



# Landelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo

Verantwoordingsjaar 2024

# Colofon

## **Uitgave**

Ipsos I&O  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

## **Rapportnummer**

2024/305

## **Datum**

november 2024

## **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

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Methode	9
1.2 Respons	10
1.3 Leeswijzer	11
<b>2 Cliëntervaringen</b>	<b>12</b>
2.1 Toegang	12
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	16
2.3 Effecten van de ondersteuning	18
2.4 Overige thema's	20
<b>3 Achtergrond ceo's</b>	<b>22</b>
3.1 Doel	22
3.2 Doelgroep	23
3.3 Respons	26
<b>4 Onderzoeksmethoden</b>	<b>29</b>
4.1 Toegepaste onderzoeksmethoden	29
4.2 Ontwikkelingen in stijl	31
<b>5 Rapportage en vervolg</b>	<b>34</b>
5.1 Rapportage	34
5.2 Vervolg	35
5.3 Leren van elkaar	38
5.4 Ervaringen aanleverformat	40
<b>6 Aanbevelingen</b>	<b>41</b>
<b>A Bijlagen</b>	<b>42</b>
A.1 Bijlage 1: Kenmerken geïnterviewde gemeenten	42

# 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 Ipsos I&O om, net als in 2022 en 2023, een landelijke analyse uit te voeren naar de ceo's Wmo die de Nederlandse gemeenten in 2024 (over 2023) 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 Ipsos I&O de gegevens die gemeenten aanleverden via het beschikbare aanleverformat en zijn er verdiepende gesprekken gevoerd met 20 verschillende gemeenten. Van alle 342 gemeenten vulden 286 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober 2024 in. Daarvan hadden 225 gemeenten het ceo op dat moment afgerond. Het voorliggende rapport baseert zich op deze afgeronde ceo's.

## Cliëntervaringen over 2023

### 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 (hoog) gebleven of licht toegenomen. Een kleine groep constateert een lichte daling. Uit eerdere cijfers van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden.

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 blijven gemeenten dit als aandachtspunt zien waarmee zij aan de slag gaan (of al zijn) om de informatievoorziening te verbeteren. 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 of tot dat de Wmo-ondersteuning kon starten. Tot slot constateert een deel van de gemeenten op basis van de resultaten van het ceo dat de bekendheid en vindbaarheid van de toegang tot de Wmo-ondersteuning een aandachtspunt is. 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: 43 procent noemt geen verbeterpunten. Gemeenten die wel verbeterpunten constateerden, noemen met name de aansluiting tussen de hulpvraag en de geboden hulp en de communicatie met cliënten, bijvoorbeeld over wat zij kunnen verwachten van de Wmo.

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. Ruim de helft van de gemeenten (54%) 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.

## Invulling van het cliëntervaringsonderzoek door gemeenten

### Vrije vorm ceo zorgt voor leereffect

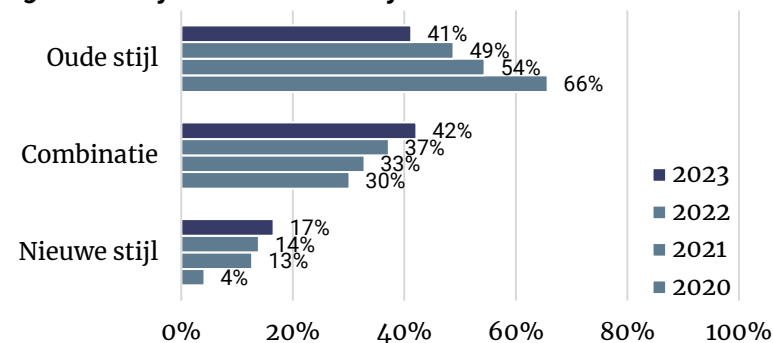
Gemeenten voeren het ceo Wmo met name uit, om van te kunnen leren en de dienstverlening te verbeteren. Sinds de methode voor het uitvoeren van een ceo in 2021 vormvrij is geworden, ervaren gemeenten het ceo minder als een wettelijke verplichting en is er sprake van meer intrinsieke motivatie voor het uitvoeren van het ceo. Steeds meer gemeenten maken nu keuzes rondom het ceo Wmo die zorgen voor meer inzicht in de verbeterpunten voor de Wmo-ondersteuning. Naar aanleiding van ervaringen in de afgelopen jaren schaven gemeenten hun methode steeds iets bij. Toch is ook dit jaar nog een deel zoekende welke methode zij willen inzetten, of in de concrete uitvoering hiervan. Tijd, geld en capaciteit spelen met name bij kleine gemeenten een rol hierin. Ondanks dat er verschillen in methodiek zijn ontstaan, zijn de meeste gemeenten het wel eens over de benadermethode: een schriftelijke vragenlijst zorgt bij

vragenlijstonderzoek (nog steeds) voor de meeste respons. Gemiddeld is de respons van de ceo's Wmo 38 procent. Gemeenten met een hoger inwoneraantal hebben vaker een lagere respons dan kleinere gemeenten. Uit aanvullende analyses en verdiepende gesprekken blijkt dat continu meten (nog) niet altijd leidt tot een hogere respons en extra of andere 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 over de jaren heen 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 2023 toe naar 17 procent. Ruim vier op de tien gemeenten (42%) maakten over 2023 gebruik van een combinatie van stijlen (2020: 30%). De oude stijl wordt toegepast door vier op de tien gemeenten (41%), dit was in 2020 nog 66 procent.

**Figuur 0.1 Stijl ceo Wmo over de jaren**



### **Maatwerkmethode leidt vaker tot toepassingen in beleid/uitvoering**

Gemeenten die veel tijd nemen voor de ontwikkeling van het ceo (bijvoorbeeld door het toepassen van een maatwerkmethode en het ontwikkelen van de juiste vragen), kunnen de resultaten beter inzetten voor beleid en uitvoering. Verder houdt een deel van de gemeenten vast aan dezelfde vragen als voorgaande jaren, om zo goed de voortgang in cliëntervaringen te kunnen blijven monitoren. Een tip is vooraf goed te bedenken wat je als gemeente uit het onderzoek wil halen, en de methode en vraagstellingen hierop aan te passen. Daarnaast kunnen de resultaten naast andere gegevens worden gelegd, bijvoorbeeld naast die van zorgaanbieders en andere onderzoeken, om zo een compleet beeld te krijgen hoe het gaat. Gemeenten waar de resultaten weinig worden gebruikt, wijten dit soms 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 binnen de gemeente. Daarnaast zijn er gemeenten die vinden dat hun vragenlijstonderzoek te weinig inzicht geeft in de verbeterpunten voor de Wmo. Zij denken na over andere methoden.

### **Gemeenten verwachten actuele ontwikkelingen later terug te zien**

Niet alle gemeenten zien een concrete rol voor het ceo in actuele ontwikkelingen op het gebied van de Wmo (bijvoorbeeld de vergrijzing, bezuinigingen en personeelstekorten). Wel denken meerdere gemeenten dat deze ontwikkelingen uiteindelijk zichtbaar zullen worden in de algemene cliëntervaringen in het ceo. Vaak worden er geen specifieke vragen over toegevoegd aan het ceo. Een onderwerp wat wel steeds meer wordt meegenomen in ceo's is mantelzorg en het eigen netwerk van cliënten. Verder worden inwoners in mindere mate bevraagd over wat zij verwachten voor in de toekomst.

### **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 digitale bibliotheek voor alle informatie, zodat zij daaruit inspiratie op kunnen doen voor hun eigen onderzoek. Momenteel zijn niet alle gemeenten bekend met de beschikbare informatie. Eén van de genoemde redenen voor deze onwetendheid is een hoge doorloop bij aanspreekpunten voor het ceo Wmo. Of dat de aanspreekpunten deze informatie niet inzien vanwege een hoge werkdruk.

## Aanbevelingen

### Gemeenten

- 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.
- Gemeenten die aan de slag gingen met nieuwe methodes, ervaren (nog) meer inzicht te krijgen in verbeterpunten voor het gemeentelijke beleid. De tip is om deze omslag te maken, om zo meer uit het ceo te halen en het niet alleen voor verantwoording te gebruiken. Ga vervolgens aan de slag met de inhoudelijke uitkomsten, waar blijkt dat er ruimte of noodzaak is voor verbetering.
- Zoek het contact op met andere gemeenten om goede ervaringen en tips met elkaar uit te wisselen. Dit kan met gemeenten in de regio, of elders in het land met een vergelijkbare gemeente.
- Leg de resultaten naast andere gegevens, bijvoorbeeld naast die van zorgaanbieders en andere onderzoeken, om zo een compleet beeld te krijgen hoe het gaat. Ga hierover ook met elkaar het gesprek aan.
- Om een hoge respons te behalen onder cliënten, wordt voor vragenlijstonderzoek de optie van een schriftelijke vragenlijst nog altijd aanbevolen, al dan niet in combinatie met digitale of telefonische afname. Verder werkt een persoonlijke benadering en het sturen van een herinnering responsverhogend.

### Ministerie van VWS, VNG en Movisie

Voor het ministerie van VWS, de VNG en Movisie was één van de aanbevelingen in 2023 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. Het blijft belangrijk om hier aandacht voor te hebben vanwege doorloop in contactpersonen van het ceo bij gemeenten en de werkdruk:

- Blijf gemeenten attenderen op de beschikbare informatie, ook voor nieuwe medewerkers die zich bezighouden met het ceo.
- Zorg dat alle informatie over het uitvoeren van ceo's goed te vinden is voor gemeenten op een centrale plek. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voorbeeldvragenlijsten, tips over onderzoeksmethodes en over responsverbetering. Maak het laagdrempelig voor gemeenten om hiermee aan de slag te gaan.
- Ga door met het organiseren van online-bijeenkomsten over de uitvoering van ceo's.

# 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.

---

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

## Onderzoeksvragen

Het ceo Wmo is een belangrijk instrument. Hiermee krijgen gemeenten inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten die relevant kunnen zijn voor het lokale beleid. Daarnaast biedt het op landelijk niveau inzicht in de uitvoering van de Wmo 2015. Zoals bepaald in artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 vroeg het ministerie van VWS aan Ipsos I&O om, net als in 2022 en 2023, een landelijke analyse uit te voeren naar de ceo's Wmo die de Nederlandse gemeenten in 2024 (over 2023) 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 ceo's 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'?

In 2022 ging het landelijke rapport meer in op de voor- en nadelen van de verschillende methoden om een ceo Wmo uit te voeren. Vorig jaar was de insteek hoe de resultaten van het ceo worden gebruikt voor verbetering van de dienstverlening. Dit jaar gaan wij hiernaast ook in op hoe gemeenten het ceo inzetten voor ontwikkelingen op het gebied van de Wmo. Gemeenten die geïnteresseerd zijn, kunnen de rapporten van de afgelopen twee jaren ook inzien.<sup>1</sup>

2023: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/12/31/landelijke-rapportage-clientervaringsonderzoek-wmo-2023>



## 1.1 Methode

Voor de landelijke analyse voerde Ipsos I&O een analyse uit op de antwoorden die gemeenten indienden via het aanleverformat. Aanvullend zijn verdiepende gesprekken gevoerd met twintig 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](http://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. Ipsos I&O analyseerde deze antwoorden. Alle ingevulde antwoorden in het aanleverformat tot en met 30 september 2024 zijn meegenomen voor deze landelijke analyse. Het huidige aanleverformat bestaat uit zowel gesloten als open vragen. De open vragen gaan bijvoorbeeld over het geven van tips of de belangrijkste uitkomsten. De open antwoorden zijn per vraag geanalyseerd. 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 vijf 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 Ipsos I&O twintig verdiepende gesprekken met medewerkers van gemeenten. Onderwerpen die onder andere aan bod kwamen, waren de onderzoeksmethode, waarom gekozen is voor deze methode, of het ceo Wmo een rol speelt in de uitdagingen op het gebied van de Wmo de komende jaren, hoe de resultaten bijdragen aan verbetering van de dienstverlening en wat voor tips of informatiebehoefte gemeenten hebben. De twintig 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 twintig geïnterviewde gemeenten voerde Ipsos I&O het ceo Wmo over 2023 zelf uit. Hier is bewust voor gekozen omdat een relatie tussen de gemeenten en Ipsos I&O 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.

Ipsos I&O 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 2023

In totaal vulden 286 gemeenten het aanleverformat vóór 1 oktober 2024 in. Van alle 342 Nederlandse gemeenten hebben 225 het ceo over 2023 afgerond en aangeleverd (66%). Dertien procent had op het moment van indienen het ceo nog niet afgerond. Een beperkt aantal (16 gemeenten) voerde geen ceo uit dit jaar. Vergeleken met voorgaande jaren is het percentage gemeenten dat het ceo heeft afgerond vóór 1 oktober toegenomen (2023: 64%, 2022: 59%). In Tabel 1.1 staat de respons.

