

Het CEO Wmo kan ook zo!

EEN BIJDRAGE AAN HET ONTWIKKELTRAJECT
CLIËNTERVARINGSONDERZOEK (CEO) WMO 2015

Jessica van den Toorn
Leyla Reches
Bas Tierolf

Het CEO Wmo kan ook zo!

EEN BIJDRAGE AAN HET ONTWIKKELTRAJECT
CLIËNTERVARINGSONDERZOEK (CEO) WMO 2015

Jessica van den Toorn
Leyla Reches
Bas Tierolf

Utrecht, september 2020

Inhoud

Inleiding	3
1 Reflectie op het huidige CEO	4
1.1 Korte beschrijving van het huidige CEO	4
1.2 Reflectie op het huidige CEO	4
2 Eerste ervaringen met de nieuwe opzet	6
2.1 Doel, opzet en uitvoering van het CEO	6
2.2 Uitkomsten van het CEO	7
2.3 Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek	8
2.4 Reflectie op de gemeentelijke rapportage	9
3 Concrete suggesties voor het vervolg	12
3.1 Het huidige CEO in aangepaste vorm, naast de nieuwe opzet	12
3.2 Gemeentelijke rapportages in de vorm van een digitale vragenlijst	13
3.3 Inspiratie en voorbeelden vanuit de VNG	15
3.4 Een doorkijkje naar de toekomst	15
Bijlage 1: Beschrijving onderzoeksmethoden	17
Bijlage 2: ATLAS.Ti codes	18
Bijlage 3: Concept online vragenlijst	20
Bijlage 4: Screenshots van de concept digitale vragenlijst	24

Inleiding

Gemeenten doen elk jaar cliëntervaringsonderzoek (CEO) onder hun inwoners die gebruik maken van ondersteuning van de Wmo 2015 of Jeugdwet. De huidige gang van zaken stemt gemeenten niet tot tevredenheid, omdat de wijze waarop het CEO nu is ingericht gemeenten onvoldoende bruikbare sturingsinformatie oplevert. In een gezamenlijk ontwikkeltraject met de VNG, VWS en een aantal gemeenten is een nieuwe aanpak ontworpen.

De nieuwe opzet van het CEO Wmo 2015 is er enerzijds op gericht om gemeenten flexibiliteit te geven bij het inrichten van het CEO zodat zij daardoor betere lokale sturingsinformatie kunnen verkrijgen en kunnen inzetten voor het leren en verbeteren, anderzijds is het streven dat de nieuwe aanpak ook waardevolle informatie oplevert voor het Rijk. Voor het Ministerie van VWS (DMO) is het – met het oog op het informeren van de Tweede Kamer – van belang dat het ook met een nieuwe opzet van het CEO, mogelijk blijft om een algemeen landelijk beeld te verkrijgen van de wijze waarop cliënten de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning ervaren en in hoeverre die ondersteuning heeft bijgedragen aan/effect heeft gehad op de verbetering van hun zelfredzaamheid of participatie en de wijze waarop zij zich kunnen handhaven in de samenleving.

In de nieuwe voorgestelde opzet voor het CEO krijgen gemeenten geen verplichte vragen meer voorgeschreven en mogen zij de opzet van het onderzoek binnen bepaalde kaders zelf inrichten. Over het door hen uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek rapporteren ze dan 1x per jaar aan VWS via een vast format, de zogenaamde *gemeentelijke rapportage*. *Daarmee komen – als iedere gemeente zich aan de wettelijke verplichting houdt – elk jaar 355 beknopte rapportages beschikbaar.*

Voor het vervolg van dit ontwikkeltraject is het belangrijk om antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre het met de nieuwe opzet inderdaad mogelijk is om een landelijk beeld te destilleren uit deze 355 rapportages. Ook als de informatie met verschillende onderzoeksmethoden is opgehaald. Daarom is aan het Verwey-Jonker Instituut gevraagd

een eerste analyse uit te voeren over 21 gemeentelijke rapportages. Deze rapportages zijn ingevulde op basis van het huidige (reeds uitgevoerde) CEO. In het kader van de wettelijke verplichting is hier voornamelijk gebruik gemaakt van de standaardvragenlijst met eventueel aanvullend onderzoek, de analyses die wij hebben uitgevoerd zijn hierop gebaseerd. In de nieuwe opzet krijgen gemeenten meer vrijheid bij het uitvoeren van het CEO en zal er een grotere diversiteit in vergelijkbaarheid, opbrengsten en tijdsinvestering zijn wat tot andere uitkomsten kan leiden. De 21 gemeenten¹ hebben het format bij wijze van proef ingevuld voor dit ontwikkeltraject. We – de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut – hebben deze rapportages met twee verschillende onderzoeksmethodes geanalyseerd. Daarnaast hebben we verdiepende interviews gehouden met zes gemeenten. We verwijzen u naar bijlage 1 voor een beschrijving van de onderzoeksmethodes.

Deze rapportage is opgezet als een drieluik. In het eerste deel reflecteren we op het huidige CEO. In het tweede deel beschrijven we de eerste ervaringen met de nieuwe opzet van het CEO. We gaan in op de informatie die we uit de 21 aangeleverde rapportages hebben gehaald over de aanpak van het CEO, de resultaten rond toegang, kwaliteit en effect en de vraag wat gemeenten met de uitkomsten doen. Welke onderwerpen komen in veel rapportages aan bod (kwantitatief) en wat wordt er gezegd over deze onderwerpen (kwalitatief)? En kunnen we hier rode draden in ontdekken? In het derde en laatste deel komen we met concrete suggesties voor de verdere doorontwikkeling van het nieuwe CEO. We eindigen dit deel met een blik vooruit: hoe zou een rapportage er straks uit kunnen zien als de werkgroep besluit om de suggesties door te voeren?

¹ De 21 gemeenten zijn verspreid over 8 provincies, alle regio's (noord, midden, zuid) zijn gerepresenteerd. 13 gemeenten zijn zeer/sterk stedelijk, de overige 8 gemeente matig/weinig stedelijk. 9 gemeente hebben 20.000 tot 50.000 inwoners en 9 meer dan 150.000. (CBS Statline).

1 Reflectie op het huidige CEO

Voordat we naar de nieuwe opzet kijken, blikken we kort terug op het huidige CEO. We geven een korte beschrijving van het onderzoek zelf (paragraaf 1.1) en benoemen de geluiden die we in de telefonische interviews hebben opgepikt (1.2).

1.1 Korte beschrijving van het huidige CEO

Voor de uitvoering van het huidige CEO Wmo 2015 moeten gemeenten een verplichte vragenlijst gebruiken en mogen zij deze aanvullen met eigen vragen en/of een aanvullend onderzoek.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo bestaat uit 10 standaardvragen verdeeld over drie blokken²

- De ervaring met de toegang (contact).
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning.
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid (wat levert het mij op).

Het verplichte CEO richt zich op personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd zoals beschreven artikel 2.3.2, eerste lid, Wmo 2015 of personen die gebruik maken van een voorziening. Gemeenten bevragen veelal cliënten met een maatwerkvoorziening nu er in de 'Instructie Cliëntervaringsonderzoek 2015' van de VNG vermeld staat: "De doelgroep van het CEO zijn alle cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten beschermd wonen."³

In bovengenoemde instructie staat o.a. hoe de steekproef getrokken dient te worden en wanneer het onderzoek dient plaats te vinden in het licht van de wettelijke deadline van 1 juli voor het aanleveren van de resultaten. Gemeenten dienen deze resultaten aan te leveren bij een door de minister aangewezen organisatie. Voorheen was dit VNG Realisatie, sinds 2019 is dit (vooralsnog) onderzoek- en adviesbureau Enneüs. De resultaten worden (na verificatie) vervolgens door het onderzoek- en adviesbureau bij VNG Realisatie aangeleverd die deze publiceert op waarstaatjegemeente.nl. Hier is het mogelijk om te kijken hoe de score van de eigen gemeente afwijkt van die van anderen. Ook is een vergelijking over jaren mogelijk.

De huidige deelname op waarstaatjegemeente.nl (2019) laat zien dat het overgrote deel van de gemeenten cijfers aanleveren. Al voldoen nog niet alle gemeenten aan de verplichting om de cijfers aan te leveren.

