

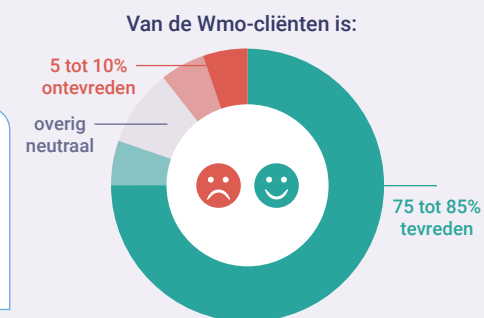


Het ministerie van VWS heeft I&O Research gevraagd om een **landelijke analyse** uit te voeren op de **cliëntervaringsonderzoeken Wmo** (hierna: ceo Wmo) die de Nederlandse gemeenten in 2023 (over 2022) uitvoerden. Het onderzoek geeft antwoord op **1** hoe cliënten in grote lijnen de **Wmo-ondersteuning ervaren** en **2** 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. Deze factsheet gaat over de **218 gemeenten** die het aanleverformat vóór 1 oktober 2023 invulden.

■ 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](https://www.waarmaaktje.nl) (2020) blijkt dat ongeveer 75 tot 85 procent van de Wmo-cliënten tevreden is en ongeveer 5 tot 10 procent ontevreden is.



Toegang

Bij de toegang zien gemeenten de meeste aanleiding voor verbetering. Verbeterpunten zijn:

- 1 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning. Positief is dat steeds meer gemeenten de bekendheid zien toenemen, toch blijft dit een aandachtspunt.
- 2 De snelheid waarmee de ondersteuning wordt geboden. Vanwege personeelstekorten moesten cliënten soms langer wachten tot zij een (keukentafel)gesprek hadden.
- 3 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.

Kwaliteit

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.

Effecten

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. **51 procent** van de gemeenten ziet daarom ook geen aanleiding voor verbetering.

- Gemeenten die wel verbetermogelijkheden zien, noemen met name de kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en participatie.

Overige thema's ceo

Overige thema's die gemeenten toevoegden aan het onderzoek zijn onder andere:



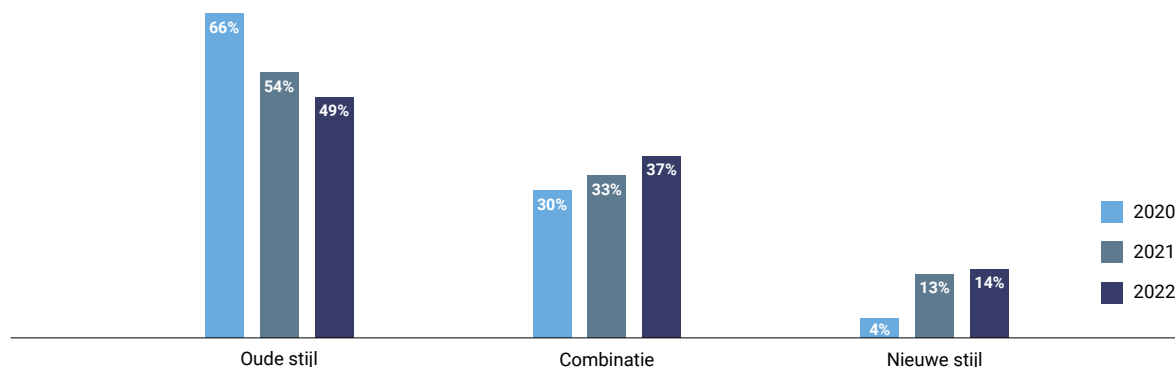
- 1 Mantelzorg
- 2 Tevredenheid over specifieke Wmo-voorzieningen

De invloed van de coronacrisis komt dit jaar nauwelijks meer terug als onderwerp.

■ Trend naar ceo Wmo 'nieuwe stijl' blijft doorzetten

- 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.
- 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).