**Tabel 1.1 Respons aanlevering ceo Wmo**

	Aantal 1 oktober 2024	Percentage 1 oktober 2024	Percentage 1 oktober 2023
Ceo afgerond	225	66%	64%
Ceo nog niet afgerond	45	13%	18%
Ceo niet uitgevoerd	16	5%	4%
Geen reactie	56	16%	14%
<b>Totaal</b>	<b>342</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 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 2024 (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 2024 hebben nog meer gemeenten het ceo afgerond en aangeleverd (72%).

Gemeenten die in de aanlevermodule aangaven het ceo Wmo vóór 1 oktober 2024 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 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 2024**

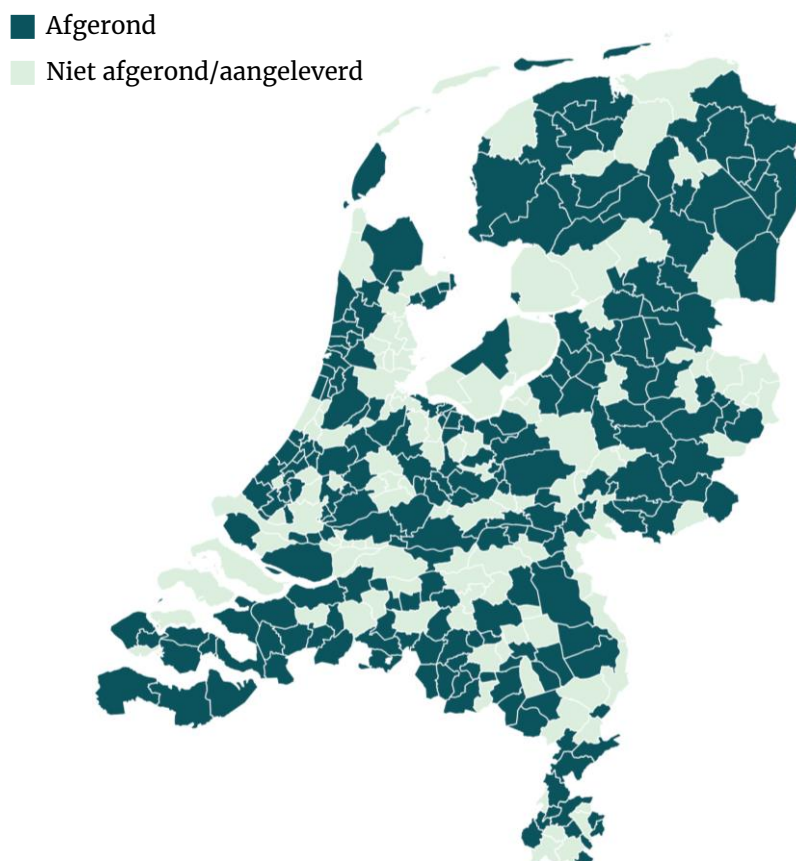
	Percentage 1 december 2024
Ceo afgerond	72%
Ceo nog niet afgerond	10%
Ceo niet uitgevoerd	4%
Geen reactie	14%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### Verschillende redenen om een jaar over te slaan

Aan de 16 gemeenten die geen ceo hebben uitgevoerd over 2023 is gevraagd wat daarvoor de reden was. Zij geven verschillende toelichtingen. Zeven gemeenten hebben besloten om dit jaar geen ceo Wmo uit te voeren, omdat zij geen significante verschillen zien wanneer het onderzoek jaarlijks wordt uitgevoerd. Vier gemeenten hebben geen ceo uitgevoerd omdat zij geen uitvoeringscapaciteit hadden. Enkele gemeenten zeggen vanwege de nieuwe opzet met continu meten te beginnen met het meten van resultaten over 2024 en daarom 2023 overslaan. Tot slot was bij twee gemeenten de respons onvoldoende om over te rapporteren en zij zijn al bezig met hoe zij dit in het komende jaar kunnen verbeteren.

Figuur 1.1 laat zien welke gemeenten de resultaten van hun afgeronde ceo Wmo vóór 1 oktober 2024 hebben aangeleverd via de aanlevermodule (n=225). De overige gemeenten hadden op dat moment het ceo Wmo nog niet afgerond of niet aangeleverd.

**Figuur 1.1** Overzicht afgeronde ceo's Wmo vóór 1 oktober 2024



### 1.3 Leeswijzer

Het eerste inhoudelijke hoofdstuk (hoofdstuk 2) gaat over de ervaringen van Wmo-cliënten in 2023, 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 en de respons. In hoofdstuk 4 gaan we in op de toegepaste onderzoeksmethoden en welke ontwikkelingen plaatsvonden. 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. 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

Aan gemeenten is gevraagd hoe het staat met de tevredenheid van hun cliënten, gebaseerd op het uitgevoerde ceo Wmo. En daarnaast hoe dit zich verhoudt tot de cliëntervaringen over het vorige jaar. Gemeenten konden in een open vraag hun reflectie geven. Hieruit blijkt dat er volgens gemeenten over het algemeen een grote tevredenheid is onder cliënten met een Wmo-voorziening. Uit eerdere cijfers van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein op WaarStaatJeGemeente.nl (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden. Gemeenten merken daarnaast op dat de cliënttevredenheid veelal stabiel is gebleven of dat er een positieve ontwikkeling gaande is. Op basis van de open antwoorden van gemeenten kunnen we concluderen dat bij ongeveer 40 tot 50 procent van de gemeenten de cliënttevredenheid (volgens gemeenten) ten opzichte van het vorige jaar stabiel is. Ongeveer 30 tot 40 procent van de gemeenten zien een positieve trend. En een kleinere groep van ongeveer 15 tot 20 procent van de gemeenten signaleren een afname in de cliënttevredenheid. Als laatst kan ongeveer 5 tot 10 procent van de gemeenten geen uitspraken doen over ontwikkelingen. Zij geven hiervoor bijvoorbeeld als reden dat de methode of vragenlijst is aangepast of dat de respons lager was, waardoor op dit moment geen ontwikkeling kan worden geschetst.

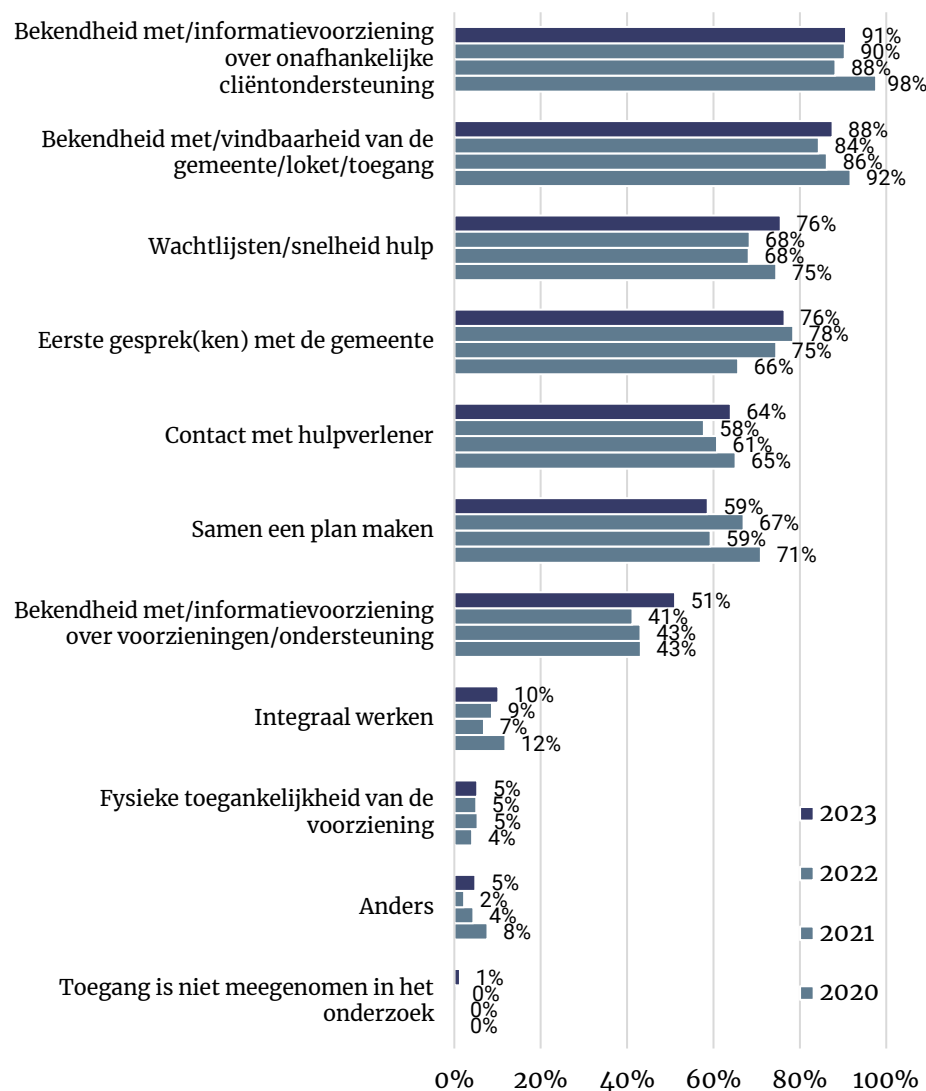
Naast een reflectie op de cliëntervaringen ten opzichte van vorig jaar is gevraagd aan gemeenten wat de drie belangrijkste uitkomsten zijn van het ceo over 2023. In de drie belangrijkste uitkomsten maken de meeste gemeenten een onderscheid tussen de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en de effecten 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. Hierbij gaan we zowel in op de positieve ontwikkelingen als de verbeterpunten.

### 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 (91%, zie Figuur 2.1). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat hierover een vraag terug kwam in de voorheen verplichte vragenlijst. Daarna volgt de bekendheid met en de vindbaarheid van de toegang (88%). Op een gedeelte derde plek staan wachtlijsten en het eerste gesprek met de gemeente (76%). Twee derde noemt (ook) het samen maken van een plan. Drie gemeenten namen het aspect toegang niet mee in het onderzoek. Zij gaven geen toelichting waarom niet.

Ten opzichte van 2022 is een toename te zien in het aandeel gemeenten dat cliënten bevraagd over wachtlijsten en over het contact met de hulpverlener. Ook is er meer aandacht voor de bekendheid met en informatievoorziening over Wmo-ondersteuning.

**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 combinatie van stijlen onderzochten vaker de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ceo's nieuwe stijl nemen daarentegen weer vaker de bekendheid met en de informatievoorziening over Wmo-ondersteuning mee.

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

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Bekendheid onafhankelijke cliëntenondersteuning	88%	78%	98%
Bekendheid/vindbaarheid van toegang	87%	84%	90%
Eerste gesprek(ken) met de gemeente	71%	76%	82%
Wachlijsten/snelheid hulp	71%	73%	81%
Samen een plan maken	64%	51%	57%
Contact met hulpverlener	61%	76%	64%
Bekendheid met / informatie over ondersteuning	41%	70%	52%
Integraal werken	10%	19%	7%
Fysieke toegankelijkheid van voorziening	3%	8%	6%
Anders	4%	11%	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 van de gemeente worden als vriendelijk en deskundig gezien. Bij gemeenten die een ontwikkeling benoemen in de open antwoorden, is de tevredenheid over de toegang vaak stabiel hoog gebleven door de jaren heen of licht toegenomen. Enkele gemeenten zien een lichte daling. 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 (68%) valt met stip op nummer één de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning waar ruimte voor verbetering is (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 zien de meeste gemeenten de laatste jaren ook een voorzichtig stijgende of stabiele lijn in de bekendheid. De meeste gemeenten geven aan dat ze al geruime tijd inzetten op het vergroten van de bekendheid, door bijvoorbeeld actief te informeren bij het eerste contact, folders mee te sturen met brieven en de website aan te passen. Tegelijkertijd geven meerdere gemeenten aan dat de behoefte aan cliëntondersteuning ook niet altijd groot lijkt. Bijvoorbeeld omdat cliënten werden bijgestaan door hun eigen netwerk of zelf de weg

goed konden vinden. Gemeenten zien het dan vooral als belangrijk dat cliënten weten dat de mogelijkheid bestaat. Dus ook al is er bij veel gemeenten een zichtbare stijgende lijn, blijven gemeenten dit als aandachtspunt zien waarmee zij aan de slag gaan (of al zijn) om de informatievoorziening te verbeteren.

