

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1688367
Naam opsteller voorstel	: Gerard van der Hoeven (0495-575240 )	Zaaknummer: 1688259
Portefeuillehouder	: M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

### Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021.

### Voorstel

1. De resultaten en conclusies op basis van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 vast te stellen.
2. Bijgevoegde 'gemeentelijke rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo' ten behoeve van het ministerie van VWS vast te stellen.

### Inleiding

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2021 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Doelgroep: inwoners van de gemeente Weert met een individuele Wmo-voorziening in 2021. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. De doelgroep omvat zowel inwoners die in 2021 een aanvraag hebben ingediend als inwoners die al langer over een maatwerkvoorziening beschikken. Er zijn 1.132 vragenlijsten verstuurd (verspreid over het jaar) en 308 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 27% bereikt is. Daarmee voldoet het onderzoek aan de richtlijnen van de VNG en vormt het een betrouwbare afspiegeling van de populatie.

### Beoogd effect/doel

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Dit biedt aanknopingspunten voor verbeteringen en optimalisatie van ondersteuning en dienstverlening. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Weert, 25 mei 2022	S		B	W	W	W	W	W
	MM		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 27 juni 2022

Nummer: 4

De secretaris,



## Argumenten

*Bijgevoegde rapportage geeft een volledig inzicht in de vragen en antwoorden. De eerste twee bladzijden tonen de belangrijkste uitkomsten in een factsheet.*

De resultaten zijn hieronder, per onderdeel van de vragenlijst, samengevat.

### 1.1 Contact met de gemeente

Inwoners met een zorg- of hulpvraag blijken met name zelf, via familie of via vrienden op het idee te komen zich te melden bij de gemeente (54%). Daarbij blijkt dat een percentage van 70% op voorhand wist waar ze moeten zijn met hun vraag. De percentages komen nagenoeg overeen met vorig jaar.

63% is niet op de hoogte van het feit dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner voor het oplossen van hun zorg- of hulpvraag bij (bijvoorbeeld) de gemeente of zorgverleners. Dit percentage is nauwelijks verbeterd.

Is het contact met de gemeente eenmaal gelegd dan geeft verreweg de meerderheid aan dat ze 'snel werden geholpen', de medewerkers 'hen serieus namen' en in het gesprek 'samen naar oplossingen werd gezocht'. In de afgelopen vier jaar zijn de scores hierop stabiel hoog (gemiddeld ruim 80%).

Conclusie: we moeten blijven investeren in het vergroten van de bekendheid van de gemeente als aanspreekpunt voor zorg- en hulpvragen en onze inwoners wijzen op de mogelijkheid om cliëntondersteuning te krijgen. Hoe gaan we dat doen?

- De Vraagwijzer is voor de Wmo het eerste contactpunt bij de gemeente. Het meer 'outreaching' werken van de Vraagwijzer is een speerpunt voor het team. Hiermee wordt bedoeld dat actief wordt ingezet op het leggen van contact met de doelgroep. Medio 2022 start De Vraagwijzer met een decentraal informatiepunt in de wijk Keent-Moesel. Aanvullend wordt met behulp van publicaties en promotiefilmpjes De Vraagwijzer onder de aandacht van inwoners gebracht als startpunt voor hun zorg- of hulpvraag.
- Op regionaal niveau (Midden Limburg) is binnen de 'Samenwerkingsagenda Gemeente, Zorgverzekeraars en Zorgkantoor' een verbinding gemaakt tussen het Kennisloket van het zorgkantoor en De Vraagwijzer. Doel: verbeteren / verbreden van de informatievoorziening aan onze inwoners.
- In het kader van het koplopertraject Onafhankelijke Cliëntondersteuning is het vergroten van de bekendheid en het 'gebruik' van de onafhankelijke cliëntondersteuner één van de doelstellingen. Publicaties, promotiefilmpjes en presentaties zijn de instrumenten die we inzetten.

### 1.2 Algemene voorzieningen

In dit onderdeel van de vragenlijst wordt gemeten in hoeverre onze Wmo cliënten op de hoogte zijn van voorzieningen waarvan zij gebruik kunnen maken zonder een Wmo indicatie (bijv. de huiskamers voor ouderen van de Stichting Dagopvang). Een minderheid (48%) geeft aan hiermee bekend te zijn. Een percentage van 57% geeft aan hier geen gebruik van te maken. Zowel de bekendheid als het gebruik zijn gedaald in 2021 ten opzichte van 2020.

Op de open vraag wat de gemeente kan doen om e.e.a. te verbeteren, is de rode draad in de antwoorden: inwoners op een duidelijke manier informeren over de 'algemene voorzieningen' en er zo meer bekendheid aan geven.

Conclusie: er valt nog wat te winnen door inwoners meer bekend te maken met de mogelijkheden van de algemene voorzieningen en welke dat zijn.

- In het kader van het Regionaal Beleidsplan Sociaal Domein (2020 t/m 2023) en het daaraan gekoppelde Regionaal Uitvoeringsplan, is het stimuleren van het gebruik en het vergroten van de bekendheid van de algemene voorzieningen in Weert één van de zes thema's. Een regionale werkgroep is hierop actief. In zowel Leudal, Nederweert als Weert zal in één wijk/buurt een pilot plaatsvinden om de basis- en algemene voorzieningen te versterken. In Weert zal 1 augustus a.s. gestart worden met een pilot voor 2 jaar in de wijken Groenewoud en Biest.

### *1.3 Keukentafelgesprek en verslag*

Het aantal keukentafelgesprekken is in 2021 met 10% gedaald ten opzichte van 2020. Corona speelt hierin een rol.

Cliënten hebben bij 75% van de gesprekken iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn. De aanwezigheid van een directe naaste scoort hierbij het hoogst (48%), de onafhankelijke cliëntenondersteuner het laagst (13%).

De tevredenheid over het verslag scoort lager dan in 2020. Niettemin vindt gemiddeld 80% (was 90%) van de cliënten dat zijn hulpvraag 'goed is verwoord', 'begrijpt wat in het verslag staat' en vindt dat het 'makkelijk te lezen' is.

Conclusie: de meeste Wmo cliënten zijn tevreden over het keukentafelgesprek en het gemaakte verslag.

- De gesprekken en verslagen geven geen aanleiding tot concrete acties. Wel dienen we alert te blijven op de kwaliteit van de verslaglegging gezien de daling van de tevredenheid.

### *1.4 Kwaliteit ondersteuning*

De kwaliteit van de Wmo ondersteuning en de mate waarin de geleverde ondersteuning past bij de hulpvraag wordt nog steeds hoog gewaardeerd. Van de ondervraagden geeft ruim 80% in 2021 de kwalificatie 'goed' en 'passend'.

Over de voorziening (rolstoel, scootmobiel, woonvoorziening, begeleiding) die men heeft ontvangen is (ten opzichte van 2020) een stijgend aantal cliënten, gemiddeld ruim 85% (heel) tevreden.

Conclusie: Wmo cliënten zijn meer dan tevreden over de kwaliteit van de geleverde Wmo ondersteuning.

- De kwaliteit van de Wmo ondersteuning wordt goed gewaardeerd. Een groot deel van deze voorzieningen wordt sinds 1 maart 2021 geleverd door een nieuwe hulpmiddelen leverancier.

### *1.5 Mantelzorg*

Gemiddeld 58% van de Wmo cliënten krijgt ondersteuning van een mantelzorger. In 2020 was dit nog 50%.

Uit het onderzoek blijkt dat mantelzorgers vooral worden 'belast' met de navolgende zaken (tussenhaakjes de score van 2020 en 2019):

- Emotionele ondersteuning 77% (72%) (73%)
- Administratie en geldzaken 66% (69%) (69%)
- Vervoer en begeleiding 64% (62%) (71%)

Tevens wordt duidelijk dat de mogelijkheden om de mantelzorger zelf te ondersteunen in 40% van de gevallen worden besproken in het keukentafel gesprek. De mogelijkheden en de wijze waarop je de ondersteuning zou kunnen krijgen is niet bij iedereen bekend.

Daarnaast moeten we vaststellen dat circa 42% geen ondersteuning krijgt van een mantelzorger.

Conclusie: de ondersteuning van cliënten en mantelzorgers blijft nodig om de zelfredzaamheid van Wmo cliënten zo veel als mogelijk in stand te houden en te vergroten. De onbekendheid met ondersteuningsmogelijkheden verdient meer aandacht.

- Het project Onafhankelijke Cliëntondersteuning streeft er naar ook een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de ondersteuning bij mantelzorgers.

### *1.6 Effecten van de Wmo*

Een belangrijk 'maatschappelijk effect' dat we willen bereiken met de Wmo is dat onze inwoners, met passende ondersteuning, hun zelfredzaamheid kunnen vergroten. Op vragen die hiermee verband houden zien we de volgende scores: 78% is het eens met de stelling dat ze 'beter de dingen kan doen die men wil', 83% geeft aan: 'zich beter te kunnen redden' en 80% zegt 'een betere kwaliteit van leven te hebben gekregen'. De scores voor 2021 zijn daarmee niet significant lager dan in 2020.

*2. Elke gemeente is verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning (artikel 2.5.1 Wmo 2015) en te rapporteren aan de Minister van VWS.*

Het ministerie vraagt gemeenten om de resultaten van 2021 te rapporteren via (een nieuw) format.

Wat doet het ministerie met de rapportage en de uitkomsten van het onderzoek?

- a. De gemeentelijke rapportages worden gebundeld en geanalyseerd. Zo ontstaat een landelijk beeld van cliëntervaringen. De analyse wordt gedeeld met de gemeenten en de Tweede Kamer.
- b. De informatie wordt gepresenteerd op [www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein](http://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein). De vraag over de hoofdbevindingen (q13 in het format) wordt direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente te downloaden.

In de rapportage wordt de gemeente gevraagd de drie belangrijkste hoofdbevindingen uit het cliëntervaringsonderzoek te beschrijven. Voor de gemeente Weert zijn dit:

- a. De Wmo cliënten van de gemeente Weert zijn in meerderheid (heel) tevreden over de geboden Wmo ondersteuning. Het effect van de ondersteuning is nog steeds hoog: het percentage cliënten dat aangeeft 'zich beter te kunnen redden' en 'een betere kwaliteit van leven te hebben' scoort nog steeds hoog met 83% en respectievelijk 80%.
- b. Als inwoner met een zorg- of hulpvraag geven Wmo cliënten aan dat het vooraf lastig is om zicht te krijgen op het totale aanbod van maatschappelijke voorzieningen. Meer informatie over het aanbod van basisvoorzieningen en algemene voorzieningen is gewenst. In 2022 start een project om hierin verbetering te brengen.
- c. De mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner als 'meedenker' te betrekken bij het oplossen van zorg- of hulpvragen, is bij circa 2/3 van de cliënten onbekend. 13% van de Wmo cliënten heeft een cliëntondersteuner. Hier ligt een opgave in het kader van het koploperstraject Onafhankelijk Cliëntondersteuning: het vergroten van de bekendheid van de cliëntondersteuner.

### **Kanttekeningen en risico's**

Niet van toepassing.

### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing.

### **Uitvoering/evaluatie**

Er is een vergelijking gemaakt met de onderzoeksresultaten van de gemeenten Leudal en Nederweert, aangezien er in Midden-Limburg West sprake is van gelijkloidend Wmo-beleid. Hier zijn geen noemenswaardige aandachtspunten/afwijkingen naar voren gekomen.