1.2 Reflectie op het huidige CEO

De gemeenten die we telefonisch spraken gebruiken de cijfers van waarstaatjegemeente.nl in hun rapportages. Daarbij vergelijken ze zichzelf met voorgaande jaren en zetten ze zichzelf af tegen andere gemeenten. Het is op zich mooi om zo'n benchmark te hebben, maar zo stellen ze: we kunnen er verder niet zoveel mee.

"Ik heb jarenlang die tien vragen gedaan, maar het was gewoon op routine, niet omdat ik er veel mee kon."

De cijfers laten niet zien over welke voorziening cliënten nou eigenlijk tevreden zijn en ook niet wat de oorzaken zijn van deze beoordeling. De cijfers leiden dus niet tot handvatten om de eigen dienstverlening te verbeteren. Het helpt ook niet mee dat de steekproef nu uit een heel jaar getrokken moet worden, waardoor ervaringen van sommige cliënten al behoorlijk verouderd zijn.

² https://vng.nl/sites/default/files/nieuws_attachments/2016/2016-321-verplichte-vragenlijst-clientervaringsonderzoek-ceo-wmo-2015-def.pdf

³ https://vng.nl/sites/default/files/nieuws_attachments/2017/instructie_clientervaringsonderzoek_wmo_2015_-_definitief_versie_2017_v.pdf

Daarnaast stellen ze dat het huidige, jaarlijkse onderzoek wel heel veel vraagt van gemeenten, afgezet tegen de beperkte hoeveelheid bruikbare informatie die dit oplevert. Tegen de tijd dat ze de resultaten kunnen opleveren, moet ze alweer bijna aan het volgende onderzoek beginnen. Het vraagt ook veel van de cliënten zelf en hun mantelzorgers om de lijsten jaarlijks in te moeten vullen.

Bijna alle gemeenten zijn dan ook blij met dit ontwikkeltraject om tot een andere manier van CEO te komen. Een aantal gemeenten gaf echter aan dat ze er wel meerwaarde in zien om het standaardonderzoek te behouden, maar dan bijvoorbeeld 1x per vier jaar. Dan kunnen de cijfers mooi gekoppeld worden aan meerjarige beleidsplannen en inkleuring geven aan de doelstellingen, zoals 'de komende vier jaar willen we een verbetering zien in de tevredenheid over woningaanpassingen'. Het is dan wel belangrijk om in de vragen in ieder geval onderscheid te maken in type voorziening, anders zeggen de cijfers wel heel weinig. We komen hier in deel drie nog op terug.

2 Eerste ervaringen met de nieuwe opzet

In de nieuwe opzet voor het CEO krijgen gemeenten geen verplichte vragenlijst meer voorgeschreven en mogen zij de opzet van het onderzoek binnen bepaalde kaders zelf inrichten. De verschillende manieren waarop het CEO kan worden uitgevoerd en gerapporteerd zijn nog in ontwikkeling. De rapportages die in deze rapportage zijn geanalyseerd zijn daarbij nog sterk gekleurd door het gebruik van de standaardvragenlijsten. Als gemeenten meer ruimte krijgen schatten we in dat er een grotere diversiteit aan onderzoeksmethodes en inzichten zal ontstaan.

We keken in de 21 rapportages hoe zij het onderzoek momenteel uitvoeren (paragraaf 2.1) en welke informatie dat oplevert over toegang, kwaliteit en effect (2.2). Ook beschrijven we wat de 21 gemeenten nu met de resultaten van het onderzoek doen (2.3). We eindigen dit deel met reflectie op het format van de nieuwe opzet.

2.1 Doel, opzet en uitvoering van het CEO

Doel en onderzoeksvragen

Verreweg de meeste gemeenten geven aan dat het doel van de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek is om inzichten te verkrijgen in de ervaringen van cliënten met de Wmo 2015 (15 van de 21). Naast inzichten verkrijgen willen gemeenten ook lessen halen uit het CEO: hoe kan de dienstverlening nog beter? Een deel benoemt ook dat het doel is om te voldoen aan de verplichting vanuit het Rijk.

Aangezien veel gemeenten op dit moment nog de standaardvragenlijst gebruiken, bestaan de onderzoeksvragen veelal uit deze vragen. Daarnaast gaan onderzoeksvragen, in lijn met de doelen, over het ophalen van ervaringen bij cliënten en over eventuele lessen die ze kunnen trekken om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren.

Doelgroep en steekproef

Door de verschillen in terminologie die gemeenten gebruiken is het lastig om een eenduidig beeld van de doelgroep te krijgen die gemeenten in hun onderzoek bevragen. Sommige gemeenten zoomen in op een deel van de cliënten, zoals cliënten met huishoudelijke hulp. Een groot deel van de gemeenten geeft echter aan 'alle cliënten' als de doelgroep te zien. Het is goed mogelijk dat gemeenten daarmee alle cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015 bedoelen. Maar tijdens de telefonische interviews noemen gemeenten terecht dat de Wmo veel breder is dan alleen de maatwerkvoorzieningen. Steeds meer gemeenten doen dan ook onderzoek bij bijvoorbeeld de ervaringen van cliënten met het wijkteam. Hoe ervaren de inwoners bijvoorbeeld het maken van een gezamenlijk plan? Zijn ze voldoende betrokken geweest bij dit plan? En hoe verliep de eventuele overdracht naar 2e lijnszorg? Sommige gemeenten hebben daarbij de scheiding tussen Jeugd en Wmo losgelaten en werken met integrale teams. Voor deze gemeenten bemoeilijkt een CEO voor alleen Wmo 2015. En ook de informele zorg door mantelzorgers en vrijwilligers vormt een belangrijk onderdeel van de Wmo.

Bovenstaande laat zien hoe belangrijk het is om heel helder te hebben op welke groep gemeenten zich in hun CEO richten, om te voorkomen dat je 'appels met peren vergelijkt'. De meeste gemeenten geven aan een aselechte steekproef te trekken onder de beschreven doelgroep. Sommigen geven daar een gedetailleerde beschrijving bij, anderen helemaal niet. Ook dit bemoeilijkt de vergelijking van antwoorden.

Onderzoeksmethode

We zien grote verschillen in de tijd en aandacht die gemeenten aan de uitvoering van het CEO besteden. Sommigen laten een onderzoek uitvoeren door een extern bureau. Anderen hebben een grote eigen onderzoeksafdeling en bij sommige gemeenten wordt het CEO door een interne onderzoeker of medewerker uitgevoerd en houden ze het bij de tien vragen, omdat die nu eenmaal verplicht zijn.

Bijna alle gemeenten (18) voeren momenteel het CEO uit aan de hand van een kwantitatief onderzoek. Dit bestaat uit de standaardvragenlijst met soms aanvullende vragen. Drie gemeenten gebruiken de verplichte vragenlijst niet en voeren een kwalitatief of mixed methodes onderzoek uit. Deze lichten ze uitgebreid toe in de rapportage. Zo werkt een van de gemeente met “het Vertelpunt vele handen”⁴. De insteek is op casusniveau waarbij alle gebruikers van het sociaal domein en hun naasten op elk moment in het proces dat ze doorlopen op hun manier hun ervaringen kunnen delen met de consultant of gezinscoach die als casemanager betrokken is. Andere kwalitatieve methodes die worden genoemd zijn klantreizen en spiegelgesprekken.

2.2 Uitkomsten van het CEO

Zowel in de gemeentelijke rapportage als in het huidige CEO staan de volgende drie thema's centraal:

- De toegang
- De kwaliteit
- Het effect van de ondersteuning

Binnen onze analyses hebben we gekeken of gemeenten in de rapportage iets zeggen over deze thema's en wat ze erover zeggen. Zoals eerder vermeld maakten de meeste gemeenten in deze 21 rapportages nog gebruik van de standaardvragenlijst, hierbij benoemen ze dat ze hier weinig substantiële informatie uit kunnen halen. Dit is terug te zien in de mate waarop het gemeenten lukt om duiding te geven aan de uitkomsten. Als gemeenten andere methoden gaan inzetten bij het uitvoeren van het CEO zal er waarschijnlijk meer duiding aan de uitkomsten gegeven kunnen worden.