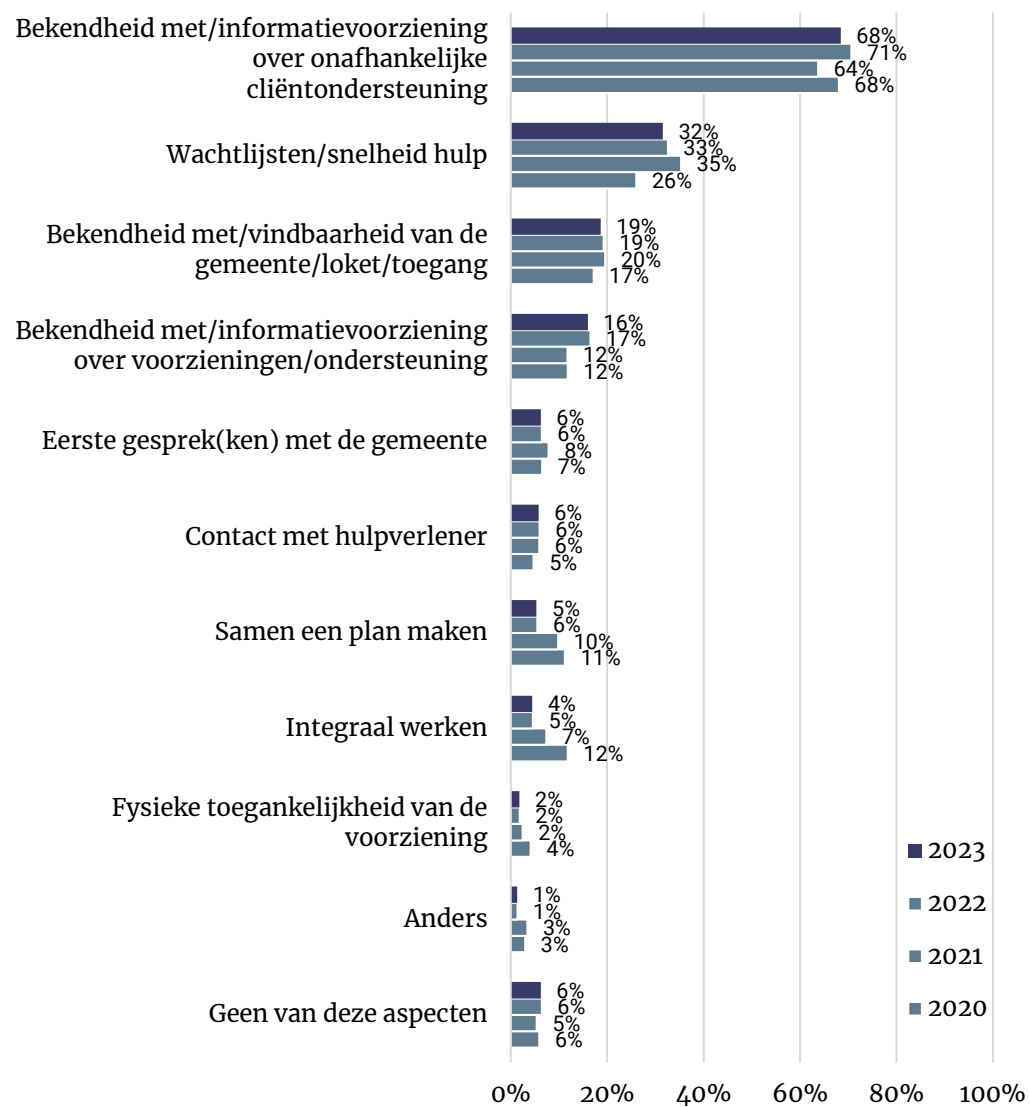
#### **2. Snelheid van de hulp**

Een derde van de gemeenten (32%) 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. Maar ook de wachttijd bij zorgaanbieders en leveranciers loopt op. Met name personeelstekorten worden hiervoor als reden genoemd.

#### **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. De gemeenten die dit als verbeterpunt noemen, zeggen aan dat slag te gaan met het laagdrempeliger maken van het melden van een hulpvraag bij de gemeente.

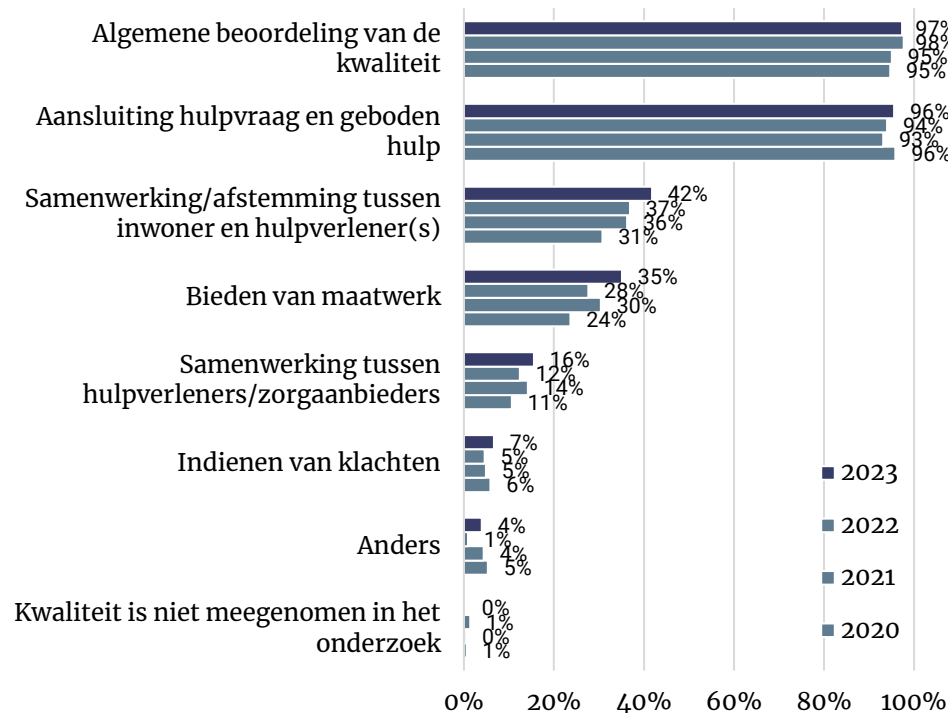
**Figuur 2.2 Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)**



## 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) (42%). Een derde (35%) nam het bieden van maatwerk mee. Eén gemeente nam kwaliteit niet mee in het onderzoek. Deze gemeente gaf geen toelichting over waarom niet.

**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 met een nieuwe stijl onderzochten vaker het bieden van maatwerk dan ceo's oude stijl en combinatie. Ceo's met een nieuwe stijl nemen daarbij ook vaker andere kwaliteitsaspecten dan hieronder genoemd mee.

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

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Algemene beoordeling van de kwaliteit	97%	95%	99%
Aansluiting hulpvraag en geboden hulp	97%	92%	97%
Samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s)	39%	57%	38%
Bieden van maatwerk	32%	57%	30%
Samenwerking tussen hulpverleners	14%	24%	13%
Indienen van klachten	7%	14%	4%
Anders	2%	11%	3%



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

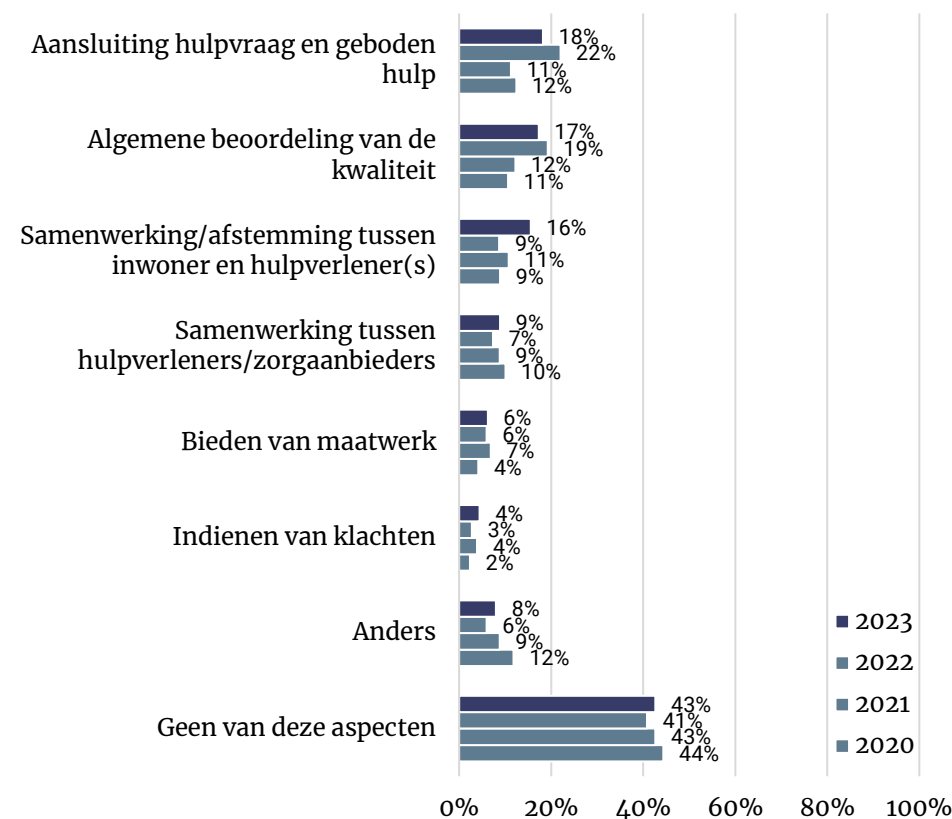
Net als over de toegang zijn de meeste cliënten ook te spreken over de kwaliteit van hun Wmo-voorziening. Volgens gemeenten vindt het overgrote deel van de cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed. Verder is de ondersteuning in de meeste gevallen passend bij de hulpvraag van de cliënt. Bij gemeenten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

### Vier op de tien gemeenten zien geen aanleiding voor verbetering

In vergelijking met de toegang zien meer gemeenten (43%) 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 (18%), de algemene beoordeling van de kwaliteit (17%) en de samenwerking tussen inwoner en hulpverlener(s) (16%). Dit laatste aspect is toegenomen ten opzichte van 2022. Dit wordt bevestigd door meerdere gemeenten in de open antwoorden. Zij lichten met name meer toe over de aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag en over goede communicatie met cliënten. Bijvoorbeeld vooraf beter afstemmen met de cliënt over wat zij kunnen verwachten, met name bij huishoudelijke ondersteuning waar cliënten soms meer uren wensen of onduidelijkheid ervaren over de taken die worden uitgevoerd.

Ook wordt flexibiliteit genoemd. Volgens deze gemeenten geven sommige cliënten aan dat de ondersteuning niet altijd kan worden aangepast bij veranderingen in hun persoonlijke situatie. Gemeenten zien hier ruimte voor verbetering in het bieden van maatwerk.

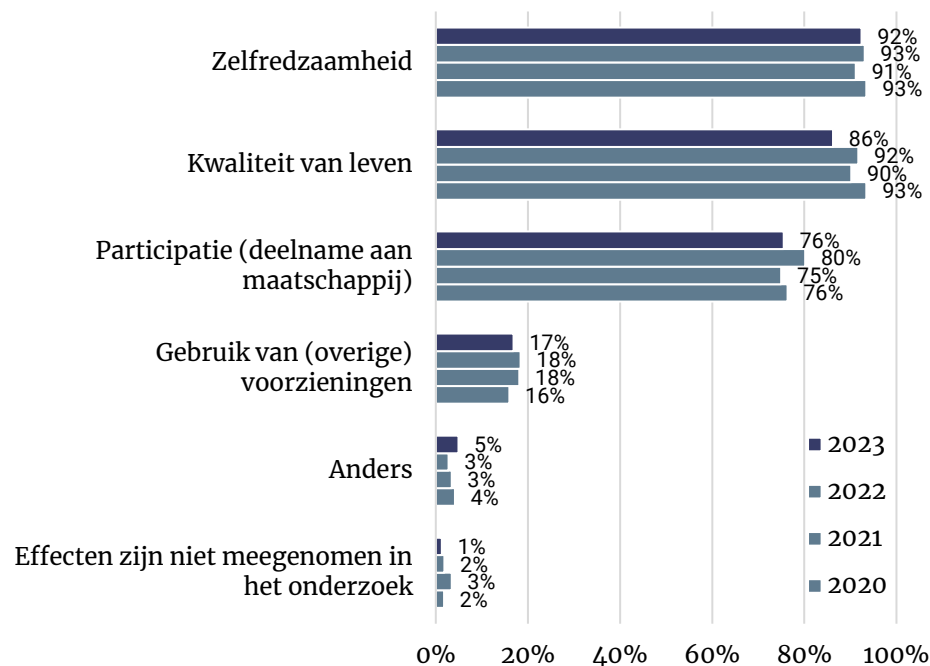
**Figuur 2.4 Op welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek? (meerdere antwoorden mogelijk)**



## 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. Drie gemeenten vroegen niet naar effecten in het ceo. Bijvoorbeeld omdat de ondersteuning nog niet lang genoeg liep om te vragen naar de effecten.

**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 kwaliteit van leven onderzocht dan ceo's met een nieuwe stijl. Ceo's nieuwe stijl nemen vaker andere, niet gespecificeerde, aspecten mee.