Wel zijn wat verbeteringen aangebracht in de volgorde van de vragen, de toelichting op de vragen en de aanbiedingsbrief bij het onderzoek.

### **Communicatie/participatie**

- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten worden gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein](http://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein).
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

### **Overleg gevoerd met**

#### Intern:

P. van Haren (teamleider Wmo en De Vraagwijzer), K. Kluijtmans (juridisch kwaliteitsmedewerker Wmo), D. Louwers (business controller sociaal domein),

#### Extern:

■■■■■■■■■■ (beleidsmedewerker Nederweert), ■■■■■■ (beleidsmedewerker Leudal), ■■■■■■ (onderzoeker Zorgfocuz).

### **Bijlagen:**

Rapportage ZorgFocuZ 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020' (april 2022)  
Factsheet belangrijkste uitkomsten (blz 2 + 3 van de rapportage)  
Gemeentelijke rapportage aan VWS (via de zgn. aanlevermodule)



**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek Wmo  
2021**

Gemeente Weert



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

## Gemeente Weert

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2021. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	1132
Ingevuld	308
Responspercentage	27%

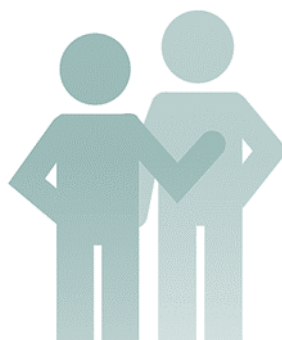
### CONTACT



**70%**<sup>+2%</sup>  
wist waar zij moest zijn



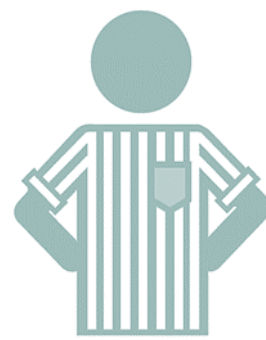
**76%**<sup>+0%</sup>  
werd snel geholpen



**89%**<sup>+1%</sup>  
voelde zich serieus genomen



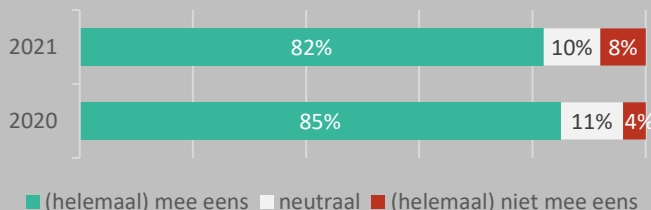
**81%**<sup>+1%</sup>  
zocht samen naar oplossingen



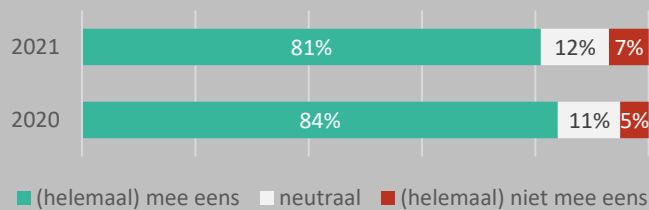
**37%**<sup>+1%</sup>  
wist van de cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

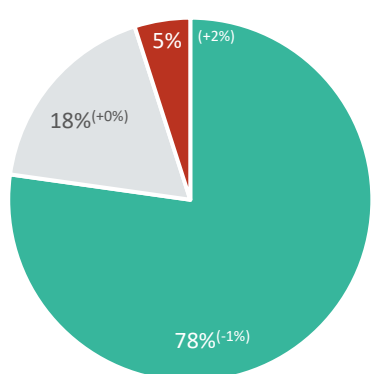


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

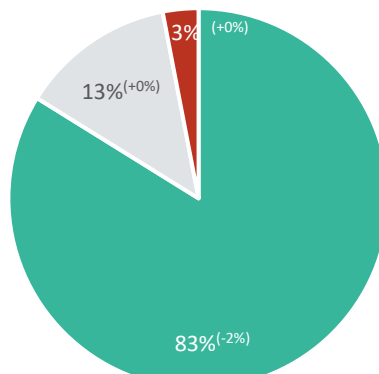


### Door de ondersteuning die ik krijg:

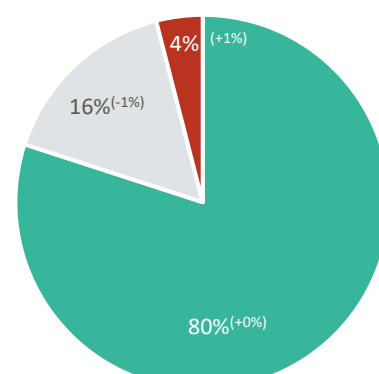
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven



AANVRAAG



+2%

75%

kreeg ondersteuning bij het keukentafelgesprek



-11%

75%

vond het makkelijk om het verslag te lezen

COMPLI-  
MENTEN

“Ben blij dat er mensen zijn die mij ondersteunen, anders had ik het niet volgehouden.”

“Ik kan alles met de begeleider bespreken.”

MANTELZORG



+8%

58%

heeft een mantelzorger



-2%

40%

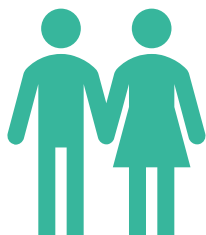
heeft tijdens het keukentafelgesprek besproken welke mogelijkheden er zijn om de mantelzorger te ondersteunen

VERBETER-  
PUNTEN

“Het heeft heel veel tijd en moeite gekost om de toewijzing te krijgen. Hij lag klaar maar werd niet toegezonden.”

“Personeel van de Wmo vergeet wat er is afgesproken en dan wordt er gedaan alsof wij iets fout hebben gedaan.”

TEVREDENHEID



+7%

87%

is tevreden over de begeleiding



+1%

87%

is tevreden over de woonvoorziening of woningaanpassing



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Status van dit rapport en leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Kwaliteit van de ondersteuning</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Algemene voorzieningen</b>	<b>17</b>
<b>2.6 Mantelzorg</b>	<b>19</b>
<b>2.7 Tot slot</b>	<b>21</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Weert die in 2021 een maatwerkvoorziening Wmo hebben ontvangen.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op
- Algemene voorzieningen
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- Mantelzorg

### 1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Na afloop van ieder kwartaal is daarom een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben per meting vijf weken de tijd gehad om te reageren.



## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. Deze code is alleen gebruikt voor de verzending en was niet inzichtelijk voor de gemeente, om de vertrouwelijkheid te waarborgen. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1132
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	308 (27,2%)
Nauwkeurigheidsmarge	5,0%

Uitgaande van 308 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 45% en 55% ligt. Omdat de respons lager ligt ten opzichte van vorig jaar (37%) is ook de nauwkeurigheidsmarge groter. Met 5% in 2021 ligt de nauwkeurigheidsmarge nog wel binnen de richtlijnen van het VNG (max. 5%), waardoor dit onderzoek een betrouwbare afspiegeling is van de populatie.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en mantelzorg.

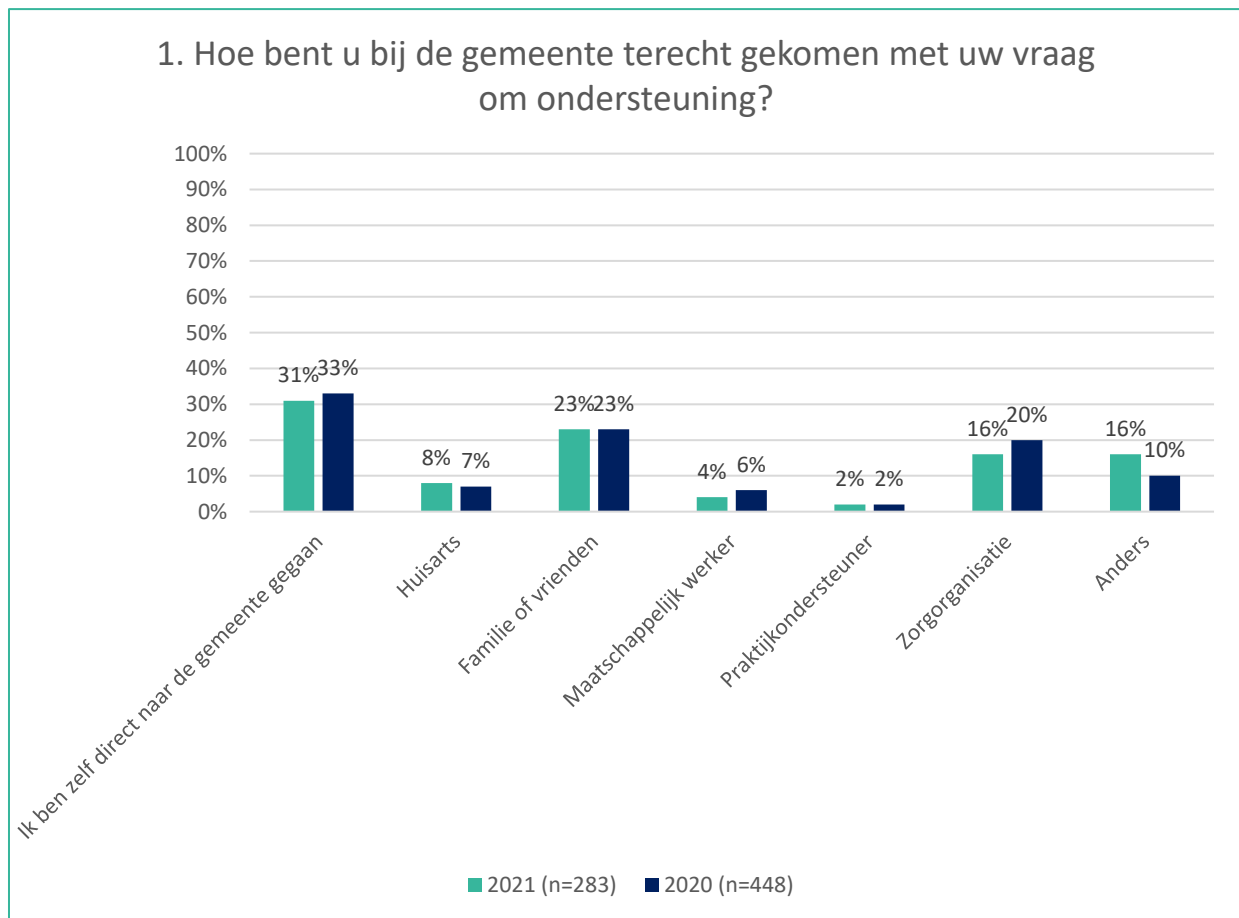
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft in 2021 wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal deelnemers weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord.



