

HANDLEIDING

**Aanlevering
cliëntervaringsonderzoek Wmo**

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
Randvoorwaarden voor aanlevering	3
Wie kan aanleveren?	3
Wanneer moet ik aanleveren?	3
Wat gebeurt er met de uitkomsten?	4
2 Registratie	5
3 Aanlevering	6
Aan te leveren gegevens	6
Controle van gegevens	6
Correctie van gegevens	6
Dubbel aangeleverd	6
Aanleveren voor meerdere gemeenten	6
Toestemming voor doorlevering en publicatie	6
4 Heeft u nog vragen?	7
Bijlage: Vragen aanlevermodule 2024	8
Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo	9
Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet?	9
Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?	11
Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo	12
Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)	13
Kwaliteit van de ondersteuning	14
Ervaren effecten	14
Andere uitkomsten	15
Wat is gedaan met de rapportage en uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?	16
Afronding	17





1 | Inleiding

Deze handleiding beschrijft het aanleveren van de resultaten van het CEO Wmo via de aanlevermodule van Enneüs. De gegevens die via deze aanlevermodule kunnen worden aangeleverd hebben betrekking op de meting naar de ervaringen van cliënten die ondersteuning uit de Wmo ontvangen in 2023. Het verantwoordingsjaar is 2024. Voor meer informatie over het cliëntervaringsonderzoek en de uitvoering daarvan verwijzen wij u naar de [website van VNG](#).

Randvoorwaarden voor aanlevering

U kunt de uitkomsten van het CEO Wmo aanleveren indien het aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De gegevens die worden uitgevraagd hebben betrekking op de meting die is uitgevoerd naar de ervaringen over 2023.
- U levert de gegevens aan als vertegenwoordiger van uw gemeente.
- U moet zicht hebben op de opzet, de uitkomsten en de opvolging van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Indien u gegevens aanlevert als vertegenwoordiger van een gemeente, dan dient het college in te stemmen met de onderzoeksresultaten.

Wie kan aanleveren?

Enkel vertegenwoordigers van de gemeente kunnen de uitkomsten aanleveren. De aanlevermodule gaat achtereenvolgens in op:

- Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Daarom kan dit format het best (gezamenlijk) ingevuld worden door medewerkers van de gemeente:

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

De volledige vragenlijst is in de bijlage van dit document opgenomen. Op aanleveringwmo.nl kunt u een Word-format downloaden die u desgewenst samen met collega's kunt invullen.

Wanneer moet ik aanleveren?

Alle gemeenten dienen de aanlevermodule voor 1 juli 2024 in te vullen. Als het (nog) niet mogelijk is om de uitkomsten vóór 1 juli 2024 aan te leveren, wordt u verzocht om dit kenbaar te maken in de aanlevermodule. Gemeenten die na 1 juli 2024 hun gegevens hebben aangeleverd, worden niet meegenomen in de landelijke analyse, maar kunnen wel worden gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl / gemeentelijke monitor sociaal domein. Voor een compleet landelijk beeld is het van belang dat zoveel mogelijk gemeenten hun gegevens voor 1 juli aanleveren.

Indien u het onderzoek niet heeft uitgevoerd, wordt u ook verzocht om dit in de aanlevermodule aan te geven.



Wat gebeurt er met de uitkomsten?

De gemeentelijke rapportages worden gebundeld en geanalyseerd, zodat een rijk beeld ontstaat van de landelijke praktijk van cliëntervaring(sonderzoek). Voor gemeenten kan dit een inspiratiebron zijn bij het inrichten van volgende cliëntervaringsonderzoeken. Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie om een landelijk beeld te hebben van de ervaringen en ontwikkelingen met de Wmo2015. De informatie wordt niet gebruikt om individuele gemeenten te vergelijken. Informatie die voor 1 juli is aangeleverd, kan worden meegenomen in deze analyse. Op basis van de aanleveringen van vorig jaar heeft I&O Research in opdracht van VWS een jaarbeeld opgesteld. Die kunt u [hier](#) vinden.

De informatie wordt daarnaast voor elke afzonderlijke gemeente gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl / Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein: één vraag over de hoofdbevindingen wordt direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente beschikbaar via een downloadbaar document. Ook informatie die na 1 juli wordt aangeleverd, kan worden opgenomen op waarstaatjegemeente.nl.



2 | Registratie

Voordat u de aanlevermodule kunt gebruiken dient u zich te registreren op <https://www.aanleveringwmo.nl>. U kunt zich enkel registreren als u een vertegenwoordiger bent van een gemeente.

Bij de registratie wordt u gevraagd uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, en uw functie op te geven. Deze gegevens worden gebruikt ter controle van uw bevoegdheid tot aanlevering.