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

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie
Zelfredzaamheid	93%	92%	91%
Kwaliteit van leven	87%	73%	90%
Participatie (deelname aan maatschappij)	77%	65%	78%
Gebruik van (overige) voorzieningen	16%	24%	15%
Anders	1%	14%	5%

### De ondersteuning leidt volgens gemeenten tot het gewenste effect

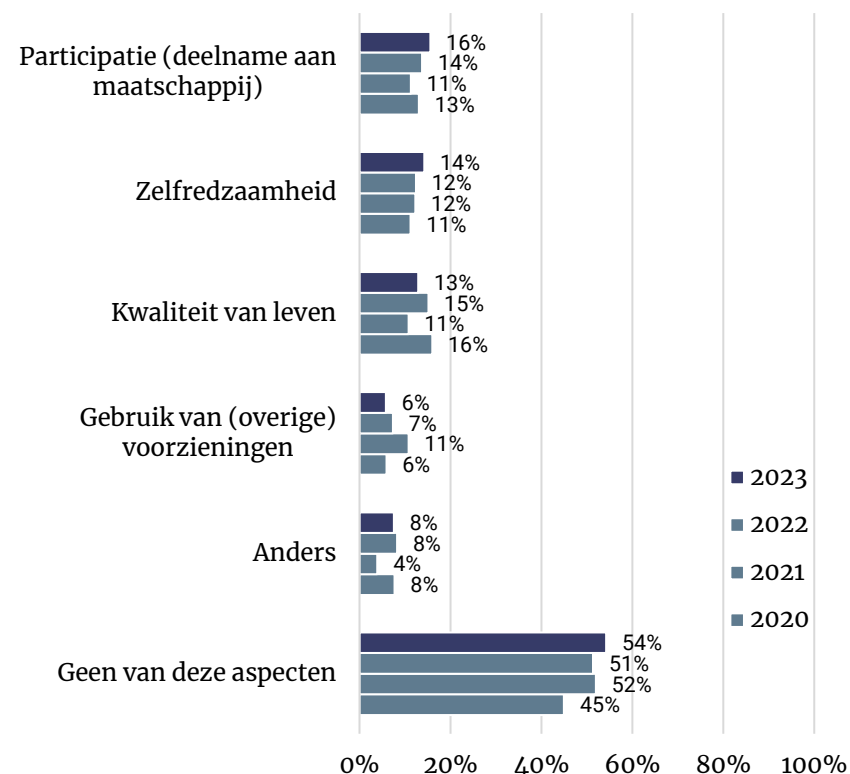
De tevredenheid van cliënten over de ondersteuning is volgens gemeenten terug te zien in de effecten die de ondersteuning oplevert. Een groot deel van de cliënten ervaart volgens gemeenten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven, kunnen beter meedoen in de samenleving en kunnen zich beter redden. 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.

In tegenstelling tot bij de onderwerpen toegang en kwaliteit schetsen minder gemeenten welke ontwikkeling heeft plaatsgevonden. De meeste reacties zijn gericht op de huidige situatie zonder een vergelijking te maken met voorgaande jaren. De gemeenten die wel een ontwikkeling aangeven, antwoorden divers: lichte toename, stabiel of lichte afname.

### 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 (zie Figuur 2.6). Bij de effecten betreft het meer dan de helft van de gemeenten (54%). Gemeenten die wel verbeterpunten aangeven, noemen bijvoorbeeld de participatie (16%), zelfredzaamheid (14%) of kwaliteit van leven (13%).

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 225 gemeenten hebben 68 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 (54%) en tevredenheid over een voorziening (32%). Dit laatste onderwerp betreft bijvoorbeeld vragen over een specifieke voorziening als huishoudelijke ondersteuning of begeleiding. Verder heeft een kwart (24%) van de gemeenten aanvullende vragen gesteld over contact met de gemeente of de informatievoorziening vanuit de gemeente. Eén op de tien nam de rechtmatigheid en geleverde zorg zoals afgesproken, het voorliggend veld, de wachttijd en de onafhankelijke cliëntondersteuning ook mee in het cliëntervaringsonderzoek. De overige onderwerpen zijn door minder dan vijf gemeenten genoemd.

Er zijn drie grote verschillen zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Dit jaar werd mantelzorg nog vaker meegenomen dan voorgaande jaren (2023: 54%, 2022: 48%, 2021: 26%). Ook het contact met de gemeente of informatievoorziening vanuit de gemeente is vaker meegenomen dit jaar (2023: 24%, 2022: 15%, 2021: 11%). De tevredenheid over specifieke voorzieningen is minder vaak meegenomen; van 44 procent in 2022 naar 32 procent in 2023.

**Figuur 2.7** Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten van de 'andere onderwerpen'? (gecodeerde open antwoorden, percentages gemeenten) (n=68)



## **Mantelzorg**

Gemeenten die mantelzorg als onderwerp meenamen in hun onderzoek (n=37) stelden verschillende vragen. Wat het meest voorkomt is hoe groot het aandeel cliënten is dat mantelzorg ontvangt. Dit is bij meerdere gemeenten bij ongeveer de helft van de cliënten het geval. Ook stellen meerdere gemeenten een vraag over of de cliënt het idee heeft dat de mantelzorger de zorg aankan. Bij het merendeel van de cliënten lijkt de mantelzorger het aan te kunnen. Bij enkele gemeenten lijkt het aandeel dat moeite heeft om de mantelzorg vol te houden licht toe te nemen. Verder wordt door een aantal gemeenten gevraagd welke behoefte er is op het gebied van mantelzorgondersteuning en of er gebruik wordt gemaakt van mantelzorgondersteuning. De gemeenten die dit uitvragen zien dat de bekendheid met ondersteuningsmogelijkheden volgens hun aan de lage kant is.

## **Tevredenheid over voorzieningen**

De gemeenten die de tevredenheid over voorzieningen meenamen in hun onderzoek (n=22) stelden aanvullende vragen over specifieke Wmo-voorzieningen. Deze vragen gaan voornamelijk over huishoudelijke ondersteuning, individuele begeleiding en hulpmiddelen. De tevredenheid over deze Wmo-voorzieningen lijkt redelijk vergelijkbaar en stabiel hoog. Ongeveer 80 tot 90 procent van de cliënten is tevreden volgens deze gemeenten. Wel zijn er per voorziening enkele specifieke aandachtspunten die vaker benoemd worden. Bijvoorbeeld vervanging bij ziekte of vakantie van een huishoudelijk medewerker, de levertijden en communicatie van een leverancier of het aansluiten van de begeleiding op de hulpvraag.

### 3 Achtergrond ceo's

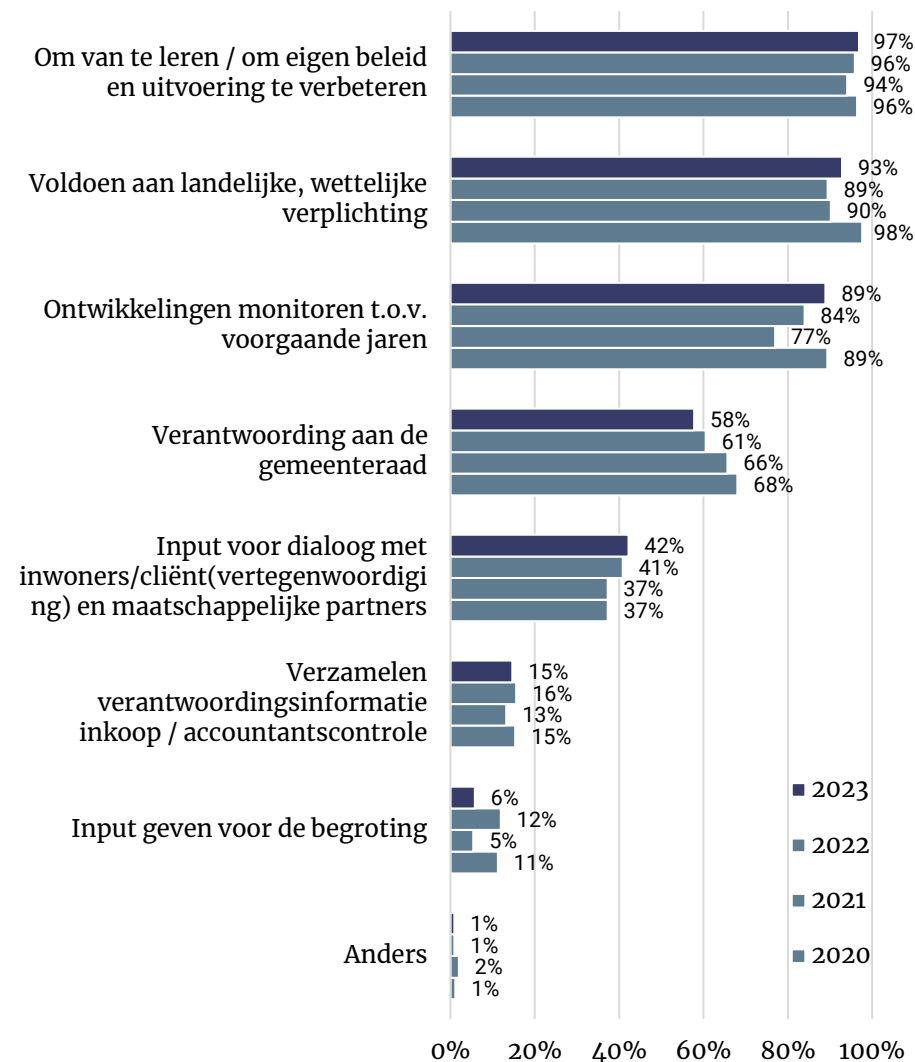
#### 3.1 Doel

##### 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%, 2023: 93%). Negen op de tien gemeenten willen met het ceo ontwikkelingen monitoren ten opzichte van voorgaande jaren (89%). Dit is toegenomen in vergelijking met voorgaande jaren en daarmee weer op het niveau van 2020. Een afname is te zien in het doel om te verantwoorden aan de gemeenteraad naar 58 procent (2020: 68%). Verder wordt het ceo Wmo door 42 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 drie, vier of vijf doelen. Er zijn slechts vier 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)

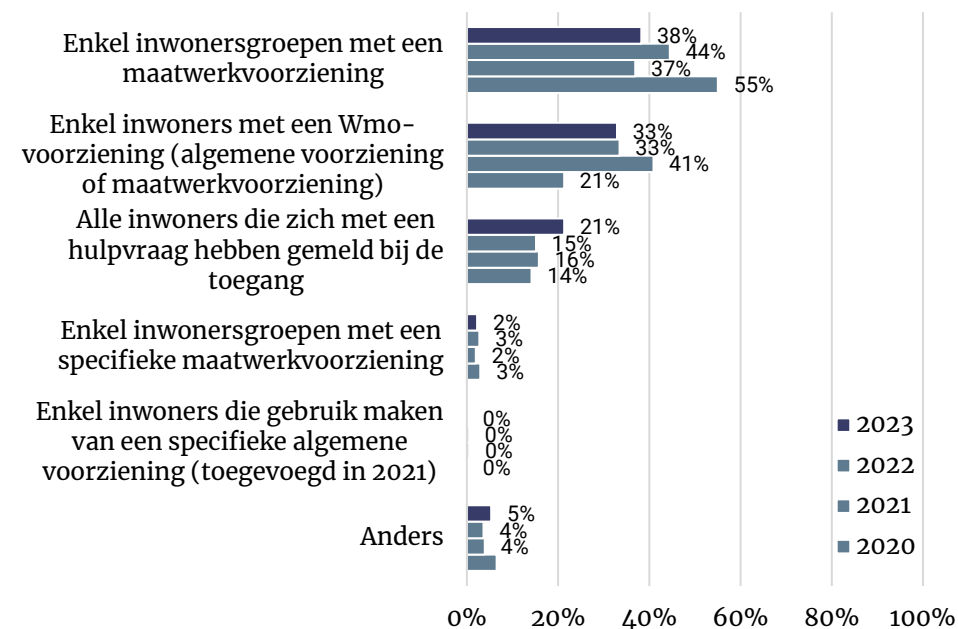


## 3.2 Doelgroep

### Meeste gemeenten nodigen inwoners met maatwerkvoorziening uit

De meest bevraagde doelgroep tijdens het ceo zijn inwoners met een maatwerkvoorziening (38%). Op nummer twee staat onderzoek onder zowel inwoners met een algemene voorziening als een maatwerkvoorziening Wmo (33%). Vergelijken met 2022 kiezen minder gemeenten om enkel inwoners met een maatwerkvoorziening mee te nemen (2023: 38%, 2022: 44%). Verder nodigt 21 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. Dit aandeel is toegenomen van 15 procent in 2022 naar 21 procent in 2023.

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 (58%) 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. Drie op de tien gemeenten hebben een willekeurige doelgroep benaderd. Vier procent heeft een casusselectie gemaakt. Deze gestratificeerde steekproef komt het meest voor bij gemeenten met meer dan 100.000 inwoners (26%).