Belangrijk om hier aan te geven is dat we bij deze analyses alleen hebben gekeken naar de tekstuele informatie die de gemeenten hebben ingevuld. Bij het stuk uitkomsten hebben sommige gemeenten alleen een figuur of tabel aangeleverd met daarin de antwoorden op de standaardvragen. Dit is de informatie die ook op waarstaatjegemeente.nl te vinden is.

We zien wederom een grote variatie in hoe de gemeenten de uitkomsten hebben aangeleverd. De gemeenten die de resultaten hebben gepresenteerd in een tabel of figuur (4 van de 21) laten alleen de kwantitatieve score op de standaardvragen zien, ze geven hierbij geen duiding. Andere gemeenten benoemen alleen een gemiddeld cijfer, sommige geven hierbij nog een tekstuele duiding. Weer andere gemeenten bieden een uitgebreidere uitleg waarin soms ook een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren of andere gemeenten.

Toegang

Binnen het thema toegang zien we dat 14 van de 21 gemeenten specifiek rapporteren over toegang. Waarom niet alle gemeenten over dit verplichte thema rapporteren is omdat het onderzoek nog loopt, ze alleen over alle resultaten in het algemeen rapporteren (*“De score op 9 vragen is goed”*) of *toegang niet hebben meegenomen in de uitvoering van het CEO*.

Bij de gemeenten die wel over toegang rapporteren komen vier onderwerpen relatief vaak voor, te weten: contact met de hulpverlener, wachttijsten/snelheid van de hulp, bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner en bekendheid met de voorzieningen.

De meeste gemeenten benoemen bij deze onderwerpen het percentage of cijfer dat uit het kwantitatieve onderzoek is gekomen.

“In onze gemeente weet 71% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag.”

Sommige gemeenten geven daarbij aan of ze dit een goed of slecht cijfer vinden. Slechts een enkeling geeft aan dat de cijfers oproepen tot acties.

“66% van de inwoners weten dat men gebruik kan maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit betekent dat 1/3 van de inwoners hier niet mee bekend is. Hier moet wellicht meer focus op gebracht worden.”

De paar gemeenten die een kwalitatief onderzoek hebben uitgevoerd geven meer duiding bij de antwoorden. Daarbij worden bijvoorbeeld ook verbeteruggesties genoemd, zoals snellere terugkoppeling over de status van een aanvraag, betere communicatie over wisseling of vervanging van hulpverleners, en betere bereikbaarheid en sneller reageren op vragen of klachten.

Kwaliteit

Het thema kwaliteit wordt door 10 van de 21 gemeenten benoemd in hun rapportage. Het is dan vooral een beoordeling van de kwaliteit in het algemeen. Sommige benoemen bijvoorbeeld ook de aansluiting tussen hulp en hulpvraag, maar dit zijn niet veel gemeenten. De kwaliteit geven gemeenten aan in percentages of cijfers. Soms met een duiding of ze dit hoog of laag vinden. Maar over het algemeen rapporteren gemeenten niet meer dan de informatie die nu staat op waarstaatjegemeente.nl.

De enkele gemeente die een (aanvullend) kwalitatief onderzoek heeft uitgevoerd geeft wat meer duiding over de kwaliteit van de ondersteuning. Kwaliteit is hier wel op een andere manier gemeten en daardoor niet direct vergelijkbaar met de kwaliteit die andere gemeenten op basis van vragenlijsten vaststellen. Zo gaat het in het onderstaande citaat over de kwaliteit van de dienstverlening van het wijkteam en dus niet over een maatwerkvoorziening:

“Over het algemeen zijn de gesproken inwoners heel tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ze van het wijkteam krijgen. Zo wordt er tijdens de spiegelgesprekken vaak genoemd dat inwoners niets kunnen bedenken wat beter had gekund.”

Effect

Effecten worden door 9 van de 21 gemeenten benoemd in de rapportage. Zij spreken over effect in het algemeen of specifiek over zelfredzaamheid en kwaliteit van leven. Deze onderwerpen komen beide uit de standaardvragenlijst. Ook bij de uitkomsten over de effecten zien we dat er cijfers en percentages worden benoemd. Sommige benoemen alleen dat het ‘hoger’ of ‘positiever’ is. Anderen geven een cijfermatige vergelijking met voorgaande jaren:

“Er zijn iets minder cliënten die menen dat ze dankzij de hulp kunnen doen wat ze willen dan in 2018, al is hun aandeel nog wel vergelijkbaar met dat in andere steden. In 2019 vond 75% dat de ondersteuning hen helpt om te doen wat ze willen, tegen 81% in 2018 en 83% in 2017.”

2.3 Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Naast de uitvoering van het CEO is het ook van belang om te weten wat gemeenten met de uitkomsten doen. De nieuwe opzet vraagt daarom om aan te geven met wie gemeenten de uitkomsten bespreken en welke acties daaruit volgen.

Met wie worden de uitkomsten besproken?

De rapportages laten een grote variatie zien aan groepen/individuen met wie de resultaten worden besproken, maar liefst 14 verschillende groepen. Binnen deze vraag zien we veel overeenkomsten tussen de gemeenten, er valt hier vrij gemakkelijk een rode draad uit te destilleren. Zo worden het college van B&W, beleidsmedewerkers en de gemeenteraad het meest genoemd.

Vervolgacties

De resultaten worden bijna altijd gedeeld in een rapportage. Veel gemeenten geven aan dat de uitkomsten kunnen leiden tot verbeteracties, maar deze acties worden lang niet altijd concreet benoemd. Enkelen noemen wel specifieke punten, zoals het gebruik van de uitkomsten voor de accountantscontrole. En een van de gemeenten doet specifiek onderzoek naar de cliënttevredenheid bij verschillende aanbieders, zodat zij aanbieders individueel kunnen aanspreken als dat nodig is.

De gemeenten die kwalitatief onderzoek doen geven aan dat dit vaak meer prikkelt om in gesprek te gaan met elkaar. Het wordt concreter en je krijgt meer gevoel bij de uitvoeringspraktijk en wat daar dan beter in kan. Zo zegt een van hen over de spiegelgesprekken met wijkteams:

“In plaats van 80% is tevreden, hoor je nu waarom mensen wel of niet tevreden zijn. Met emotie erbij. En ook al is het één individuele ervaring, het zet toch aan tot verandering. Het komt meer binnen. Je haalt meer op. Maar het is wel tijdsintensief.”

2.4 Reflectie op de gemeentelijke rapportage

Om een goede respons te krijgen en daadwerkelijk iets over de ca. 350 gemeenten te kunnen zeggen is een format nodig dat door zoveel mogelijk gemeenten wordt gedragen en tegelijkertijd eenduidige informatie oplevert voor het Rijk. Als we naar de opmerkingen van de gemeenten in deze pilot kijken, dan blijkt dat nog een lastige klus. De één vindt alles prima als het maar kort en handzaam is en de ander wil juist heel uitgebreide vergelijkingsinformatie en goede voorbeelden. We zetten hierbij de feedback van de gemeenten op het format van de nieuwe opzet systematisch op een rijtje.

Tijd

De meeste gemeenten kostte het zo'n 30 tot 60 minuten om het format in te vullen. Met uitschieters van 10 minuten tot 2,5 uur. Ongeveer een derde vond de tijd die eraan was besteed wel prima, vijf gemeenten vonden het echt veel. Daarbij waren sommigen van hen veel tijd kwijt aan het overzetten van informatie uit een bestaande rapportage.

“Dit koste veel tijd. Ik heb alleen een pdf bestand met de uitkomst van het onderzoek. Hierdoor moet alle informatie overgetypt worden, wat veel tijd kost. Daarnaast heb ik figuren en afbeeldingen die ik niet om kan zetten in tekst.”

“Ben er voor mijn gevoel veel tijd mee kwijt geweest omdat ik het lastig vind om de context over te brengen op dit papier.”

Slechts een enkele gemeente gaf aan dat het weinig tijd had gekost.

“We ervaren dit niet als ‘veel’ tijd. Het is reëel om deze tijd te vragen (dagdeel).”

Niveau van informatie

We hebben verschillende keren teruggelezen/teruggehoord dat het format niet helder was in het type informatie dat werd gevraagd. Zo dachten sommigen dat het ook over de CEO Jeugd ging. Anderen wisten niet of ze alleen cijfers moesten doorgeven of ook duiding.

