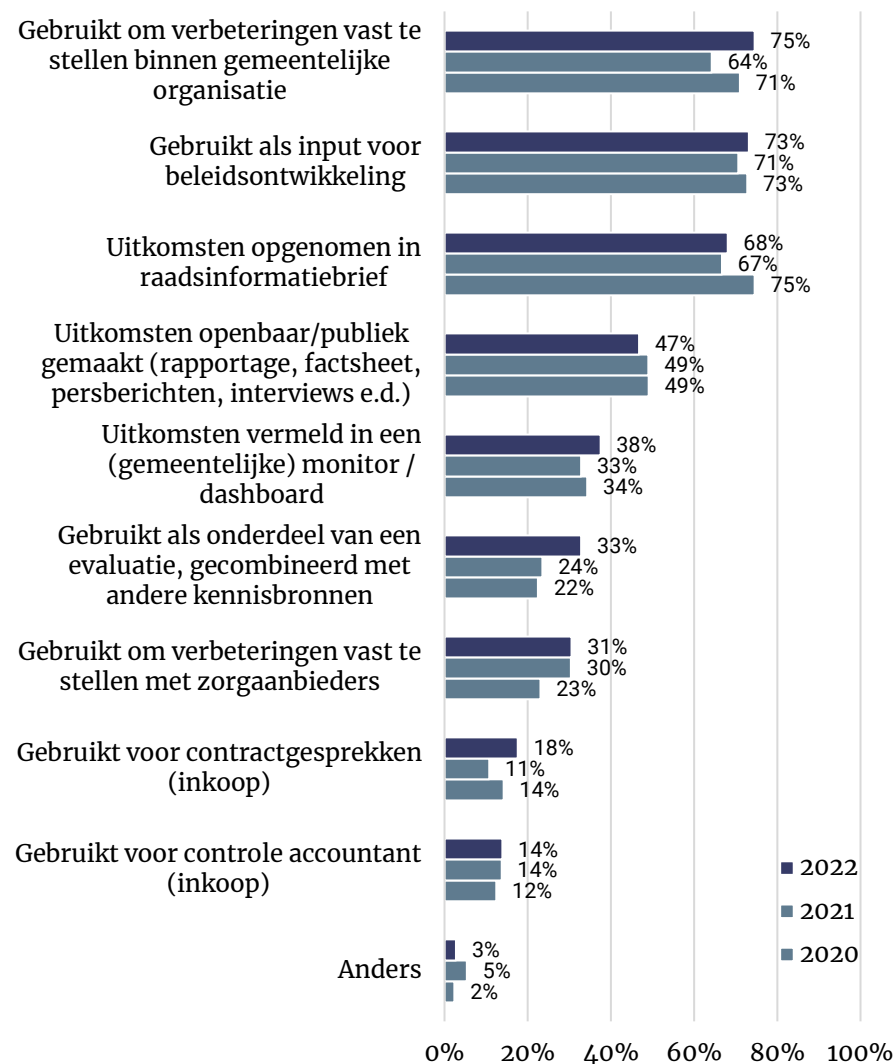
- *“Maar omdat de resultaten goed zijn, wordt er weinig actie op ondernomen. Daar heb ik zoiets van: we moeten er nog iets dieper in duiken. Het onderzoek is simpel op dit moment. We weten niet of we alles wat niet goed is wel boven water komt. Ik moet daar nog een keer beter induiken.”*



Ceo het meest gebruikt om verbeteringen vast te stellen

Driekwart van de gemeenten gebruikt de uitkomsten van het ceo om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie. Dit is weer een toename na een dip in 2021 (64%). Een vergelijkbare groep gebruikt het als input voor beleidsontwikkeling. Ruim twee derde neemt de uitkomsten op in de raadsinformatiebrief. Bijna de helft van de gemeenten maakt de uitkomsten openbaar. Verder vermelden steeds meer gemeenten het in een monitor of dashboard: 38 procent in 2022 ten opzichte van 33 procent in 2021. Ook worden de uitkomsten vaker gebruikt als onderdeel van een evaluatie waarbij het gecombineerd wordt met andere kennisbronnen (33%). De uitkomsten worden in mindere mate gebruikt in het contact met zorgaanbieders (31%).