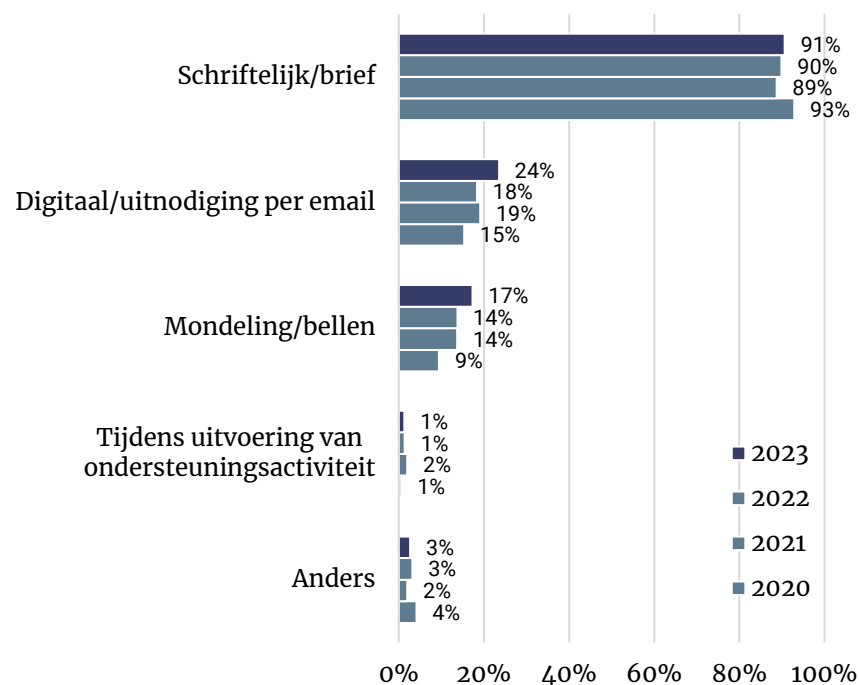
Tabel 3.1 Steekproeftrekking naar inwoneraantal gemeenten

	< 20.000	20.000-49.999	50.000-99.999	>= 100.000	Totaal
Geen steekproef	80%	61%	50%	11%	58%
Aselechte steekproef	18%	34%	36%	47%	32%
Gestratificeerde steekproef	2%	3%	2%	26%	4%

### Gemeenten kiezen veelal voor schriftelijke benadering

De meeste gemeenten (91%) kozen ervoor om cliënten uit te nodigen via een schriftelijke benadering. Een kwart van de gemeenten stuurde (ook) een digitale uitnodiging. Een kleinere groep van 17 procent heeft inwoners mondeling benaderd, bijvoorbeeld telefonisch. Drie gemeenten maakten gebruik van een ondersteuningsactiviteit om inwoners te attenderen op het onderzoek. Ten opzichte van voorgaande jaren is een toename te zien in het aandeel gemeenten dat (ook) een digitale uitnodiging stuurt.

**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 met minder dan 20.000 inwoners nodigden minder vaak digitaal (bijvoorbeeld per e-mail) uit (13%) dan grotere gemeenten (23%-32%).
- Vorig jaar zagen we nog dat gemeenten met 20.000 tot 50.000 inwoners minder vaak mondeling of telefonisch inwoners uitnodigden (7%). Dit is nu toegenomen tot 17 procent en daarmee meer vergelijkbaar met grotere gemeenten.

**Tabel 3.2 Benadermethode naar inwoneraantal gemeenten (meerdere antwoorden mogelijk)**

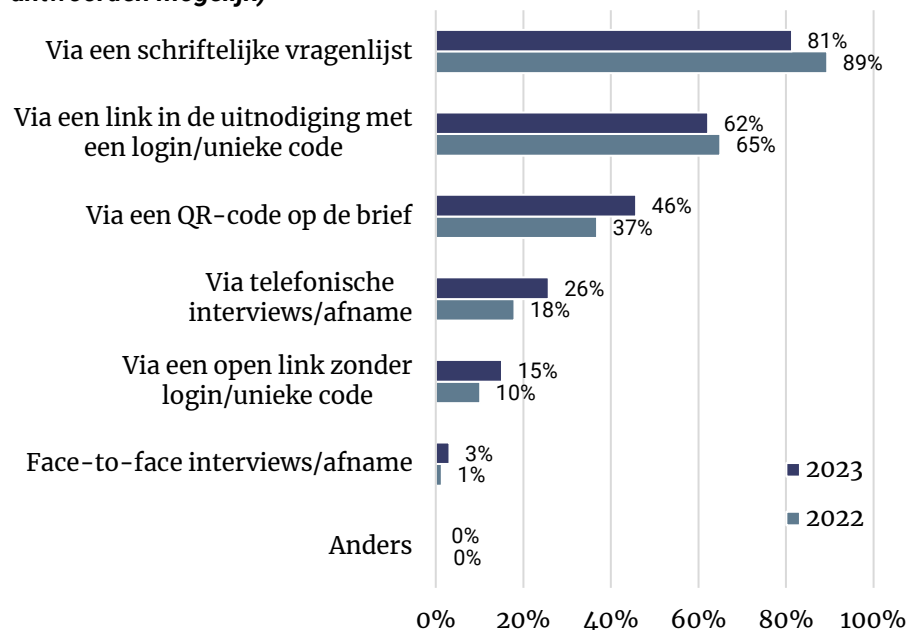
	< 20.000	20.000 – 49.999	50.000 – 99.999	>= 100.000
Schriftelijk	91%	93%	84%	89%
Digitaal/uitnodiging per e-mail	13%	23%	32%	32%
Mondeling/bellen	24%	17%	11%	16%
Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit	0%	2%	0%	5%
Anders	2%	2%	2%	11%



### Meeste gemeenten houden vast aan schriftelijke vragenlijst

Acht op de tien gemeenten (81%) verstuurd voor het onderzoek een schriftelijke vragenlijst. Dit is wel een afname ten opzichte van vorig jaar (89%). Ongeveer twee derde bood (ook) de mogelijkheid tot een digitale vragenlijst met een login. Bijna de helft van de gemeenten maakte (ook) gebruik van een QR-code op de brief. Telefonische interviews of afname (26%) en een open link (15%) kwamen minder vaak voor. Zeven gemeenten voerden het onderzoek face-to-face uit. Waar de schriftelijke vragenlijst in 2023 significant minder voorkomt, zien we een toename in een brief met QR-code, telefonische interviews/afname en een open link zonder login.

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



**Tabel 3.3 Invulwijze naar inwoneraantal gemeenten (meerdere antwoorden mogelijk)**

	< 20.000	20.000-49.999	50.000-99.999	>= 100.000
Schriftelijke vragenlijst	82%	84%	77%	74%
Link in de uitnodiging met een login/unieke code	51%	63%	68%	68%
Open link zonder login/unieke code	18%	12%	18%	21%
QR-code op de brief	51%	42%	52%	42%
Telefonische interviews/afname	27%	26%	23%	26%
Face-to-face interviews/afname	0%	4%	2%	5%
Anders	0%	0%	0%	0%

### Interviews: hoge respons is een uitdaging

Vaak gebruiken gemeenten schriftelijke vragenlijsten, meestal in combinatie met een digitale vragenlijst. Verder laten enkele gemeenten cliënten nabellen om nogmaals te vragen om de vragenlijst in te vullen, voor een hogere respons. Sommigen gemeenten kiezen voor alleen online benaderen, dit zorgt echter vaak voor een lagere respons. Meerdere gemeenten waarmee verdiepende gesprekken zijn gevoerd, worstelen met de respons. Sommige gemeenten lijken vooraf te hoge verwachtingen te hebben van de respons.

- “De respons is dusdanig dat het representatief is. Maar het blijft een struggle om alle inwoners te bereiken. De meest kwetsbaren bereiken is moeilijk.”

### 3.3 Respons

#### Meeste gemeenten tevreden over de respons

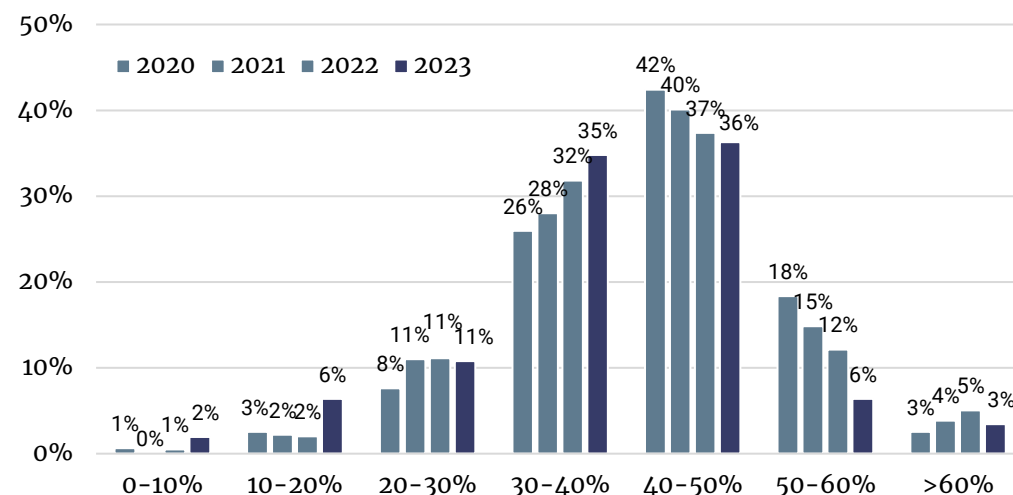
Over het algemeen zijn gemeenten tevreden over de respons op hun ceo Wmo. Het gemiddelde responspercentage van ceo's Wmo is 38 procent. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren, toen dit percentage op 42 procent lag.

#### 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 38 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.

Een derde van de gemeenten (33%) beoordelen de respons in hun gemeente als ruim voldoende. Dit is een daling ten opzichte van 2022 (41%). Meer dan de helft (56%) geeft een voldoende. Eén op de tien is niet tevreden (11%). Bij de meeste gemeenten ligt de respons tussen de 30 en 50 procent. Gemeenten met een hoger inwoneraantal hebben gemiddeld genomen een lagere respons dan gemeenten met minder inwoners (zie Tabel 3.4).

**Figuur 3.5 Responspercentage (n=202)**



**Tabel 3.4 Responspercentage naar inwoneraantal gemeenten**

< 20.000	20.000-49.999	50.000-99.999	>= 100.000	Totaal
43%	40%	31%	33%	38%

### 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 (zie Tabel 3.5). Er zijn geen significante verschillen te vinden. 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 (54%) dan gemeenten die bijvoorbeeld één keer per jaar meten of 2 tot 6 keer per jaar meten (respectievelijk 87% en 88%). 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
38,4%	36,6%	40,5%

**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	42%	29%	18%
Voldoende	48%	62%	65%
Onvoldoende	10%	9%	18%

### Interviews: verschillende ervaringen met continu meten

Tijdens de verdiepende gesprekken spraken we meerdere gemeenten die zijn overgestapt naar continu meten. De meest genoemde redenen van gemeenten om te kiezen voor continu meten zijn:

1. Het dichterbij op 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.

De gemeenten hebben verschillende ervaringen. Een deel is positief en wil komende jaren doorgaan met continu meten. 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?

- “Het was werk en je blijft er druk mee. We hadden het bij het oude kunnen houden, dan ben je maar één maand een beetje druk. Maar nu met continu meten zitten we echt dicht op de cijfers, we kunnen alles inzien in het dashboard.”

### **Bied verschillende invulmogelijkheden en stuur een herinnering**

Gemeenten kregen de vraag in de aanlevermodule 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 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.
- 2 Verstuur een herinnering. Met behulp van extra brieven of mails, maar bijvoorbeeld ook door cliënten te bellen.
- 3 Stel een korte en duidelijke vragenlijst op.
- 4 Attendeer voorafgaand aan het ceo dat het onderzoek eraan komt. En geef er aandacht aan, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.
- 5 Stuur een duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname en laat de brief ondertekenen.
- 6 Biedt een incentive aan, bijvoorbeeld het verloten van VVV-cadeaubonnen.

## 4 Onderzoeksmethoden

### 4.1 Toegepaste onderzoeksmethoden

#### Ceo wordt vaak uitgevoerd door extern onderzoeksbureau

Het grootste deel van de gemeenten (86%) laat het ceo Wmo uitvoeren door een extern onderzoeksbureau. Eén op de tien (14%) laat het ceo uitvoeren door een aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau. Drie gemeenten vroegen aanbieders van Wmo ondersteuning om het ceo Wmo uit te voeren.

De meeste gemeenten voeren één ceo Wmo uit (90%). Zes procent van de gemeenten voert meerdere gelijkwaardige ceo's uit. Een kleine groep van vier procent voert één hoofd ceo Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken.