“Doordat het mij niet altijd duidelijk was welke resultaten jullie graag terug zien, en hoe uitgebreid dit moet zijn kostte het mij wat langer dan nodig denk ik.”

“Ik wist bij uitkomsten niet goed waar je naar zocht. Ik heb alleen de bullets opgenomen die in de samenvatting stonden.”

“Met onduidelijkheid doel ik op de vorm dat dit terug gezien wil worden. Denken jullie aan uitgebreide grafieken? Een kort verbeterplan op de ontwikkelpunten? Hoeveel voorbeelden hebben jullie nodig?”

Toch geven de meeste gemeenten aan dat ze de essentie van hun onderzoek kwijt kunnen in het format. Enkelen pleiten wel voor een bepaalde standaardisering van antwoorden, zodat je toch nog kunt vergelijken.

“Misschien is het voor het landelijk beeld/benchmark goed om een aantal vaste kentallen of rapportcijfers te hanteren die een cijfermatig en onderling vergelijkbaar beeld geven m.b.t. cliënttevredenheid en doelbereik/effectiviteit van de zorg.”

Vorm van het format

Een aantal gemeenten geeft in het format aan dat ze het lastig vonden om in Word te werken. Ze zouden liever een digitaal formulier invullen. Ook tijdens de telefonische interviews bleek hier behoefte aan.

“Maak gewoon een invulbaar PDF-formulier of een online formulier of zo. Nu zit ik in Word te klooiën. Om mijn antwoorden onderscheidend te maken van de vragen heb ik maar cursief geschreven.”

Deze vorm zou ook de analyse van de rapporten ten goede komen, maar hier komen we in het deel 3 van deze rapportage op terug.

Wie moet het format invullen?

Verschillende onderzoekers van gemeenten die wij telefonisch spraken gaven aan dat ze het format nu zelf hebben ingevuld, omdat het als oefening bedoeld was. In het echt zullen zij eerst moeten overleggen met mensen van de beleidsafdeling. Het gaat in het

format immers niet alleen over de cijfers, maar ook om duiding en vervolgacties. Dit zal aan de ene kant meer tijd vragen. Aan de andere kant is het ook een kans om vanuit onderzoek en beleid door te praten over de resultaten. Op die manier gaan de resultaten wellicht ook binnen de gemeente meer leven.

Timing van het onderzoek

Een aantal gemeenten is aan het experimenteren met continu metingen. Dat maakt het lastig om op 1 moment terug te koppelen via het format.

“Eigenlijk wil je vaker uitkomsten en passend bij proces van de klant (na eerste contact met gemeente; vragenlijst 1 na X weken ontvangen ondersteuning vragenlijst 2), maar dat vraagt nogal wat.”

“Samen met collega Jeugd proces gestart om het CEO meer body te geven. Dat betekent dat we naar (een vorm van) continuïteitsonderzoek toe willen, dit in afstemming met het management. Het onderzoek moet immers aansluiten op de inrichting van de processen van de uitvoering. In de processen wordt waarschijnlijk in de nabije toekomst een vorm van nazorg ingevoerd. Voor Jeugd worden al de eerste stappen gezet. Wmo is in overweging.”

Enkele gemeenten geven aan dat er meerdere onderzoeken lopen naar tevredenheid binnen de Wmo. Bijvoorbeeld een apart onderzoek naar vervoer en eentje naar huis-houdelijke hulp. Die worden ook niet allemaal tegelijk uitgevoerd en niet door dezelfde partijen. Hoe krijg je dat allemaal bij elkaar in 1 formulier van 3 pagina's?

Bruikbaarheid van de rapportage voor de eigen gemeente

Verschillende gemeenten geven aan dat de rapportage wel zorgt voor reflectie, omdat het format vraagt naar duiding van de cijfers en vervolgacties.

“Het is wel treurig dat ik moeilijk kon aangeven wat er met het onderzoek is gedaan. Dat is confronterend. In die zin neem ik dat intern wel mee.”

“Wel merk ik dat dit format je aanzet tot reflectie en dwingt om tot de kern te komen, vooral de vragen over wat goed gaat en wat beter kan.”

Ook zeggen sommigen dat ze het format prima kunnen gebruiken om intern college en raad gebundeld te informeren over de diverse CEO's. De meesten geven echter aan dat ze deze rapportage puur voor het landelijk beeld invullen. Ze hebben hun eigen, uitgebreide rapportage waar ze mee aan de slag gaan.

“Het is andersom: deze rapportage is een afgeleide van de lokale rapportage. De lokale rapportage wordt gebruikt om mee te werken en van te leren.”

“Bouwstenen komen zeker overeen; maar de verdieping die we beschikbaar hebben en niet kwijt kunnen in deze rapportage is juist binnen de gemeente en in het gesprek met partners van grote meerwaarde.”

“Binnen onze gemeente maken we gebruik van de uitgebreide rapporten die BMC Onderzoek oplevert na afloop van de uitvoering van de CEO's. Naast een uitgebreide rapportage ontvangen we van BMC Onderzoek ook een factsheet tegen betaling. Het is fijn om beknopt alle belangrijke uitkomsten van het CEO in beeld te hebben. De rapportage en de factsheet worden gebruikt om zowel intern als extern mensen te informeren over de uitkomsten van het CEO.”

Leren van elkaar

Gemeenten willen het liefst leren van andere gemeenten rond onderzoeksmethodes. Welke vragen gebruiken andere gemeenten? Hoe bereiken zij alle cliënten? Wat zijn interessante kwalitatieve methodes?

“Ja interessant om te horen wat andere gemeenten doen. Hoe ze het aanpakken. Dat zet je aan het denken wat mogelijk is.”

Ze geven aan dat inhoudelijke uitkomsten zo afhankelijk zijn van de context van de specifieke gemeente, dat het lastiger is om op dat punt van elkaar te leren.

“Er wordt nu vooral gerapporteerd over de uitkomsten (inhoud), terwijl het vergelijken van een reflectie op de methodiek m.i. met name interessant kan zijn voor eventuele doorontwikkeling.”

Daarbij moeten we wel opmerken dat het format met name is ingevuld door onderzoekers van gemeenten. Het kan natuurlijk zijn dat beleidsmedewerkers meer behoefte hebben aan inhoudelijke uitwisseling. Maar ook dan blijft het argument staan dat gemeenten hun 'ondersteuningslandschap' heel verschillend hebben ingevuld en dat lessen niet één op één overdraagbaar zijn.

3 Concrete suggesties voor het vervolg

We begonnen dit verkennende onderzoek met een belangrijke vraag: *in hoeverre is het mogelijk om een landelijk beeld ('rode draden') te destilleren uit ca. 350 gemeentelijke rapportages van maximaal 3A4 over hun CEO Wmo 2015? Er is immers een wettelijke verplichting dat gemeenten zich met elkaar moeten kunnen vergelijken als het gaat om de cliënttevredenheid.*⁵

Daarbij is het allereerst goed om te specificeren wat we onder 'rode draden' en onder vergelijken verstaan. Als het gaat om een vergelijkbaar, landelijk beeld van de tevredenheid van cliënten van de Wmo, dan moeten we op basis van onze analyse vaststellen dat de huidige methode van kwantitatieve verzameling van gegevens via de verplichte vragenlijst het beste werkt. Door de gestandaardiseerde vragen en de strikte instructies rond doelgroep, steekproeftrekking en manier van afname (vast moment, op papier) zijn cijfers zeer vergelijkbaar. In paragraaf 3.1 doen we daarom suggesties om het huidige CEO toch in aangepaste vorm te behouden.

Naast de tevredenheid van cliënten kunnen 'rode draden' echter ook gaan over de manier waarop gemeenten hun CEO uitvoeren (onderzoeksmethoden), de knelpunten en successen die ze daarmee tegenkomen in de uitvoering van de Wmo en de manier waarop ze aan de slag gaan om hun beleid en uitvoering te verbeteren. Deze inzichten kunnen op zowel gemeentelijk als landelijke niveau oproepen tot actie en een stimulans zijn voor gemeenten om van elkaar te leren. De vergelijking op deze onderwerpen biedt gemeenten concrete handvatten om de kwaliteit van de ondersteuning binnen de Wmo daadwerkelijk te verbeteren. Om deze 'rode draden' straks makkelijk uit 350 rapportages te kunnen halen, doen we de suggestie om een digitale vragenlijst te ontwikkelen op basis van het format dat nu door 21 gemeenten is ingevuld. Deze vragenlijst werken we verder uit in paragraaf 3.2.

