



# Gemeentelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo

Onderzoeksresultaten 2020

Gemeente Steenwijkerland



## **Vereniging van Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag

*Dit is een automatisch gegenereerde rapportage. Voor de inhoud van deze rapportage is gebruik gemaakt van de door de gemeente Steenwijkerland ingevulde gegevens in de [aanlevermodule CEO Wmo](#). De gemeente heeft de gegevens aangeleverd op 30-6-2021. Deze rapportage is gegenereerd op 7-12-2021.*

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
1.1.	Achtergrond cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 .....	3
1.2.	Over deze rapportage .....	3
2.	Uitkomsten .....	4
A.	Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo .....	4
B.	Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo .....	6
C.	Wat is gedaan met de rapportage en uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo? .....	11

# 1. Inleiding

## 1.1. Achtergrond cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Elke gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 (hierna: CEO Wmo) uit te voeren, hierover voor 1 juli de uitkomsten te publiceren en de onderzoeksresultaten aan te leveren bij de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) of een door de Minister aangewezen instelling. Dit onderzoek dient zich in ieder geval te richten op cliënten die gebruik maken 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).

Het CEO Wmo dient tenminste in te gaan op de ervaring van de cliënt met de toegankelijkheid, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect: in hoeverre heeft de ondersteuning bijgedragen aan de zelfredzaamheid en participatie?

Sinds 2021 hebben gemeenten meer ruimte om het CEO Wmo naar eigen inzicht in te richten. Gemeenten kunnen nu, binnen dezelfde wettelijke kaders, ook andere onderzoeksaanpakken kiezen dan de gebruikelijke vragenlijst, die beter aansluiten bij hun eigen kennisbehoefte. Via de [aanlevermodule Wmo](#) geven gemeenten jaarlijks, voor 1 juli, de onderzoeksresultaten van hun CEO Wmo door. Deze informatie draagt onder meer bij aan het verkrijgen van een landelijk beeld van het CEO Wmo en hoe dit door gemeenten wordt ingezet. Van alle gemeentelijke rapportages wordt jaarlijks een landelijke analyse opgesteld. Daarnaast worden de onderzoeksresultaten per gemeente gepresenteerd op [Waarstaatjegemeente.nl](#), door middel van deze rapportage en in het rapport van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein, eveneens beschikbaar op [Waarstaatjegemeente.nl](#).

Zie de website van de VNG voor meer informatie over het [cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015](#).

## 1.2. Over deze rapportage

In deze rapportage worden de in de aanlevermodule gegeven antwoorden van gemeente Steenwijkerland integraal weergegeven. De gegevens die zijn aangeleverd hebben betrekking op de ervaringen van personen voor wie in 2020 een onderzoek is uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de Wmo en personen die in 2020 gebruik hebben gemaakt van een voorziening. Het verantwoordingsjaar is 2021. Per vraag zijn de vraagstelling en de antwoordmogelijkheden weergegeven. De door de gemeente gegeven antwoorden zijn **vetgedrukt en in het blauw** weergegeven. De antwoorden op de open vragen zijn integraal weergegeven.

Achtereenvolgens wordt in het volgende hoofdstuk ingegaan op de volgende thema's:

- A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo
- C. Wat is gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

## 2. Uitkomsten

### A. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

#### Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo opgezet?

<b>Sommige gemeenten voeren meerdere cliëntervaringsonderzoeken Wmo (CEO) uit. Welke situatie is het meest van toepassing in uw gemeente?</b>
<b>We voeren één CEO Wmo uit</b>
We voeren één hoofd-CEO Wmo uit, aangevuld met meerdere kleine onderzoeken
We voeren meerdere gelijkwaardige CEO's uit
<b>Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek?</b>
<b>Om van te leren / eigen beleid en uitvoering te verbeteren</b>
<b>Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren</b>
Input geven voor de begroting
Input voor dialoog met inwoners/cliënt(vertegenwoordiging) en maatschappelijke partners
<b>Verantwoording aan de gemeenteraad</b>
Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
<b>Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting</b>
Anders
<b>Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?</b>
Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau
<b>Extern onderzoeksbureau</b>
Aanbieders van Wmo ondersteuning
Inwoners/ervaringsdeskundigen
Anders
<b>Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?</b>
Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen
<b>Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen, aangevuld met eigen vragen</b>
Vragenlijstonderzoek met eigen vragen
Individuele/case-interviews
Groeps-panelgesprekken
Spiegelgesprekken (met aanwezigheid professioneel betrokkenen)
Casusanalyses (bijv. klantreizen)
Anders
<b>Toelichting</b>
<i>De gemeente heeft geen toelichting gegeven.</i>

Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek?
<b>Alle inwoners die zich met een hulpvraag hebben gemeld bij de toegang</b>
Enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening én maatwerkvoorziening)
Enkel inwonersgroepen met een <u>maatwerkvoorziening</u>
Enkel inwonersgroepen met een specifieke <u>maatwerkvoorziening</u>
Enkel inwoners die gebruik maken van een <u>specifieke algemene voorziening</u>
Anders

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

### Hoe is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd?

Hoe is de steekproef getrokken?
<b>Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken</b>
Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef getrokken
Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd; er is sprake van casusselectie
Anders

Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek?
<b>Schriftelijk/brief</b>
Digitaal/uitnodiging per email
Mondeling/bellen
Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit
Anders

Hoe vaak is er gemeten?
Op één moment in het jaar
<b>Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar</b>
Continu: meer dan 6 keer per jaar