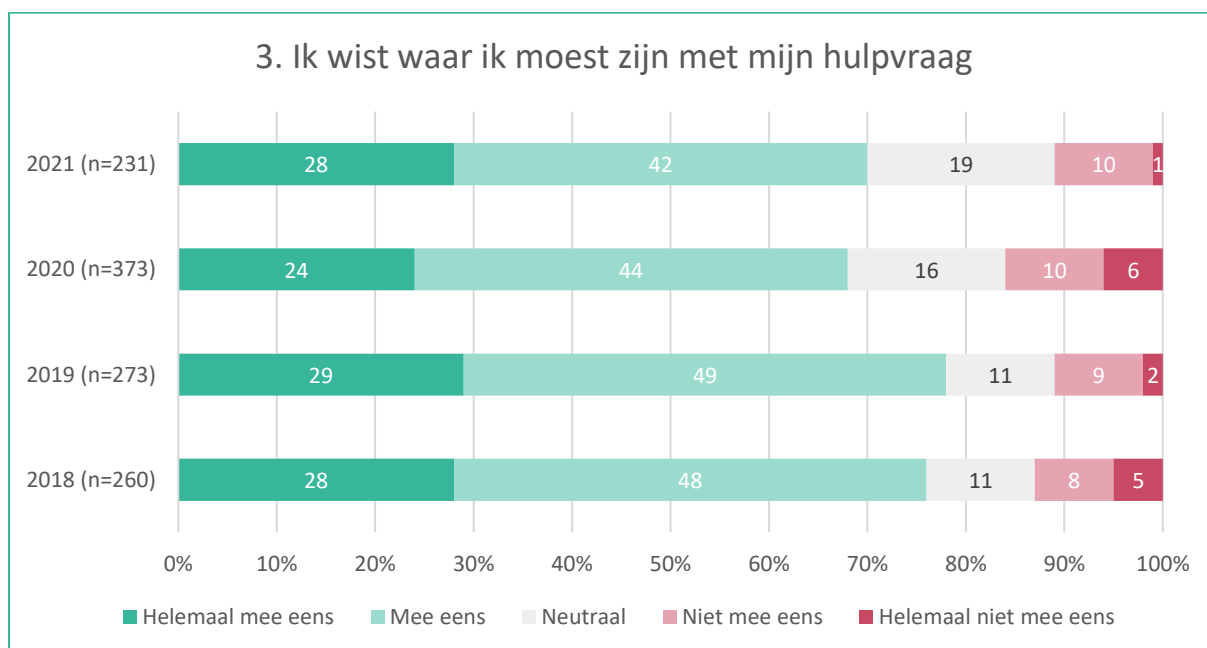
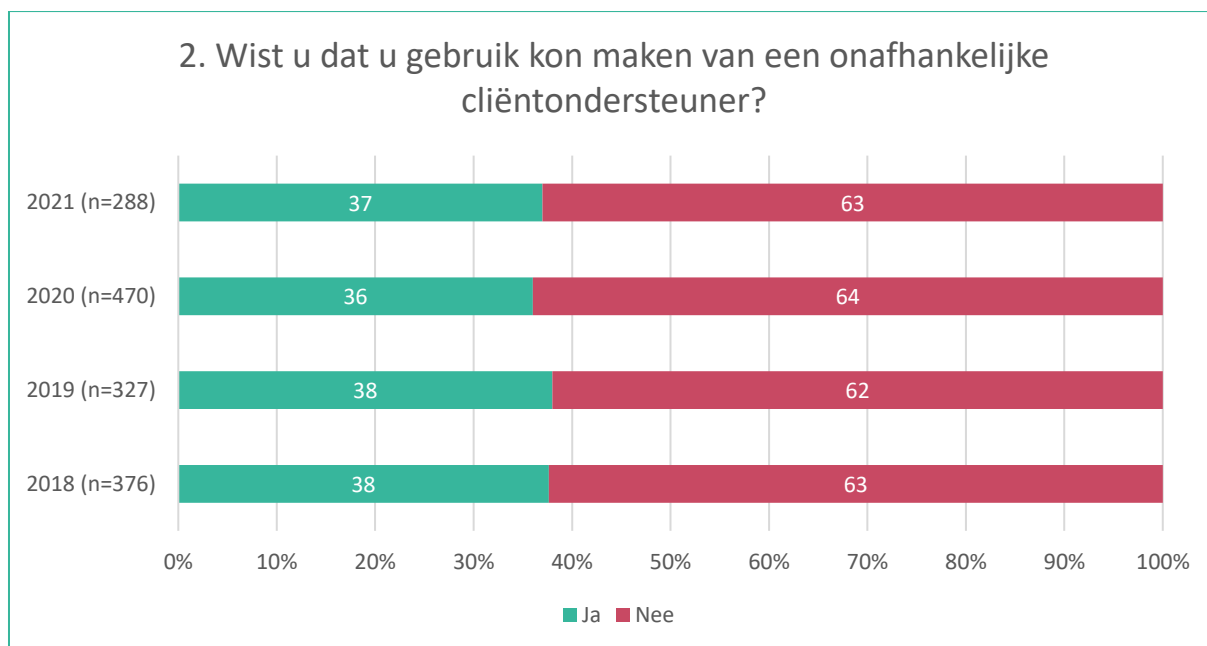
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

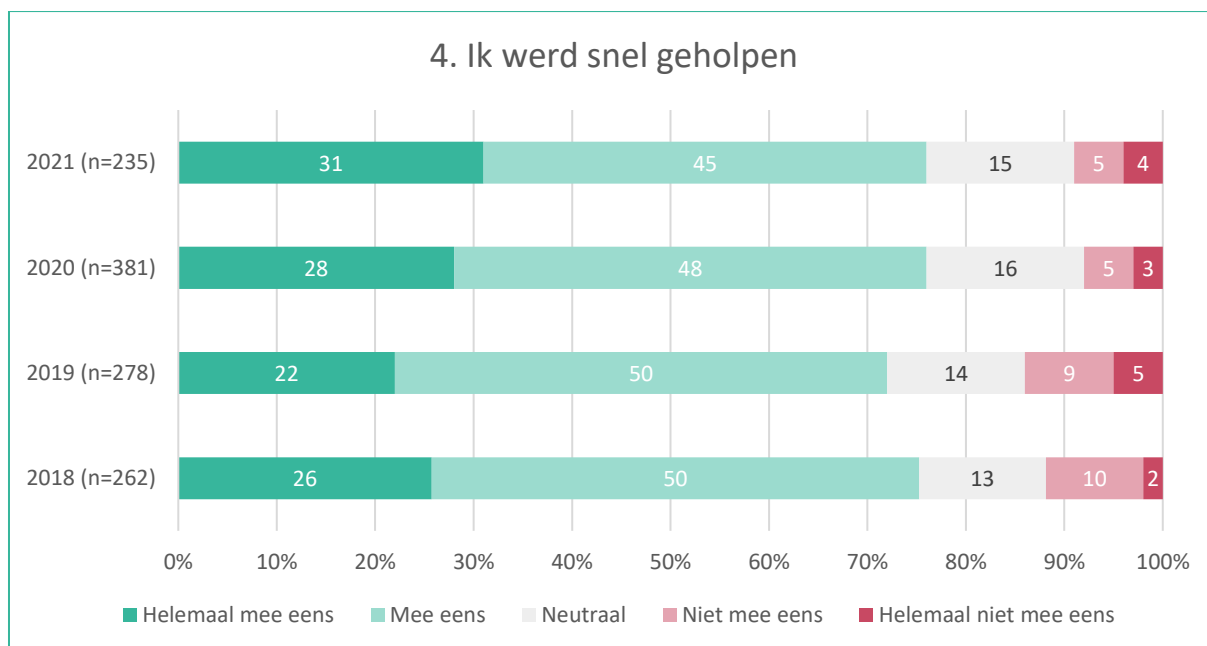
Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met gemeente Weert. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers is gevraagd hoe zij het contact met gemeente Weert omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



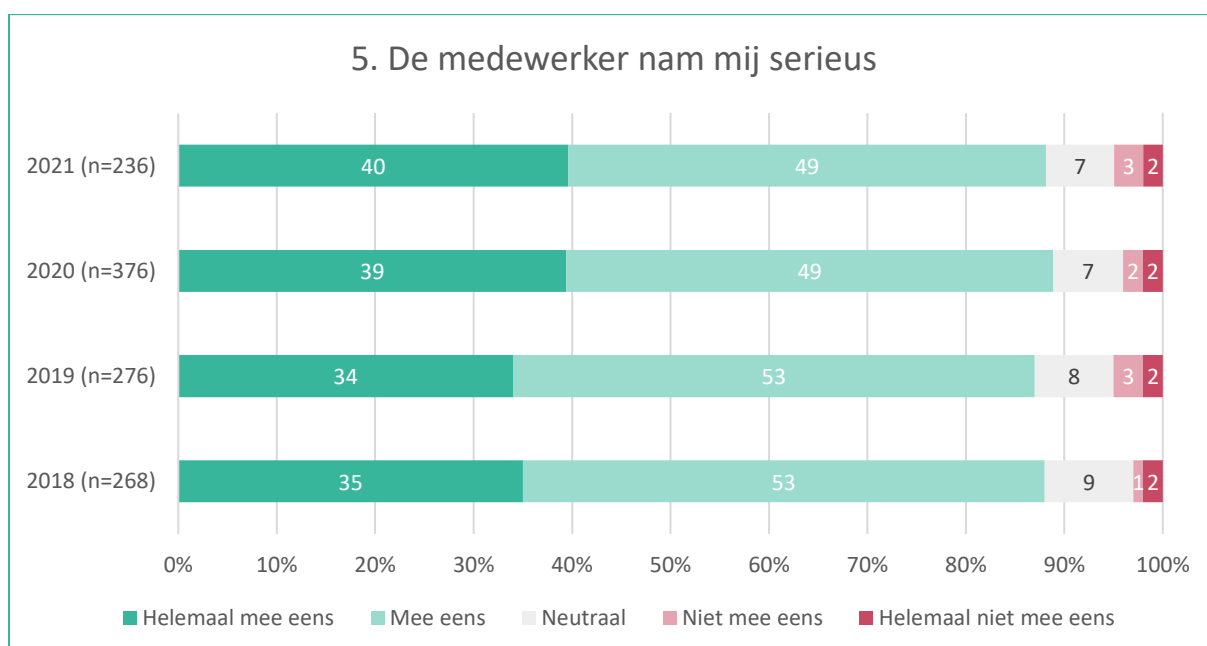
Antwoordoptie 'Anders, namelijk': casemanager (6x); kinderen (2x); ergotherapeut (13x); GGZ (2x); mantelzorg (1x); vriendin (1x); neuroloog (1x); punt welzijn (2x); via andere gemeente (2x); bemoeizorg (1x); de media (1x); via uitkering (1x); via netwerk (1x); revalidatiearts (1x).



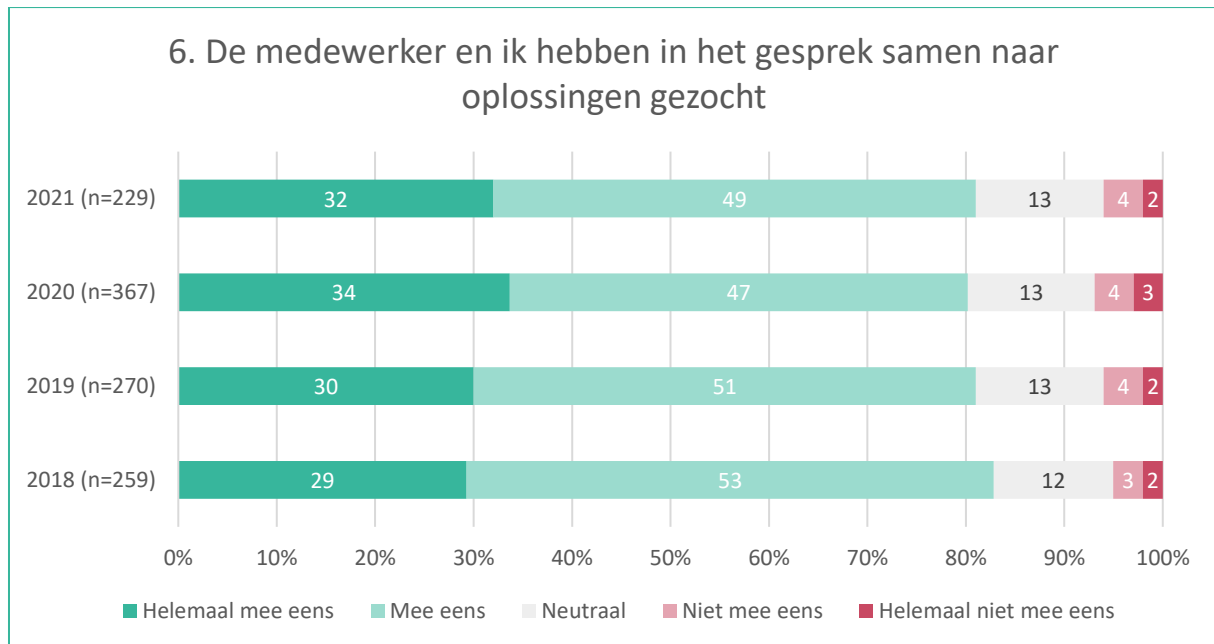
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=45).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=36).