Om gemeenten zo goed mogelijk te ondersteunen en inspireren pleiten we daarnaast voor een belangrijke rol voor de VNG in de vorm van handreikingen en leerbijeenkomsten. Zie daarvoor paragraaf 3.3. In paragraaf 3.4 geven we een doorkijkje naar de toekomst: welke 'rode draden' zouden we over drie jaar kunnen beschrijven als de werkgroep besluit onze suggesties over te nemen?

3.1 Het huidige CEO in aangepaste vorm, naast de nieuwe opzet

In het voorgestelde nieuwe format zal de verplichting om de standaardvragenlijst te gebruiken vervallen. Een deel van de gemeenten zal de lijst misschien blijven gebruiken, maar er zal geen overzicht van de cijfers van de meerderheid van de gemeenten beschikbaar zijn op waarstaatjegemeente.nl. Er zijn wel plannen om de rapportages in een digitale database/website te verzamelen zodat gemeenten deze kunnen inkijken. Dit betekent wel dat er geen algemeen kwantitatief beeld over de cliëntervaring meer beschikbaar is en dat gemeenten zich op dit punt niet met elkaar en zichzelf in voorgaande jaren kunnen vergelijken.

Gemeenten willen vooral van elkaar leren als het gaat om onderzoeksmethoden echter blijkt er ook uit onze gesprekken met gemeenten dat een deel van hen de vergelijking tussen uitkomsten wel degelijk waardevol vindt. Niet jaarlijks, maar wel bijvoorbeeld één keer in de vier jaar. Zo kunnen de resultaten uit het onderzoek verbonden worden aan politieke ambities en daarmee meer waarde hebben voor beleid en uitvoering. Het onderzoek is zo ook minder belastend voor gemeenten én cliënten. Om de resultaten bruikbaar te maken raden we wel aan om in de verplichte vragenlijst dan in ieder geval onderscheid te maken tussen type voorzieningen. Ook zou het mooi zijn om een aantal vragen op te nemen over de 'vrij toegankelijke voorzieningen' om een completer beeld te krijgen. Er zal nog wel verder moeten worden uitgevraagd hoe groot het draagvlak voor een verplichte vragenlijst één keer in de vier jaar bij meerdere gemeenten.

⁵ Onze Minister draagt er zorg voor dat op basis van de door de gemeente verstrekte gegevens voor 1 januari van het jaar volgend op het in het tweede lid bedoelde tijdstip een rapportage wordt opgesteld en gepubliceerd waarin de gegevens van de gemeenten worden vergeleken. Art 2.5.1 Wmo 2015.

Het staat gemeenten dan, naast deze verplichting in de vier jaar, vrij om in de andere jaren hun eigen onderzoek vorm te geven, zoals ook beoogd met de nieuwe opzet van het CEO. Het nadeel hiervan is dat het belastend kan zijn voor de gemeenten om naast hun huidige CEO een keer in de vier jaar ook nog de standaardvragenlijst uit te zetten.

In verband met deze belasting is het ook mogelijk om de standaardvragenlijst bijvoorbeeld door het Sociaal Cultureel Planbureau uit te laten zetten onder een landelijke steekproef. Dit geeft een representatief, landelijk beeld van de cliëntervaring. De vergelijking tussen gemeenten komt wel te vervallen, omdat de aantallen per gemeente te klein zullen zijn om uitspraken per gemeente te doen.

3.2 Gemeentelijke rapportages in de vorm van een digitale vragenlijst

Of de standaardvragen één keer in de vier jaar verplicht blijven of niet, er is in ieder geval de ambitie om gemeenten meer vrijheid te geven in de vormgeving van hun CEO. Zoals eerder gesteld zien wij ook zeker mogelijkheden om vervolgens ‘rode draden’ uit de nieuwe opzet te halen, maar dan is het wel belangrijk om een en ander te standaardiseren.

We hebben daartoe alvast een voorzet gedaan om het format in Word te vertalen naar een digitale vragenlijst. Deze is hier te testen: <https://verwey-jonker.datacoll.nl/CEOWMO>. In bijlage 3 vinden jullie de word versie van deze lijst en in bijlage 4 een aantal screenshots van de digitale versie. We willen benadrukken dat deze lijst als inspiratie en denkrichting moet worden beschouwd. De antwoorden van de meerkeuzevragen hebben we in deze opzet gebaseerd op de codelijst vanuit ATLAS.Ti. Deze analyse is echter gebaseerd op ‘slechts’ 21 rapportages. We raden dan ook sterk aan om deze lijst verder door te ontwikkelen. Dit kan door de lijst door meer gemeenten te laten invullen en de ‘anders,nl’ categorie te analyseren op terugkerende thema’s. Deze thema’s kunnen vervolgens aan de antwoorden toegevoegd worden.

Een dergelijke vragenlijst biedt verschillende voordelen ten opzichte van het huidige Word format. We zetten deze hieronder op een rijtje.

Meer duidelijkheid voor de invuller

Voor de invuller biedt dit meer duidelijkheid over wat er precies moet worden ingevuld. Je kunt het niveau van informatie beter sturen. Gemeenten kunnen dan bijvoorbeeld geen figuren/grafieken plaatsen zoals nu gebeurt in het format. Je kunt ook makkelijk uitleg, voorbeelden op inspiratie toevoegen om de invuller nog beter mee te nemen.

We kunnen de invuller ook helpen met de duiding van gegevens. Door bijvoorbeeld op te nemen dat gemiddeld 75% van cliënten tevreden is. Dan hebben de gemeenten een soort gemiddelde om hun eigen gegevens tegen af te zetten.

Een van de aandachtspunten in de vragenlijst is dat voordat de antwoorden werkelijk verstuurd worden, de gemeenten de antwoorden kunnen downloaden. Zodat onderzoekers die de resultaten hebben ingevuld, daarover in gesprek kunnen met beleid om de rest van de velden in te vullen.

Snel kwantitatieve gegevens

De gegevens komen na het invullen in een databestand en kunnen daardoor meteen geanalyseerd worden, zonder dat de informatie eerst uit 350 word-documenten gehaald moet worden. Door gebruik van meerkeuzevragen kun je informatie beter structureren en kunnen aantallen met één druk op de knop uitgedraaid worden. Denk aan informatie als: ‘200 van de 350 maken gebruik van vragenlijsten voor hun CEO Wmo’ of ‘de helft van de gemeenten ziet vooral een effect op de kwaliteit van leven van mensen’. In paragraaf 3.4 geven we meer voorbeelden van deze ‘rode draden’.

Makkelijker koppelen t.b.v. leren

Op basis van type onderzoek en specifieke thema's kunnen gemeenten op deze manier makkelijk gekoppeld worden als ze van elkaar willen leren. Je kunt bijvoorbeeld alle gemeenten die klantreizen uitvoeren uit het bestand halen en een bijeenkomst of webinar voor deze groep organiseren. Maar je kunt ook gemeenten met elkaar verbinden die allemaal een knelpunt ervaren in de bekendheid van hun voorzieningen. We vragen aan het einde van de vragenlijst nu of gemeenten behoefte hebben om van anderen te leren en zo ja, op welk onderdeel/thema.

Mogelijkheid tot kwalitatieve verdieping

Naast meerkeuzenvragen is er ruimte voor open vragen in de online vragenlijst. Hierin kunnen resultaten van duiding worden voorzien en krijgen gemeenten de vrijheid om hun eigen onderzoek te beschrijven. De vraag is wel wat je vervolgens met deze ca 350 antwoorden wil doen. Hieronder gaan we in op de mogelijkheden om deze open antwoorden te analyseren.

Coderen met ATLAS.TI

Deze manier van analyseren biedt een compleet overzicht van de onderwerpen en thema's die in de open antwoorden worden besproken. Door de antwoorden te coderen kun je antwoorden kwantificeren. Tevens kun je daarna nagegaan wat er over bepaalde onderwerpen wordt gezegd en door welke gemeenten. Het nadeel aan deze methode is dat het een zeer arbeidsintensieve taak is. Na het opstellen van een eerste codelijst moet deze constant worden aangescherpt en moeten alle antwoorden handmatig worden gecodeerd. Bovendien is het de vraag of het überhaupt mogelijk is om op basis van de antwoorden een algemeen beeld te destilleren over de mate waarin cliënten Wmo in Nederland tevreden zijn. Zoals we in de analyse van de 21 rapporten al zagen zullen de manieren van onderzoek, meegenomen doelgroepen en beschrijvingen sterk uiteen lopen.