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



5.3 Leren van elkaar

Bijna de helft raadt eigen onderzoeksofzet aan

Vijfenveertig procent van de gemeenten raadt hun onderzoeksofzet aan andere gemeenten aan. Bijna vier op de tien gemeenten zouden dit misschien doen en 13 procent niet. Dit is vergelijkbaar met 2021. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de stijlen van ceo's en of gemeenten hun onderzoeksofzet wel of niet aanraden.

Tabel 5.2 Wel of niet aanraden van onderzoeksofzet naar stijl ceo Wmo

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie	Totaal
Ja	41%	53%	46%	45%
Misschien	44%	27%	45%	42%
Nee	15%	20%	9%	13%

Waarom gemeenten hun onderzoeksofzet wel aanraden is:

- Gemeenten die continu meten benadrukken het voordeel hiervan: het dichterbij de ervaringen van de cliënten zitten zodat het contact verser in het geheugen zit. Ook een splitsing tussen het uitvragen van de toegang en de ondersteuning raden meerdere gemeenten aan.
- 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 dat het een goede respons oplevert.

Waarom gemeenten hun onderzoeksofzet niet aanraden is:

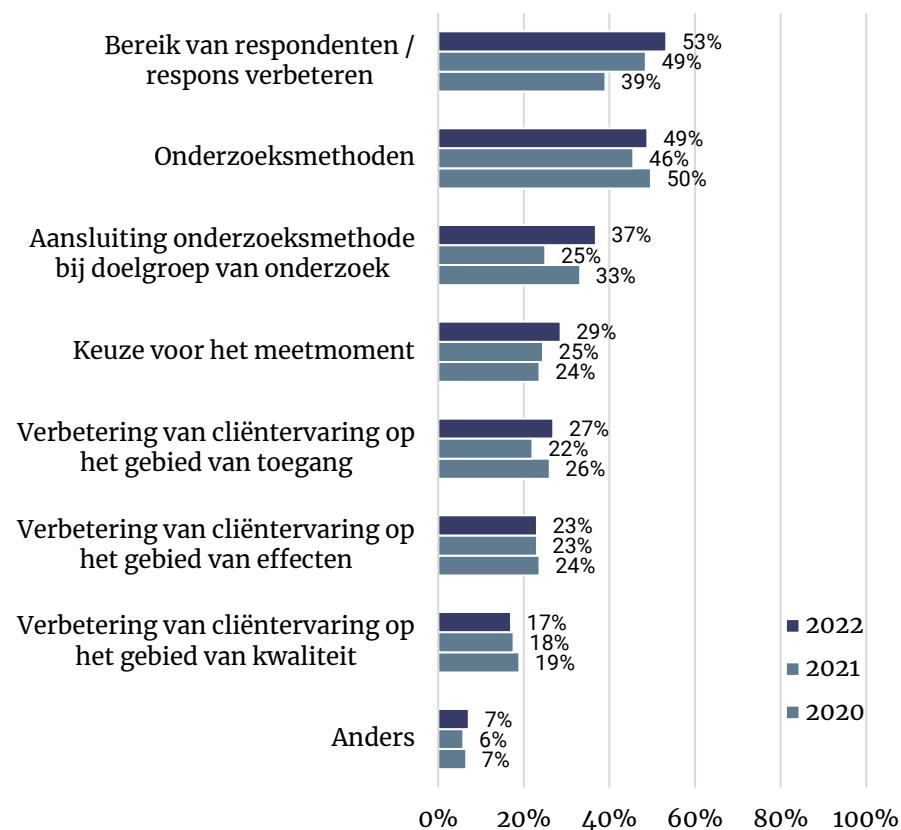
- Omdat de resultaten van de standaardset vragen te weinig verdieping geven en vaak hetzelfde resultaat opleveren.
- Omdat de respons laag is, bijvoorbeeld door alleen digitale en telefonische afname of door het trekken van een te kleine steekproef.
- Omdat continu meten een arbeidsintensieve werkwijze is waar niet altijd meer respons tegenover staat. Daarentegen zijn er andere gemeenten die zeggen juist naar continu meten over te willen stappen en daarom hun huidige ofzet afraden.