Nadat u uw gegevens heeft opgegeven ontvangt u een e-mail met daarin een persoonlijke link die u kunt gebruiken voor het aanleveren van de gegevens. Heeft u na 2 minuten nog geen e-mail ontvangen? Kijk dan in uw ongewenste e-mail of neem contact op met uw systeembeheerder. De registratie e-mails worden verzonden van enneus@mijn-onderzoek.nl. Kunt u de e-mail niet vinden? Neem dan contact op met Enneüs via aanleveringwmo@enneus.nl.



3 | Aanlevering

Aan te leveren gegevens

U wordt gevraagd om een reactie te geven op de volgende onderwerpen:

- Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Daarom kan dit format het best (gezamenlijk) ingevuld worden door medewerkers van de gemeente:

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

De vragenlijst is in de bijlage opgenomen. In deze bijlage is het mogelijk om alvast met kruisjes aan te geven welke antwoorden later in de aanlevermodule moeten worden ingevuld.

Controle van gegevens

Aan het einde van de vragenlijst krijg u de mogelijkheid al uw ingevoerde gegevens in te zien. Wij vragen u om deze gegevens goed te controleren. **Let op:** u dient hierna de aanlevermodule nog wel af te ronden door op verzenden te klikken. Pas nadat u dit gedaan heeft worden de gegevens ook als definitief gemarkeerd. Ter bevestiging ontvangt u per mail nogmaals de door u ingevulde antwoorden.

Correctie van gegevens

Heeft u per abuis de gegevens verkeerd aangeleverd of zijn er bij de verwerking fouten opgetreden? Dan kunt u de aanlevermodule nogmaals invullen. Wij versturen alleen de laatst aangeleverde gegevens naar waarstaatjegemeente.nl. Heeft u een kleine fout gemaakt? Neemt u dan contact op met aanleveringwmo@enneus.nl onder vermelding van uw persoonlijke code en/of de gemeente waarvoor u heeft aangeleverd. Wij zorgen dan dat uw aanlevering wordt gewijzigd.

Dubbel aangeleverd

Wanneer de gegevens van uw gemeente dubbel zijn aangeleverd nemen wij alleen de laatste aanlevering mee.

Aanleveren voor meerdere gemeenten

Levert u de gegevens aan voor meerdere gemeenten? Dan dient u de aanlevermodule per gemeente door te lopen. Aan het einde van de aanlevermodule vindt u een knop waarmee u de aanlevermodule nogmaals kunt starten. Ook kunt u via de unieke link in uw registratie e-mail de aanlevermodule meerdere malen starten. De gegevens die u in een eerdere sessie heeft aangeleverd blijven bewaard en worden nooit overschreven.

Toestemming voor doorlevering en publicatie

Wanneer u de aanlevermodule als vertegenwoordiger van een gemeente invult dan is het van belang dat het college toestemming heeft gegeven voor publicatie op waarstaatjegemeente.nl. In de aanlevermodule wordt u gevraagd of u toestemming geeft voor het publiceren op waarstaatjegemeente.nl.





4 | Heeft u nog vragen?

Veel gestelde vragen en antwoorden hierop kunt u terugvinden in het FAQ op aanleveringwmo.nl. Is uw vraag hier niet (volledig) beantwoord of heeft u nog andere (technische) vragen heeft over de aanlevering van gegevens dan kunt u contact opnemen met onze helpdesk via aanleveringwmo@enneus.nl of 050 – 711 52 55.



Bijlage: Vragen aanlevermodule 2024

Hierna vindt u de vragen die zijn opgenomen in de Aanlevermodule CEO Wmo: <https://aanleveringwmo.nl/>.
Let op: Een deel van de vragen wordt alleen gepresenteerd, bij een bepaald antwoord van een voorgaande vraag. Daarom zijn vragen ook niet genummerd.

Toelichting op de aanlevermodule

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

De aanlevermodule bevat de volgende onderdelen:

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

Omdat de aanlevermodule zowel gaat over het onderzoek als (het gebruik van) de uitkomsten, kan de module alleen ingevuld worden door een medewerker of vertegenwoordiger van de gemeente die bekend is met de opzet en uitkomsten van het eigen cliëntervaringsonderzoek. De module kan dus niet ingevuld worden door onderzoeksbureaus.

Op de laatste pagina van de aanlevering ontvangt u een totaal weergave van de door u gegeven antwoorden. Deze ontvangt u ook per mail.

Vanaf 2021 heeft u als gemeente meer vrijheid in de wijze waarop u het cliëntervaringsonderzoek vorm geeft, zo is de CEO Wmo vragenlijst niet meer verplicht om te gebruiken. In de aanlevering zal daarom ook niet meer gevraagd worden naar het aanleveren van de percentages van de antwoorden op deze vragen.

Op basis van de aanleveringen van vorig jaar heeft I&O Research in opdracht van VWS een jaarbeeld opgesteld. Die kunt u [hier](#) vinden.

Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl of mail naar aanleveringwmo@enneus.nl.

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

<Dropdown menu met alle gemeenten per 1 januari 2024>

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2023 ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen?

- Ja, de uitkomsten zijn reeds beschikbaar ← Respondenten gaan rechtstreeks naar onderdeel A
- Ja, maar de uitkomsten zijn nog niet volledig beschikbaar voor aanlevering vóór 1 juli ← Respondenten krijgen een melding en vervolgvraag waarin wordt gevraagd wanneer men de uitkomsten verwacht.
- Nee ← respondenten gaan rechtstreeks naar vragen 'Wat is de reden waarom uw gemeente geen CEO heeft uitgevoerd?' en 'Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het CEO in 2024'





<De volgende vraag wordt enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de gegevens niet voor 1 juli 2024 te kunnen aanleveren>

U geeft aan dat de uitkomsten van het CEO Wmo voor uw gemeenten pas na 1 juli 2024 beschikbaar zijn voor de aanlevering. Hierdoor is het niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse. Na 1 juli 2024 kunt u de uitkomsten alsnog aanleveren en worden de gegevens van uw gemeente, indien u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl

Geef hieronder een toelichting wanneer u de uitkomsten verwacht:

Waarom zijn de uitkomsten niet volledig beschikbaar vóór 1 juli?

<Volgende twee vragen worden enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven geen CEO Wmo te hebben uitgevoerd>

Wat is de reden waarom uw gemeente over 2023 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het cliëntervaringsonderzoek over 2024 (waarover u in 2025 kunt rapporteren)?

Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet?

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

Wanneer u meerdere metingen van hetzelfde CEO Wmo onderzoek uitvoert, wordt dit gezien als één onderzoek.

- We voeren één CEO Wmo uit
- We voeren één hoofd-CEO Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken; probeer in dat geval de uitkomsten van al deze cliëntervaringsonderzoeken zo goed mogelijk in de aanlevermodule te verwerken.
- We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's Wmo uit

<Volgende vraag wordt alleen getoond aan gemeenten die hebben aangegeven meerdere gelijkwaardige CEO's te hebben uitgevoerd>

U heeft aangegeven meerdere gelijkwaardige CEO's uit te voeren. U kunt er voor kiezen om al deze cliëntervaringsonderzoeken in één keer zo goed mogelijk samen in de aanlevermodule te verwerken, of om per

onderzoek de vragen in aanlevermodule in te vullen. Welke methode heeft u voorkeur?

- Alle cliëntervaringsonderzoeken zo goed mogelijk in één keer in de aanlevermodule verwerken
- De vragen in de aanlevermodule per onderzoek beantwoorden



<Volgende vraag wordt alleen getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de aanlevermodule per onderzoek in te willen vullen.>

Hoeveel gelijkwaardige cliëntervaringsonderzoeken heeft u over 2023 uitgevoerd?

- Twee onderzoeken
- Drie onderzoeken
- Vier onderzoeken
- Vijf onderzoeken

Ga nu verder met het invullen van de aanlevermodule voor het eerste onderzoek.

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Om van te leren / om eigen beleid en uitvoering te verbeteren
- Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- Input geven voor de begroting
- Input voor dialoog met inwoners/cliënt(vertegenwoordiging) en maatschappelijke partners
- Verantwoording aan de gemeenteraad
- Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
- Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
- Anders, namelijk.....

Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

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

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?

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

U kunt uw antwoord op de bovenstaande vraag hieronder toelichten



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

Kies de meest passende categorie

- Alle inwoners die zich met een hulpvraag hebben gemeld bij de toegang
- Enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening of maatwerkvoorziening)
- Enkel inwonersgroepen met een maatwerkvoorziening
- Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke maatwerk voorziening, namelijk:
 - Huishoudelijke hulp
 - Hulpmiddelen
 - Vervoersvoorziening
 - Individuele begeleiding
 - Beschermd wonen
 - Dagbesteding op maat
 - Aanpassingen in de woning
 - Respijtzorg
 - Ondersteuning mantelzorgers
 - Anders
 - Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke algemene voorziening, namelijk ...
- Anders, namelijk...

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?

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

Hoe is de steekproef getrokken?

Bij een aselechte steekproef wordt uit de gehele doelgroep een willekeurig aantal personen uitgenodigd voor het onderzoek. Bij een gestratificeerde steekproef worden inwoners eerst opgedeeld op basis van kenmerken, zoals leeftijd op type ondersteuning, voordat een steekproef wordt getrokken.

- Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken
- Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef uit de gehele onderzoekspopulatie getrokken
- Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd; er is sprake van casusselectie
- Anders, namelijk....