► Stijl ceo Wmo over de jaren



■ Gemeenten nog zoekende naar dé beste methode

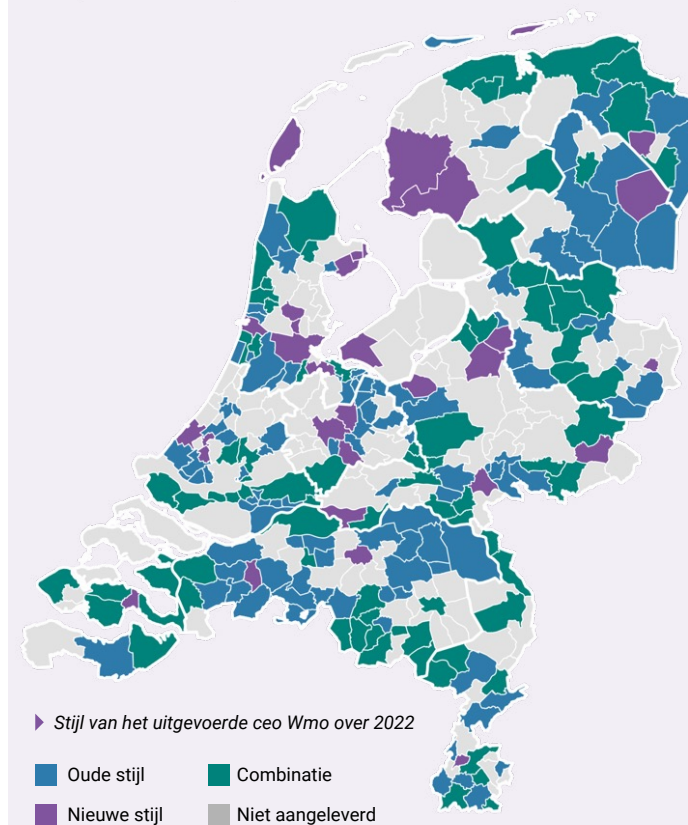
Ondanks dat gemeenten positief zijn over dat het ceo vormvrij is geworden, zijn veel gemeenten nog wel zoekende in welke methode nu het beste bij de behoeften van de gemeente past. Dit hangt volgens hen ook samen met de **tijd en middelen** die gemeenten hebben om voor een andere aanpak te kiezen.

TIP

Gemeenten die zelf ook in deze zoektocht zaten 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.

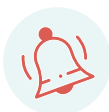
Suggestie aanpak:

Een van de mogelijkheden is om een kwalitatief onderzoek uit te voeren óf 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.



■ Tips voor responsverhoging

- Het gemiddelde responspercentage van ceo's Wmo is **42 procent**.
- Waar gemeenten verwachten dat continu meten tot een hogere respons leidt, blijkt dit (nog) niet uit de cijfers. Er zijn gemeenten die zich afvragen of continu meten wel het gewenste effect (verbetering kwaliteit antwoorden en een hogere respons) heeft opgeleverd, ermee rekening houdende dat deze methode voor de gemeenten ook meer tijd kost.



TIPS

- 1** Verstuur een herinnering
- 2** Verschillende invulmogelijkheden. Een schriftelijke vragenlijst zorgt bijvoorbeeld voor een hogere respons.
- 3** Goede selectie van de doelgroep
- 4** Korte en duidelijke vragenlijst
- 5** Aankondiging van het onderzoek, bijvoorbeeld via lokale media en de gemeentewebsite.
- 6** Duidelijke uitnodiging. Bij voorkeur op papier en met een persoonlijke benadering. Benadruk hierin ook het belang van deelname.

■ Ceo gaat bij nieuwe aanpak meer leven binnen de gemeente

- 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 consultants en aanbieders. Wanneer ook voorafgaand aan het ceo wordt gevraagd om input voor de vragenlijst of gespreksleidraad levert dit concrete sturingsinformatie op.
- 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

- 45 procent van de gemeenten raadt hun onderzoeksopzet aan andere gemeenten aan. Bijna vier op de tien gemeenten zouden dit misschien doen en 13 procent niet. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen de toegepaste stijlen van ceo's.
- Gemeenten willen van elkaar blijven leren op het gebied van ceo's en 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.
- Waar gemeenten het liefst over willen leren is het verbeteren van de respons (53%) en over onderzoeksmethoden (49%).

Hoe konden inwoners deelnemen aan het onderzoek?

(meerdere antwoorden mogelijk)