Een Word cloud

Dit is een zogenoemd woord web waarbij uit alle antwoorden op een open vraag samen een overzicht ontstaat van de meest gebruikte termen in deze antwoorden. Deze manier van analyseren is weinig werk en biedt vooral een eerste inzicht in de antwoorden op de vragen. Het is een snelle maar oppervlakkige manier van analyseren. Je zou het beeld wel kunnen gebruiken als start voor een gesprek met gemeenten om de termen verder te duiden. Zie hiernaast een voorbeeld op basis van de antwoorden van de 21 gemeenten over te uitkomsten rond Toegang. Het is mogelijk om bepaalde woorden te verwijderen zoals werkwoorden. Hierdoor kan er specifieker een snelle analyse gedaan worden.



Datamining

De methode werkt wel vooral als je heel duidelijk op zoek bent naar specifieke informatie. Een voorbeeld is bijvoorbeeld als je wil weten hoe vaak racisme voorkomt. Dan kun je naar allerlei racistische uitingen speuren in politiedossiers. Zie bijvoorbeeld deze rapportages in opdracht van de Anne Frank Stichting: <https://www.verwey-jonker.nl/publicaties/2018/zevende-rapportage-racisme-antisemitisme-en-extreemrechts-geweld-in-nederland>

Datamining werkt alleen bij een gestandaardiseerd format waarin de gegevens op een vastgestelde manier worden verwerkt. Dit hoeft niet per se kwantitatief te zijn, maar het moet wel eenduidig en door iedereen op dezelfde manier worden gedaan. Maar in deze gemeentelijke rapportages over het CEO wmo 2015 wil je in de open antwoorden juist open op zoek naar mogelijke rode lijnen en nieuwe inzichten. Daarom achten we deze methode -naast de intensiteit en kostbaarheid- niet passend bij het doel van de analyse.

De verschillende analysemethodes overziend is het goed om helder met elkaar te hebben waartoe de open antwoorden worden opgehaald. Welke informatie hoopt men eruit te halen? En staat deze informatie in verhouding tot de tijd en geld die het kost om de open antwoorden te analyseren? Wij adviseren om ze vooral te gebruiken om de gestandaardiseerde antwoorden aan te scherpen en aan te vullen.

3.3 Inspiratie en voorbeelden vanuit de VNG

Uit de telefonische interviews blijkt dat vrijwel alle gemeenten interesse hebben in goede voorbeelden en inspiratie vanuit de VNG. Bijvoorbeeld in de vorm van een handreiking, waarin voorbeeldvragen zijn opgenomen voor vragenlijsten, maar ook topiclijsten voor interviews en beschrijvingen van kwalitatieve methoden om het CEO vorm te geven. Deze inspiratie kan los verspreid worden, maar kan ook makkelijk aan de

verschillende onderdelen van de vragenlijst gekoppeld worden, zodat gemeenten naar behoefte kunnen doorklikken.

Het is ook interessant om in de digitale vragenlijst aan gemeenten te vragen of ze hun vragenlijsten of onderzoeksaanpakken willen delen met andere gemeenten. De VNG kan dan contact opnemen met de desbetreffende gemeenten en deze documenten dan gebruiken voor uitbreiding en verrijking van haar handreiking.

Gemeenten hebben ook interesse in fysieke bijeenkomsten of webinars waarin ze van elkaar kunnen leren als het gaat om verschillende onderzoeksmethodes. Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst zou de VNG deze bijeenkomsten eenvoudig kunnen organiseren.

3.4 Een doorkijkje naar de toekomst

De verschillende manieren waarop het CEO kan worden uitgevoerd en gerapporteerd zijn nog in ontwikkeling. In onze analyse van de 21 rapportages zagen we dat nu nog veel gemeenten gebruik maken van de standaardvragenlijst, maar als gemeenten meer ruimte krijgen schatten we in dat er een grote variëteit aan methodes gaat ontstaan. Denk aan klantreizen, casestudies, spiegelgesprekken, continu onderzoek (bijv. vragenlijsten bij intake en afronding), verzameling en analyse van gegevens per aanbieder etc. Deze verschillende methodes zullen allerlei resultaten en inzichten op diverse niveaus opleveren.

De digitale vragenlijst die er nu ligt zal dus de komende jaren aangescherpt en aangevuld moeten worden met nieuwe antwoordcategorieën op basis van wat gemeenten invullen bij anders, nl. We schatten in dat de vragenlijst over drie jaar aardig compleet is, waardoor de 'rode draden' snel geanalyseerd kunnen worden en beschreven in een toegankelijk rapport.

We geven hieronder een aantal voorbeelden van mogelijke passages in dat rapport:

“In 2023 maakte ongeveer de helft van de Nederlandse gemeenten gebruik van vragenlijsten om de tevredenheid van Wmo cliënten in kaart te brengen. Het overige deel zette een scala van kwalitatieve methodes in, waarbij met name klantreizen populair zijn. We zien wat dat betreft een verschuiving ten opzichte van de vorige twee jaren van vooral kwantitatief onderzoek, naar meer kwalitatieve methodes.”

“Gezien de belangstelling voor klantreizen organiseert de VNG begin 2024 een aantal webinars over deze methode, zodat gemeenten elkaar kunnen inspireren en van elkaar kunnen leren.”

“Als we kijken naar de toegang tot hulp binnen de Wmo, dan zien we dat gemeenten vooral knelpunten constateren rond de begeleiding door de hulpverlener en de mate waarin hulpverleners integraal werken. Dit is in lijn met voorgaande jaren. We zien een positieve ontwikkeling in de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Noemden vorig jaar nog 250 gemeenten dit als grootste knelpunt, nu zijn dit er nog 150.”

“Het overgrote deel van de gemeenten (300 van de 350) geeft aan dat de cliënten de kwaliteit van de ondersteuning positief waarderen. Zoals bekend halen sommige gemeenten deze informatie uit vragenlijsten, anderen gaan hierover in gesprek met hun cliënten door middel van (groeps)gesprekken. Cliënten zijn vooral tevreden over de aansluiting van de hulp op hun hulpvraag. Gemeenten rapporteren ook 30% minder klachten dan vorig jaar. Verbetering zien cliënten in de meeste gemeenten nog in de samenwerking tussen verschillende hulpverleners. Er is nog lang niet altijd sprake van 1 plan, 1 regisseur.”

“Bijna alle gemeenten (320 van de 350) geven aan dat het lastig is om de daadwerkelijke effecten van de ondersteuning in beeld te brengen. Zij geven dan ook aan dat ze op dit punt graag van andere gemeenten zouden willen leren. De gemeenten die dit naar eigen zeggen wel in beeld hebben maken vooral gebruik van gevalideerde vragenlijsten, die concepten als kwaliteit van leven operationaliseren. Zij nemen deze vragenlijsten meerdere keren in de tijd af om te zien of de hulp effect heeft op de scores.”

“We zien dat de resultaten van de CEO steeds vaker worden opgepakt. Vorig jaar gaf nog meer dan de helft van de gemeenten aan dat resultaten alleen werden gedeeld via rapportages of raadsinformatiebrieven. Dit jaar zijn dit er nog maar 150. De andere gemeenten gaan daadwerkelijk aan de slag met de resultaten, door middel van gesprekken met beleid en uitvoering. Zo’n 50 gemeenten zijn al gestart met concrete verbetertrajecten.”

Deze passages illustreren de ‘rode draden’ die met de nieuwe opzet beschreven kunnen worden in een landelijke rapportage over het CEO Wmo 2015. We kunnen ons ook goed voorstellen dat deze resultaten op den duur gekoppeld worden aan/ afgezet worden tegen het CEO Jeugd. Dat zou ook aansluiten bij de praktijk van gemeenten, waarin de ondersteuning steeds integraler wordt vormgegeven.

Bijlage 1: Beschrijving onderzoeksmethoden

De 21 gemeentelijke rapportages zijn geanalyseerd met twee verschillende methodes. Daarnaast zijn zes telefonische interviews gehouden.

