



Verantwoordingsjaar 2021

# Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Leyla Reches, Bas Tierolf, Amella Mesic, Micky Out



# Landelijke rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo



Verantwoordingsjaar 2021



Auteurs  
Leyla Rechtes  
Bas Tierolf  
Amella Mesic  
Micky Out



Utrecht, december 2021

# Inhoud

Inleiding	4
1 CEO Wmo ‘oude en nieuwe stijl’ en respons gemeenten	6
1.1. Korte beschrijving CEO Wmo ‘oude stijl’	6
1.2. Beschrijving CEO Wmo ‘nieuwe stijl’	6
1.3. Respons van gemeenten	8
2 Doel, opzet en uitvoering van het CEO Wmo	10
2.1. Doel en opzet CEO Wmo	10
2.2. Uitvoering en impact corona	11
2.3. Doelgroep en lokale respons	13
3 Uitkomsten van het CEO Wmo	15
3.1. Toegankelijkheid	15
3.2. Kwaliteit van de ondersteuning	17
3.3. Ervaren effect	18
3.4. Hoofduitkomsten CEO Wmo volgens gemeenten	20
3.5. Aanvullende elementen in het CEO Wmo	21
4 Rapportage en opvolging van de uitkomsten van het onderzoek	24
4.1. Opvolging van de uitkomsten	24
4.2. Rapportage en leren van elkaar	25
4.3. Reflectie op het rapportageformat	27
5 Samenvatting en conclusies	28

# Inleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder hun inwoners die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Wmo 2015. Voor de uitvoering van het CEO Wmo 2015 was het gebruik van een standaard vragenlijst voorgeschreven, bestaande uit tien vragen en mochten gemeenten deze aanvullen met eigen vragen en/of een aanvullend onderzoek. Deze gang van zaken stemde gemeenten niet tot tevredenheid, omdat de wijze waarop het CEO was ingericht gemeenten onvoldoende bruikbare sturingsinformatie opleverde. Gemeenten waren dan ook gebaat bij een ontwikkeltraject om tot een nieuwe manier van uitvoeren en rapporteren van het CEO Wmo te komen. In 2019 is er een gezamenlijk ontwikkeltraject gestart met de VNG, VWS, experts en een aantal gemeenten. Hierbij is een nieuwe aanpak ontworpen.

De nieuwe opzet van het CEO Wmo 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 op het leren en verbeteren. Anderzijds is het van belang dat er met de nieuwe opzet ook een landelijk beeld geschetst kan worden van de cliëntervaring Wmo. Voor het ministerie van VWS is dit van belang als 'systeemverantwoordelijke'. En voor gemeenten kan dit landelijke beeld tegelijkertijd een bron van inspiratie zijn bij het opzetten van een volgende cliëntervaringsonderzoek.

## 2021 als overgangsjaar

In 2020 heeft het Verwey-Jonker Instituut een eerste proefanalyse uitgevoerd over 21 gemeentelijke rapportages die in een nieuw ontwikkeld format waren aangeleverd. De belangrijkste vragen hierbij waren in hoeverre het mogelijk was om een landelijk beeld ('rode draden') te destilleren uit dit soort rapportages. En welke aanpassingen er nodig waren in het ontwikkelde format. In de rapportage heeft het Verwey-Jonker Instituut een voorzet gedaan voor een aangepast format bestaande uit een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve data.<sup>1</sup> De projectgroep (VNG, VWS, experts en een aantal gemeenten) hebben dit format verder ontwikkeld.<sup>2</sup> De rapportage CEO Wmo over 2020 is in het verantwoordingsjaar 2021 in de nieuwe stijl van start gegaan.

Gemeenten hebben in 2021 ook vrijheid gekregen in de inrichting en uitvoer van het CEO en worden hierbij op diverse manieren ondersteund, onder meer met een handreiking.<sup>3</sup> Voor 15 augustus 2021 konden alle gemeenten in het nieuwe rapportageformat rapporteren over de uitkomst van hun CEO.<sup>4</sup> Dit CEO - en daarmee de resultaten van deze landelijke rapportage - betreffen voor het overgrote deel nog de 'oude' manier van onderzoeken, met behulp van de vaste set van 10 vragen waarover vervolgens op de *nieuwe wijze* is gerapporteerd. Daarmee is 2021 een overgangsjaar. De verwachting is dat gemeenten de komende jaren steeds meer gebruik zullen maken van de flexibiliteit die zij hebben gekregen bij het inrichten en uitvoeren van het CEO.

1 Het CEO Wmo kan ook zo! - Verwey-Jonker Instituut ([verwey-jonker.nl](https://www.verwey-jonker.nl)).

2 Microsoft Word - Gemeentelijke rapportage versie 2.7 - 20 april 2021 - web.docx ([vng.nl](https://www.vng.nl)).

3 Cliëntervaringsonderzoek-wmo\_20211020\_def\_0.pdf ([vng.nl](https://www.vng.nl)).

4 Cliëntervaringsonderzoek Wmo kan vanaf 2021 anders | VNG.

Het rapportageformat is een ontwikkeltraject, naar aanleiding van de verkregen resultaten en input van gemeenten zal deze, mocht dat nodig zijn, worden aangescherpt.

In dit onderzoek analyseren we de gemeentelijke rapportages van het CEO Wmo van de gemeenten die hun onderzoeksresultaten voor de deadline van 15 augustus 2021 hebben aangeleverd en presenteren we de resultaten in deze landelijke rapportage. Deze landelijke rapportage is een beschrijving van de uitkomsten van de cliëntervaring Wmo over het jaar 2020. Gemeenten rapporteren over de ervaringen van cliënten en reflecteren zelf op de uitkomsten over hun gemeente. Dit verschaft het Rijk en gemeenten informatie over de staat van de cliëntervaring en op welke aspecten er volgens de rapporterende gemeenten nog aandacht nodig is. Daarnaast zal er in deze rapportage gereflecteerd worden op het nieuwe CEO Wmo ten behoeve van het verdere ontwikkeltraject.

De volgende doelen zijn in het onderzoek te onderscheiden:

1. Een landelijk beeld krijgen van de stand van zaken van cliëntervaring Wmo.
2. Een landelijk beeld krijgen van de ontwikkeling van het lokale cliëntervaringsonderzoek: welke typen CEO worden gedaan, welke tendensen; ook met het oog op de ontwikkeling van goede praktijken.
3. Gemeenten laten kennismaken met mogelijke andere vormen van CEO om zo aan te zetten tot eigenaarschap.
4. Het rapportageformat is een ontwikkeldocument. Het onderzoek biedt daarmee ook mogelijke verbeterpunten voor het format.

## Onderzoeksopzet

De gemeentelijke rapportages bevatten zowel kwantitatieve data als kwalitatieve gegevens. Van de enkel- en meerkeuzenvragen worden de data gepresenteerd in figuren en grafieken.

De gemeentelijke rapportages bevatten circa 10 open vragen. Deze vragen zijn bijvoorbeeld een toelichting op de resultaten of bevragen de gemeenten naar de belangrijkste conclusies die ze uit hun CEO halen. Voor deze open vragen is er een codelijst opgesteld die gaandeweg is aangescherpt en aangevuld. De resultaten worden in dit rapport samengevat en gepresenteerd. Bij verschillende vragen zijn enkele voorbeelden van antwoorden weergegeven.

## Leeswijzer

In Hoofdstuk 1 zal eerst een korte beschrijving worden gegeven van het CEO Wmo 'oude stijl' en zal het CEO Wmo 'nieuwe stijl' verder worden toegelicht. Dit hoofdstuk zal worden afgesloten met een overzicht van de gemeenten die het CEO over 2020 voor de deadline van 15 augustus 2021 hebben aangeleverd middels het nieuwe aanleverformat. In de verdere hoofdstukken worden de resultaten van de aangeleverde data van het CEO besproken. Hoofdstuk 2 gaat in op het doel, opzet en uitvoering van het CEO Wmo. In Hoofdstuk 3 zullen de belangrijkste inhoudelijke uitkomsten van het CEO worden gepresenteerd en hoofdstuk 4 beschrijft de manier waarop gemeenten rapporteren over de uitkomsten en een reflectie op het rapportageformat. In Hoofdstuk 5 worden de belangrijkste bevindingen en 'rode draden' samengevat.

# 1 CEO Wmo ‘oude en nieuwe stijl’ en respons gemeenten

## 1.1. Korte beschrijving CEO Wmo ‘oude stijl’

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 wordt (evenals het CEO Jeugd) sinds 2016 jaarlijks uitgevoerd door de gemeenten. Het uitvoeren van het onderzoek en het rapporteren van de resultaten is wettelijk verplicht. Voor de uitvoering van het CEO Wmo was een vragenlijst voorgeschreven, die mochten gemeenten eventueel aanvullen met eigen vragen en/of een aanvullend onderzoek.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo bestond uit 10 standaardvragen verdeeld over drie blokken:<sup>5</sup>

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

Daarbij werd er een uitgebreide instructie bijgevoegd waarin staat hoe de steekproef getrokken diende te worden en wanneer het onderzoek diende plaats te vinden in het licht van de wettelijke deadline van 1 juli voor het aanleveren van de resultaten. Gemeenten dienden deze resultaten aan te leveren bij

de door de Minister van VWS aangewezen instelling. De resultaten werden (na verificatie) vervolgens door deze instelling bij VNG Realisatie aangeleverd die deze publiceerde op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Hier was het mogelijk om een kwantitatieve vergelijking tussen gemeenten te maken en ook was een vergelijking over jaren mogelijk.

## 1.2. Beschrijving CEO Wmo ‘nieuwe stijl’

Vanaf 2016 hebben gemeenten het CEO uitgevoerd zoals hierboven beschreven. De huidige stand van zaken stemde gemeenten echter niet tot tevredenheid, omdat de wijze waarop het CEO was ingericht gemeenten onvoldoende bruikbare sturingsinformatie opleverde. Daarbij gaven gemeenten aan dat de cijfers die uit de standaard vragenlijst kwamen weliswaar waardevol waren om zich te vergelijken met andere gemeenten, maar dat deze zeer weinig verdiepende informatie opleverden. Zo was bijvoorbeeld onbekend over welke voorzieningen een cliënt tevreden was. Daarnaast konden de cijfers van de verschillende gemeenten niet een-op-een met elkaar vergeleken worden: elke gemeente had op een eigen manier de steekproef getrokken en de vragenlijst op een ander moment afgenomen.

Daarom is er een gezamenlijk ontwikkeltraject met de VNG, VWS en een aantal gemeenten gestart om een nieuwe aanpak te ontwerpen. Zoals in de inleiding is beschreven, is dit jaar een overgangsjaar waarin gemeenten het CEO Wmo voor het overgrote deel nog uitvoeren aan de hand van het CEO Wmo ‘oude stijl’ door middel van het gebruik van de voorgeschreven standaard vragenlijst, maar al rapporteren volgens het format van het CEO ‘nieuwe stijl’. De komende jaren zal het CEO ‘nieuwe stijl’, op basis van de door gemeenten opgedane bevindingen, verder door worden ontwikkeld en geoptimaliseerd.

<sup>5</sup> [https://vng.nl/sites/default/files/nieuws\\_attachments/2016/2016-321-verplichte-vragenlijst-clientervaringsonderzoek-ceo-wmo-2015-def.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/nieuws_attachments/2016/2016-321-verplichte-vragenlijst-clientervaringsonderzoek-ceo-wmo-2015-def.pdf).

De nieuwe opzet van het CEO Wmo is er enerzijds op gericht om gemeenten meer 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. Er is behoefte vanuit gemeenten om zelf het CEO Wmo in te richten en beter aan te laten sluiten bij de inwoners. Anderzijds is het een vereiste dat de nieuwe aanpak ook waardevolle informatie oplevert voor het Rijk. Voor het Ministerie van VWS is het 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.

Uitgangspunt bij het CEO Wmo 'nieuwe stijl' blijft het wettelijk kader. Hieronder valt de jaarlijkse verplichting om het CEO Wmo uit te voeren en voor de deadline van 1 juli de gegevens aan te leveren aan de Minister van VWS of een daartoe aangewezen instelling. Het onderzoek dient zich in ieder geval te richten op cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening (een algemene of maatwerkvoorziening) of op inwoners van wie de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning onderzocht is (zoals bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de Wmo 2015). Gemeenten maken daarbij voor de uitvoering van het CEO gebruik van een vragenlijst die ten minste ingaat op de drie hoofdthema's: toegankelijkheid, kwaliteit en effect.