Informatiebehoefte naar verbetering respons en onderzoeksofzet

Aan de gemeenten is gevraagd over welke onderwerpen zij willen leren van andere gemeenten. Twee onderwerpen staan hierbij bovenaan: het verbeteren van de respons en de onderzoeksmethoden. Ook is 37 procent van de gemeenten geïnteresseerd in tips over de aansluiting van de onderzoeksmethode bij de doelgroep. Als laatste wil een deel van de gemeenten (ook) meer inhoudelijk leren over de verbetering van cliëntervaringen op het gebied van toegang, kwaliteit en effecten.



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



Uitsplitsing:

Gemeenten die een ceo oude stijl uitvoeren, hebben vaker behoefte aan meer informatie over onderzoeksmethoden (63%) dan gemeenten die al een andere methode toepassen (36%).

Interviews: Gemeenten op zoek naar goede voorbeelden

Tijdens de verdiepende gesprekken is ook gevraagd welke informatiebehoefte gemeenten nog hebben. Uit veel van deze gesprekken blijkt dat gemeenten graag van elkaar willen leren. Zij zijn op zoek naar goede ervaringen van andere gemeenten. Zij benadrukken hierbij wel dat het moet aansluiten op de tijd en middelen die hun eigen gemeente heeft. Onlangs organiseerde Movisie een online proeverij over cliëntervaringsonderzoeken. Hierover waren positieve geluiden tijdens de interviews. Gemeenten zouden graag meer van dit soort bijeenkomsten zien. Als suggestie wordt nog gegeven om de bijeenkomsten verder te specificeren. Bijvoorbeeld een bijeenkomst gericht aan gemeenten die geïnteresseerd zijn in continu meten of gericht op gemeenten die op zoek zijn naar een nieuwe aanpak maar beperkte tijd en middelen hebben. Bij voorkeur zijn deze bijeenkomsten digitaal.

Naast bijeenkomsten zijn er ook andere informatiebehoeften. Zo ligt er bijvoorbeeld de wens voor een databank met goede voorbeeldvragenlijsten. Ook is er behoefte aan informatie via een website of handreiking. Uit navraag bij de VNG blijkt dat de handreiking over ceo's op de website van de VNG naar hun inschatting goed gebruikt wordt door gemeenten. Verder geven enkele gemeenten de suggestie om de voorheen verplichte vragenlijst te voorzien van een update. Vragenlijstontwikkeling kost volgens gemeenten veel tijd en het behoort ook niet altijd tot hun expertise. Gemeenten die minder tijd en middelen hebben, zouden dan gebruik kunnen maken van de geüpdatete standaard vragenlijst of voorbeeldvragenlijsten van anderen.



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 (88%). De opmerking die het vaakst wordt gegeven, door 6 gemeenten, is dat de betreffende gemeente nog niet de kans had om de raad, het college of de adviesraad mee te nemen. Dit is voor hen de reden om geen toestemming te geven om de resultaten te publiceren op waarstaatjegemeente.nl op het moment van invullen van het aanleverformat. Twee gemeenten vonden het lastig om de verschillende vragenlijsten of onderzoeken op het gebied van Wmo gezamenlijk te verwerken in de antwoorden. Andere opmerkingen kwamen slechts één keer voor en gaan over de gebruiksvriendelijkheid van de aanleverformat. Hieronder een aantal voorbeelden:

- *“Vóór invullen aangeven dat het wel even tijd kost.”*
- *“De mogelijkheid om de vragen/antwoorden in PDF te downloaden alvorens definitief te verzenden.”*
- *“Een format in Word waarin er ‘vinkjes’ gezet kunnen worden. Ten behoeve van interne communicatie wordt nu alles geel gearceerd.”*
- *“Even een toelichting bij de steekproef is handig, dat moest ik nu zelf opzoeken.”*
- *“Veel gemeentes doen het CEO Wmo samen met het CEO Jeugdhulp. Het zou fijn zijn dat dit in 1 aanleverformat aangeleverd zou kunnen worden bij het ministerie in plaats van via aparte kanalen. Het is verwarrend en kost extra tijd.”*



6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren wij aanbevelingen gebaseerd op de resultaten uit de aanlevermodule en de verdiepende gesprekken met gemeenten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen voor enerzijds gemeenten en anderzijds voor het ministerie van VWS, de VNG en Movisie. Hierbij reflecteren wij ook op de aanbevelingen uit het rapport van 2022.