ATLAS.ti

Met het analyseprogramma ATLAS.ti zijn de rapportages gecodeerd. Aan de hand van het format dat de gemeenten hebben ingevuld is er een eerste codelijst opgesteld en deze is tijdens de analyse aangevuld en aangescherpt. De volledige codelijst is in te zien in bijlage 2.

Met het coderen kijken we naar patronen en overeenkomsten in de rapportages.

Na het opstellen van de codelijst kost het analyseren van de eerste rapportages enige tijd. Dit is het moment dat er nieuwe codes bijkomen en de aanpak wordt aangescherpt. Naderhand is de codelijst (bijna) volledig en kost het de onderzoekers gemiddeld 10 minuten om een rapportage te coderen. Dit varieert van 5 minuten voor rapportages die alleen de standaardvragenlijst hebben gebruikt en kort en bondig hebben gerapporteerd. Voor rapportages waarbij er ook een aanvullend onderzoek is gedaan of aanvullende vragen zijn gesteld ligt de codeertijd rond de 15 minuten. Bij deze rapportages vraagt het van de codeerder om dieper in te gaan op de informatie en codes voor deze specifieke rapportages te genereren.

Na het coderen van alle rapportages kan er vanuit ATLAS.ti een uitdraai worden gemaakt, hierin staat aangegeven hoe vaak elke code voorkomt in de totale verzameling van rapportages. Daarnaast kan er een uitgebreide tabel worden gegenereerd waarin per code de tekst waar deze over gaat en de rapportage waar deze uit komt wordt weergegeven. Deze tabel wordt gebruikt om de informatie te duiden. Naast dat het belangrijk is om te weten welke onderwerpen veel worden benoemd in de rapportages is het goed om te kijken hoe deze worden benoemd. Het kan bijvoorbeeld dat er alleen een cijfer aan gehangen is maar ook dat er een uitleg of verklaring is gegeven.

Dossieronderzoek

Het dossieronderzoek is een manier om informatie te structureren en daarna te duiden in een format. Het is vooral bedoeld om informatie te categoriseren zodat het makkelijker wordt om deze te analyseren. Aan de hand van het gemeentelijke format is per vraag de informatie van alle rapportages onder elkaar gezet in een Excel format. Hiermee kan er per vraag in een oogopslag gekeken worden naar alle gegeven antwoorden.

Interviews

Als reflectie op het format zijn er zes telefonisch interviews met deelnemende gemeenten gevoerd. Van de 21 gemeenten die een rapportage hebben ingeleverd, gaven 2 gemeenten aan liever niet mee te werken aan een telefonisch interview. Uit de overige 19 gemeenten hebben we een selectie gemaakt, gebaseerd op grootte en inhoudelijke reactie op het format (positief/negatief). Tijdens het gesprek met de gemeenten vroegen we naar hun ervaringen met het invullen van het format. Welke verbeteringen zien zij nog? We koppelden ook onze eigen ervaringen terug en praatten door over de mogelijkheden om van andere gemeenten te leren. Waar is dan vooral behoefte aan?

Bijlage 2: ATLAS.Ti codes

Tabel 1. Codelijst ATLAS.Ti

Code	Aantal keer genoemd
Besproken met aanbieders	5
Besproken met adviesraad	3
Besproken met andere gemeenten	1
Besproken met beleidsmedewerkers	10
Besproken met cliënten	3
Besproken met college van B&W	13
Besproken met contractleveranciersmanagers	1
Besproken met de gemeenteraad	10
Besproken met MT Wmo/Wmo platform	4
Besproken met onderzoeksbureau	1
Besproken met uitvoerders	9
Besproken portefeuillehouder wmo	1
Besproken met kwaliteitsmedewerker	1
Besproken met O&S	1
Doel: input voor begroting	1
Doel: inzichten verkrijgen	15
Doel: Klanttevredenheid op een breed niveau	1
Doel: om van te leren	9
Doel: ontwikkeling t.o.v. voorgaande jaren	1
Doel: signaleren	2
Doel: verantwoording aan de raad	5
Doel: voldoen aan verplichting	8
Doelgroep: alle cliënten	12
Doelgroep: alle cliënten + specifieke aanvulling	2
Doelgroep: cliënten met huishoudelijke hulp	2

Code	Aantal keer genoemd
Doelgroep: cliënten met hulpvraag	1
Doelgroep: cliënten, resultaatgebieden, zorgaanbieders	1
Doelgroep: gebruikers sociaal domein	1
Effect: algemeen	7
Effect: deelname op maatschappij	1
Effect: kwaliteit van leven	6
Effect: voorzieningen	1
Effect: zelfredzaamheid	9
Kwaliteit: aansluiting hulp en hulpvraag	6
Kwaliteit: beoordeling kwaliteit	16
Kwaliteit: klacht indienen	1
Kwaliteit: maatwerk	1
Kwaliteit: samenwerking	2
Meegenomen in begroting	1
Meetmoment: continu	3
Meetmoment: eenmalig	13
Meetmoment: periodiek	1
Methode: Mixed methodes	3
Methode: narratieve methode	1
Methode: vragenlijsten	18
Overig: resultaten van onderzoek jeugd/participatie vermeld	3
Respons: cijfers	16
Resultaten vervanging bij ziekte	2
Resultaten: aanbieder	1
Resultaten: alleen algemeen	9

Code	Aantal keer genoemd
Resultaten: communicatie thuishulp	1
Resultaten: geen, onderzoek loopt nog	2
Resultaten: hulp in huishouding	2
Resultaten: Hulpmiddelen	1
Resultaten: Informele hulp	1
Resultaten: mantelzorg	1
Resultaten: moeilijk te duiden	1
Resultaten: ondersteuning sociaal team	2
Resultaten: plaatje/figuur met duiding	1
Resultaten: plaatje/figuur zonder duiding	2
Resultaten: tevredenheid	2
Steekproef: algemeen	1
Steekproef: alle cliënten	2
Steekproef: alle cliënten met uitzondering van	1
Steekproef: aselect	8
Steekproef: aselect met criteria	3
Steekproef: casusselectie	3
	2
Toegang: algemeen	1
Toegang: bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning	11
Toegang: bekendheid voorzieningen/ondersteuning	8
Toegang: contact met hulpverlener	11
Toegang: integraal werken	1
Toegang: samen een plan maken	2
Toegang: wachtlijsten/snelheid hulp	14
Toepassing uitkomsten: gebruikt voor waarstaatjegemeente.nl	1

Code	Aantal keer genoemd
Toepassing uitkomsten: Afspraken gemaakt over verbeterpunten	2
Toepassing uitkomsten: Cijfers vermelden in raadsmonitor	1
Toepassing uitkomsten: Gebruikt om te leren	1
Toepassing uitkomsten: gebruikt voor accountant controle	1
Toepassing uitkomsten: Gebruikt voor contractgesprekken	1
Toepassing uitkomsten: Gebruikt voor evaluatie	1
Toepassing uitkomsten: Gebruikt voor werken op casusniveau	1
Toepassing uitkomsten: Input voor beleidsontwikkeling	1
Toepassing uitkomsten: mogelijkheid tot verbeteracties	9
Toepassing uitkomsten: Opgenomen in raadsinformatiebrief	1
Toepassing uitkomsten: Rapportage	6
Toepassing uitkomsten: Resultaten gedeeld	3
Toepassing uitkomsten: vertaling naar praktijk	1
Vergelijking met andere gemeenten	7
Vergelijking t.o.v. voorgaande jaren	27
Verwijzing naar Waarstaatjegemeente.nl	2
Verwijzing: factsheet/rapportage	6
Vraagstelling: ervaringen ophalen	7
Vraagstelling: kwaliteit meten	1
Vraagstelling: om van te leren	3
Vraagstelling: ontwikkeling cliëntenervaring	2
Vraagstelling: standaard vragen	11
Vraagstelling: tevredenheid	2
Vragenlijsten: observaties	1
Vragenlijsten: standaard + aanvulling	6

Bijlage 3: Concept online vragenlijst

Deze vragenlijst is in te lezen in programma's, zoals Survalyzer.

Algemene informatie

Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over het onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

1. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.
2. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.
3. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek.