Zoals beschreven blijven bepaalde zaken omtrent het CEO Wmo conform de 'oude stijl'. De veranderingen in het CEO Wmo 'nieuwe stijl' zijn eerder samengevat in acht uitgangspunten.<sup>6</sup>

1. **Moment** | Gemeenten verzamelen over elk kalenderjaar op tenminste één moment cliëntervaringen. Ze kunnen er ook voor kiezen dit vaker (periodiek) of continu te doen.
2. **Doelgroep** | Gemeenten kunnen kiezen voor welke doelgroep(en) van cliënten ze ervaringen verzamelen. In het 'CEO Wmo nieuwe stijl' is het expliciet mogelijk om meer gericht onderzoek te doen (bijvoorbeeld onder cliënten die gebruik maken van een bepaald type voorziening), zolang gemeenten maar onderzoek doen onder personen voor wie een ondersteuningsonderzoek is uitgevoerd of die gebruik maken van een algemene of maatwerkvoorziening.
3. **Thema's** | Het CEO Wmo moet dus altijd tenminste gaan over drie thema's: toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van ondersteuning én ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie. De keuze voor een bepaalde doelgroep kan echter tot gevolg hebben dat één van deze thema's minder aan bod komt.
4. **Methode** | Gemeenten kunnen kiezen voor andere onderzoeksmethoden (kwantitatieve dan wel kwalitatieve) dan de huidige standaard vragenlijst. Uitgangspunt is wel dat voor de uitvoering van het CEO Wmo een vragenlijst wordt gebruikt. Maar gemeenten zijn vrij om deze vragenlijst naar eigen inzicht in te richten zolang in de vragenlijst maar de drie voorgeschreven thema's (toegankelijkheid, kwaliteit en effect) aan bod komen.
5. **Handreiking 'Goed CEO doen'** | Iedereen is gebaat bij cliëntervaringsonderzoek van voldoende kwaliteit. Dat is vooral een verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. Ter ondersteuning hiervan komt er een handreiking 'Goed CEO doen'.
6. **Aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoek aanpakken** | Gemeenten dragen zelf een aantal goed bevonden, aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoeksaanpakken aan. Deze selectie wordt beoordeeld door enkele experts. Dit zal een doorgaand proces zijn, waardoor de set van aanbevelingswaardige instrumenten/onderzoeksaanpakken zich ontwikkelt. Gemeenten wordt Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 - op weg naar een nieuwe stijl pagina 3 aangeraden voor het CEO Wmo één

6 Microsoft Word - CEO Wmo nieuwe stijl achtergronddocument - 18 november 2020.docx (vng.nl).

van deze aanbevolen instrumenten/onderzoeksaanpakken te hanteren. Zij kunnen ook kiezen voor een ander instrument, mits ze zich houden aan de hier genoemde uitgangspunten en de criteria voor kwalitatief goed CEO.

7. **Gemeentelijke rapportage** | Gemeenten leveren jaarlijks de resultaten aan van hun CEO Wmo, aan de hand van een hiervoor ontwikkeld format voor gemeentelijke rapportage, met onder meer aandacht voor de opzet van het CEO en de opvolging van de CEO-resultaten.
8. **Landelijke analyse** | Het Ministerie van VWS laat elk jaar een landelijke analyse uitvoeren van de ontvangen gemeentelijke rapportages. Dit levert (inhoudelijke) 'rode draden' op t.b.v. een landelijk beeld van cliëntervaring. Van deze landelijke analyse wordt een rapportage opgesteld. Deze rapportage wordt openbaar gemaakt. Daarnaast worden de gemeentelijke rapportages ontsloten op een centrale website (al dan niet via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)) met een makkelijk doorzoekbare database.

### 1.3. Respons van gemeenten

In 2021 is voor het eerst gestart met het CEO Wmo 'nieuwe stijl'. Gemeenten leverden hun resultaten aan bij onderzoek- en adviesbureau Enneüs via <https://aanleveringwmo.nl>, door middel van het daartoe ontwikkelde rapportageformat. In totaal hebben 169 gemeenten (48% van alle gemeenten in Nederland) de resultaten van hun CEO Wmo over 2020 voor de deadline van 15 augustus 2021 aangeleverd. Een klein aantal gemeenten (14) geeft aan dat ze over 2020 geen CEO Wmo hebben uitgevoerd. Als toelichting waarom deze niet is uitgevoerd wordt vooral de overstap naar een nieuwe manier van meten genoemd. Deze ontwikkeling vergt wat tijd waardoor het CEO over 2020 niet is uitgevoerd of het te vroeg is om hierover te rapporteren. Daarnaast benoemen enkele gemeenten de coronacrisis waardoor het CEO Wmo niet is uitgevoerd. Dit verklaart deels waarom de respons gezien de wettelijke verplichting lager uitvalt dan verwacht. Binnen het onderzoek achten wij de respons van 48% representatief genoeg om een landelijke beeld te schetsen.

Tabel 1. Respons aanlevering onderzoeksresultaten CEO Wmo voor de deadline van 15 augustus 2021.

Status	Aantal gemeenten	Percentage
Afgerond	169	48%
CEO niet uitgevoerd	14	4%
CEO nog niet afgerond	74	21%
Geen reactie	95	27%
<b>Totaal</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>

Na de deadline hebben tot en met 25 november 2021 nog 59 gemeenten hun resultaten aangeleverd, dit brengt de voorlopige respons voor 2021 op 65%. Gemeenten hebben nog de mogelijkheid om tot het einde van 2021 de resultaten door middel van het rapportageformat aan te leveren via <https://aanleveringwmo.nl>. De resultaten aangeleverd na 15 augustus 2021 zijn niet meegenomen in deze landelijke rapportage. In voorgaande jaren is eveneens te zien dat de respons verschilt (tabel 2); in 2017 en 2018 was dit 67%, in 2019 is er een piek te zien met een respons van 87%. In 2020 is een daling te zien naar 59%. Deze daling is het gevolg van de uitbraak van de coronacrisis. Verschillende gemeenten hadden aangegeven dat het in deze crisistijd niet wenselijk en haalbaar was om het wettelijk verplichte CEO onder hun cliënten uit te voeren. Het ministerie van VWS heeft in april 2020 gemeenten per brief geïnformeerd dat daar uiteraard begrip voor was en dat vanwege de coronacrisis er ten aanzien van het CEO Wmo een flexibel beleid zou worden gehanteerd.

Tabel 2. Respons aanlevering onderzoeksresultaten CEO Wmo per jaar.

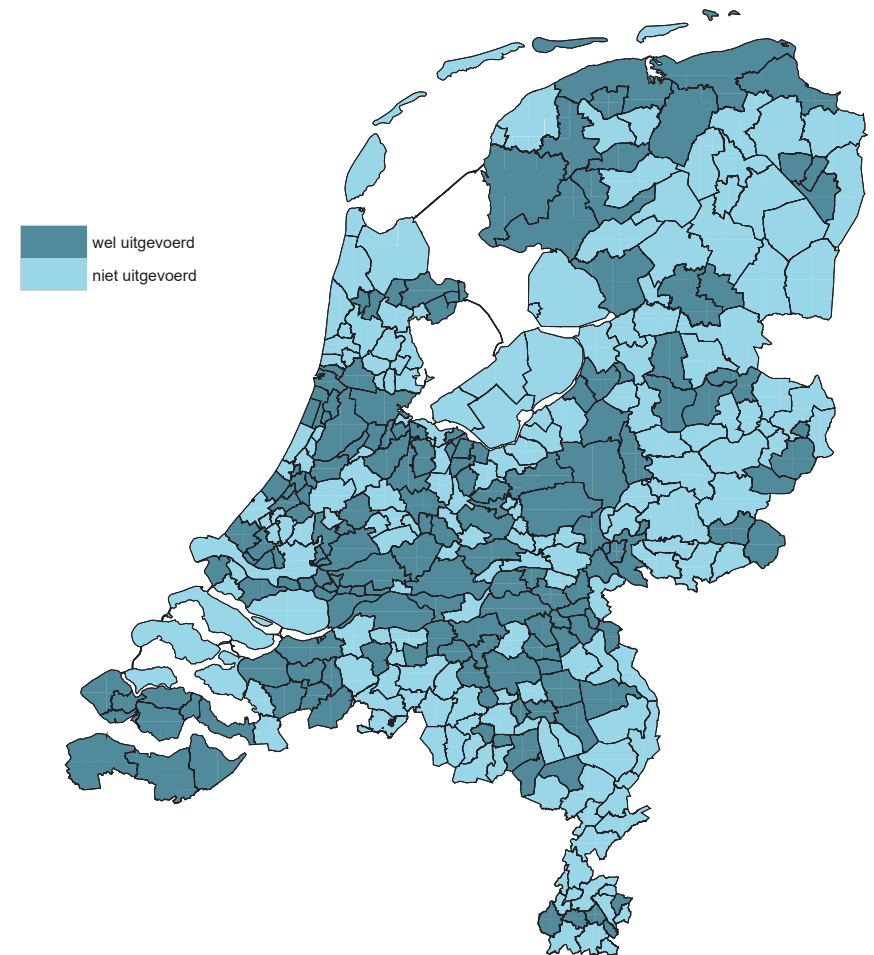
Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Gemeenten die hebben aangeleverd (%)	67%	67%	87%	59%	65%



Figuur 1 laat de spreiding zien van de 169 gemeenten die het CEO Wmo over 2020 voor 15 augustus 2021 hebben uitgevoerd en de resultaten hebben aangeleverd. Opvallend is dat vooral in de provincies Flevoland, Drenthe en Limburg het aantal gemeenten achterblijft vergeleken met de andere provincies.

Er is verder weinig verschil tussen wel en niet deelnemende gemeenten qua spreiding over het land, aantal inwoners en stedelijkheid. Het enige significante verschil werd gevonden ten aanzien van de bevolkingsdichtheid (het aantal inwoners per km<sup>2</sup>). Bij de gemeenten die wel hebben deelgenomen is de gemiddelde bevolkingsdichtheid 1040 inwoners per km<sup>2</sup> en bij de gemeenten die niet hebben deelgenomen is de gemiddelde bevolkingsdichtheid 754 inwoners per km<sup>2</sup>.

Figuur 1. Overzicht van gemeenten die het CEO Wmo over 2020 hebben uitgevoerd (N=352).



## 2 Doel, opzet en uitvoering van het CEO Wmo

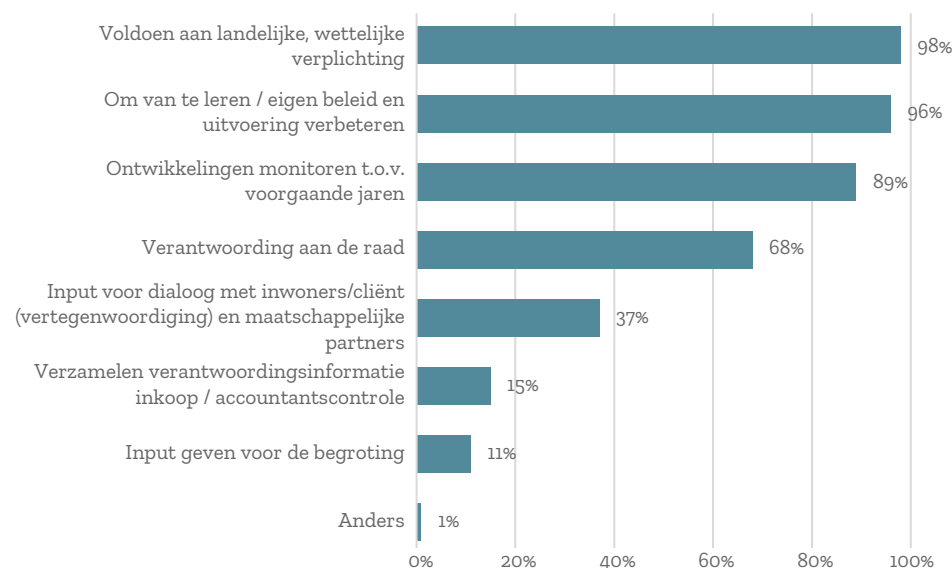
Om inzicht te krijgen in de uitvoering van het CEO Wmo 'nieuwe stijl' is aan gemeenten gevraagd wat het doel is van hun CEO, op welke manier het CEO is uitgevoerd en welke doelgroep aan het CEO heeft deelgenomen. De resultaten van deze vragen worden in dit hoofdstuk weergegeven voor de 169 gemeenten die een rapportage tijdig hebben aangeleverd.