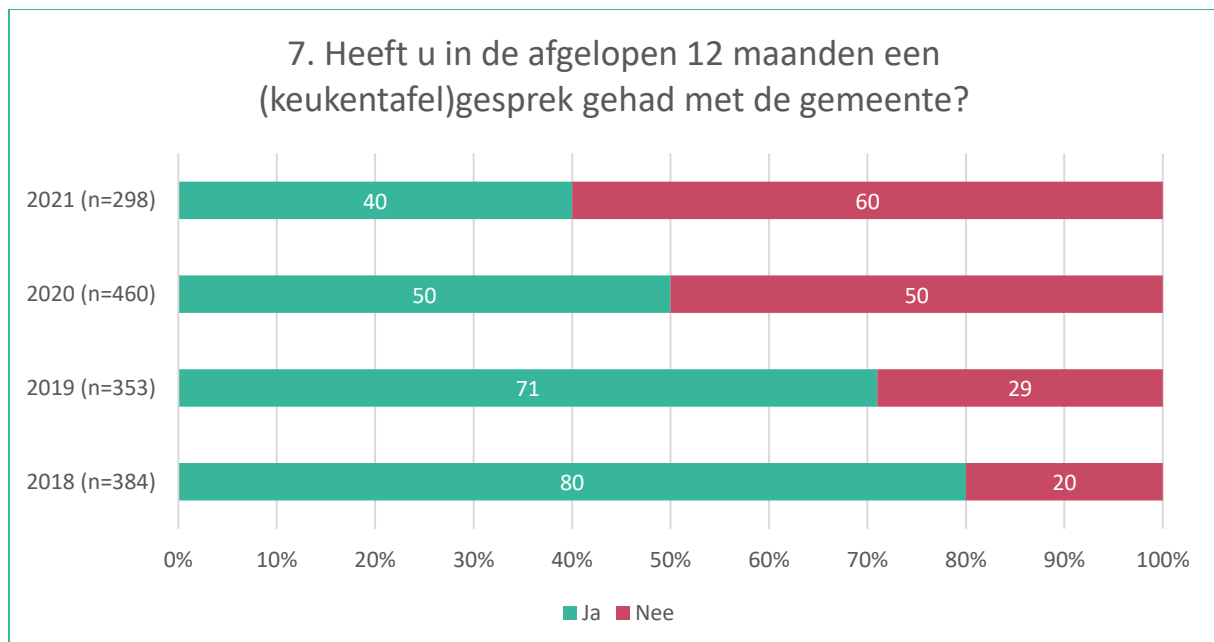
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=37).



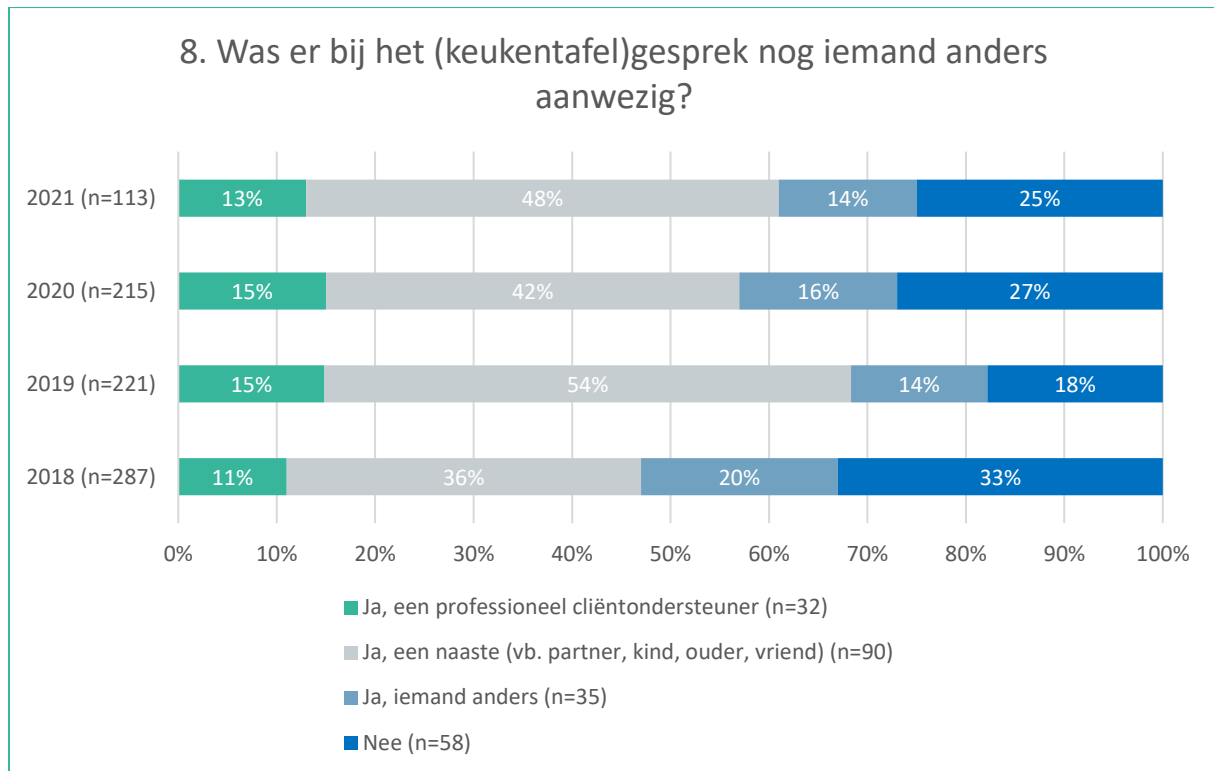
Antwoordoptie 'geen mening': (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=44).

## 2.2 Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag

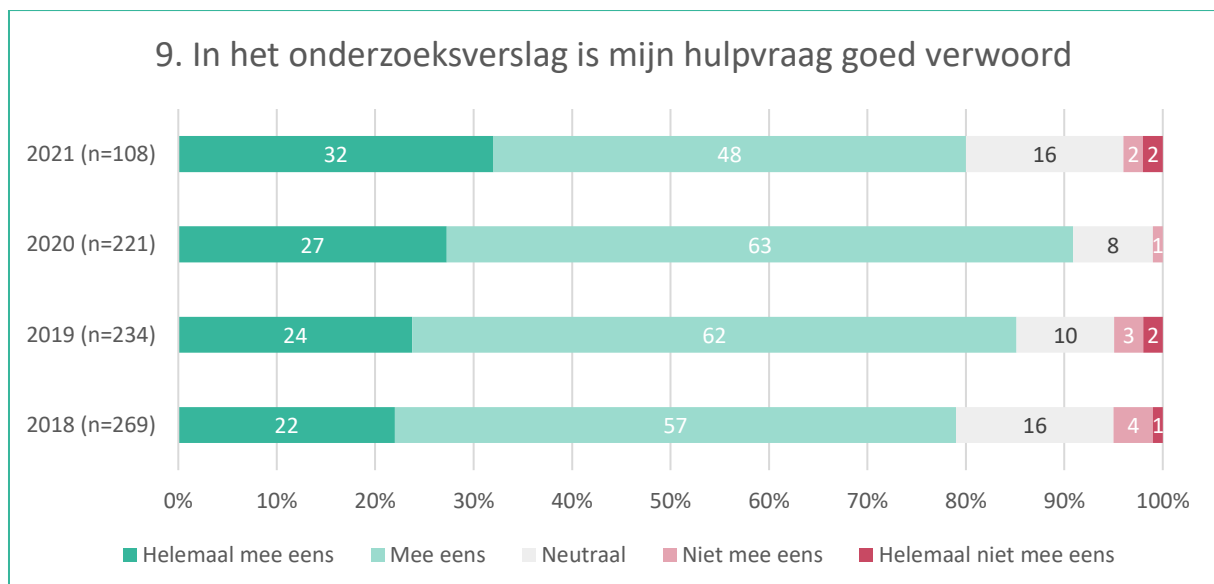
Na het (keukentafel)gesprek met de gemeente wordt een onderzoeksverslag opgesteld. Hierna besluit de gemeente of de zorg/ondersteuning wordt toegekend. De vragen in deze paragraaf gaan over de ervaringen met het toekennen van de zorg/ondersteuning en het opgestelde onderzoeksverslag.