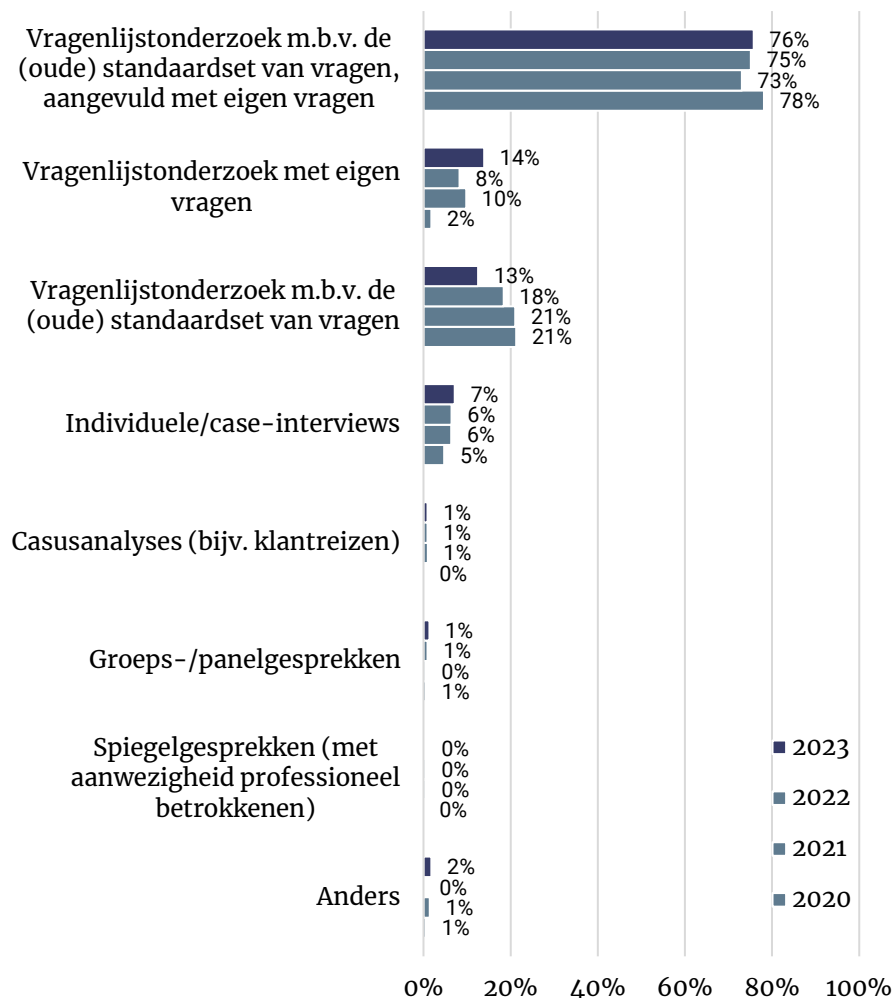
**Tabel 4.1 Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	2020	2021	2022	2023
Extern onderzoeksbureau	82%	87%	83%	86%
Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau	20%	16%	19%	14%
Aanbieders van Wmo ondersteuning	1%	1%	1%	1%
Inwoners/ervaringsdeskundigen	1%	0%	0%	0%
Anders	1%	1%	0%	0%

#### Meest gebruikte methode is standaard vragenset met eigen vragen

Driekwart van de gemeenten (76%) maakt gebruik van de (oude) standaardset met tien vragen, aangevuld met eigen vragen (zie Figuur 4.1). Er is een toename in het aandeel gemeenten dat een eigen vragenlijst opstelt (2023: 14%, 2020: 2%). Het aandeel gemeenten dat nog gebruik maakt van de (oude) standaardset vragen zonder toevoegingen neemt juist af. Dertien procent gebruikte de oude vragenlijst, ten opzichte van 21 procent in 2020. Een kleine groep heeft als methode interviews gehouden met cliënten (7%). Casusanalyses, groepsgesprekken of spiegelgesprekken worden niet of nauwelijks ingezet.

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



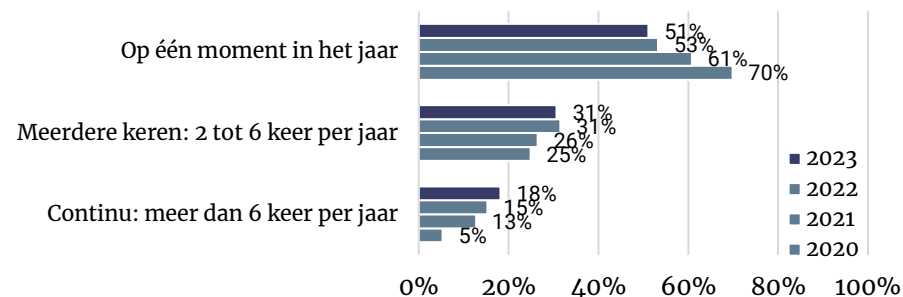
**Interviews: positieve ervaringen met kwalitatieve toevoeging**

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. Wel wordt aangegeven dat gemeenten die interesse hebben in het enkel uitvoeren van interviews moeten beseffen dat de uitkomsten niet representatief zijn voor alle Wmo-clients, het geeft dieper inzicht in klantreizen.

**Gemeenten meten steeds frequenter**

Vergeleken met 2020 meten meer gemeenten nu continu (2020: 5%, 2023: 18%). Circa drie op de tien gemeenten meten twee tot zes keer per jaar. De helft van de gemeenten (51%) 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?**



## 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**

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

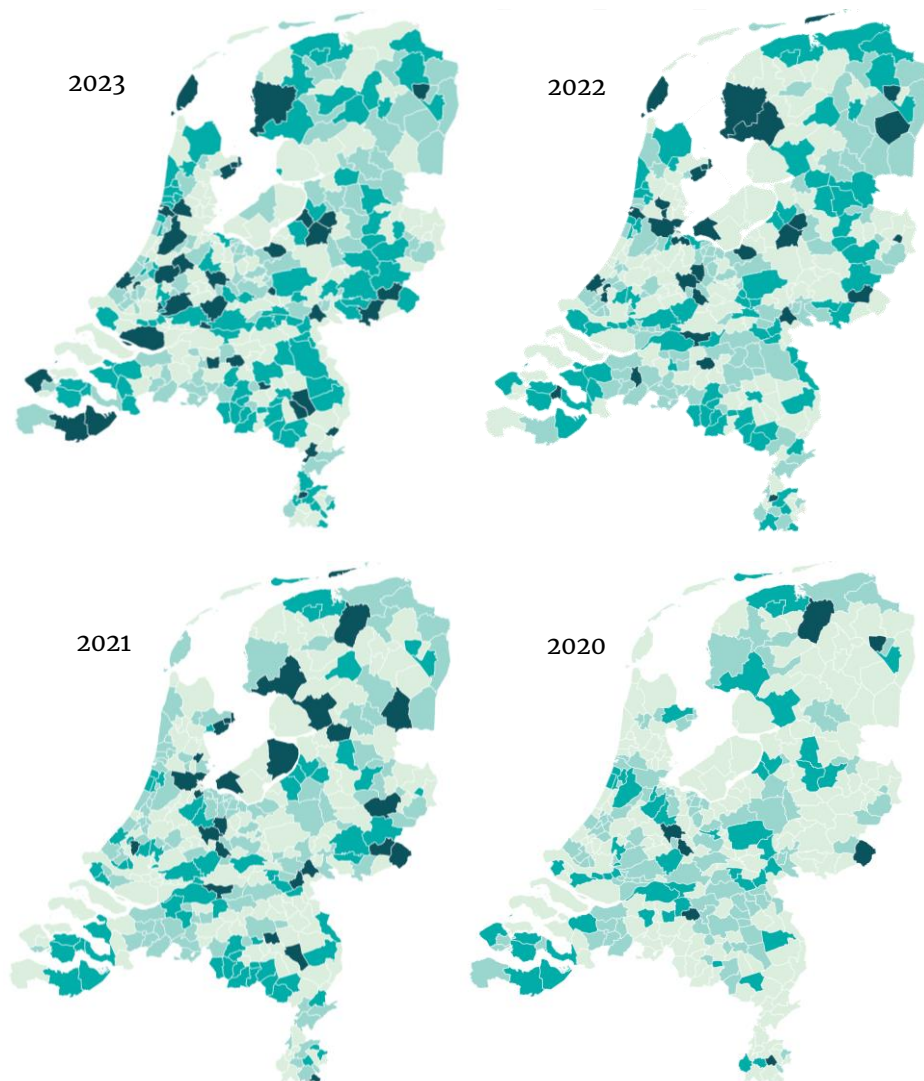
Tabel 4.3 is een weergave van de verdeling van gemeenten over de verschillende stijlen. Hier is te zien dat wanneer gemeenten een combinatiestijl toepassen dit het vaakst een standaardset vragen (met aanvullende vragen) is die twee tot zes keer per jaar wordt uitgezet. In Figuur 4.3 is de spreiding te zien over Nederland, met daarbij de ontwikkelingen van de afgelopen 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
<b>Op één moment in het jaar</b>	Oude stijl: 41% (92 gemeenten)	Nieuwe stijl: 5% (12 gemeenten)	Combinatie: 4% (10 gemeenten)
<b>Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar</b>	Combinatie: 24% (54 gemeenten)	Nieuwe stijl: 3% (7 gemeenten)	Nieuwe stijl: 3% (7 gemeenten)
<b>Continu: meer dan 6 keer per jaar</b>	Combinatie: 13% (30 gemeenten)	Nieuwe stijl: 4% (9 gemeenten)	Nieuwe stijl: 1% (gemeenten)

**Figuur 4.3 Stijl van het uitgevoerde ceo Wmo over de jaren heen**

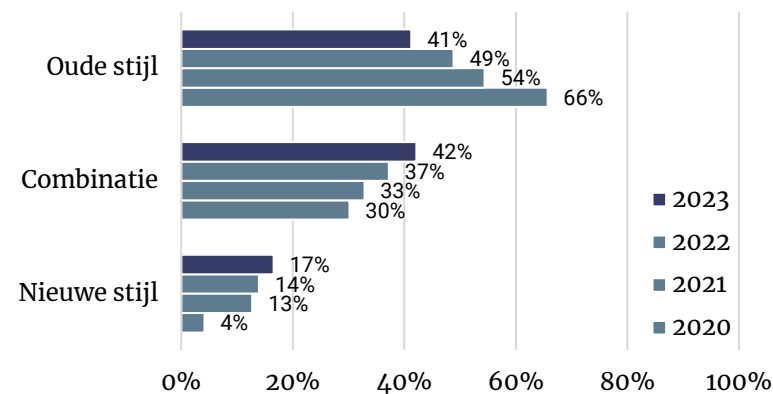
■ Oude stijl ■ Nieuwe stijl ■ Combinatie ■ Niet aangeleverd



### Nieuwe stijl ceo's in opkomst

Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om een nieuwe stijl toe te passen voor het ceo Wmo. Over 2023 heeft 17 procent het ceo volgens nieuwe stijl uitgevoerd (kwalitatief onderzoek of een eigen vragenlijst). Over 2020 was dit slechts 4 procent. Ook zien we een stijging in het gebruik van een combinatie van stijlen. Over 2023 heeft 42 procent een combinatie toegepast. Over 2020 was dit nog drie op de tien. Minder gemeenten gaan dus voor een oude stijl. Circa vier op de tien gemeenten kozen 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 2022) een nieuwe stijl of combinatie van stijlen toe, terwijl over 2023 een oude stijl is toegepast. Het jaar ervoor waren dit ook tien gemeenten. Mogelijk zijn dit gemeenten die afwisselen, met het ene jaar de standaardset vragen en het andere jaar bijvoorbeeld een kwalitatief onderzoek.



### Uitsplitsing:

- Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners passen vaker een oude stijl toe bij ceo's, dan gemeenten met minder inwoners. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij grote gemeenten vaak meerdere onderzoeken op dit onderwerp lopen. Mogelijk zijn niet al deze onderzoeksmethoden door gemeenten samengevat in de aanlevermodule.
- Bij een zeer sterke mate van stedelijkheid wordt vaker een oude stijl toegepast, dan bij minder stedelijke gemeenten.

**Tabel 4.4 Stijl ceo's Wmo naar inwoneraantal gemeenten**

	< 20.000	20.000- 49.999	50.000- 99.999	>=100.000
Oude stijl	42%	39%	40%	58%
Nieuwe stijl	16%	15%	19%	26%
Combinatie	42%	47%	42%	16%

**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	43%	31%	48%	43%	69%
Nieuwe stijl	10%	24%	9%	17%	15%
Combinatie	47%	45%	43%	40%	15%

### Interviews: steeds meer maatwerkmethodes

Tijdens de verdiepende gesprekken blijkt dat er inmiddels veel verschillende maatwerkmethodes worden gebruikt onder gemeenten. Naar aanleiding van ervaringen in de afgelopen jaren schaven gemeenten hun methode steeds iets bij. Toch is ook dit jaar nog een deel zoekende welke methode zij willen inzetten, of in de concrete uitvoering hiervan. Tijd, geld en capaciteit spelen met name bij kleine gemeenten een rol hierin. Meerdere gemeenten blijven ook vasthouden aan dezelfde vragen als voorgaande jaren, om zo goed de voortgang in cliëntervaringen te kunnen blijven monitoren. Daarnaast lijkt er veel doorloop te zijn bij medewerkers die het ceo opzetten. Nieuwe medewerkers zijn logischerwijs nog niet altijd goed op de hoogte van wat er wel en niet mogelijk is of wat verplicht is bij de uitvoering van het ceo.

- “We kunnen meer uit het ceo halen vind ik. Dat is het plan om volgend jaar op te pakken, als daar tijd voor is.”