### 2.1. Doel en opzet CEO Wmo

#### Doel CEO

In het format konden gemeenten aangeven wat het doel van het CEO in hun gemeente is. De gemeenten konden kiezen uit meerdere mogelijkheden. In figuur 2 is te zien dat bijna alle gemeenten het CEO uitvoeren om te voldoen aan de landelijke, wettelijke verplichting. Tegelijkertijd zeggen ook vrijwel alle gemeenten dat ze willen leren en het eigen beleid en de uitvoering willen verbeteren. Daarbij gebruikt een groot percentage van de deelnemende gemeenten het CEO om de ontwikkelingen over de jaren heen te monitoren (89%). Een kleiner percentage (68%) gebruikt de resultaten uit het CEO om verantwoording af te leggen aan de gemeenteraad. Verder wordt het CEO door 37% van de gemeenten ook gebruikt als input voor een dialoog met inwoners en maatschappelijke partners. Duidelijk minder vaak wordt het CEO gebruikt voor accountantscontrole en input voor de begroting.

Figuur 2. Wat was het doel van het CEO? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).



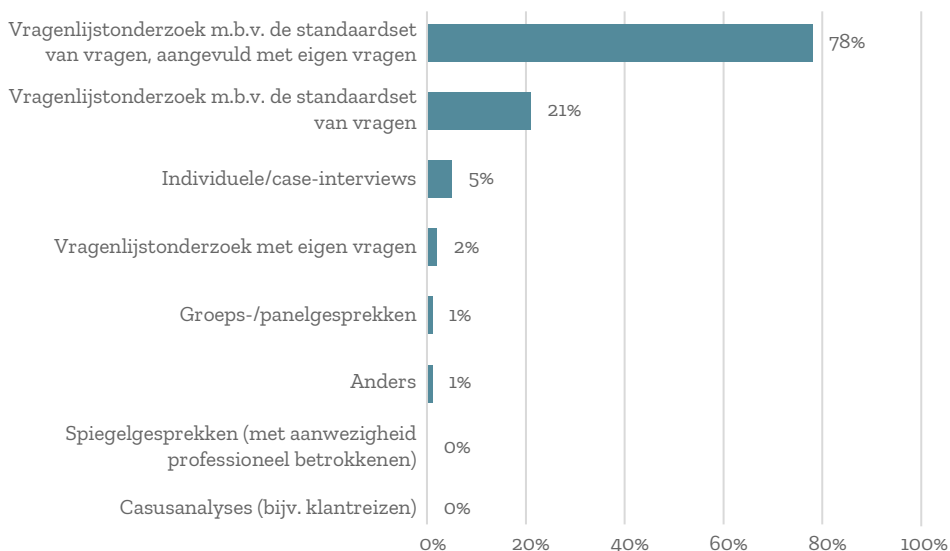
#### Opzet CEO

Gemeenten werd gevraagd hoeveel CEO's ze uitvoeren en welke onderzoeksmethode zij gebruiken om de CEO's uit te zetten. Van de deelnemende gemeenten voert bijna 90% één CEO Wmo uit. Slechts 8% van de gemeenten voert naast het hoofd-CEO nog aanvullend een aantal kleine onderzoeken uit en slechts 2% voert meerdere gelijkwaardige CEO's uit.

Verder is aan de gemeenten gevraagd welke onderzoeksmethode zij toepassen om hun CEO af te nemen. Gemeenten konden bij deze gesloten vraag in de vragenlijst meerdere mogelijkheden aangeven. Bij het uitvoeren van het CEO gebruiken vrijwel alle gemeenten een vragenlijst met de gebruikelijke standaardset van vragen voor het CEO (98%). Dit is niet verassend aangezien in 2020 het gebruik van de standaard vragenlijst met 10 vragen nog was

voorgeschreven. De verwachting is dat de aankomende jaren gemeenten het CEO Wmo gaan doorontwikkelen en er minder gebruik (of in een aangepaste vorm) zal worden gemaakt van de standaardset vragen.

Figuur 3. Welke onderzoeksmethode(n) zijn gebruikt? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



Uit de open antwoorden, waar gemeenten een toelichting konden geven op hun gebruikte onderzoeksmethode, blijkt dat enkele gemeenten (3) die de standaardset vragen gebruiken, de vragen anders formuleert zodat deze beter aansluiten bij de doelgroep. Verder blijkt uit de resultaten van de gesloten vraag dat 78% van alle gemeenten die de standaardset vragen gebruikt, deze set aanvult met eigen vragen. Zo geeft een kleine groep van 19 gemeenten als toelichting dat zij aanvullende vragen toevoegen, bijvoorbeeld op het gebied van cliëntondersteuning, mantelzorg, dienstverlening, eenzaamheid, huishoudelijke verzorging, individuele voorziening, het keukentafelgesprek, de maatwerkvoorziening, het sociale netwerk van de cliënt en voorliggende voorzieningen.

Verder hebben een aantal gemeenten ook vragen toegevoegd over de impact van de coronacrisis op (de dienstverlening van) cliënten.

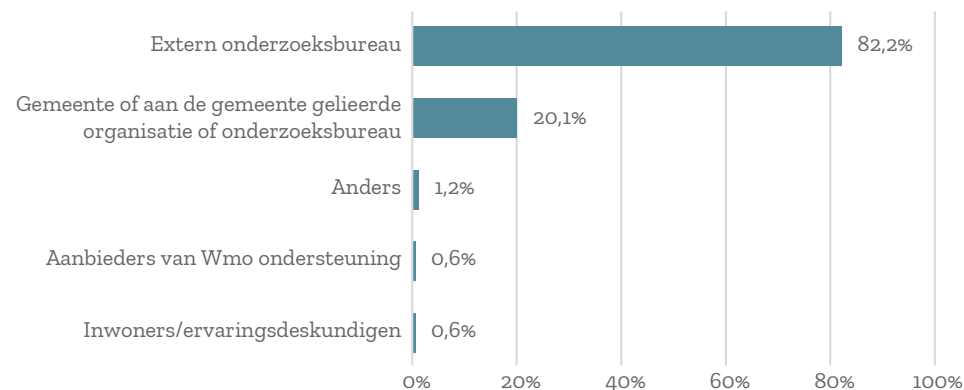
Naast vragenlijsten maken sommige gemeenten gebruik van een aantal andere methoden. Zo zet een klein percentage van de gemeenten nu al interviews, casestudy's en panelgesprekken in voor hun CEO. Dit gebruiken gemeenten meestal als aanvulling op het vragenlijstonderzoek, een enkele gemeente voert geen vragenlijstonderzoek uit maar voert het CEO uit aan de hand van interviews.

## 2.2. Uitvoering en impact corona

### Uitvoering CEO

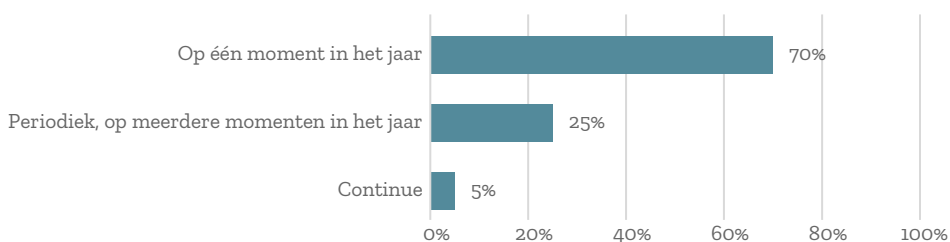
Uit figuur 4 blijkt dat bij verreweg de meeste gemeenten (82%) het CEO wordt uitgevoerd door een extern bureau. Slechts bij 20% van de gemeenten wordt het CEO door de gemeente zelf of door een gelieerd onderzoeksbureau uitgevoerd.

Figuur 4. Welke partij heeft het CEO Wmo uitgevoerd? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



De meeste gemeenten (70%) hebben het CEO op een vast moment in het jaar uitgevoerd. Een kwart (25%) doet dit op meerdere vaste momenten in het jaar. Een klein aantal gemeenten (9) kiest voor continue metingen (figuur 5).

Figuur 5. Wanneer is er gemeten? (N=169).



#### Impact corona bij de uitvoering van CEO

Zoals hiervoor aangegeven hebben sommige gemeenten extra vragen over de coronacrisis opgenomen in de vragenlijst. Daarnaast kan de coronacrisis een impact hebben op de resultaten van de vragenlijst: door de coronacrisis moesten zorg- en dienstverlening soms worden aangepast. De gemeenten is gevraagd in hoeverre de coronacrisis inderdaad een impact had op de uitvoering en uitkomsten van hun CEO.

Van de 130 gemeenten die deze open vraag invulden, gaven 62 (48%) gemeenten aan dat de coronacrisis géén impact had op de uitvoering en uitkomsten van het CEO. Bijna een derde van de gemeenten die deze vraag invulden, geeft aan dat de resultaten van het CEO mogelijk beïnvloed zijn door de coronacrisis. Dat heeft vaak te maken met de aangepaste dienstverlening n.a.v. de coronacrisis.

Zo geeft een gemeente aan:

*“Door de coronapandemie is de dienstverlening er anders uit gaan zien, maar dit heeft (gelukkig) beperkte invloed gehad op de resultaten. Zo verliep het contact met klanten gedurende de coronapandemie voor een langere periode moeizamer. Omdat huisbezoeken niet meer plaats mochten vinden, is het contact veelal telefonisch verlopen. Daarnaast zaten mensen vaker en langer thuis waardoor zij überhaupt minder hebben kunnen participeren en hulp hebben kunnen ontvangen. Dit heeft mogelijk invloed gehad op het ervaren effect van de dienstverlening.”*

Een aantal gemeenten (18 van de 130 ofwel 14%) geven aan dat zij extra vragen hebben toegevoegd in hun CEO over de impact van corona op hun cliënten.

Enkele gemeenten maken de inschatting dat de coronacrisis invloed heeft gehad op de respons. De manier waarop die invloed zou hebben plaatsgevonden verschilt. Zo geeft één gemeente aan dat de lockdown mogelijk leidde tot een hogere respons. Andere gemeenten geven juist aan dat ze inschatten dat hun respons is gedaald door de coronacrisis. Een verklaring daarvoor geven de gemeenten niet, behalve één gemeente. Zij geeft aan:

*“Aan cliënten is gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen. Niet alle cliënten zijn evenveel digitaal vaardig. Door corona konden cliënten moeilijker hulp vragen aan anderen hiervoor.”*

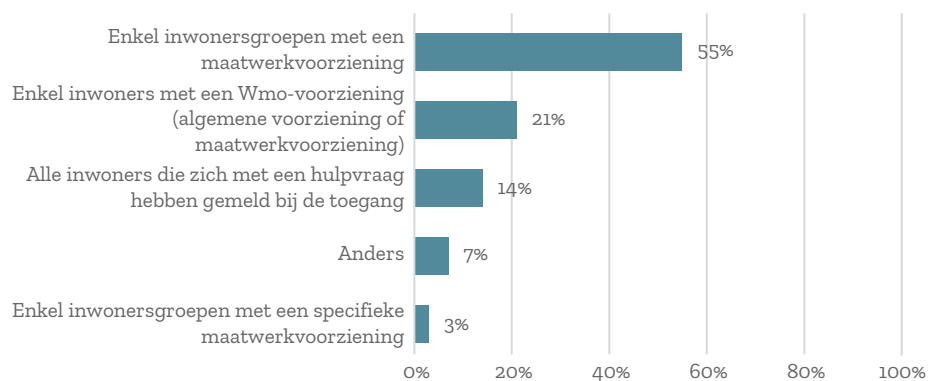
## 2.3. Doelgroep en lokale respons

### Doelgroep

Wanneer we de doelgroepen bekijken die zijn meegenomen in het onderzoek zien we dat inwonersgroepen met een (specifieke) maatwerkvoorziening het vaakst zijn meegenomen in het onderzoek, namelijk bij 58% van de gemeenten. In 21% van de gemeenten zijn enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening óf maatwerkvoorziening), en bij 14% van de gemeenten zijn alle inwoners die zich hebben gemeld met een hulpvraag meegenomen in het onderzoek.

Bij deze vraag is door 7% van de gemeenten een andere doelgroep aangegeven, deze bestond onder andere uit: alle inwoners die een aanvraag hebben gedaan voor hulp en ondersteuning, inwoners met een nieuwe indicatie of inwoners vanuit de basiszorg.

Figuur 6. Welke doelgroep(en) is/zijn er meegenomen in het onderzoek? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).



