

Vragen aanlevermodule 2023

Vooraf

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 VNG een jaarbeeld opgesteld. Die kunt u [hier](#) vinden.

Heeft u nog vragen? Kijk dan op: www.aanleveringwmo.nl

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

Gemeente Weert

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2022 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 2023'

<De volgende vraag wordt enkel getoond aan gemeenten die hebben aangegeven de gegevens niet voor 1 juli 2023 te kunnen aanleveren>

U geeft aan dat de uitkomsten van het CEO Wmo voor uw gemeenten pas na 1 juli 2023 beschikbaar zijn voor de aanlevering. Hierdoor is het niet meer mogelijk uw gemeente mee te nemen in de landelijke analyse. Na 1 juli 2023 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:

<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 2022 geen cliëntervaringsonderzoek heeft uitgevoerd?

Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het cliëntervaringsonderzoek over 2023 (waarover u in 2024 kunt rapporteren)?

A. 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?

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

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek?

- 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

Onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgFocuZ.

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?

- Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken
- Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef 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?

- 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/unique code
- Via een open link zonder login/unique 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: 1.382
- Aantal inwoners deelgenomen: 531

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?

Continu-meten en herinneringsbrieven sturen.

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

nvt

B. 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. Cliënten zijn over het algemeen (heel) tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning en men is over het algemeen tevreden met het effect van de ondersteuning. De tevredenheid is het hoogst van de afgelopen vier rapportagejaren.

2. Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald (58% in 2021 en 50% in 2022).

3. Het meten van de algemene voorzieningen is lastig. In het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen en/of de bekendheid met algemene voorzieningen bevraagd. Uit de antwoorden blijkt echter dat, ondanks de uitleg in de vragenlijst, het voor veel cliënten die de enquête invullen niet duidelijk is wat algemene voorzieningen zijn.

Let op: deze bevindingen worden, indien u daar toestemming 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.

Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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

1. Toegankelijkheid van de voorzieningen;
2. Kwaliteit van de ondersteuning;
3. 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
- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/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 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
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Geen van deze aspecten
- Anders, namelijk...

Graag uw toelichting:

Op de vraag 'ik werd snel geholpen' is de score ten opzichte van 2021 verslechterd.
Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning blijft ondanks allerlei inspanningen laag met 36%.

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?

Graag uw toelichting

- 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:

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is goed.

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:

Breder informeren van inwoners over het bestaan van algemene voorzieningen.

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:

Algemene voorzieningen

Uitkomst:

Het 'begrip' algemene voorzieningen is voor cliënten niet duidelijk.

Onderwerp / thema 2:

Mantelzorg

Uitkomst:

Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald.

Onderwerp / thema 3:

Keukentafelgesprek en onderzoeksverslagen

Uitkomst:

48% heeft een keukentafelgesprek gehad, het onderzoeksverslag is begrijpelijk en makkelijk te lezen.

Onderwerp / thema 4:

Uitkomst:

Onderwerp / thema 5:

Uitkomst:

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

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken?

- 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.....welzijnsorganisatie en algemeen maatschappelijk werk

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

- 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?

- 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

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 het meten van de bekendheid en het gebruik van algemene voorzieningen.

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

www.weert.nl

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

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

Afronding

Heeft u nog opmerking over of verbetersuggesties voor dit aanleverformat?

Een format in Word waarin er 'vinkjes' gezet kunnen worden. Ten behoeve van interne communicatie wordt nu alles geel gearceerd).

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