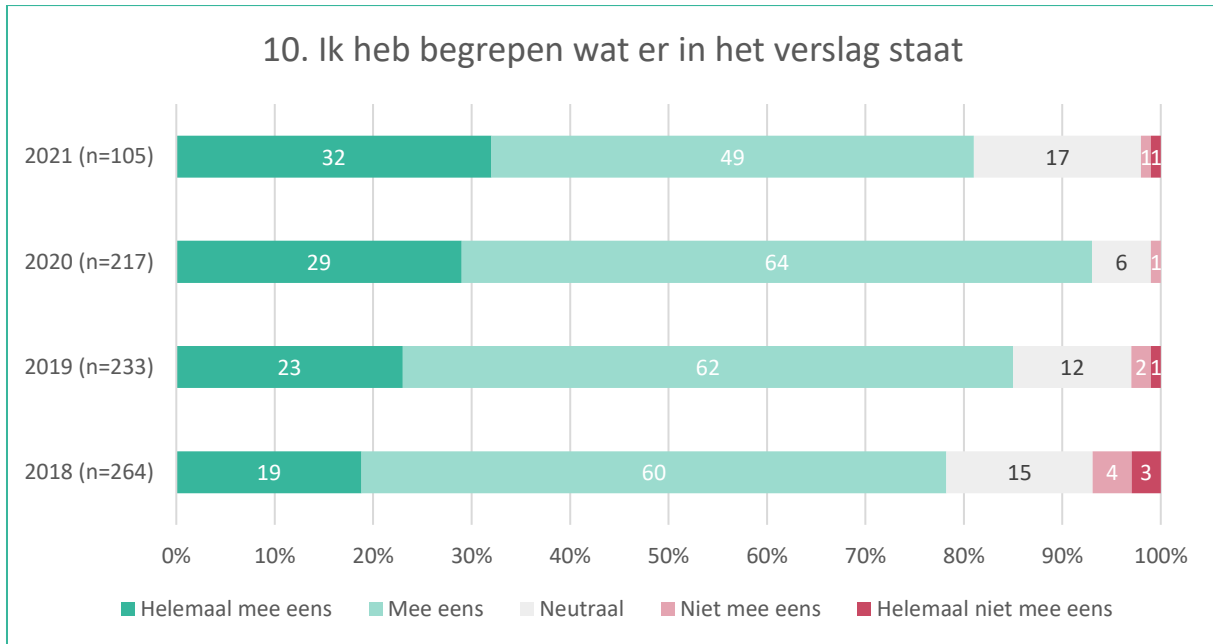




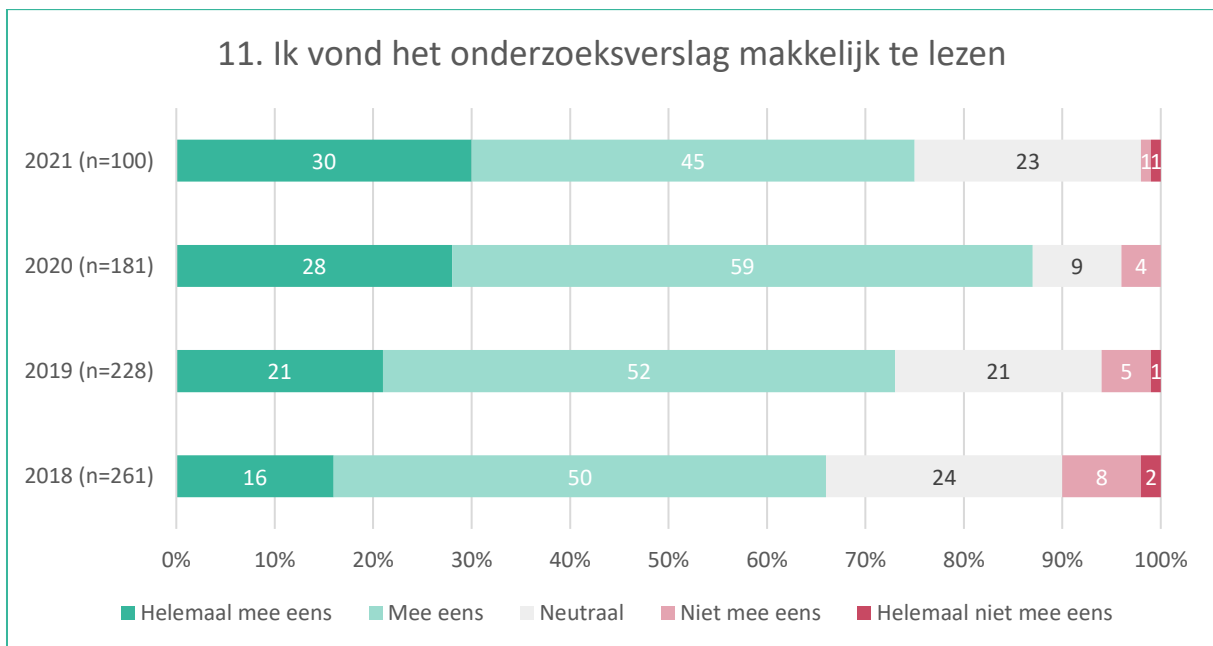
Antwoordoptie 'ja, iemand anders': ambulante begeleider (1x); casemanager dementie (1x); cliëntondersteuner (1x); kind (2x); ergotherapeut (3x); maatschappelijk werker (1x); mantelzorger (1x); familielid (1x); Punt Welzijn (1x).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=2).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=4); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=3).

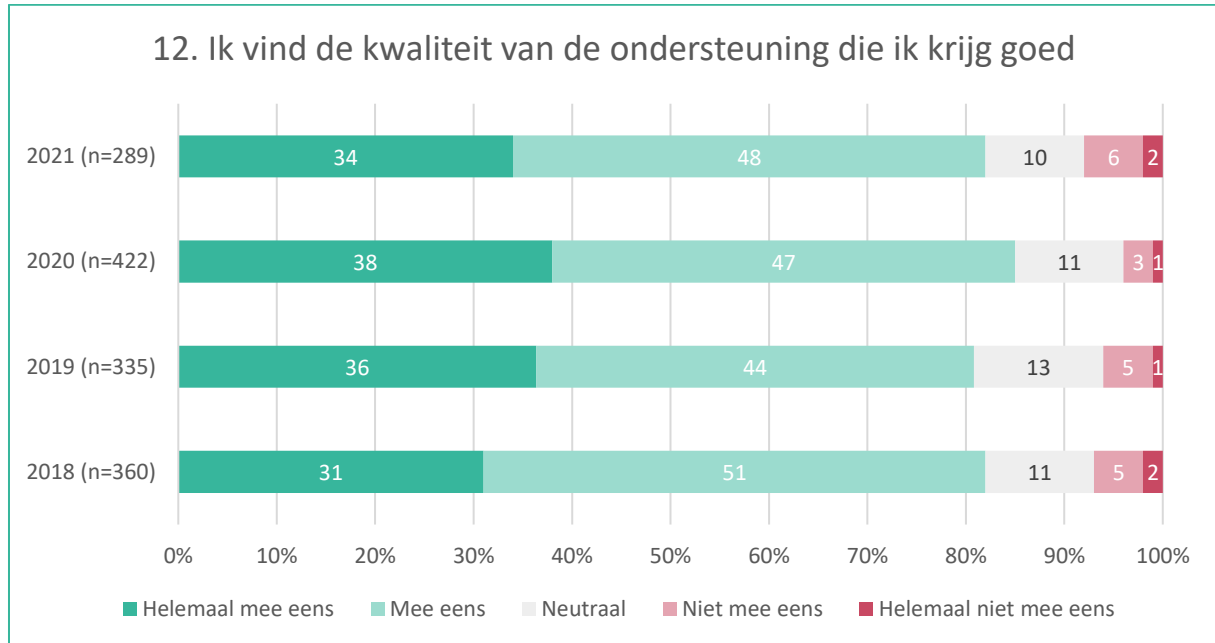


Antwoordoptie 'geen mening': (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).

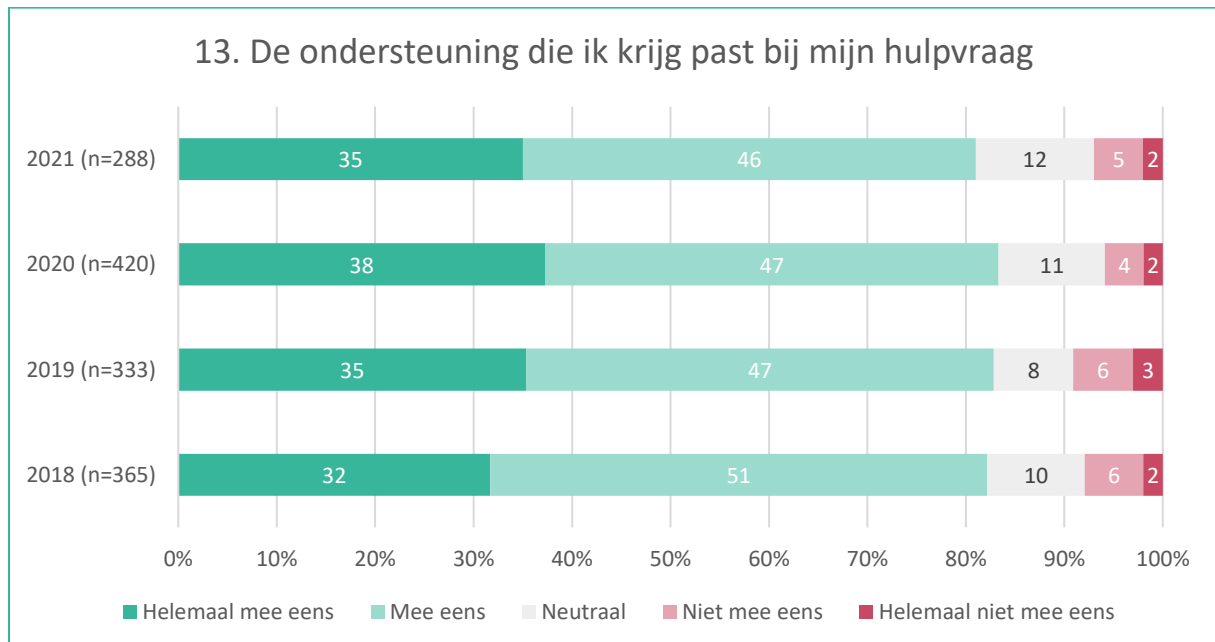


## 2.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met de kwaliteit van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



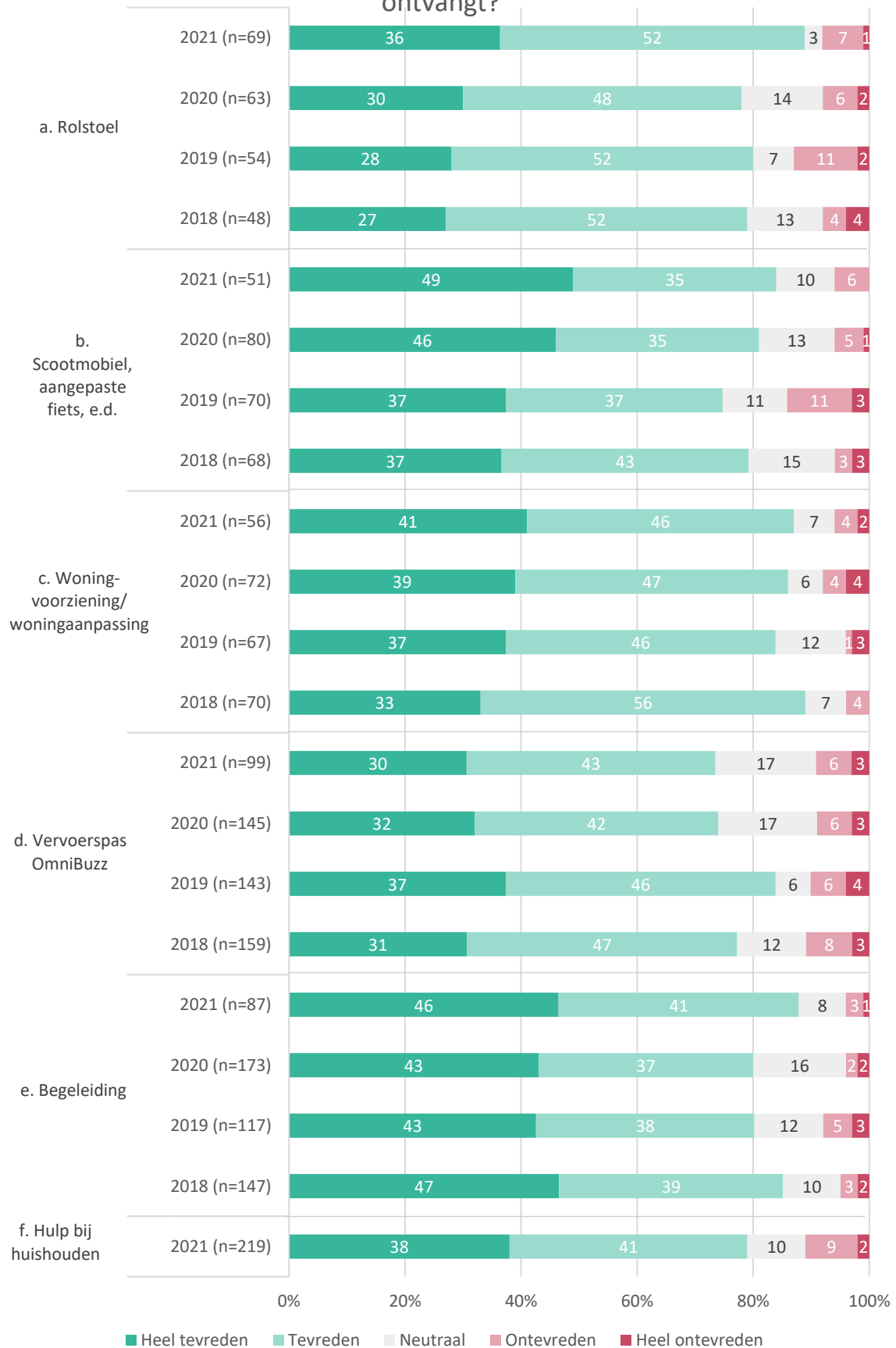
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=4).