Gemeenten

Aan gemeenten zijn in het vorige rapport aanbevelingen gedaan met daarin tips en aanwijzingen om goed een ceo uit te voeren. Dit zijn nog altijd aanbevelingen die gemeenten mee kunnen nemen in hun eigen ceo. Aanvullend hierop doen wij op basis van de nieuwe landelijke analyse onderstaande aanbevelingen:

- Bedenk, alvorens een onderzoeksmethode te kiezen, goed wat je als gemeente met het onderzoek te weten wilt komen: wat wil je weten van cliënten en wat wil je straks kunnen met de onderzoeksresultaten? Kies vervolgens de onderzoeksmethode die hier het beste op aansluit, rekening houdend met de beschikbare tijd en middelen van de gemeente.
- Wissel bij minder tijd en middelen kwantitatieve en kwalitatieve methoden met elkaar af. In de tussenliggende jaren kunnen (groeps)gesprekken worden afgenomen om ook meer verdiepende informatie op te halen naast de informatie uit de standaardset vragen.
- Een tip van gemeenten is om de uitvoering (denk hierbij aan consulenten, zorgaanbieders en adviesraad) aan de voorkant te betrekken bij de vragen voor het ceo én om de resultaten daarna

ook terug te koppelen. Zo gaat het ceo meer leven binnen de gemeente en levert het uiteindelijk ook meer op.

- Om een hoge respons te behalen onder cliënten, wordt voor vragenlijstonderzoek de optie van een schriftelijke vragenlijst nog altijd aanbevolen. Verder werkt een persoonlijke benadering responsverhogend.
- De nieuwe stijl ceo's sluiten beter aan op de lokale behoeften van gemeenten. Ga vervolgens ook aan de slag met de inhoudelijke uitkomsten, waar blijkt dat er ruimte of noodzaak is voor verbetering.

Ministerie van VWS, VNG en Movisie

Voor het ministerie van VWS, de VNG en Movisie was een van de aanbevelingen in 2022 om te voorzien in de informatiebehoefte van gemeenten over hoe andere gemeenten het ceo Wmo uitvoeren. Gemeenten zien dat hier actief op in wordt gezet. Een goed voorbeeld hiervan is de onlangs georganiseerde online proeverij cliëntervaringsonderzoeken van Movisie. De aanbeveling is daarom:

- Blijf online bijeenkomsten organiseren over de uitvoering van ceo's. Bij voorkeur van gemeenten is dit gespecificeerd op een bepaalde methode (bijvoorbeeld continu meten) of gelinkt aan de beschikbare tijd en middelen van gemeenten.
- Een andere aanbeveling is om te peilen onder gemeenten of de wens breder leeft om de voorheen verplichte vragenlijst van een update te voorzien.
- Verder is aan te bevelen om goede voorbeeldvragenlijsten te delen onder gemeenten, zodat andere gemeenten hier inspiratie uit kunnen halen.



De tweede aanbeveling uit het rapport van 2022 was om het aanleverformat te ontwikkelen op gebruiksvriendelijkheid. Ook hier constateren gemeenten een positieve ontwikkeling. De meeste punten die toen ter sprake kwamen, zoals bijvoorbeeld het toevoegen van een vraag over hoe cliënten konden deelnemen aan het onderzoek, zijn inmiddels opgepakt.

Nieuwe aanbevelingen wat betreft het aanleverformat zijn:

- Stuur actief op dat de informatie via het aanleverformat actueel is. Herinner gemeenten die de resultaten pas later beschikbaar hebben eraan dat zij deze op een later moment alsnog invullen. Ook kunnen gemeenten hun toestemming aanpassen om de resultaten te publiceren op [waarsstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.nl), wanneer de raad, het college of de adviesraad op een later moment wel is meegenomen. Dit kan nog explicieter worden benadrukt richting gemeenten.
- Inventariseer bij gemeenten die meerdere vragenlijsten of onderzoeken per jaar doen hoe zij dit het liefst invullen in het aanleverformat.



A Bijlage

A.1 Bijlage 1: Kenmerken geïnterviewde gemeenten

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