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?
Aantal inwoners benaderd: <b>1162</b>
Aantal inwoners deelgenomen: <b>450</b>

**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?**

*Dit is het eerste jaar dat we met dit adviesbureau werken. Er wordt dus een andere methodiek gebruikt dan voorgaande jaren. Hierdoor kunnen we geen vergelijking treffen met resultaten voor corona.*

**B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo****Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020?**

Bevinding of uitkomst 1: *Het contact met gemeente Steenwijkerland wordt positief ervaren. 81% wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 74% gaf aan snel te zijn geholpen. 84% van de respondenten benoemt dat ze zich serieus genomen voelt en dat de consulent samen met de inwoner naar een oplossing zoekt. De onafhankelijke cliëntondersteuning scoort laag op bekendheid. Wij blijven werken aan verdere bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning.*

Bevinding of uitkomst 2: *Gemeente Steenwijkerland scoort hoog op de kwaliteit van de ondersteuning. 90% van de respondenten geeft aan dat ze de ondersteuning van goede kwaliteit vinden. Daarnaast vindt 89% dat de ondersteuning passend is bij de hulpvraag.*

Bevinding of uitkomst 3: *Gemeente Steenwijkerland scoort hoog als het gaat om de resultaten die worden behaald met Wmo-ondersteuning. 87% geeft aan dat door de ondersteuning hij/zij beter de dingen kan doen die hij/zij wil. 92% van de respondenten kan zich beter redden door de ondersteuning en 89% geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben.*

## Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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

<b>Kunt u aangeven waarom toegang niet is meegenomen in het onderzoek?</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

<b>Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?</b>
<b>Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning</b>
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

<b>Graag uw toelichting:</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>



## Kwaliteit van de ondersteuning

<b>Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek?</b>
Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
<b>Algemene beoordeling van de kwaliteit</b>
<b>Aansluiting hulpvraag en geboden hulp</b>
<b>Bieden van maatwerk</b>
Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)
<b>Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders</b>
<b>Indienen van klachten</b>
Anders

<b>Kunt u aangeven waarom de kwaliteit niet is meegenomen in het onderzoek?</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

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

<b>Graag uw toelichting:</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

## Ervaren effecten

<b>Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek?</b>
Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
<b>Participatie (deelname aan maatschappij)</b>
<b>Zelfredzaamheid</b>
<b>Kwaliteit van leven</b>
Gebruik van (overige) voorzieningen
Anders

<b>Kunt u aangeven waarom de effecten niet zijn meegenomen in het onderzoek?</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

<b>Op welke aspecten ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?</b>
Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
Participatie (deelname aan maatschappij)
Zelfredzaamheid
Kwaliteit van leven
<b>Geen van deze aspecten</b>
Anders

<b>Graag uw toelichting:</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

## Andere uitkomsten

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

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

**Ja, er zijn andere onderwerpen/thema's meegenomen**

**Wat zijn de (maximaal vijf) belangrijkste uitkomsten daarvan?**

<b>Onderwerp/thema</b>	<b>Uitkomst CEO</b>
<i>Ervaring gesprek OCO</i>	<i>Ruim 80% van de respondenten vond het prettig dat de OCO bij het keukentafelgesprek aanwezig was.</i>
<i>Leesbaarheid onderzoeksplan/verslag</i>	<i>Ruim 65% geeft aan dat het verslag makkelijk leesbaar is.</i>
<i>Besluit van de gemeente</i>	<i>Bijna 80% kan zich vinden in het genomen besluit van de gemeente.</i>

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

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken?
<b>Inwoners/cliënten</b>
Wmo-adviesraad / Wmo-platform
<b>Gemeenteraad</b>
<b>College van B&amp;W / portefeuillehouder Wmo</b>
Uitvoerende professionals in dienst van gemeente
Directie/management
<b>Beleidsmedewerkers</b>
<b>Medewerkers 'kwaliteit'</b>
<b>Medewerkers 'inkoop'/contractmanagement</b>
Medewerkers 'onderzoek'
<b>Medewerkers <u>van aanbieders</u> op beleids-/strategisch niveau</b>
<b>Medewerkers <u>van aanbieders</u> op uitvoeringsniveau</b>
Gemeentelijke rekenkamer
Externe onderzoeksbureaus
Andere gemeenten
Anders

In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO?
<b>Schriftelijke rapportage</b>
<b>Factsheet / visuele rapportage</b>
Bijeenkomsten
Film of animatie
Anders

In welke frequentie is gerapporteerd?
<b>1x per jaar / eenmalig</b>
<b>1x per kwartaal</b>
Maandelijks
Continu
Anders

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

<b>Zou u uw onderzoeksopzet aanraden aan andere gemeenten?</b>
<b>Ja</b>
Misschien
Nee

<b>Geef graag uw toelichting:</b>
<i>Deze vraag is niet van toepassing of niet beantwoord door de gemeente.</i>

<b>Over welke onderwerpen zou u willen leren van andere gemeenten?</b>
Onderzoeksmethoden
<b>Bereik van respondenten / respons verbeteren</b>
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
<b>Anders, namelijk: <i>Vergelijking met andere gemeenten.</i></b>

<b>Via welk internetadres is uw CEO Wmo-rapportage eventueel te downloaden (bijv. via uw raadsinformatiesysteem)?</b>
<i>De gemeente heeft deze vraag niet beantwoord.</i>