Gemeente *q1*

Naam invuller *q2*

Telefoonnummer *q3*

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek opgezet en uitgevoerd?

Wat was het doel van het onderzoek? *q4*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Voldoen aan landelijke verplichting
- ☐ Om van te leren
- ☐ Inzichten verkrijgen in de cliëntenervaring
- ☐ Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- ☐ Input voor begroting
- ☐ Verantwoording aan de raad
- ☐ Anders, namelijk_____

Wat zijn de onderzoeksvragen? *q5*

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt? *q6*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Standaardvragenlijst
- ☐ Standaardvragenlijst + aanvullende vragen
- ☐ Case interviews
- ☐ Groepsgesprekken
- ☐ Spiegelgesprekken
- ☐ Klantreizen
- ☐ Anders, namelijk_____

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

q7

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Alle cliënten Wmo
- ☐ Cliënten met huishoudelijke hulp
- ☐ Cliënten met een hulpvraag
- ☐ Gebruikers sociaal domein
- ☐ Zorgaanbieders
- ☐ Anders, namelijk_____

Hoe is de steekproef getrokken?

q8

- ☐ Er is geen steekproef getrokken, iedereen is aangeschreven
- ☐ Er is een aselechte steekproef getrokken
- ☐ Er is sprake van casusselectie
- ☐ Anders, namelijk_____

Lukt het om genoeg respondenten te bereiken (de gewenste respons)?

q9

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wanneer is er gemeten?

q10

- ☐ Eenmalig
- ☐ Continue
- ☐ Periodiek

Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek?

q11

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- ☐ Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Bekendheid voorzieningen/ondersteuning

- ☐ Contact met hulpverlener
- ☐ Integraal werken
- ☐ Samen een plan maken
- ☐ Wachlijsten/snelheid hulp
- ☐ Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot toegang?

q12

Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering?

q13

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning¹⁾
- ☐ Bekendheid voorzieningen/ondersteuning²⁾
- ☐ Contact met hulpverlener³⁾
- ☐ Integraal werken⁴⁾
- ☐ Samen een plan maken⁵⁾
- ☐ Wachlijsten/snelheid hulp⁶⁾
- ☐ Anders, namelijk⁷⁾_____

Welke aspecten van kwaliteit zijn er meegenomen in uw onderzoek?

q14

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
- ☐ Aansluiting hulp en hulpvraag
- ☐ Beoordeling kwaliteit
- ☐ Indienen van klachten
- ☐ Bieden van maatwerk
- ☐ Samenwerking
- ☐ Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot kwaliteit? **q15**

Op welke aspecten van kwaliteit ziet u ruimte voor verbetering? **q16**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Aansluiting hulp en hulpvraag⁸⁾
- ☐ Beoordeling kwaliteit⁹⁾
- ☐ Indienen van klachten¹⁰⁾
- ☐ Bieden van maatwerk¹¹⁾
- ☐ Samenwerking¹²⁾
- ☐ Anders, namelijk¹³⁾ _____

Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek? **q17**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- ☐ Deelname op maatschappij
- ☐ Kwaliteit van leven
- ☐ Voorzieningen
- ☐ Zelfredzaamheid
- ☐ Anders, namelijk _____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot effecten? **q18**

Op welke effecten ziet u ruimte voor verbetering? **q19**

- ☐ Deelname op maatschappij¹⁴⁾
- ☐ Kwaliteit van leven¹⁵⁾
- ☐ Voorzieningen¹⁶⁾
- ☐ Zelfredzaamheid¹⁷⁾
- ☐ Anders, namelijk¹⁸⁾ _____

Welke andere thema's zijn er meegenomen in uw onderzoek? **q20**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Geen
- ☐ Hulp in de huishouding
- ☐ Hulpmiddelen
- ☐ Informele hulp
- ☐ Mantelzorg
- ☐ Ondersteuning sociaal team
- ☐ Tevredenheid
- ☐ Anders, namelijk _____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot deze thema's? **q21**

Wat is gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

Met wie zijn/worden de uitkomsten besproken? **q22**

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Met aanbieders
- ☐ Met de adviesraad
- ☐ Met andere gemeenten
- ☐ Met beleidsmedewerkers
- ☐ Met cliënten
- ☐ Met het college van B&W
- ☐ Met contractleveranciersmanagers
- ☐ Met de gemeenteraad
- ☐ Met MT Wmo/Wmo platform
- ☐ Met onderzoeksbureaus
- ☐ Met uitvoerders
- ☐ Met portefeuillehouder Wmo

- ☐ Met kwaliteitsmedewerkers
- ☐ Met O&S
- ☐ Anders, namelijk_____

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?

q23

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Afspraken gemaakt over verbeterpunten
- ☐ Cijfers vermelden in raadsmonitor
- ☐ Gebruikt om te leren
- ☐ Gebruikt voor accountant controle
- ☐ Gebruikt voor contractgesprekken
- ☐ Gebruikt voor evaluatie
- ☐ Gebruikt voor werken op casusniveau
- ☐ Input voor beleidsontwikkeling
- ☐ Mogelijkheid tot verbeteracties
- ☐ Opgenomen in raadsinformatiebrief
- ☐ Rapportage/factsheet opgesteld
- ☐ Resultaten gedeeld
- ☐ Vertaling naar praktijk
- ☐ Anders, namelijk_____

Leren van elkaar

Wat zou u nog willen leren van andere gemeenten?

q24

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Onderzoeksmethoden
- ☐ Standaardvragenlijst¹⁹⁾
- ☐ Standaardvragenlijst + aanvullende vragen²⁰⁾
- ☐ Case interviews²¹⁾
- ☐ Groepsgesprekken²²⁾

- ☐ Spiegelgesprekken²³⁾
- ☐ Klantreizen²⁴⁾
- ☐ Bereik van respondenten
- ☐ Keuze voor het meetmoment
- ☐ Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van toegang
- ☐ Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van kwaliteit
- ☐ Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van effecten

Heeft u nog overige opmerkingen over het onderzoek?

q25

Heeft u een vragenlijst of een topiclijst die u zou willen delen met andere gemeenten.

Mogen wij hier contact met u over opnemen?

q26

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Bijlage 4: Screenshots van de concept digitale vragenlijst

Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over het onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

1. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek
2. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek
3. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Gemeente

Naam invuller

Telefoonnummer

Volgende

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek opgezet en uitgevoerd?

Wat was het doel van het onderzoek?

Meerdere antwoorden mogelijk.

☐ Voldoen aan landelijke verplichting

☐ Om van te leren

☐ Inzichten verkrijgen in de cliëntenervaring

☐ Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren

☐ Input voor begroting

☐ Verantwoording aan de raad

☐ Anders, namelijk

Wat zijn de onderzoeksvragen?

Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

Welke aspecten van *toegang* zijn er meegenomen in uw onderzoek?

Meerdere antwoorden mogelijk.

☐ Toegang is niet meegenomen in het onderzoek

☐ Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

☐ Bekendheid voorzieningen/ondersteuning

☐ Contact met hulpverlener

☐ Integraal werken

☐ Samen een plan maken

☐ Wachtlijsten/snelheid hulp

☐ Anders, namelijk

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot *toegang*?

Colofon

Opdrachtgever	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Auteurs	Drs. J. van den Toorn L.H.L. Reches, MSc Drs. B. Tierolf
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-94-6409-024-6

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2020.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Gemeenten doen elk jaar cliëntervaringsonderzoek (CEO) onder hun inwoners die gebruik maken van ondersteuning van de Wmo 2015 of Jeugdwet. De huidige gang van zaken stemt gemeenten niet tot tevredenheid, omdat de wijze waarop het CEO nu is ingericht gemeenten onvoldoende bruikbare sturingsinformatie oplevert. In een gezamenlijk ontwikkeltraject met de VNG, VWS en een aantal gemeenten is er een nieuwe aanpak ontworpen.

Het Verwey-Jonker Instituut is gevraagd om een eerste analyse uit te voeren over 21 gemeentelijke rapportages om antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre het met de nieuwe opzet inderdaad mogelijk is om een landelijk beeld te destilleren uit alle rapportages. In deze rapportage wordt er gereflecteerd op het huidige CEO, de eerste ervaringen met de nieuwe opzet van het CEO en worden er concrete suggesties gegeven voor de verdere door-ontwikkeling van het nieuwe CEO.