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

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

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

- Via een schriftelijke vragenlijst
- Via een link in in de uitnodiging (digitaal) met een login/unieke code
- Via een open link zonder login/unieke code
- Via een QR-code op de brief
- Via telefonische interviews/afname
- Face-to-face interviews/afname
- Anders, namelijk.....



Hoe vaak is er gemeten?

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

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?

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

Aantal inwoners benaderd:

Aantal inwoners deelgenomen:

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

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Onvoldoende
- Ruim onvoldoende

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

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

Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022? Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden (750 karakters) per onderdeel.

- 1.
- 2.
- 3.

Probeer zo objectief mogelijk te zijn. Onderbouw de uitkomsten waar mogelijk met de concrete cijfers indien het een kwantitatief onderzoek betreft. Let op: deze bevindingen worden, indien u daar toestemmingtoestemming voor geeft, gepresenteerd op waarstaatjegemeente.nl. Houd daar rekening mee in uw verwoording. Mocht u niet akkoord zijn met deze presentatie, dan kunt u dat hieronder aangeven.

Kunt u een reflectie geven op deze uitkomsten? Als u dit jaar hetzelfde onderzoek heeft uitgevoerd als vorig jaar, welke veranderingen ziet u?



Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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

- Toegankelijkheid van de wmo-voorzieningen;
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- Het effect ('bijdragen aan zelfredzaamheid en participatie').

Hierna volgen per categorie enkele vragen

- Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek?
- Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning
- Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang
- Fysieke toegankelijkheid van de voorziening
- Eerste gesprek(ken) met de gemeente/weet iemand verschil tussen gemeente, wijkteam, hulpverlener
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachlijsten/snelheid hulp
- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- Anders, namelijk...

Indien toegang niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom toegang niet is meegenomen in het onderzoek?

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

Graag uw toelichting

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

Graag uw toelichting:



Kwaliteit van de ondersteuning

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

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

Indien kwaliteit niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom kwaliteit niet is meegenomen in het onderzoek?

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?

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

Graag uw toelichting:

Ervaren effecten

- Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?
- Participatie (deelname aan maatschappij)
- Zelfredzaamheid
- Kwaliteit van leven
- Gebruik van (overige) voorzieningen
- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- Anders, namelijk....

Indien effect niet is meegenomen in het onderzoek (routing): Kunt u aangeven waarom de effecten niet zijn meegenomen in het onderzoek?



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

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

Graag uw toelichting:

Andere uitkomsten

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

- Nee, er zijn geen andere onderwerpen/thema's meegenomen ← *door naar onderdeel C*
- Ja, er zijn andere onderwerpen/thema's meegenomen

Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten daarvan?

Onderwerp / thema 1:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 2:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 3:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 4:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 5:

Uitkomst:



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

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

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

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

- Schriftelijke rapportage
- Factsheet / visuele rapportage
- Bijeenkomsten
- Film of animatie
- Anders, namelijk.....

In welke frequentie is gerapporteerd?

- 1x per jaar / eenmalig
- 1x per kwartaal
- Maandelijks
- Continu
- Anders, namelijk....

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

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

Zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten?

- Ja
- Misschien
- Nee



Geef graag uw toelichting

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

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

- Ja
 Nee

<UPLOADFUNCTIE VOOR UPLOADEN VRAGENLIJST/TOPICLIJST/ANDERS ONDERZOEKSMATERIAAL>

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

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

Afronding

Over welke onderwerpen zou u willen leren van andere gemeenten? U kunt de vraag leeg laten indien u niets van andere gemeenten wilt leren.

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

De door u ingevulde vragen worden, mits u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. Op waarstaatjegemeente.nl worden jaarlijks de resultaten per gemeente gepubliceerd, zodat inzichtelijk wordt gemaakt hoe de ervaringen van cliënten zijn. De drie hoofdbevindingen worden direct gepresenteerd en de overige antwoorden via een per gemeente downloadbaar document. De vragen die hierna volgen zullen niet worden gepubliceerd. Geeft u akkoord voor de publicatie van de door u gegeven antwoorden op waarstaatjegemeente.nl?

- Ja, de door mij gegeven antwoorden mogen worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl
 Ja, maar enkel de drie hoofdbevindingen mogen worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl
 Nee, ik geef geen toestemming voor publicatie van de resultaten op waarstaatjegemeente.nl

Van de door alle gemeenten aangeleverde informatie wordt een landelijke jaarrapportage gemaakt die wordt gedeeld met de Tweede Kamer. Het onderzoeksbureau wil graag in een telefonisch interview met enkele gemeenten nader in gesprek over hun aanlevering. Mag het onderzoeksbureau contact met u opnemen over uw aanlevering?

- Nee
 Ja, ik geef toestemming aan Enneüs om mijn contactgegevens te delen met het onderzoeksbureau



Heeft u nog opmerking over of verbetersuggesties voor dit aanleverformat?

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

Ja

Nee

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

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl