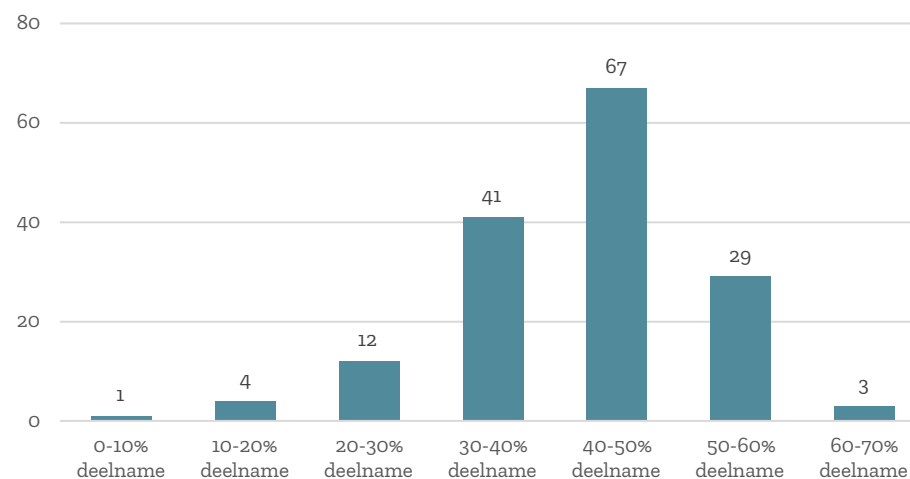
Voor het trekken van de steekproef heeft bijna de helft van de gemeenten (47%) gekozen om een aselechte (willekeurige) steekproef te trekken. 39% van de gemeenten hebben geen steekproef getrokken, deze gemeenten hebben

elke inwoner uit de doelgroep benaderd voor het CEO. Een klein deel (4%) heeft ervoor gekozen om casussen te selecteren (gestratificeerde steekproef). Bij het uitzetten van het CEO worden de meeste mensen benaderd via een brief (93%), daarbij verstuurd 16% van de gemeente (ook) een digitale uitnodiging. Een klein aantal gemeenten belt (10%) of nodigt de deelnemers mondeling uit om deel te nemen. Daarbij is er één gemeenten die deelnemers uitnodigt tijdens de uitvoering van ondersteuningsactiviteiten.

### Respons

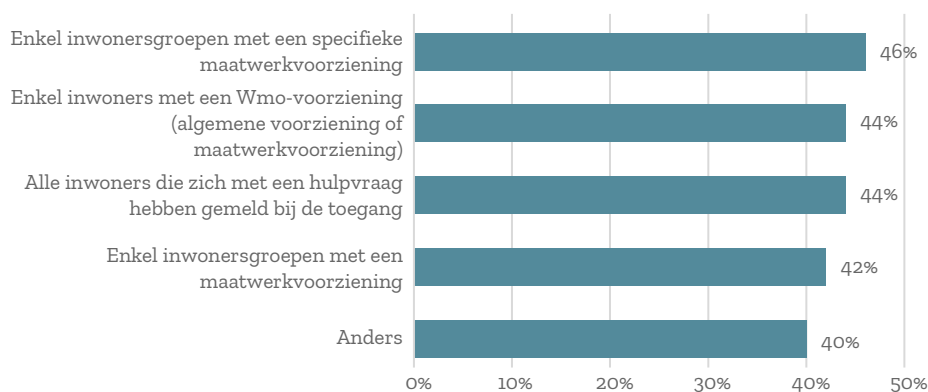
Aan de gemeenten is gevraagd hoeveel inwoners ze hebben benaderd om deel te nemen aan het CEO en hoeveel inwoners werkelijk hebben deelgenomen. Aan de hand van deze twee gegevens is het responspercentage voor elke gemeenten berekend. Het responspercentage in het algemeen laat een grote spreiding zijn, waarbij een percentage tussen 40% en 50% het meest wordt genoemd. Bij 20% van de gemeenten zien we een hogere respons dan 50% en bij 12% van de gemeenten een lagere respons dan 30%. Op 6 gemeenten na beoordelen de gemeenten hun respons als ruim voldoende/voldoende.

Figuur 7. Responspercentage (N=157).



Onder de verschillende doelgroepen zien we weinig verschil in respons, overal tussen 40% en 46%.

Figuur 8. Responspercentage naar doelgroep (N=169).



We vroegen gemeenten om advies te geven aan andere gemeenten voor het verhogen van hun respons van het CEO. 108 van de deelnemende gemeenten gaven antwoord op deze vraag. Een kwart van deze gemeenten geeft aan dat de mogelijkheid om de vragenlijst zowel schriftelijk als online in te laten vullen, de respons kan verhogen. Tevens zou de respons verhoogd kunnen worden door cliënten die na verloop van tijd de vragenlijst nog niet hebben ingevuld, een herinnering te sturen of hen na te bellen met de vraag of zij de vragenlijst alsnog kunnen invullen. Ook de continuïteit van het meten kan een effect hebben volgens bijna een vijfde van de gemeenten. Zo geeft een gemeente aan:

*“Voer meerdere metingen per jaar uit voor het CEO Wmo. Dit komt de respons ten goede en vermindert vragen doordat ervaringen nog vers(er) in het geheugen liggen dan wanneer op één moment na afloop van het betreffende jaar wordt gemeten.”*

Naast bovenstaande adviezen, die vaker worden genoemd door verschillende gemeenten, zijn er nog een aantal andere tips die worden gegeven door enkele gemeenten:

- Besteed aandacht aan het selecteren van de doelgroep (dus selecteer bijvoorbeeld alleen inwoners die het afgelopen jaar een Wmo-voorziening hebben aangevraagd of hebben gekregen).
- Stel een goede (gemeentelijke) uitnodigingsbrief op voor de doelgroep (met een persoonlijke benadering).
- Geef een beloning of cadeaubon aan de mensen die de vragenlijst invullen.
- Stel een korte maar duidelijke vragenlijst op.
- Trek een grote steekproef.
- Benadruk het belang van CEO bij aanbieders.
- Benadruk het belang van CEO bij de doelgroep.

# 3 Uitkomsten van het CEO Wmo

Bij het CEO Wmo staan de thema's toegankelijkheid (contact), kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid en participatie centraal. Deze drie thema's moeten dan ook worden uitgevraagd binnen het CEO. Gemeenten zijn vrij in welke aspecten er per thema worden meegenomen. Daarnaast is het mogelijk om aanvullende thema's mee te nemen in het onderzoek. In dit hoofdstuk zullen de uitkomsten van het CEO voor de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en effect worden beschreven. Per thema zijn aan de gemeenten drie vragen gesteld:

- Welke aspecten van het betreffende thema gemeenten hebben meegenomen in het onderzoek.
- Op welke aspecten van het betreffende thema gemeenten ruimte zien voor verbetering.
- De optie om een toelichting te geven.

Daarnaast zullen de andere onderwerpen waarop gemeenten hun cliënten hebben bevraagd, worden gepresenteerd.

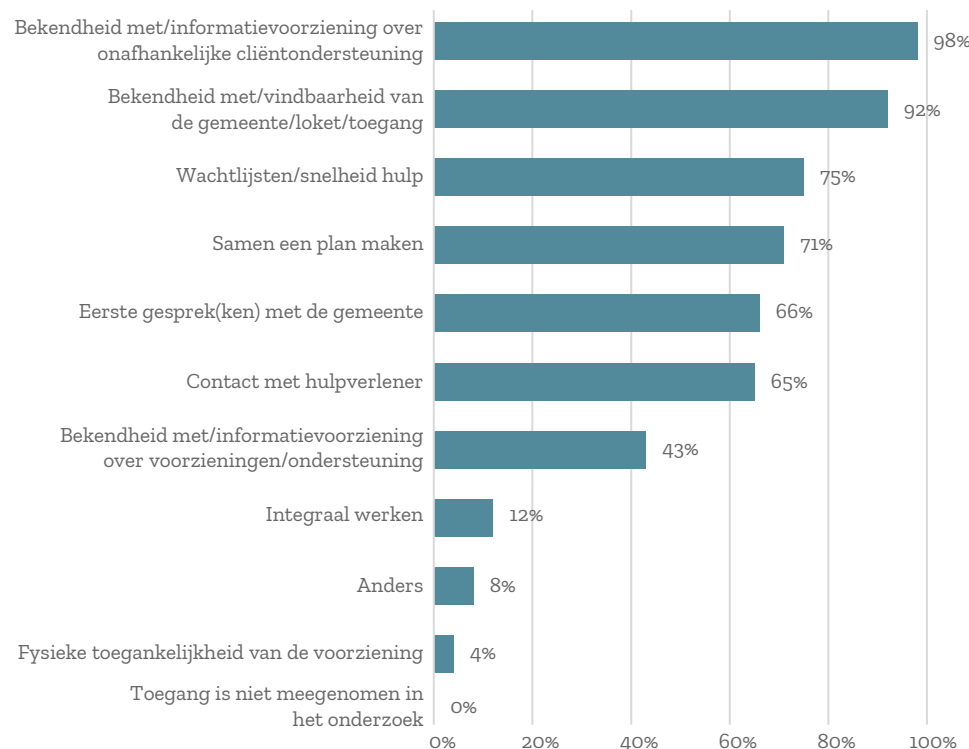
## 3.1. Toegankelijkheid

Alle 169 gemeenten hebben in hun CEO tenminste één aspect van toegankelijkheid meegenomen. Wanneer we kijken naar de verschillende aspecten van toegankelijkheid die zijn meegenomen in het onderzoek, blijkt dat bij vrijwel alle gemeenten de informatievoorziening over de onafhankelijke cliënt-ondersteuning is meegenomen (98%). Ook de bekendheid/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang is bijna altijd meegenomen (92%). Daarnaast worden

de wachtlijsten, samen een plan maken, eerste gesprek met de gemeente en het contact met de hulpverlener veel genoemd (65% - 75%). Dit zijn dan ook de aspecten die in de standaardset van vragen worden bevraagd. Zoals in paragraaf 2.1 is beschreven, gebruikten voor het CEO Wmo over 2020 bijna alle gemeenten de standaardvragenlijst (met of zonder aanvullingen).

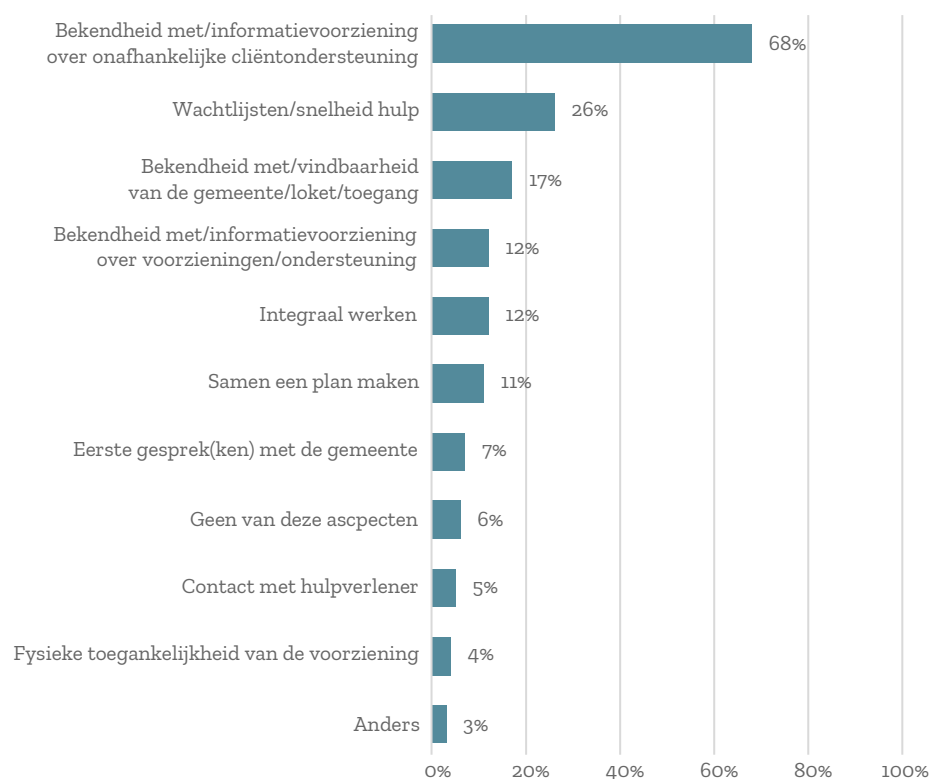
8% van de gemeenten heeft nog een ander aspect van toegankelijkheid aangegeven waarop cliënten zijn bevraagd, namelijk: bejegening door gemeentemedewerkers, bekendheid met het abonnementstarief en bereikbaarheid van de gemeente gedurende de coronacrisis.

Figuur 9. Welke aspecten van toegankelijkheid zijn meegenomen in het onderzoek? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



De gemeenten konden ook aangeven op welke aspecten van toegankelijkheid ze ruimte voor verbetering zien. Hier springt één onderdeel er duidelijk uit: dat betreft de bekendheid met/informatievoorziening over de onafhankelijke cliëntondersteuning. 68% van de gemeenten geeft aan dat op dit aspect van de toegankelijkheid ruimte is voor verbetering. Ruim een kwart van de gemeenten geeft aan dat verbetering mogelijk is ten aanzien van de wachtlijsten/snelheid van de hulp. De andere aspecten worden minder genoemd. Overigens geeft 6% van de gemeenten aan dat op ze op geen van de aspecten ruimte voor verbetering zien.

Figuur 10. Op welke aspecten van toegankelijkheid zien gemeenten ruimte voor verbetering? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).



Gemeenten konden een toelichting geven op de vraag op welke aspecten van toegankelijkheid ze ruimte voor verbetering zien, 83 gemeenten hebben dit gedaan. De antwoorden gaan voornamelijk in op de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (benoemd door 53 gemeenten). Zo geven gemeenten een cijfermatige toelichting waarom ze dit als een verbeterpunt zien. Ook al zien sommige gemeenten wel een stijging van de bekendheid, deze is naar hun mening nog steeds te laag:

*“49% wist van een cliëntondersteuner af (dit is meer dan vorig jaar), maar zit nog steeds verbetering in.”*

*“Slechts 32% van de cliënten wist dat hij/zij gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is t.o.v. 2019 een verbetering van 1%, maar nog steeds laag.”*

Sommige gemeenten geven aan dat er al concrete plannen gemaakt zijn om de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten:

*“Slechts een derde is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. We gaan onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) meer onder de aandacht brengen middels het koploperprogramma Onafhankelijke Cliëntondersteuning waar onze gemeente aan deelneemt.”*

Enkele gemeenten vragen zich af of er wel behoefte is aan de onafhankelijke cliëntondersteuning:

*“Ondanks brede en continue communicatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt de bekendheid al jaren laag te zijn. Dit is een beeld wat landelijk herkend wordt. Dit kan komen doordat een grote groep inwoners geen gebruik maakt van deze ondersteuning. Deze groep inwoners heeft geen ondersteuning nodig, laat zich ondersteunen door naasten of maakt gebruik van de reguliere ondersteuning vanuit de Wijkwijzer en Wijkteams.”*



Een ander aspect wat door enkele gemeenten wordt benoemd zijn de wachttijden. De ervaring van cliënten als het gaat om de snelheid van de geboden hulp blijft voor een deel van de gemeenten een belangrijk aandachtspunt.

*“De tevredenheid over de snelheid is iets afgenomen. Corona speelt hierin een rol, maar wordt dit jaar ook verder actie op snelheid ondernomen. We blijven dit volgen.”*

Ook op de andere aspecten van toegankelijkheid blijven gemeenten kritisch. Zo benoemen enkele gemeenten als voorbeeld dat ze het belangrijk vinden dat ondanks dat de vindbaarheid van de gemeente/loket al vrij hoog is, ze hier toch aandacht aan willen blijven besteden.

*“De score van 78% is positief, maar blijft wel wat achter ten opzichte van de andere scores over aspecten van de toegang.”*

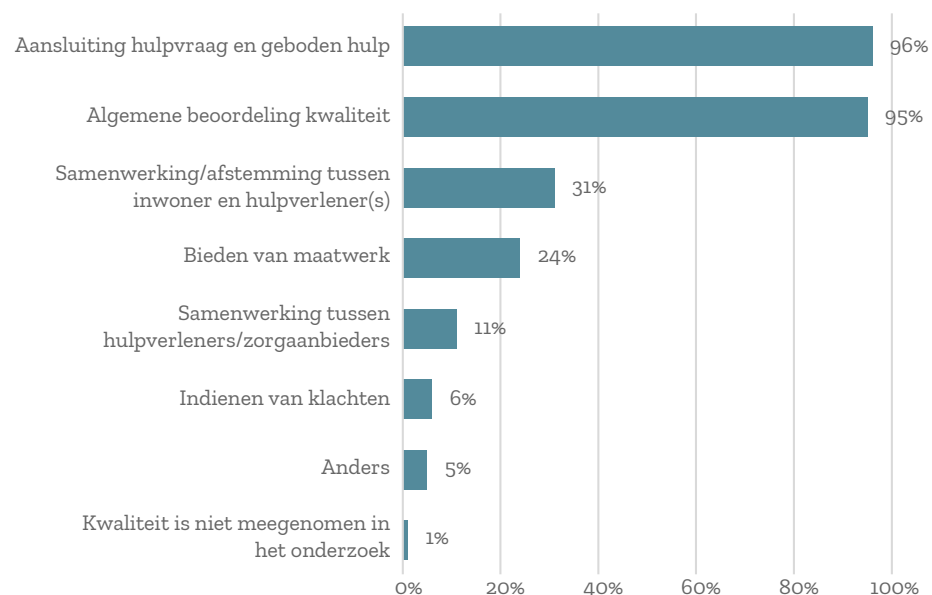
*“Momenteel wist 77,2% waar ze moesten zijn, maar dat zien we liever zo hoog mogelijk.”*

### 3.2. Kwaliteit van de ondersteuning

Bijna alle gemeenten maken bij de aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning, net als bij de aspecten van toegankelijkheid, gebruik van de standaardset vragen. Dit zijn de aansluiting van hulpvraag en de geboden hulp (96%) en de algemene beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning (95%). Ruim 30% heeft als aspect van de kwaliteit ook nog de samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s) meegenomen en bijna een kwart noemt het bieden van maatwerk.

Bij deze vraag zijn cliënten door 5% van de gemeenten op een ander aspect van kwaliteit bevraagd, namelijk: kwaliteit van de uitvoering, kwaliteit van de ondersteuning tijdens de coronacrisis en beoordeling van de zorgaanbieder.

Figuur 11. Welke aspecten van de kwaliteit van de ondersteuning zijn meegenomen in het onderzoek? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



Bij de verbetering van de kwaliteit worden veel minder aspecten benoemd dan bij de toegankelijkheid. Ruim 44% van de gemeenten geeft aan dat op geen van de aspecten verbetering nodig is. Deze gemeenten zijn dus op basis van het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek en de feedback van cliënten tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning die ze bieden.

Ongeveer 10% ziet verbeteringsmogelijkheden ten aanzien van aansluiting op de hulpvraag en geboden hulp, de algemene beoordeling van de kwaliteit, de samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders; en de afstemming tussen inwoners en hulpverlening. Bij deze vraag is door 12% van de gemeenten een ander aspect van kwaliteitsverbetering vermeld. Deze bestond onder andere uit: aandacht voor overbelasting van mantelzorgers, huishoudelijke hulp, personele wisseling en meer ruimte voor de cliënt als mens. Daarbij benoemen enkele gemeenten dat de score op kwaliteit hoog is en dat ze focussen op het doortrekken van die lijn.

Figuur 12. Op welke aspecten van kwaliteit zien de gemeenten ruimte voor verbetering? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*<sup>7</sup>



Dat veel gemeenten op basis van de cliëntervaringen geen verbetering nodig achten als het gaat om de kwaliteit van de ondersteuning is ook terug te zien in het aantal gemeenten die een toelichting hebben gegeven op deze vraag, dit zijn er maar 23. Een deel (6 van de 23 gemeenten) benadrukt dat het waarborgen van de kwaliteit een continu proces is. Hier moet in het algemeen constant aandacht aan besteed worden door gemeenten.

*“Het borgen van de kwaliteit en het bieden van de juiste ondersteuning kan altijd beter. We werken er continu aan om dit zo goed mogelijk te doen.”*

<sup>7</sup> Antwoorden gegeven bij 'Anders': Overbelasting mantelzorgers, continuïteit huishoudelijke hulp, aansluiting hulpvraag/geboden hulp specifiek voor Wmo-vervoer, één aanspreekpunt voor de ondersteuning, ervaring met wisseling personeel, stellen van doelen tijdens traject, aandacht voor de cliënt als mens en welbevinden, continu aandacht besteden aan het hoog houden van de kwaliteit.

*“89% van de cliënten vindt de ondersteuning passen bij zijn/haar hulpvraag, maar 33% is het hier helemaal mee eens (56% = mee eens). Het percentage dat de aansluiting helemaal goed vindt, kan verbeterd worden.”*

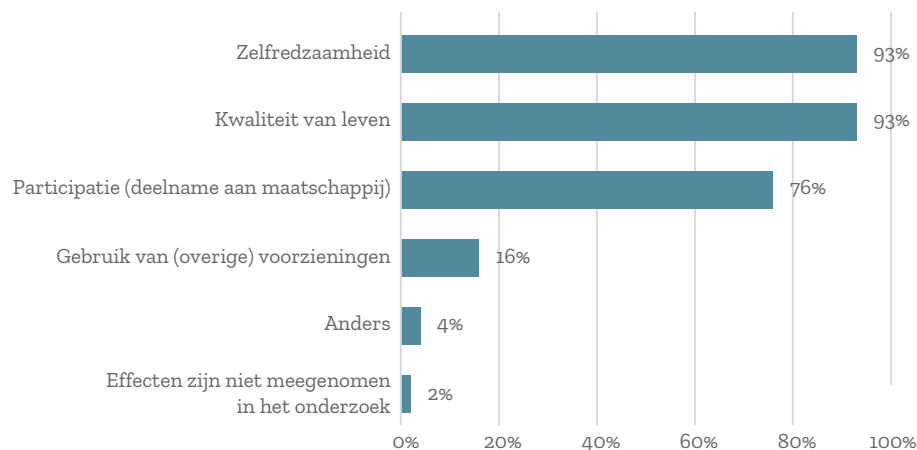
Daarnaast geven enkele gemeenten aan dat er meer afstemming nodig is tussen de cliënt en de hulpverlener of tussen hulpverleners onderling. Hier willen ze extra aandacht aan besteden.

*“Uit de interviews blijkt dat cliënten soms andere verwachtingen hebben van de voorziening (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp). Door betere afstemming met de inwoner/hulpverlener zou dit voorkomen kunnen worden.”*

### 3.3. Ervaren effect

Ook is in het onderzoek gekeken naar het effect van de ondersteuning. Bij deze vraag geeft 2% (3 gemeenten) van de gemeenten aan dat effecten niet zijn meegenomen in het onderzoek. Eén gemeente licht dit toe: de gemeente geeft aan dat ze het onderzoek beperkt hebben gehouden en daardoor de effecten niet hebben meegenomen. Door bijna alle gemeenten is er gekeken naar het effect op de kwaliteit van leven en het effect op de zelfredzaamheid, beide door 93% van de gemeenten. De participatie (deelname aan de maatschappij) wordt ook veel genoemd als effect: ruim driekwart van de gemeenten geeft dit aan. Dit zijn eveneens de drie onderwerpen die aan bod komen in de standaardset vragen van het CEO Wmo 'oude stijl'. Ook zien we dat een klein deel van de gemeenten (16%) kijkt naar het gebruik van andere voorzieningen.

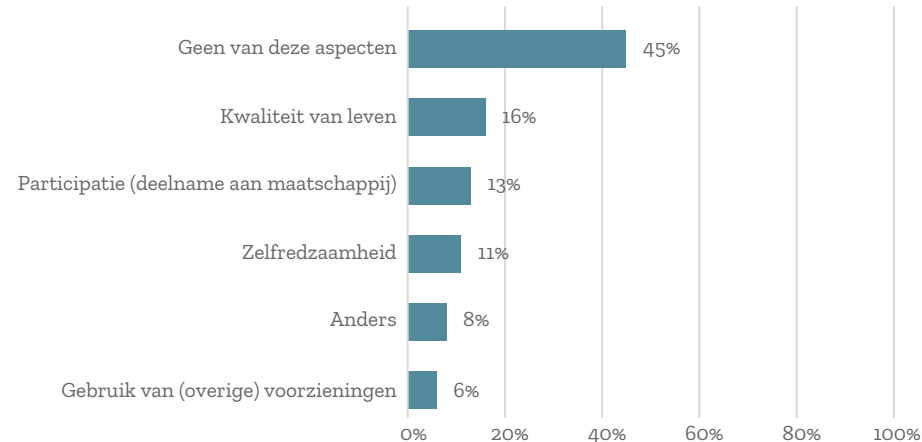
Figuur 13. Welke effecten zijn meegenomen in het onderzoek? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



45% van de gemeenten hebben aangegeven dat er op basis van het CEO geen verbetering nodig is op aspecten van de effecten van de ondersteuning. 16% van de gemeenten ziet op basis van het onderzoek ruimte voor verbetering van effecten ten aanzien van de kwaliteit van leven, 13% ten aanzien van de participatie en 11% ten aanzien van de zelfredzaamheid.

Bij deze vraag is door 8% van de gemeenten een ander effect aangegeven, waar op basis van het onderzoek ruimte is voor verbetering. Deze bestond onder andere uit: verbeteren van de informatievoorziening en communicatie naar de cliënten. De gemeenten geven aan dat er vrij hoog gescoord wordt op de ervaring van de effecten, maar dat er continu gestreefd wordt om dit hoog te houden en te verbeteren.

Figuur 14. Op welke effecten zien gemeente ruimte voor verbetering? *Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).<sup>8</sup>*



In de toelichting die door 28 gemeenten is ingevuld, komt vooral naar voren dat, ook al wordt er hoog gescoord op de vragen over de effecten van de ondersteuning van de cliënten, dit een thema is waar continu aan gewerkt moet worden en waar er naar een nog hogere tevredenheid moet worden gestreefd.

*“Op dit item scoort 74% (helemaal) eens. Geen slechte score, maar de andere items scoren hoger. Er is altijd winst te behalen.”*

Ook zeggen enkele (9) gemeenten dat ze een eventuele daling van de score op dit thema willen voorkomen of dat ze de veelal kleine daling wijden aan de coronacrisis. Deze gemeenten geven eveneens aan dat het belangrijk is om hier de komende jaren aandacht aan te blijven besteden.

<sup>8</sup> Antwoorden gegeven bij 'Anders': Verbetering informatievoorziening, duidelijke brieven en communicatie vanuit de gemeente, het gebruik van welzijnsvoorzieningen meten, duidelijke verwachtingen scheppen voor cliënten, tijd tussen toekenning en ontvangen zorg verkorten, lokale bekendheid Steunpunt Mantelzorg, continu aandacht besteden aan het hoog houden van de ervaren effecten.

*“De uitkomsten van de vragen over deze effecten zijn met circa 3-4% gedaald ten opzichte van vorig jaar. Hiermee scoren we nog altijd 76% (participatie) en 81,2% (zelfredzaamheid) waarmee we kunnen stellen dat deze uitkomsten voldoende zijn. Wel verdienen deze effecten aandacht om verdere daling in de komende jaren te voorkomen.”*

### 3.4. Hoofduitkomsten CEO Wmo volgens gemeenten

Gemeenten is gevraagd om in het rapportageformat de volgens hen drie belangrijkste onderzoeksbevindingen en uitkomsten van het CEO Wmo 2020 te rapporteren. Deze uitkomsten worden (met toestemming van de desbetreffende gemeenten) gepresenteerd op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). De antwoorden van de gemeenten laten een paar duidelijke overkoepelende uitkomsten zien.

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven is door bijna alle gemeenten (98%) gebruik gemaakt van de standaardset vragen (met of zonder aanvullingen). In de beschrijving van de resultaten is dit terug te zien. Veel gemeenten rapporteren de antwoorden op de standaardvragen in percentages, in de vorm zoals deze voorheen werden aangeboden op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Daarbij zijn de onderwerpen waarover de resultaten worden gerapporteerd eveneens terug te leiden naar de standaardset vragen. Hier is veel overlap te zien met de bij 3.1, 3.2 en 3.3 besproken resultaten. De onderzoeksbevindingen en uitkomsten die hier door de gemeenten zijn geschreven bieden een verdieping op de veelal kwantitatieve gegevens in de vorige paragrafen.

De verwachting is dat als gemeenten hun eigen CEO gaan vormgeven er minder uitkomsten worden gerapporteerd die direct zijn terug te leiden naar de standaardset vragen.

Door het overgrote deel van de gemeenten wordt bij de belangrijkste resultaten gesproken over de toegankelijkheid (75%), kwaliteit van de ondersteuning (73%) en de effecten op zelfredzaamheid (50%). De meerderheid beschrijft de resultaten aan de hand van cijfers en vergelijkt deze met voorgaande jaren.

*“De toegankelijkheid van de Wmo is in 2020 iets beter dan in 2019. 77,2% van de cliënten wisten waar zij moesten zijn, ten opzichte van 73,7% in 2019. 34% van de cliënten wist van de cliëntondersteuner, ten opzicht van 30,1% vorig jaar. Andere vragen over toegankelijkheid gaven ongeveer dezelfde tevredenheid weer als in 2019.”*

In de resultaten geven gemeenten aan dat er over het algemeen een vrij positieve ervaring van de toegankelijkheid is aan de hand van de antwoorden die de cliënten hebben gegeven. Als ze cijfers benoemen van het aantal cliënten dat het (helemaal) eens is met een vraag, geven ze daarbij veelal aan dat ze deze score 'hoog' of 'positief' vinden. Enkele gemeenten zien wel een minder positief beeld dan voorgaande jaren en zien daar zeker ruimte voor verbetering.

*“Ten opzichte van vorig jaar weet de inwoner de gemeente iets minder goed te vinden met een hulpvraag, en er is ook een kleine daling zichtbaar van respondenten die aangeven snel te worden geholpen. Deze geconstateerde lichte daling, biedt ruimte tot verbetering.”*

*“Enkele respondenten hebben moeite om de juiste persoon te bereiken; die hebben het gevoel van kastje naar de muur gestuurd te worden. Dat is een leerpunt.”*

Een overkoepelend verbeterpunt binnen het thema toegankelijkheid is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit figuur 10 blijkt dat 68% van de gemeenten op dit punt ruimte voor verbetering zien. Ook bij de vraag over belangrijkste resultaten benoemt 44% van de gemeenten expliciet dat de bekendheid achterblijft. Verschillende gemeenten geven wel aan dat dit ten opzichte van voorgaande jaren is toegenomen, maar dat te weinig cliënten weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner, dit blijft een aandachtspunt.

Na toegankelijkheid rapporteren de meeste gemeenten over de kwaliteit van de ondersteuning. Hierbij worden veelal de resultaten op de twee vragen met betrekking tot kwaliteit uit de standaardset vragen besproken (algemene beoordeling van de kwaliteit en de aansluiting hulp-hulpvraag). Op enkele gemeenten na zijn de gemeenten positief over beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning. In de cijfers die worden benoemd valt dan ook op dat bij veel gemeenten 80-90% van de cliënten de kwaliteit positief beoordeelt. Zoals uit figuur 12 blijkt geven dan ook 44% van de gemeenten aan dat er geen verbetering nodig is als het gaat om de kwaliteit van de ondersteuning. Enkele gemeenten geven aan dat de resultaten gelijk zijn gebleven ten opzichte van het voorgaande jaren en sommige gemeenten zien een lichte daling in de ervaring van de cliënten als het gaat om kwaliteit, hier blijven ze aandacht aan besteden.

*“De ervaren kwaliteit van ondersteuning lag in 2020 lager dan in voorgaande jaren. Verwachting is dat corona hier een rol speelt, maar belangrijk om dit goed te monitoren. ”*

De effecten van de ondersteuning wordt door ongeveer de helft van de gemeenten gerapporteerd als een van de belangrijkste uitkomsten. De cijfers die door sommige gemeenten worden genoemd laten een zeer positief beeld zien van de effecten van de ondersteuning die cliënten ervaren. Wel zien meer gemeenten een daling van de resultaten ten opzichte van voorgaande jaren, dit wordt veelal toegewezen aan corona.

*“Resultaat van ondersteuning (sociale deelname, zelfstandigheid) laat daling zien. Dit wordt vooral veroorzaakt door corona (mensen durfden de deur niet meer uit, hadden weinig sociale contacten, etc.).”*

Naast de drie hoofdthema's van het CEO rapporteren 43 gemeenten over de algemene tevredenheid met de Wmo-dienstverlening. Gemeenten geven aan dat cliënten over het algemeen een positieve ervaring hebben met de dienstverlening. Er is uiteraard altijd ruimte voor verbetering.

*“Als gemiddeld rapportcijfer krijgt de gemeente (lees: Wmo-consulenten) wederom een 8 van de Wmo-cliënten. In 2019 was dit cijfer ook een 8, 2018 een 8,3, in 2017 en 2016 een 8.”*

*“Het merendeel is tevreden is over het contact tijdens de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect ervan.”*

### 3.5. Aanvullende elementen in het CEO Wmo

Met het CEO 'nieuwe stijl' krijgen gemeenten meer flexibiliteit ten aanzien van de inrichting van het CEO. Maar ook in het CEO 'oude stijl' konden gemeenten al andere onderwerpen/thema's meenemen in hun cliëntervaringsonderzoek. In het nieuwe rapportageformat wordt gemeenten nu gevraagd of ze de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot deze onderwerpen kunnen benoemen. 98 gemeenten hebben een of meerdere onderwerpen meegenomen in het CEO Wmo. De onderwerpen die het vaakst naar voren komen zijn corona, mantelzorg, ondersteuning, eenzaamheid en het keukentafelgesprek. In deze paragraaf zullen de meest voorkomende onderwerpen verder worden toegelicht.

48 gemeenten hebben het onderwerp corona meegenomen in hun CEO. Rond corona vroegen gemeenten zich bijvoorbeeld af of inwoners gedurende de coronacrisis goed zijn ondersteund en wat het effect is geweest van corona op de dienstverlening. Uit de resultaten blijkt dat de meeste cliënten tevreden zijn over de dienstverlening tijdens de coronacrisis.

*"76% vindt dat de ondersteuning op een goede manier is doorgedaan; voor 72% is er niets veranderd in de ondersteuning; 56% vindt de informatie over ondersteuning tijdens corona (heel) goed; bij 12% is de ondersteuning aangepast of veranderd of heel soms gestopt."*

*"Meerderheid van de cliënten is tevreden over de inspanningen van de gemeente en aanbieders om in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen."*

Daarnaast hebben enkele gemeenten specifiek gevraagd naar de negatieve effecten die corona heeft gehad op de cliënten. Hieruit komt naar voren dat meer mensen kampen met eenzaamheid en emotionele problemen als gevolg van de coronacrisis. Een deel van de gemeenten (14) geeft daarnaast aan dat ze specifiek naar eenzaamheid hebben gevraagd in hun CEO. Meerdere gemeenten zien dit onderwerp ook in relatie tot corona. Zij zien dat door corona meer inwoners eenzaam zijn of dat het gevoel van eenzaamheid door de coronacrisis is versterkt.

*"De cijfers omtrent eenzaamheid zijn aanhoudend hoog. Voor 2020 wordt corona als grote oorzaak genoemd waardoor isolement is ontstaan. Veel cliënten ervaren het alleen zijn als reden voor eenzaamheid. Zij zijn alleenstaand, hebben weinig familieleden en te maken met het verlies van een partner. Een groot deel van de cliënten geeft aan dat zij geen netwerk, sociale contacten of vrienden hebben. Inwoners lijken niet erg bekend met de optie om hulp van de gemeente te kunnen verkrijgen bij eenzaamheid. De gemeente zal daar nader op in gaan zetten."*

Vragen over mantelzorgers zijn ook door meerdere (27) gemeenten toegevoegd. Het gaat dan onder andere om het percentage inwoners dat gebruik maakt van een mantelzorger, de bekendheid van mantelzorgvoorzieningen of een steunpunt mantelzorg, of de belastbaarheid van mantelzorgers. De paar

gemeenten die vragen naar de bekendheid van ondersteuning voor mantelzorgers geven aan dat de resultaten laten zien dat vrij veel cliënten onbekend zijn met het steunpunt mantelzorg of andere ondersteuningsmogelijkheden vanuit te gemeenten.

De belastbaarheid van de mantelzorger wordt in sommige gemeenten ook specifiek uitgevraagd. Een deel van de gemeenten rapporteert hier ook resultaten over. De resultaten verschillen: een aantal gemeenten rapporteert dat door de cliënten wordt aangegeven dat er groot vertrouwen is dat de mantelzorger niet overbelast wordt, in andere gemeenten is dat minder het geval.

*"96% van de cliënten met mantelzorg geeft aan dat de mantelzorger zijn/haar taken aan kan."*

*"49% van de inwoners geeft aan dat de mantelzorger de zorg aan kan. 20% geeft aan dat de mantelzorger het niet aan kan en 31% weet het niet."*

Twaalf gemeenten hebben ook nog specifiek gevraagd naar de ervaring van cliënten als het gaat om contact/communicatie met de gemeenten en de informatievoorziening vanuit de gemeenten. De vragen die zijn gesteld verschillen; gemeenten vragen of de cliënt zich serieus genomen voelde of de medewerker heeft gevraagd of er nog andere hulp nodig is en ook vragen gemeenten naar de mate waarin de informatie op bijvoorbeeld de website van de gemeente duidelijk is.

*"54% van de deelnemers ervaart de informatie op de website als minder duidelijk."*

Een aantal gemeenten (18) heeft ook vragen opgenomen over ondersteuning. Zij willen voornamelijk weten van welke ondersteuning cliënten gebruik maken. Hier benoemen cliënten bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, thuisondersteuning en vervoer. Daarnaast vragen enkele gemeenten hoe inwoners de kwaliteit van deze ondersteuning ervaren en of zij ook tevreden zijn met de ingezette ondersteuning.

*"De meest voorkomende ondersteuningsvorm is hulp bij het huishouden. Hiervan maakt 70% van de respondenten gebruik."*

Het keukentafelgesprek is ook een terugkerend onderwerp in de vragen van gemeenten, tien gemeenten hebben dit onderwerp opgenomen in hun CEO. Gemeenten willen weten of inwoners tevreden zijn met het keukentafelgesprek en of zij hier hulp bij nodig hebben (bijvoorbeeld door een familielid of bekende mee te nemen).

*"Positief, Ruim 90% is het (helemaal) eens met de stellingen over het keukentafelgesprek (prettig gesprek, deskundige medewerker, tevreden over oplossing)."*

Daarnaast kwamen er een aantal onderwerpen in mindere mate aan bod. Enkele gemeenten hebben vragen opgenomen met betrekking tot de financiering. Gemeenten waren hier benieuwd naar de financieringsvorm en de betaalbaarheid van de eigen bijdrage. Enkele voorbeelden van andere onderwerpen die gemeenten opgenomen hebben: de ervaring met gesprek (tussen inwoner en gemeente), netwerk, schoonmaakhulp, het wijkteam, lokale initiatieven, toegankelijkheid, welke aanbieder betrokken is. De verscheidenheid aan nieuwe onderwerpen die sommige gemeenten aan het CEO toevoegen

is een mooie weergave van de mogelijkheden die gemeenten hebben bij de opzet van het CEO Wmo. Zo kunnen gemeenten het CEO inrichten, passend bij hun doelgroep en aanpak om gerichte sturingsinformatie te verzamelen. Dankzij het rapportageformat van het CEO Wmo 'nieuwe stijl' worden deze onderwerpen en uitkomsten nu inzichtelijk.



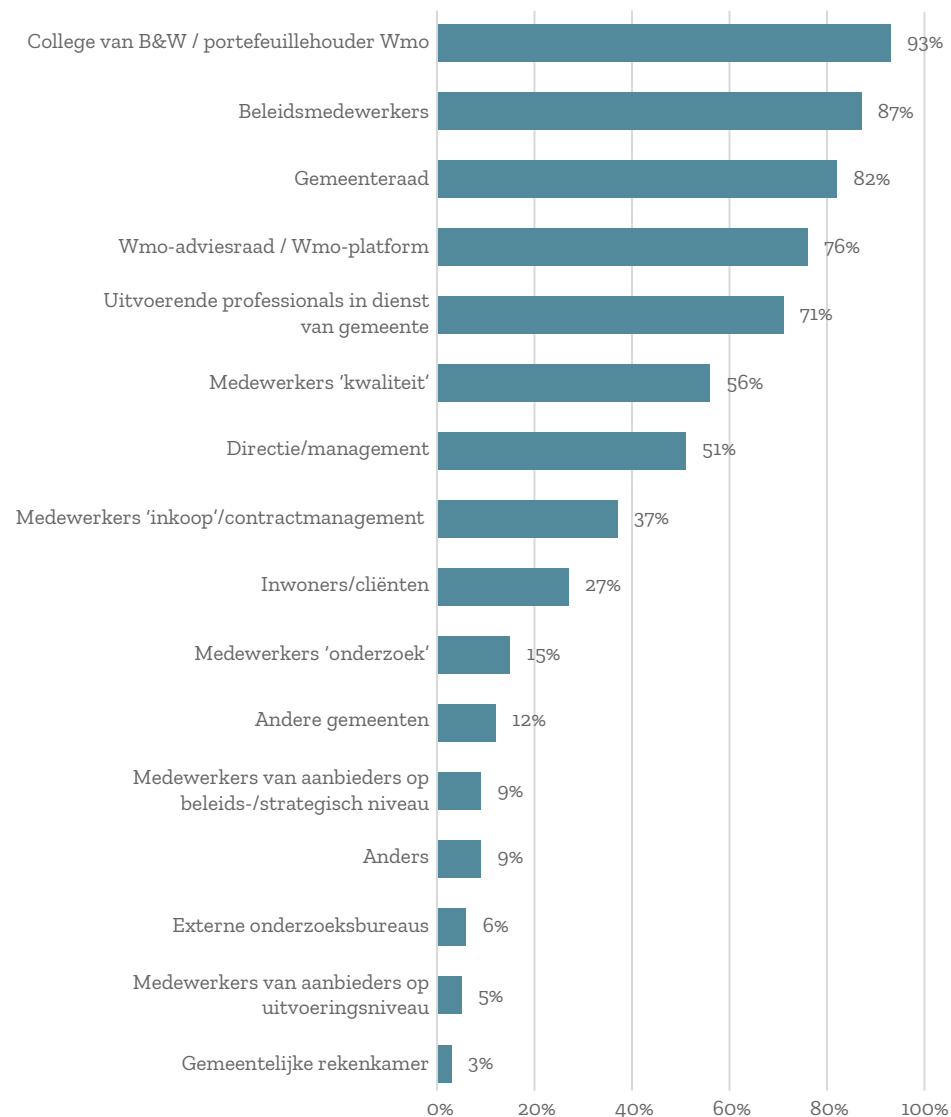
# 4 Rapportage en opvolging van de uitkomsten van het onderzoek

Naast de uitvoering van het CEO is het ook van belang om te weten wat gemeenten met de uitkomsten doen. Het cliëntervaringsonderzoek heeft pas waarde als er van de uitkomsten wordt geleerd. Het rapportageformat van het CEO Wmo 'nieuwe stijl' vraagt daarom om aan te geven met wie gemeenten de uitkomsten bespreken en welke acties daaruit volgen. Dit is het laatste onderdeel van het rapportageformat.

## 4.1. Opvolging van de uitkomsten

Wanneer we kijken met wie de uitkomsten worden gedeeld, blijkt dat dit veelal een intern gemeentelijke activiteit blijft. Tussen de 50% en 93% noemt achter-eenvolgens naar percentage: College B&W, beleidsmedewerkers, gemeenteraad, Wmo-adviesraad, professionals in dienst van de gemeente, medewerkers 'kwaliteit' en directie/management. Van de externe partijen worden de inwoner/cliënten het meest genoemd (27% van de gemeenten). Daarna volgen andere gemeenten (12%), medewerkers van aanbieders (9,5%), en externe onderzoeksbureaus (6%). Bij deze vraag is door 9% van de gemeenten een andere partij genoemd met wie de uitkomsten worden gedeeld. Deze bestond onder andere uit: Wmo-consulenten, aanbieders en cliëntondersteuners.

Figuur 15. Met wie worden de uitkomsten van het onderzoek actief gedeeld? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).





De volgende vraag betrof wat er met de uitkomsten van het CEO wordt gedaan. Driekwart van de gemeenten neemt de uitkomsten op in een raadsinformatiebrief, 73% gebruikt het als input voor de beleidsontwikkeling en ruim 70% gebruikt het om verbeteringen vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie. In bijna de helft van de gemeenten worden de uitkomsten publiek gemaakt en in ruim een derde van de gemeenten worden de uitkomsten opgenomen in een gemeentelijke monitor of dashboard. In bijna een kwart van de gemeenten worden de uitkomsten gebruikt om verbeteringen vast te stellen met zorgaanbieders. Tussen de 12% en 14% van de gemeenten zet de uitkomsten in voor contractgesprekken (inkoop) of accountantscontrole (inkoop). Ruim een vijfde van de gemeenten gebruikt het als onderdeel van een evaluatie.

Figuur 16. *Wat wordt er met de uitkomsten van het CEO gedaan? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*

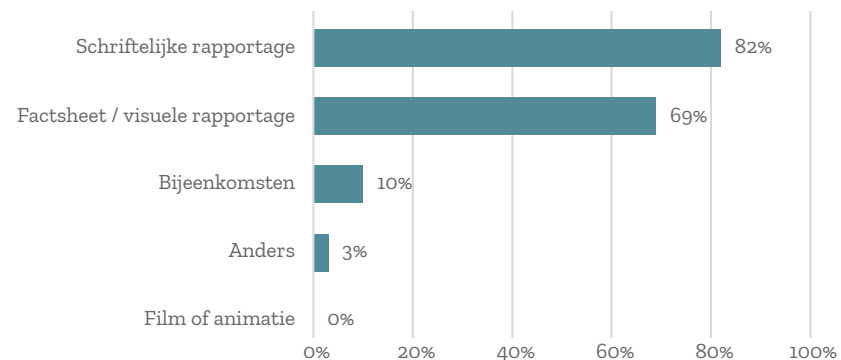


## 4.2. Rapportage en leren van elkaar

Bijna alle gemeenten (92%) geven aan dat ze één keer per jaar rapporteren over de resultaten van het CEO Wmo. Dit is in lijn met de wettelijke verplichting om jaarlijks te rapporteren over het CEO Wmo. Enkele gemeenten (3) geven aan dat ze continue rapporteren en nog eens drie gemeenten rapporteren per kwartaal over de uitkomsten. De overige gemeenten (8) geven aan dat ze met een andere frequentie rapporteren, namelijk twee keer per jaar of een combinatie van een continue rapportage via het gemeentelijke dashboard en een jaarlijkse openbare rapportage.

De rapportage omtrent de uitkomsten wordt in de meeste gevallen, bij 82% van de gemeenten, in een schriftelijke rapportage gepubliceerd. Een kleine 70% van de gemeenten verzorgt een factsheet of een visuele presentatie. Slechts 10% van de gemeenten verspreidt de uitkomsten via bijeenkomsten.

Figuur 17. *In welke vorm wordt er gerapporteerd over het CEO? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).*



Wanneer wordt gevraagd naar de onderwerpen waarover gemeenten zouden willen leren van andere gemeenten, worden de onderzoeksmethoden het meest genoemd (50% van de gemeenten). Daarnaast wordt het verbeteren van de respons genoemd door bijna 39% van de gemeenten en een derde van de

gemeenten noemt de aansluiting van de onderzoeksmethode bij de doelgroep als leerdoel. Ongeveer een kwart van de gemeenten noemt de verbetering van de cliëntervaring op het gebied van toegankelijkheid en effecten, en de keuze voor het meetmoment als leerdoel. Bijna een vijfde van de gemeenten noemt ten slotte de verbetering van de cliëntervaring op het gebied van kwaliteit als leerdoel.

Bij deze vraag is door 7% van de gemeenten een ander onderwerp genoemd waarover men zou willen leren van andere gemeenten. Deze bestond onder andere uit: bekendheid vergroten van de onafhankelijke cliëntondersteuning, duiding van de resultaten, mogelijkheden voor continu meten en het verhogen van de respons.

Figuur 18. Over welke onderwerpen zouden gemeenten willen leren van andere gemeenten? Meerdere antwoorden mogelijk, (N=169).<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Antwoorden gegeven bij 'Anders': Bekendheid cliëntondersteuning, continu meten, duiden van de resultaten, ontwikkelingen met betrekking tot de nieuwe vrije invulling van het CEO, vergelijken met andere gemeenten, opnemen van cliënten in niet-maatwerkvoorzieningen.

Gemeenten (54%) die hun onderzoeksofzet zouden aanraden aan andere gemeenten zien verschillende voordelen aan de opzet die ze hebben gebruikt. Zo benoemen gemeenten de voordelen van continu meten ten opzichte van een eenmalige uitvraag. Enkele gemeenten benoemen ook de voordelen van kwalitatief onderzoek: hiermee halen ze meer informatie op.

*“Door continue meting (meting per kwartaal) is er doorlopend inzicht in de resultaten en worden cliënten doorlopend bevroegd i.p.v. één keer per jaar (wanneer contact met gemeente is vervaagd).”*

*“Het kwalitatief onderzoek biedt veel meer mogelijkheden om met een inwoner te praten over hoe hij of zij het hulpverleningstraject heeft ervaren of ervaart. Daarnaast geeft het ons inzicht in de effecten van de omgekeerde toets die sinds 1 januari 2021 is ingevoerd.”*

Bij het gebruik van de standaardset vragen wordt door enkele gemeenten als voordeel genoemd dat er een vergelijking gemaakt kan worden met de resultaten van voorgaande jaren.