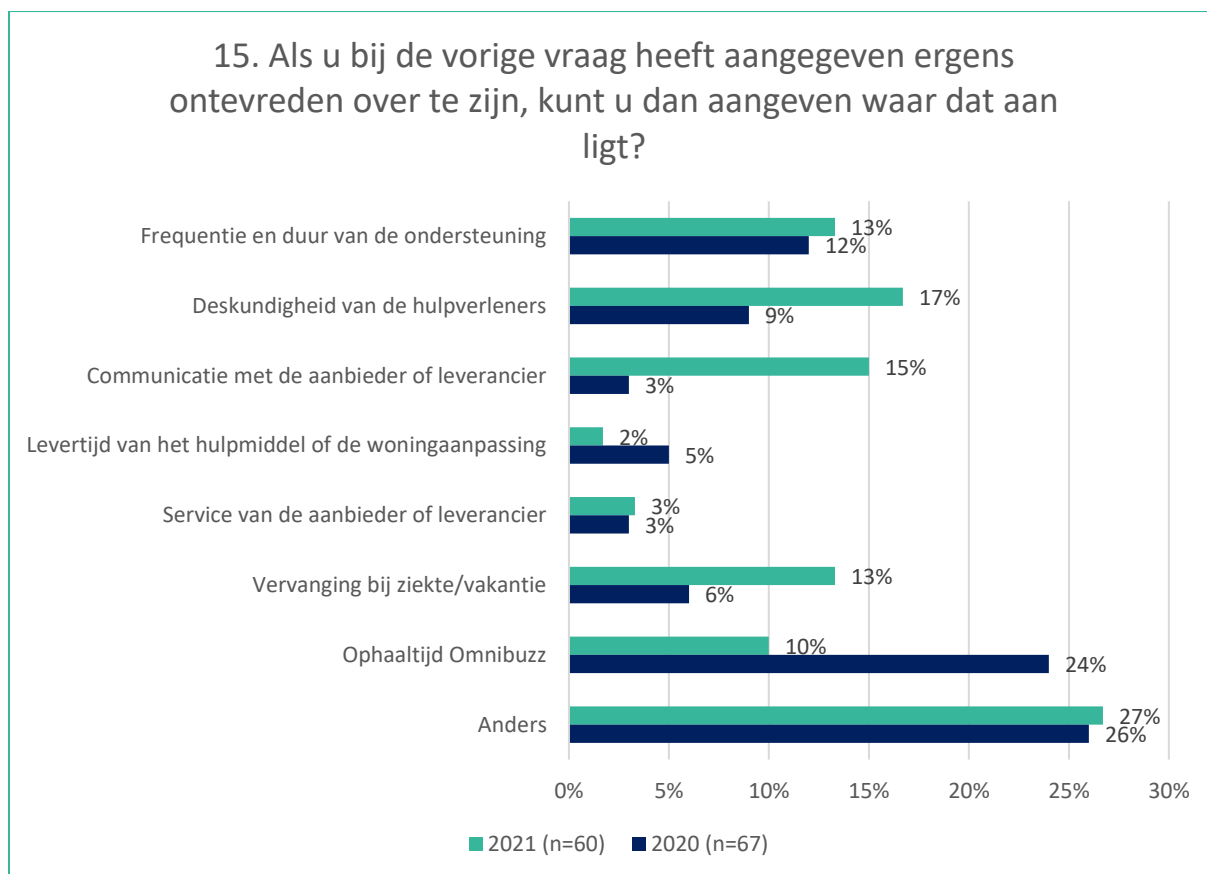
Antwoordoptie 'geen mening': (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=3).



### 14. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u ontvangt?



Antwoordoptie 'niet van toepassing': a. (n=159); b. (n=177); c. (n=172); d. (n=147); e. (n=146); f. (n=63).

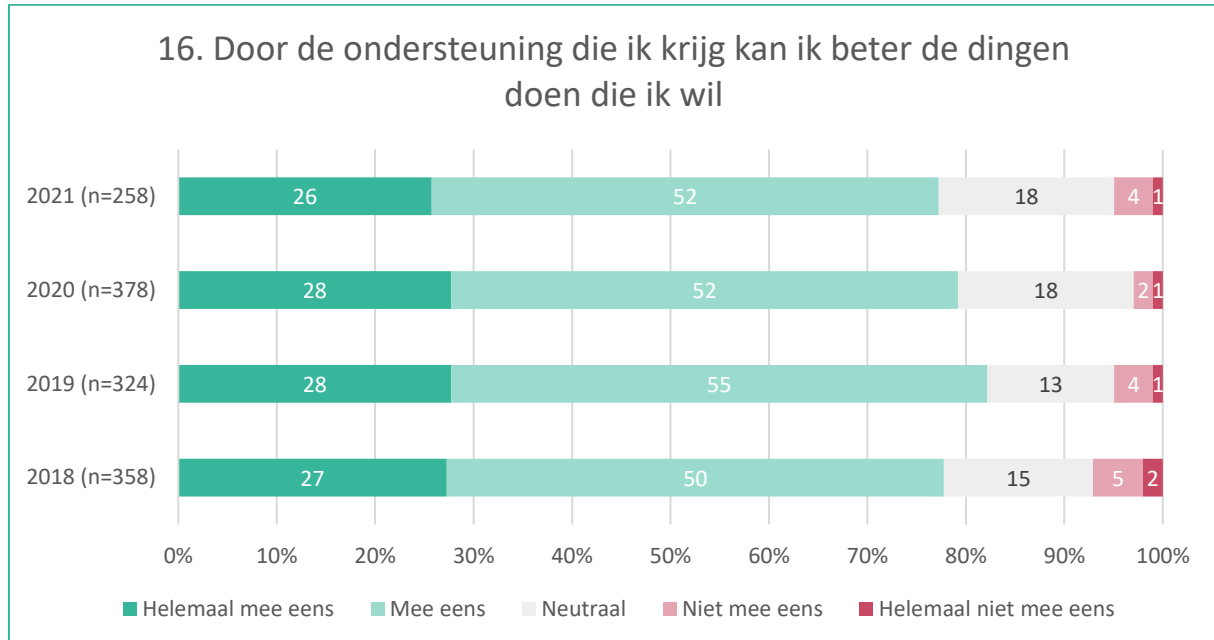


Antwoordoptie 'Anders, namelijk': zeven keer nieuwe begeleiding (1x); pas nieuwe hulp gekregen (1x); slechte kwaliteit hulpmiddel (1x); corona (1x); niet naar verwachting (1x); hulpmiddel ingewikkeld (1x); niet tot plaats van bestemming gebracht door Omnibuzz (1x); hulpmiddel gestolen (1x); dienstverlening (1x).

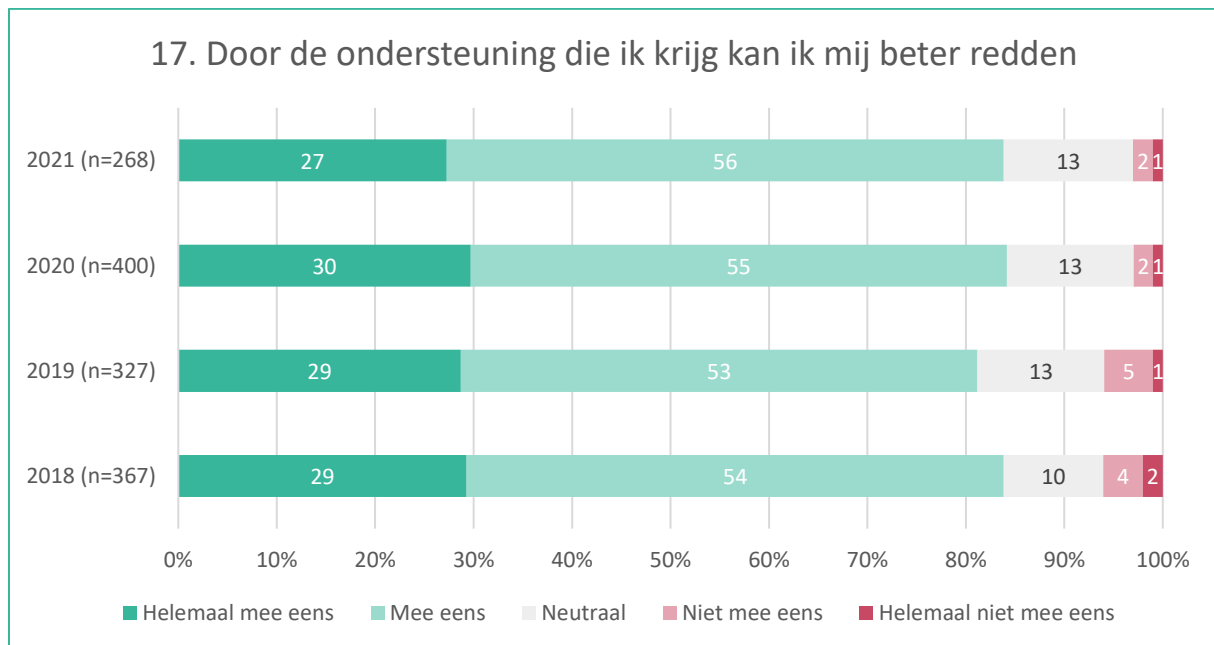


## 2.4 Wat levert de ondersteuning mij op?

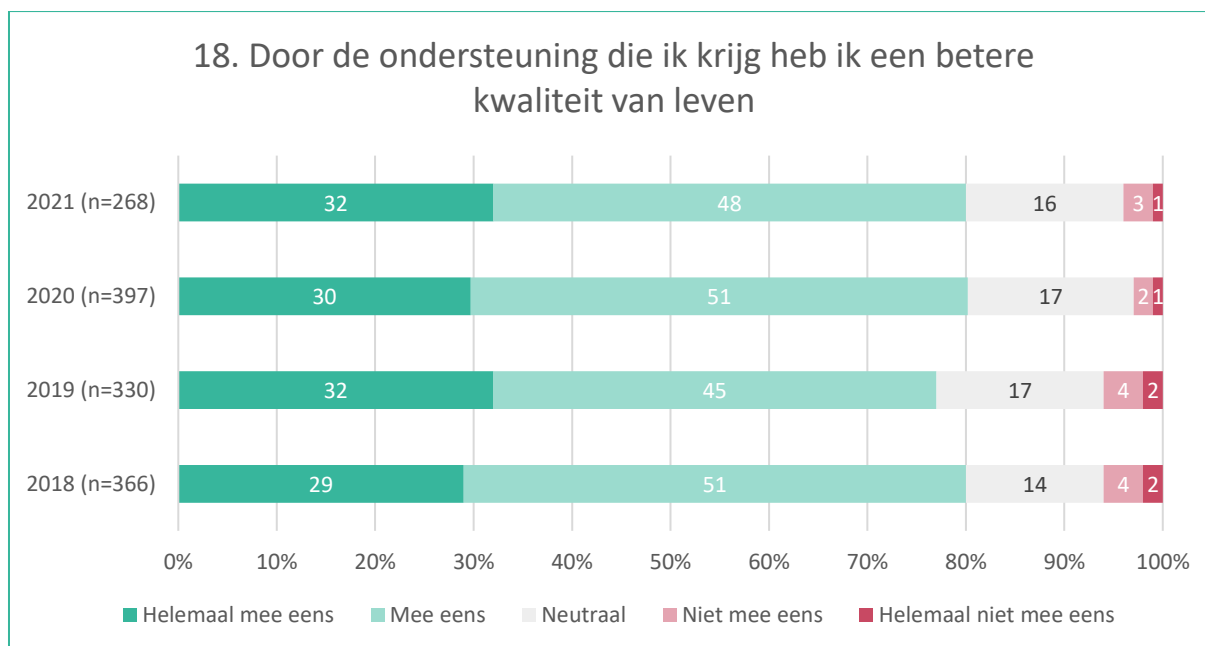
Deze paragraaf toont de tevredenheid van de deelnemers met het effect van ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Aan deelnemers werd gevraagd om alleen hun beoordeling te geven indien ze daadwerkelijk die vorm van hulp ontvangen of hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'geen mening': (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=16).