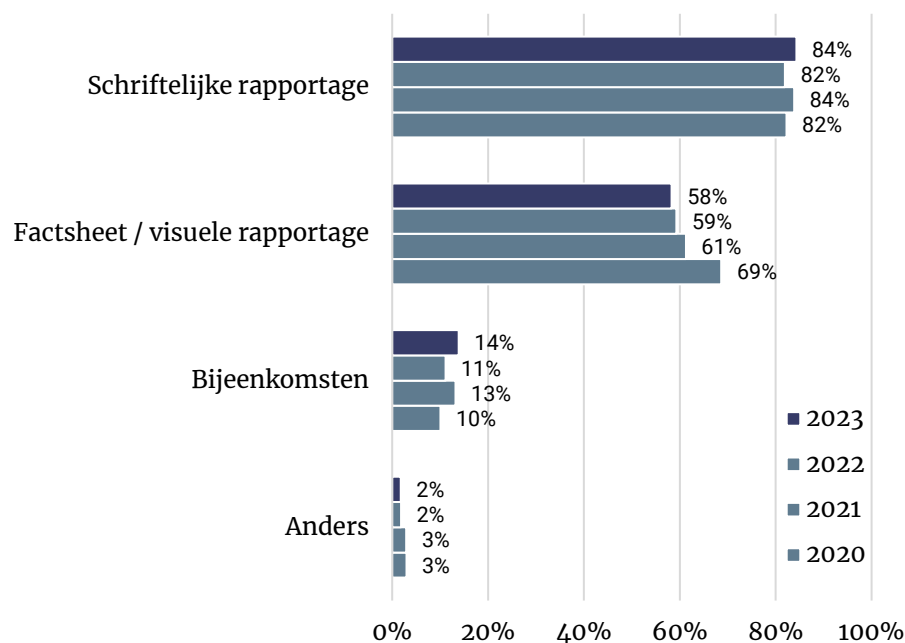
## 5 Rapportage en vervolg

### 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 (84%). Een groep van 58 procent ontving (ook) een visuele rapportage of factsheet. Veertien procent kreeg een terugkoppeling van de resultaten tijdens een bijeenkomst. De rapportagevormen zijn vergelijkbaar met 2022.

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



Bij de meeste gemeenten werd eenmalig gerapporteerd. Vier procent van de gemeenten kreeg continu een terugkoppeling. Verder ontving een enkele gemeente de resultaten eens per kwartaal. Geen enkele gemeente ontving de resultaten maandelijks. Gemeenten die voor een andere frequentie kozen, hebben het vooral over drie keer per jaar.

**Tabel 5.1 In welke frequentie is gerapporteerd?**

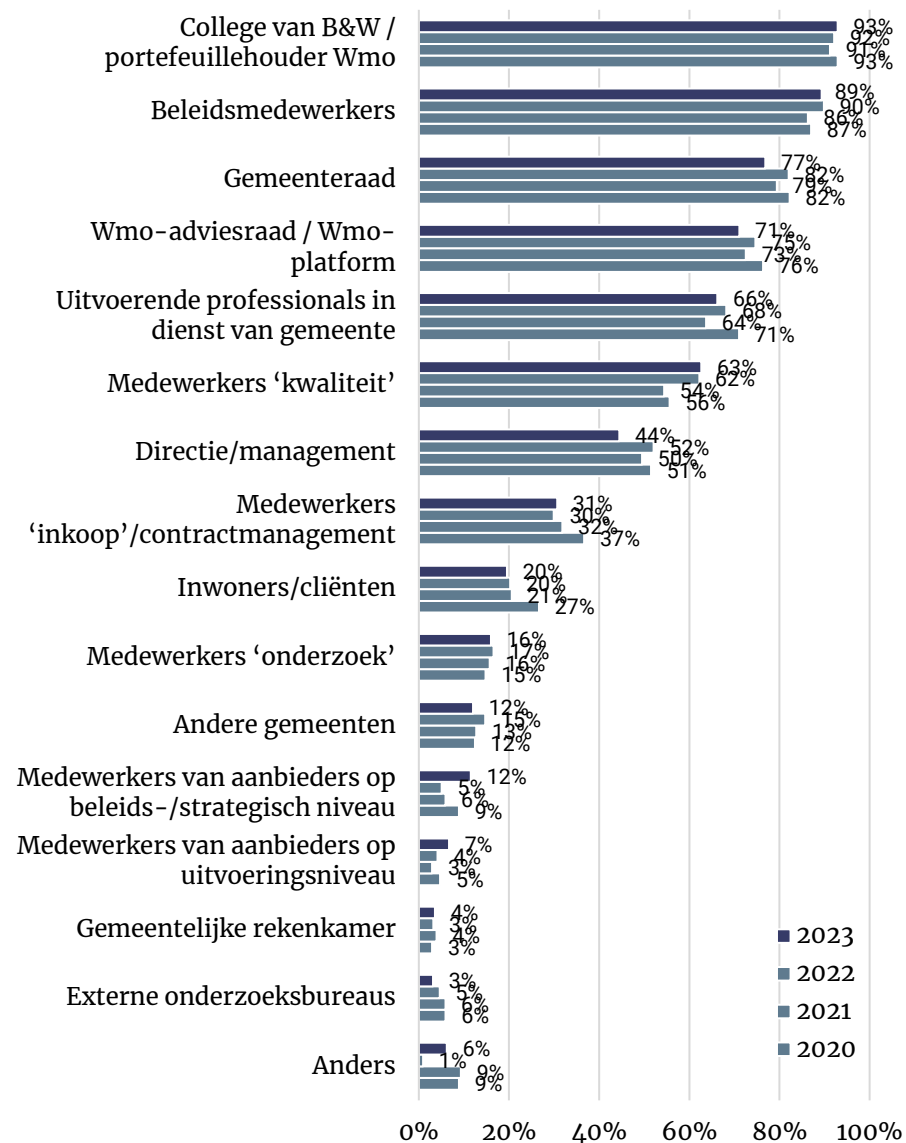
Frequentie	Percentage
1x per jaar/eenmalig	86%
1x per kwartaal	4%
Maandelijks	0%
Continu	4%
Anders	5%

## 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 (93%). Op de tweede plaats staan de beleidsmedewerkers (89%). Verder worden de uitkomsten vaak gedeeld met de gemeenteraad (77%) en de Wmo-adviesraad (71%). Daarna volgen de uitvoerende professionals van de gemeente, medewerkers 'kwaliteit' en directie/management. Ten opzichte van voorgaande jaren is de grootste afname te zien in het delen van de resultaten met directie/management. Een vijfde deelt de uitkomsten ook actief met hun inwoners. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. In mindere mate wordt het onderzoek gedeeld met externe onderzoeksbureaus en de gemeentelijke rekenkamer. In vergelijking met voorgaande jaren worden de uitkomsten dit jaar vaker gedeeld met medewerkers van aanbieders van beleids-/strategisch niveau (12%).

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



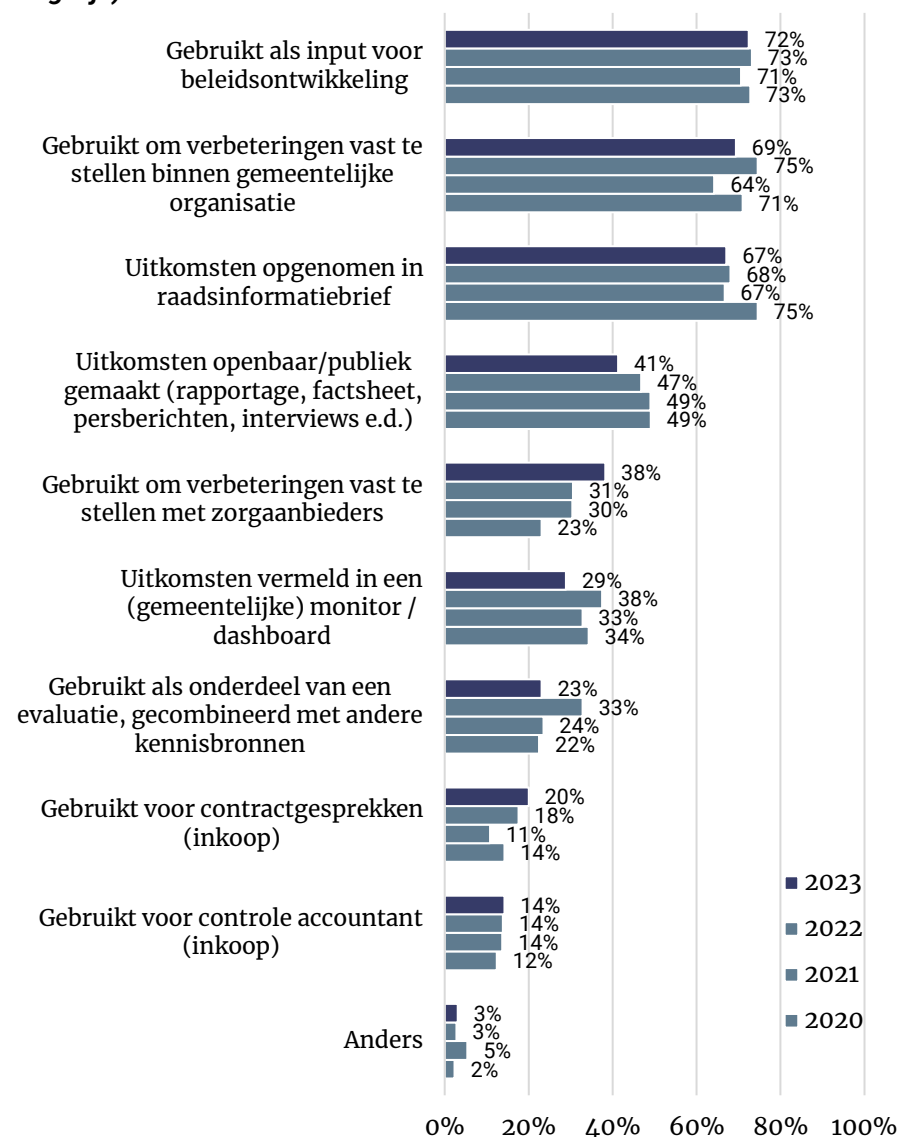
### Ceo het meest gebruikt als input voor beleidsontwikkeling

Zeven op de tien gemeenten gebruiken de uitkomsten van het ceo als input voor beleidsontwikkeling (72%) of om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie (69%). Twee derde neemt de uitkomsten op in de raadsinformatiebrief. Vier op de tien gemeenten maken de uitkomsten openbaar. De uitkomsten worden dit jaar vaker gebruikt om verbeteringen vast te stellen met zorgaanbieders (2023: 38%, 2022: 31%). Verder zien we bij een aantal gebruiksdoelen een afname ten opzichte van 2022. Zo vermelden dit jaar bijvoorbeeld minder gemeenten de uitkomsten in een monitor of dashboard (2023: 29%, 2022: 38%). Ook worden de uitkomsten minder vaak openbaar gemaakt (2023: 41%, 2022: 47%).

#### Uitsplitsing:

Gemeenten die het ceo Wmo volgens oude stijl uitvoerden, gebruiken het ceo minder vaak om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie (59%). Gemeenten met een nieuwe stijl gebruiken het ceo vaker met dit doel (70%), en gemeenten met een combinatie van stijlen het vaakst (79%).

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



### **Interviews: maatwerkmethode leidt eerder tot toepassingen in beleid en uitvoering**

In de verdiepende gesprekken blijkt dat het wisselt per gemeente in hoeverre zij het ceo gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Sommige gemeenten zien het ceo met name als wettelijke verplichting en gebruiken de resultaten weinig. Gemeenten waarbij de resultaten weinig worden gebruikt, wijten dit soms 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 binnen de gemeente. Daarnaast zijn er gemeenten die vinden dat hun vragenlijstonderzoek te weinig inzicht geeft in de verbeterpunten voor de Wmo. Zij denken na over andere methoden.

Gemeenten die veel tijd nemen voor de ontwikkeling van het ceo (bijvoorbeeld door het toepassen van een maatwerkmethode en het ontwikkelen van de juiste vragen), kunnen de resultaten meer inzetten voor beleid en uitvoering. Een tip van deze gemeenten is dan ook om vooraf goed te bedenken wat je uit het onderzoek wil halen, en de methode en vraagstellingen hierop aan te passen. Daarnaast is het advies van een gemeente om de resultaten naast andere gegevens te leggen, bijvoorbeeld naast die van zorgaanbieders en andere onderzoeken, om zo een compleet beeld te krijgen hoe het gaat.