Antwoordoptie 'geen mening': (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=18).

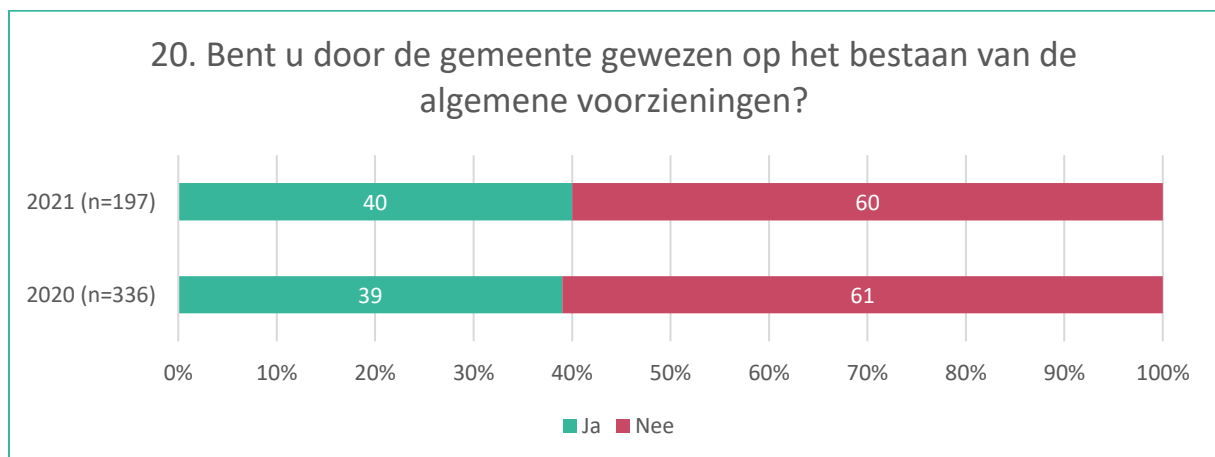
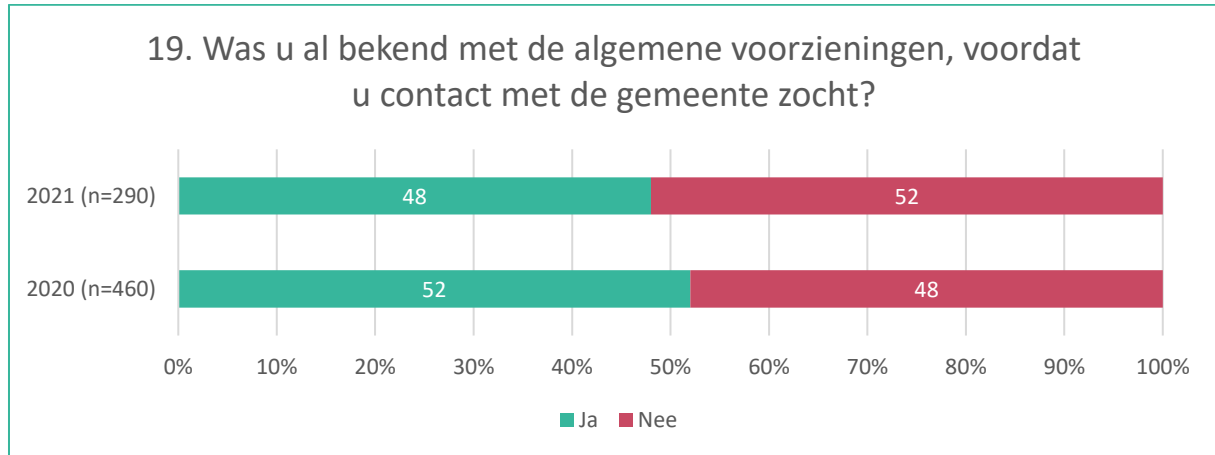


Antwoordoptie 'geen mening': (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing': (n=15).

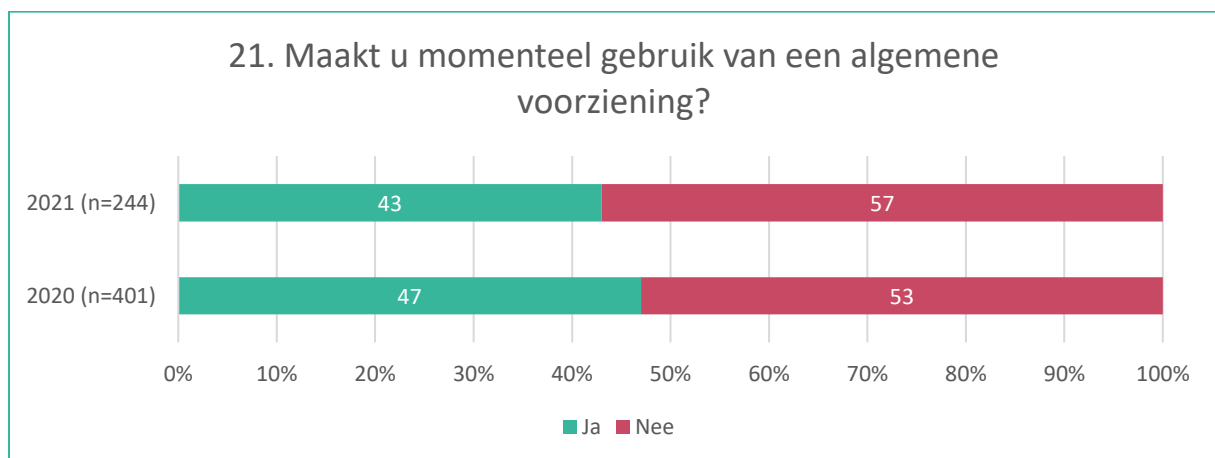


## 2.5 Algemene voorzieningen

De volgende paragraaf heeft betrekking op de bekendheid van en ervaringen met de algemene voorzieningen die de gemeente Weert biedt aan haar inwoners. Deze voorzieningen zijn faciliteiten waar men zonder Wmo-indicatie gebruik van kan maken.



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=87).



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=47).





### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de toelichtingsvraag 'Maakt u momenteel gebruik van een algemene voorziening? – Nee, want'. Deze vraag is door 98 deelnemers inhoudelijk beantwoord.

- + De grote meerderheid van zestig deelnemers geeft aan dat een algemene voorziening (nog) niet nodig is. Meerdere deelnemers geven bijvoorbeeld aan dat hun kinderen hen ondersteunen.
- + Ook wisten acht deelnemers niet dat ze aanspraak konden maken op een algemene voorziening.
- + Vervolgens geven drie deelnemers aan niet mobiel te zijn en twee deelnemers durven niet buiten te komen.

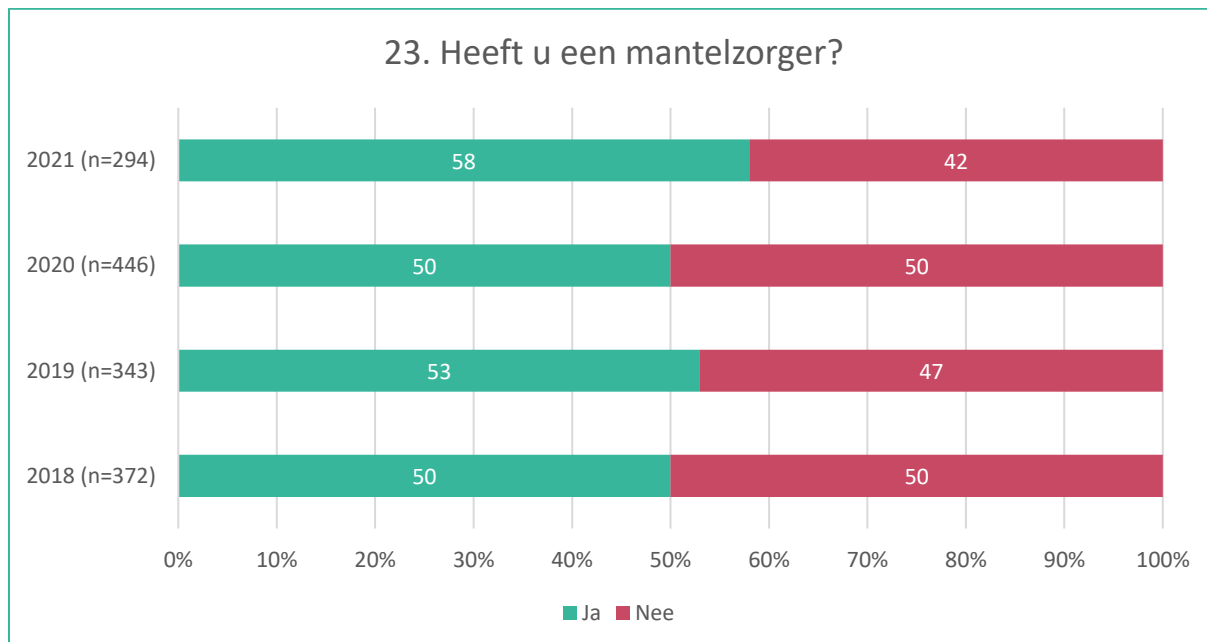
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag 22 'Wat kan de gemeente doen om de bekendheid en het gebruik van de algemene voorzieningen te verbeteren?'. Deze vraag is door 98 deelnemers inhoudelijk beantwoord.