- *“Als je meer grip hebt op hoe je het zelf vraagt en kan doorvragen, dan heb je er veel meer aan. Anders wordt het een ‘moetje’. Een aangepaste aanpak heeft dus meerwaarde.”*

### **Interviews: gemeenten verwachten actuele ontwikkelingen later terug te zien in de tevredenheid van cliënten**

Actuele ontwikkelingen op het gebied van de Wmo die tijdens de verdiepende interviews naar voren komt zijn bijvoorbeeld de vergrijzing, bezuinigingen en personeelstekorten. Niet alle gemeenten zien een concrete rol voor het ceo in actuele ontwikkelingen. Wel denken meerdere gemeenten dat deze ontwikkelingen uiteindelijk zichtbaar zullen worden in de algemene cliëntervaringen in het ceo. Vaak worden er geen specifieke vragen over toegevoegd aan het ceo. Een onderwerp wat wel steeds meer wordt meegenomen in ceo's is mantelzorg en het eigen netwerk van cliënten. Verder worden inwoners in mindere mate bevraagd over wat zij verwachten voor in de toekomst.

## 5.3 Leren van elkaar

### Bijna de helft raadt eigen onderzoeksopzet aan

Ongeveer de helft van de gemeenten raadt hun onderzoeksopzet aan andere gemeenten aan (48%). Ruim vier op de tien gemeenten (43%) zouden dit misschien doen en 9 procent niet. Over de jaren is een lichte toename te zien in het aandeel gemeenten dat hun methode (misschien) aanbeveelt. In 2021 raadde 15 procent hun methode nog af. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de stijlen van ceo's en of gemeenten hun onderzoeksopzet wel of niet aanraden.

**Tabel 5.2 Wel of niet aanraden van onderzoeksopzet naar stijl ceo Wmo**

	Oude stijl	Nieuwe stijl	Combinatie	Totaal
Ja	51%	49%	45%	48%
Misschien	40%	43%	45%	43%
Nee	9%	8%	10%	9%

Gemeenten die hun onderzoeksopzet wel aanraden:

- De meerderheid van de gemeenten beveelt hun onderzoeksopzet aan. Een veelgenoemde reden is de overgang naar continumeting, waarbij cliënten kort na hun contact met de gemeente en de Wmo-ondersteuning worden bevraagd. Dit leidt in de ogen van deze gemeenten tot meer betrouwbare resultaten en de mogelijkheid om sneller bij te sturen in de dienstverlening. Wel wordt beschreven dat de methode hierbij belangrijk is. Alleen de mogelijkheid tot digitaal invullen (en niet schriftelijk of telefonisch) zorgt namelijk voor een lagere respons en te frequent cliënten bevragen leidt tot vragenlijstmoeheid.

- Naast continu meten waarderen meerdere gemeenten de combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden, zoals vragenlijsten aangevuld met diepte-interviews of open vragen. Deze gemeenten ervaren dat de combinatie van methoden helpt om een meer genuanceerd beeld, verdieping en beter bruikbare inzichten te verkrijgen.
- Het gebruik van dezelfde vragenlijst over meerdere jaren wordt ook door een deel van de gemeenten als waardevol gezien voor het maken van vergelijkingen over de jaren heen of met andere gemeenten. Ook levert een onderzoek met invulmogelijkheid op papier volgens meerdere gemeenten de hoogste respons op.

Gemeenten die hun onderzoeksopzet misschien aanraden:

- Een aantal gemeenten is voorzichtiger in hun aanbeveling. Zij zien waarde in hun huidige aanpak, maar erkennen ook beperkingen of gebieden voor verbetering. Zo wordt bijvoorbeeld door meerdere gemeenten genoemd dat continu meten arbeidsintensiever is voor gemeenten of dat het relatief meer geld kost. Zij vragen zich af of de kosten opwegen tegen de baten.
- Anderen geven aan dat hun methode goed is voor specifieke doeleinden, maar mogelijk niet voor alle situaties. Dit omdat bijvoorbeeld niet van alle type Wmo-voorzieningen ervaringen worden opgehaald wanneer wordt gekozen voor een specifieke focus.
- Er zijn ook gemeenten die aangeven dat ze hun aanpak aan het herzien zijn of overwegen over te stappen naar een continumeting.

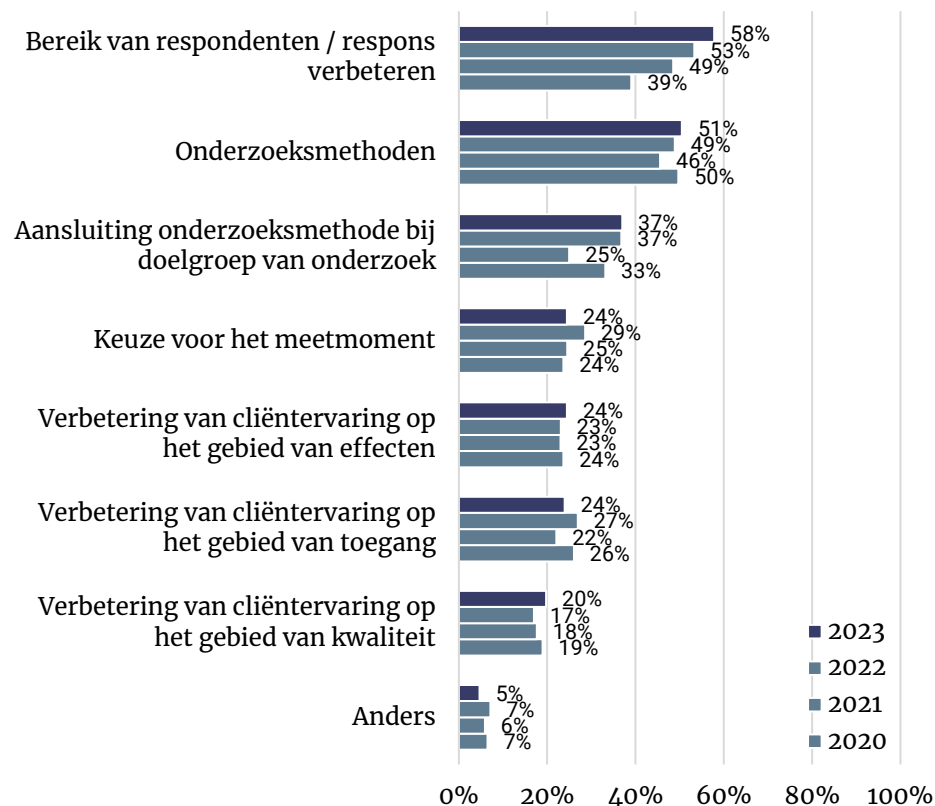
Gemeenten die hun onderzoeksopzet niet aanraden:

- Een kleinere groep gemeenten raadt hun huidige onderzoeksopzet niet aan. Eén van de redenen hiervoor is een te lage respons en een gebrek aan representativiteit, bijvoorbeeld door alleen digitale en telefonische afname of door het trekken van een te kleine steekproef.
- Andere gemeenten vinden dat hun vragenlijstonderzoek onvoldoende diepgang oplevert en vaak dezelfde resultaten geeft over de jaren heen.
- Sommige gemeenten vinden dat hun huidige methode (vaak een vragenlijstonderzoek) te algemeen is en geen bruikbare inzichten oplevert waar de gemeente mee aan de slag kan gaan.
- Er zijn ook gemeenten die aangeven dat ze overstappen naar een andere aanpak, zoals continumeting of een combinatie van verschillende methoden.

#### Informatiebehoefte naar verbetering respons en onderzoeksopzet

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 (61%) dan gemeenten die al een andere methode toepassen (43%).

### Interviews: interesse in methode en toepassing van andere gemeenten

Sommige gemeenten geven tijdens de diepte-interviews aan een benchmark te missen, om hun resultaten met andere gemeenten te kunnen vergelijken. Ook zijn veel gemeenten geïnteresseerd in hoe andere gemeenten het ceo uitvoeren, welke vragen zij stellen, welke methoden zij inzetten voor een hoge respons en met name hoe ze de resultaten inzetten voor de uitvoering en het beleid. Gemeenten blijven zoekende naar best practices en zijn niet altijd op de hoogte waar de informatie te vinden is over het uitvoeren van ceo's. Tijdens de diepte-interviews is expliciet gevraagd naar de bekendheid van de handreiking cliëntervaringsonderzoek Wmo van Movisie<sup>2</sup> en de digitale bijeenkomst die vorig jaar is georganiseerd. Het merendeel van de gemeenten was niet op de hoogte van deze informatiedeling. Gemeenten zijn echter wel geïnteresseerd in deelname aan dit soort bijeenkomsten en documenten met meer informatie. Eén van de genoemde redenen voor deze onwetendheid is een hoge doorloop bij aanspreekpunten voor het ceo Wmo. Of dat de aanspreekpunten deze informatie niet inzien vanwege een hoge werkdruk. Enkele gemeenten geven aan dat er veel informatie is, maar niet alles op één plek.<sup>3</sup>

## 5.4 Ervaringen aanleverformat

### Gemeenten zeer tevreden over aanleverformat

Aan het eind van het aanleverformat ontvingen gemeenten de vraag of zij nog verbeter suggesties hebben voor het aanleverformat. De meeste gemeenten hebben hier geen opmerkingen over en kunnen zich vinden in het aanleverformat (94%). De verbeterpunten of opmerkingen die wel genoemd worden, komen in lage frequentie voor. De meest genoemde opmerking (door drie gemeenten) is dat de vraag over de invloed van de coronacrisis op de resultaten eruit kan, omdat dit niet meer relevant is. Twee gemeenten merken op dat het onderzoeksrapport alleen via een weblink kan worden aangeleverd en niet als document. Tot slot bemerken twee gemeenten dat het door continu meten in combinatie van het gebruik van verschillende vragenlijsten op verschillende momenten niet goed mogelijk is om bijvoorbeeld het aantal deelnemende inwoners of de respons door te geven in het huidige aanleverformat. Andere opmerkingen kwamen slechts één keer voor, bijvoorbeeld:

- “We vroegen ons af waarom dit wel voor Wmo is op deze manier, maar niet voor Jeugd. Het zou mooi zijn om dit ook voor het ceo Jeugd te ontwikkelen.”
- “Wij hebben door de gestelde termijn van aanlevering nog geen akkoord van het college voor de publicatie van de resultaten op waarstaatjegemeente. Was de datum van aanlevering later dit jaar, dan hadden ze waarschijnlijk wel mee genomen kunnen worden.”

<sup>2</sup> <https://www.movisie.nl/artikel/handreiking-clientervaringsonderzoek-nieuwe-stijl>

<sup>3</sup> Op de website van Movisie is de centrale plek: <https://www.movisie.nl/ervaringen-inwoners-centraal-stellen-beleid-clientervaringsonderzoek>



## 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 2023.

### 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. Op basis van deze en de voorgaande landelijke analyses geven wij hieronder de belangrijkste tips voor gemeenten:

- 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.
- Gemeenten die aan de slag gingen met nieuwe methodes, ervaren (nog) meer inzicht te krijgen in verbeterpunten voor het gemeentelijke beleid. De tip is om deze omslag te maken, om zo meer uit het ceo te halen en het niet alleen voor verantwoording te gebruiken. Ga vervolgens aan de slag met de inhoudelijke uitkomsten, waar blijkt dat er ruimte of noodzaak is voor verbetering.

- Zoek het contact op met andere gemeenten om goede ervaringen en tips met elkaar uit te wisselen. Dit kan met gemeenten in de regio, of elders in het land met een vergelijkbare gemeente.
- Leg de resultaten naast andere gegevens, bijvoorbeeld naast die van zorgaanbieders en andere onderzoeken, om zo een compleet beeld te krijgen hoe het gaat. Ga hierover ook met elkaar het gesprek aan.
- Om een hoge respons te behalen onder cliënten, wordt voor vragenlijstonderzoek de optie van een schriftelijke vragenlijst nog altijd aanbevolen, al dan niet in combinatie met digitale of telefonische afname. Verder werkt een persoonlijke benadering en het sturen van een herinnering responsverhogend.

### Ministerie van VWS, VNG en Movisie

Voor het ministerie van VWS, de VNG en Movisie was een van de aanbevelingen in 2023 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. Vanwege doorloop in contactpersonen van het ceo bij gemeenten en de werkdruk geven we de volgende aanbevelingen:

- Blijf gemeenten attenderen op de beschikbare informatie, ook voor nieuwe medewerkers die zich bezighouden met het ceo.
- Zorg dat alle informatie over het uitvoeren van ceo's goed te vinden is voor gemeenten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voorbeeldvragenlijsten, tips over onderzoeksmethodes en over responsverbetering. Maak het laagdrempelig voor gemeenten om hiermee aan de slag te gaan.
- Ga door met het organiseren van online-bijeenkomsten over de uitvoering van ceo's.

# A Bijlagen

## A.1 Bijlage 1: Kenmerken geïnterviewde gemeenten

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

## Contactgegevens

### Ipsos I&O

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
053 - 200 52 00  
KVK-nummer 08198802  
[nl-info-publiek@ipsos.com](mailto:nl-info-publiek@ipsos.com)  
[www.ipsos-publiek.nl](http://www.ipsos-publiek.nl)

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020 - 308 48 00  
[nl-info-publiek@ipsos.com](mailto:nl-info-publiek@ipsos.com)  
[www.ipsos-publiek.nl](http://www.ipsos-publiek.nl)