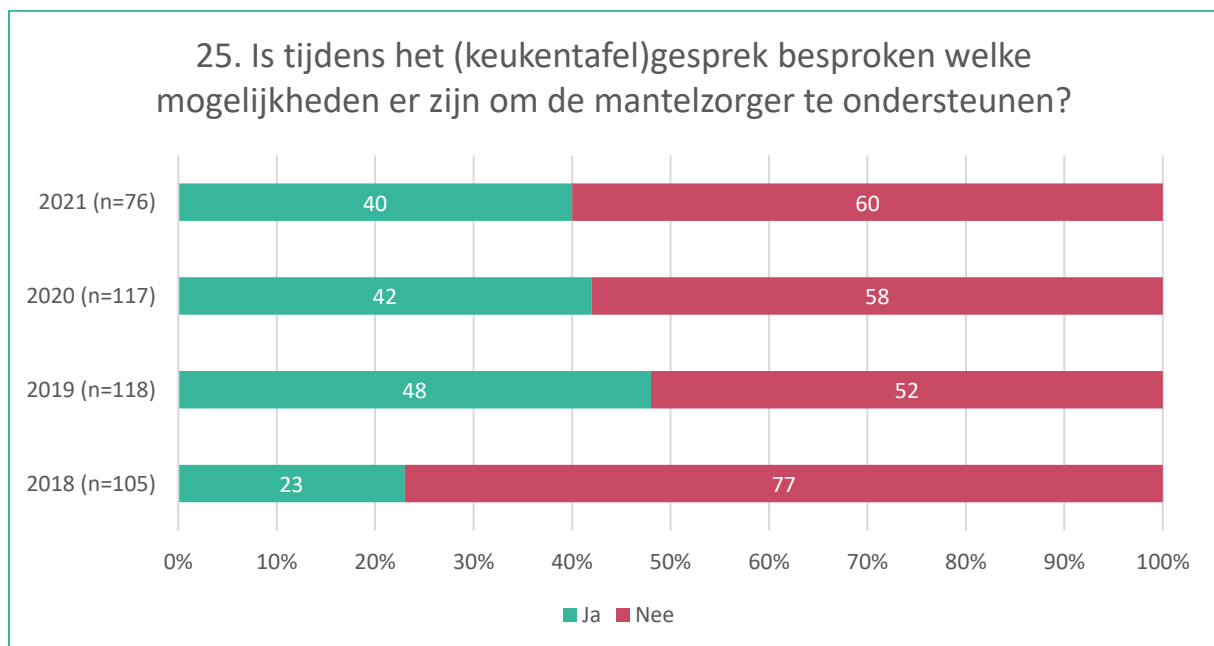
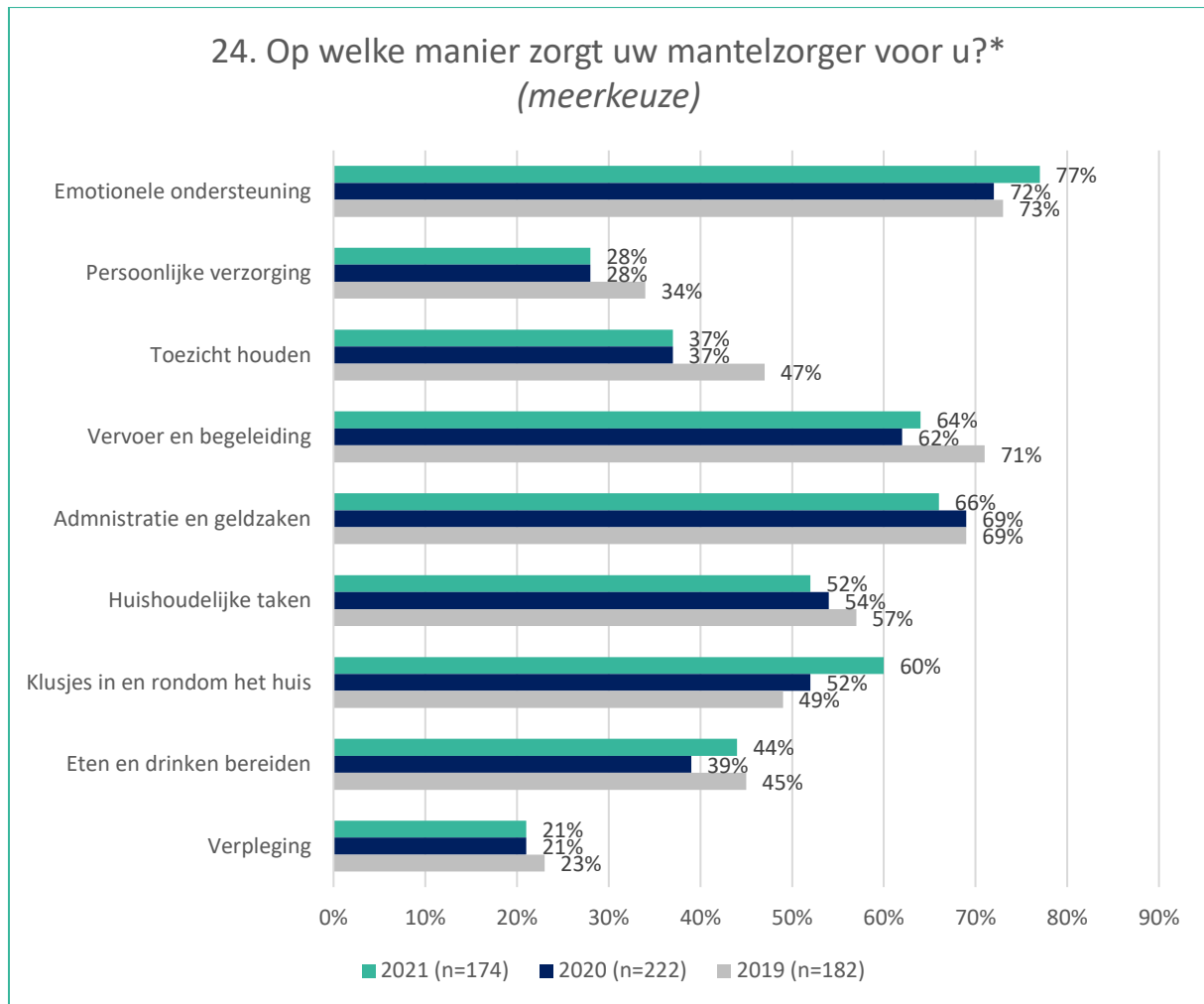
- + Veel deelnemers geven aan dat de gemeente brieven en folders kan versturen en informatie kan verspreiden op openbare gelegenheden en via instanties/vereniging/kanalen waar de doelgroep mee te maken heeft.
- + Een redelijk aantal deelnemers geeft aan dat de bekendheid en het gebruik van de algemene voorzieningen door middel van adverteren kan worden verbeterd. Verder geeft een redelijk aantal andere deelnemers aan dat de gemeente meer over de algemene voorzieningen moet communiceren.
- + Tot slot geeft een kleine groep deelnemers aan dat veel ouderen niet van het internet gebruik maken. Vandaar moet de gemeente meer buiten het internet om doen om deze doelgroep te bereiken.



## 2.6 Mantelzorg

Veel deelnemers die zorg of ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen worden geholpen door een mantelzorgger. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op hoe de mantelzorgger voor de deelnemer zorgt en of hij/zij daarin voldoende wordt ondersteund.





Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=49); niet van toepassing: (n=148).



### Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag 26 'Heeft u nog opmerkingen over de manier waarop uw mantelzorger ondersteund wordt?'. Deze vraag is door 70 deelnemers inhoudelijk beantwoord.

- + Een aantal deelnemers geeft aan dat de mantelzorger financiële waardering mist.
- + Daarnaast benoemt het merendeel van de deelnemers met een mantelzorger dat hun mantelzorger geen ondersteuning krijgt.

## 2.7 Tot slot

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag 27 'Heeft u tot slot nog opmerkingen?'. Deze vraag is door 159 deelnemers inhoudelijk beantwoord.

- + De ruime meerderheid van de deelnemers is in het algemeen tevreden over de gang van zaken. Deze deelnemers zijn tevreden over de ontvangen hulp en/of de hulpmiddelen vanuit de Wmo.
- + Verder geeft een klein aantal deelnemers aan nog geen of te laat een voorziening te hebben ontvangen. Ook geeft een enkeling aan meer uren bij de huishoudelijke hulp te willen ontvangen.

**Uw contactpersonen**

Marieke Steeman – [m.steeman@zorgfocuz.nl](mailto:m.steeman@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)



# Vragen aanlevermodule 2022

## 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).

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

=====

Namens welke gemeente rapporteert u over het CEO Wmo?

**Gemeente Weert**

Voert uw gemeente een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit onder cliënten die in 2021 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 ← Respondenten ontvangen melding 'wij verzoeken u de aanlevermodule zo ver als mogelijk in te vullen vóór 1 juli. U kunt de vragen die u nog niet kunt beantwoorden overslaan en later invullen. Respondenten gaan vervolgens rechtstreeks naar onderdeel A
- Nee ← respondenten gaan rechtstreeks naar vragen 'Wat is de reden waarom uw gemeente in 2021 geen CEO heeft uitgevoerd?' en 'Wat zijn de plannen van uw gemeente voor het CEO in 2022'

## 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; neem contact op met de VNG via [cliëntervaringsonderzoek@vng.nl](mailto:cliëntervaringsonderzoek@vng.nl) om te overleggen hoe u de aanlevermodule het beste kunt invullen.

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 bureau 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, namelijk...
- 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 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: 1.132
- Aantal inwoners deelgenomen: 308

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?

Herinnering sturen; meerdere keren per jaar peilen (na toekenning van de voorziening).

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

De scores (aantal keukentafelgesprekken, het gebruik van algemene voorzieningen) waren hierdoor lager.

## B. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021? Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden (750 karakters) per onderdeel.

- a. De Wmo cliënten van de gemeente Weert zijn in meerderheid (heel) tevreden over de geboden Wmo ondersteuning. Het effect van de ondersteuning is nog steeds hoog: het percentage cliënten dat aangeeft 'zich beter te kunnen redden' en 'een betere kwaliteit van leven te hebben' scoort nog steeds hoog met 83% en respectievelijk 80%.
- b. Als inwoner met een zorg- of hulpvraag geven Wmo cliënten aan dat het vooraf lastig is om zicht te krijgen op het totale aanbod van maatschappelijke voorzieningen. Meer informatie over het aanbod van basisvoorzieningen en algemene voorzieningen is gewenst. In 2022 start een project om hierin verbetering te brengen.



- c. De mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner als 'meedenker' te betrekken bij het oplossen van zorg- of hulpvragen, is bij circa 2/3 van de cliënten onbekend. 13% van de Wmo cliënten heeft een cliëntenondersteuner. Hier ligt een opgave in het kader van het koploperstraject Onafhankelijk Cliëntondersteuning: het vergroten van de bekendheid van de cliëntondersteuner.

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

## Toegankelijkheid van de voorzieningen (toegang)

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:

## 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:

## 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:

Keukentafel gesprek en gespreksverslagen

Uitkomst:

De verslagen van keukentafelgesprekken worden nog steeds goed gewaardeerd, maar lager dan vorig jaar. Aandachtspunt teneinde te voorkomen dat de daling zich voortzet.

Onderwerp / thema 2:

Mantelzorg

Uitkomst:

Er is een duidelijke stijging van het aantal Wmo cliënten met een mantelzorger (2020 = 50%; 2021 = 58%).

Onderwerp / thema 3:

Uitkomst:

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 de Participatieraad en 2 buurgemeenten in de regionale samenwerking.

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 het gebruik van basis- en algemene voorzieningen

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

De door u ingevulde vragen worden, mits u daar toestemming voor geeft, gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Op [waarstaatjegemeente.nl](http://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](http://waarstaatjegemeente.nl)?

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

Heeft u nog opmerking over of verbeter suggesties voor dit aanleverformat?

Geen bijzonderheden.

VNG en Enneüs kunnen u op de hoogte brengen van nieuws over de publicatie op [waarstaatjegemeente.nl](http://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 cliëntveringsonderzoek van de gemeente. U ontvangt een kopie van de gegeven antwoorden per e-mail. Heeft u nog vragen? Kijk dan op: [www.aanleveringwmo.nl](http://www.aanleveringwmo.nl)

XXXXXXXXXX