De gemeenten die aangeven dat ze hun onderzoeksofzet misschien zouden aanraden (34%), benadrukken dat de opzet voor- en nadelen heeft. Veel gemeenten geven vervolgens geen toelichting op wat deze voor- en nadelen dan precies zijn. De gemeenten die wel een toelichting geven, stellen dat de standaardset vragen een goede basis biedt, maar dat er wel meer verdieping nodig is. Ook als de standaardset met extra vragen is aangevuld – wat de gemeenten zien als een eenvoudige en efficiënte manier – mist deze nog aanvulling en verdieping.

De gemeenten die aangeven hun huidige onderzoeksmethode niet aan te raden aan andere gemeenten, geven als belangrijkste beperking aan dat ze één keer per jaar meten. Deze gemeenten willen dan ook in het vervolg continue gaan meten. Het gebruik van de standaardset vragen levert daarbij te weinig concrete informatie voor vervolgstappen. De gemeenten geven dan ook aan dat ze, nu dat mogelijk is, willen toewerken naar een andere onderzoeksmethode.

*“De te veel gesloten vragen zorgen er voor dat vervolgacties moeilijk te bepalen zijn.”*

*“Nu de onderzoeksmethode vrijer wordt, gaan wij op zoek naar een methode, waarvan de resultaten ook werkelijk bijdragen aan beleidsontwikkeling.”*

### 4.3. Reflectie op het rapportageformat

Aan de gemeenten is ook gevraagd of ze nog opmerkingen of verbeter-suggesties hebben voor het rapportageformat. Het format zal naar aanleiding van de input van gemeenten worden aangepast. Een klein deel van de gemeenten heeft deze vraag beantwoord (58). Hiervan zegt de helft dat ze geen opmerkingen hebben. De gemeenten die wel verbeterpunten hebben benoemen dat ze het format vrij uitgebreid vinden, vooral als deze voor meerdere gemeenten moet worden ingevuld. Daarnaast vinden een paar gemeenten het format niet handig omdat er geen ruimte is om cijfers in te voeren. Zij missen de ruimte om de percentages die daaruit komen in te voeren; zoals dat in het CEO ‘oude stijl’ gebruikelijk was. Enkele gemeenten benoemen dat het format meer gericht is op het proces van de uitvoering van het CEO Wmo. Naar mening van deze gemeenten is er te weinig ruimte voor de inhoud.

*“Het is denk ik voor jullie lastig dat je nergens de percentages vraagt op de 10 ‘verplichte’ vragen, waardoor je gemeenten niet meer (goed) met elkaar kunt gaan vergelijken op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).”*

*“Huidige rapportageformat is een proces format, iets meer behoefte om meer kwijt te kunnen op inhoud.”*

Als wensen voor het vervolg benoemen enkele gemeenten dat het waardevol zou zijn als ze hun antwoorden op het einde konden downloaden en als het mogelijk zou zijn om het format op voorhand in te kunnen zien.

# 5 Samenvatting en conclusies

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo is dit jaar voor het eerst in de 'nieuwe stijl' opgezet. Er is een nieuw rapportageformat ontwikkeld waarbij gemeenten op een nieuwe manier rapporteren over hun gemeentelijk CEO. Deze analyse geeft daar voor de eerste keer een landelijke beeld van. Het CEO 'nieuwe stijl' geeft gemeenten ook meer vrijheid bij de opzet en uitvoer van het CEO. Dat is in dit beeld nog niet erg zichtbaar, omdat gerapporteerd wordt over de cliëntervaring in 2020 waarbij het overgrote deel van de gemeenten het CEO Wmo nog volgens de 'oude stijl' met de standaard vragenlijst heeft uitgevoerd. 2021 is daarmee een overgangsjaar.

169 van de 352 gemeenten hebben voor de deadline van 15 augustus 2021 de resultaten van hun CEO door middel van het rapportageformat gerapporteerd. Hoewel de respons voldoende representatief is voor een landelijk beeld, is een (tijdige) respons van 48% bij een wettelijk verplicht uit te voeren onderzoek, enigszins tegenvallend. En hoewel de respons over de jaren heen sterk verschilt was een hoger responspercentage zeker verwacht. Na de deadline hebben tot en met 25 november meer gemeenten hun resultaten aangeleverd, dit brengt de respons op 65%, wat meer in lijn is met voorgaande jaren. De antwoorden van deze gemeenten zijn niet meegenomen in het onderzoek, maar zijn wel beschikbaar op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

In dit onderzoek zijn de resultaten van het nieuwe CEO voor bovengenoemde 169 gemeenten geanalyseerd en zijn hieruit de 'rode draden' gedestilleerd om een landelijk beeld te krijgen van de stand van zaken van het CEO en ook om te kijken naar de ontwikkeling in de opzet en uitvoer van het CEO. Met het

onderzoek is tevens gekeken of voor het rapportageformat mogelijke verbeterpunten zijn. Op basis van het onderzoek stellen we het volgende vast:

## Het CEO Wmo over 2020 laat positieve resultaten zien

De uitkomsten van het CEO Wmo over 2020 geven een vrij eenduidig beeld, over het algemeen zijn gemeenten op basis van de respons van de door hen bevroegde cliënten positief gestemd over de uitkomsten van het CEO Wmo. Vergeleken met de antwoorden van voorgaande jaren op de standaardset vragen van het CEO Wmo 'oude stijl' zijn de resultaten in overeenstemming; het CEO laat positieve resultaten zien<sup>10</sup>. De meerwaarde van CEO Wmo 'nieuwe stijl' is dat gemeenten niet alleen de 'kale' cijfers per thema presenteren, ze reflecteren hierop en geven aan waar ze zelf ruimte zien voor verbetering en hoe ze voor hun gemeenten de uitkomsten interpreteren.

## Toegankelijkheid: vooral knelpunten rond onafhankelijke cliëntondersteuning

Als er wordt gekeken naar de toegankelijkheid tot hulp binnen de Wmo, dan rapporteren gemeenten dat cliënten over het algemeen een vrij positieve ervaring hebben met de toegankelijkheid. Enkele gemeenten zien wel een minder positief beeld dan voorgaande jaren en zien daar zeker ruimte voor verbetering. Het valt op dat gemeenten vooral knelpunten constateren rond de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning: 68% van de gemeenten ziet hier ruimte voor verbetering. Gemeenten geven aan dat de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning al jaren te laag is, dit blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt. Daarbij ziet ook een kwart van de gemeenten zeker ruimte voor verbetering als het gaat om de wachttijden en snelheid van de hulp.

<sup>10</sup> Dashboard - Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein - Aa en Hunze ([waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl)).

## Kwaliteit: hoge tevredenheid cliënten

De meeste gemeenten geven aan dat de kwaliteit van de ondersteuning positief wordt beoordeeld door de cliënten. Als belangrijkste aandachtspunt benadrukken ze dat het van belang is om dit zo hoog mogelijk te houden en dat er altijd aandacht voor nodig is. Ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning zien relatief veel gemeenten (44%) geen noodzaak voor verbetering. Dat lijkt een optimistische inschatting, temeer daar dit onderwerpen zijn waar een continue monitoring van verbetermogelijkheden juist erg van belang is. De kwaliteit van de ondersteuning wordt over de jaren heen als zeer positief beoordeeld. Weinig cliënten zijn het (helemaal)oneens met de stellingen over dit thema. Dit kan er toe leiden dat veel gemeenten geen noodzaak zien tot verbetering op dit thema. Een deel van de gemeenten ziet verbeteringsmogelijkheden ten aanzien van de aansluiting op de hulpvraag en geboden hulp, de algemene beoordeling van de kwaliteit, de samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders, de afstemming tussen inwoners en hulpverlening.

## Effecten van de ondersteuning: positieve beoordeling cliënten

Door bijna alle gemeenten is er gekeken naar het effect op de kwaliteit van leven en op de zelfredzaamheid. Daarnaast worden de effecten op de participatie (deelname aan de maatschappij) ook veel uitgevraagd. Gemeenten geven op basis van de antwoorden van de cliënten aan dat de effecten van de ondersteuning zeer positief worden beoordeeld. 45% van de gemeenten hebben dan ook aangegeven dat er op basis van het CEO geen noodzaak voor verbetering is op aspecten van de effecten van de ondersteuning. Net als ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit, wordt het effect van de ondersteuning over de jaren heen als zeer positief beoordeeld. Weinig cliënten zijn het (helemaal)oneens met de stellingen over dit thema. Dit kan er toe leiden dat veel gemeenten geen noodzaak zien tot verbetering op dit thema.

## Uitbreiding CEO Wmo met andere onderwerpen

Naast de drie hoofdthema's; toegankelijkheid, kwaliteit en effecten hebben verschillende gemeenten (98 van de 169) hun CEO uitgebreid met andere onderwerpen. De onderwerpen die het vaakst naar voren komen zijn corona, mantelzorg, ondersteuning, eenzaamheid en het keukentafelgesprek. Daarnaast zijn er nog verschillende andere onderwerpen die door enkele gemeenten zijn toegevoegd aan hun CEO. De verscheidenheid aan nieuwe onderwerpen die sommige gemeenten aan het CEO toevoegen is een mooie weergave van de mogelijkheden die gemeenten hebben voor de opzet van het CEO Wmo. Zo kunnen gemeenten het CEO inrichten, passend bij hun doelgroep en aanpak om gerichte sturingsinformatie te verzamelen. Dankzij het rapportageformat van het CEO Wmo 'nieuwe stijl' worden deze onderwerpen en uitkomsten nu inzichtelijk..

## Ontwikkelen en implementeren nieuwe onderzoeksopzet vergt tijd

Het ontwikkelen van een nieuwe onderzoeksopzet vergt tijd en expertise. Voor gemeenten is het een opgave om dit te bewerkstelligen. Dit jaar is een overgangsjaar waarin gemeenten het CEO Wmo veelal nog uitvoeren aan de hand van het CEO Wmo 'oude stijl' maar al rapporteren volgens het format van het CEO 'nieuwe stijl'. In de rapportage zien we dan ook dat het type CEO dat gemeenten hebben uitgevoerd voor het overgrote deel het CEO Wmo 'oude stijl' is, eventueel aangevuld met extra onderzoeksactiviteiten of vragen. 98% van de gemeenten geeft namelijk aan dat ze gebruik hebben gemaakt van de standaardset vragen, eventueel met aanvullingen. Bij de uitkomsten is dit ook terug te zien: de gerapporteerde uitkomsten bestaan voornamelijk uit antwoorden op de standaardset vragen. Gemeenten geven zelf aan dat ze aankomend jaar gaan gebruiken om hun CEO opnieuw in te richten. De verwachting is dan ook dat er steeds minder gebruik gemaakt gaat worden van de standaardset vragen of dat deze in aangepaste vorm toegepast zal worden.

## Onderlinge leerbehoefte gemeenten is groot

Gemeenten willen graag van elkaar leren, met name als het gaat om de opzet en uitvoering van het CEO. Daarnaast hebben zij ook interesse in het verhogen van respons, keuze voor de meetmomenten en een goede aansluiting van onderzoeksmethoden op de doelgroep. Maar niet alleen over de opzet en uitvoering van het CEO willen gemeenten van elkaar leren. Er is ook behoefte om van elkaar te leren als het gaat om het verbeteren van de cliëntervaring, met name op het thema toegankelijkheid. De VNG kan hier een rol in spelen, bijvoorbeeld door gemeenten aan elkaar te koppelen zodat zij van elkaar kunnen leren.

## Resultaten CEO Wmo worden breed gedeeld

Een andere lijn die duidelijk uit de resultaten van het CEO naar voren komt, is dat de resultaten van het CEO Wmo breed worden gedeeld. Meer dan de helft van de gemeenten geeft aan dat de resultaten met verschillende partijen worden gedeeld; College B&W, beleidsmedewerkers, gemeenteraad, Wmo-adviesraad, professionals in dienst van de gemeente, medewerkers 'kwaliteit' en directie/management. De uitkomsten worden bij driekwart van de gemeenten gebruikt om in de raadsinformatiebrief op te nemen, dienen als input voor beleidsontwikkeling en worden gebruikt om verbetering vast te stellen binnen de gemeentelijke organisatie.

## CEO Wmo 'nieuwe stijl': veelbelovend met ruimte voor verbetering

Met het CEO Wmo 'nieuwe stijl' rapporteren gemeenten de resultaten van hun CEO Wmo op een nieuwe manier. Voorheen werden de kwantitatieve resultaten van de standaardset vragen gerapporteerd en gepubliceerd op [waarstaatjemeente.nl](http://waarstaatjemeente.nl). Deze cijfers gaven weinig verdiepende informatie. Daarnaast konden de cijfers van de verschillende gemeenten niet een-op-een met elkaar vergeleken worden: elke gemeente had op een eigen manier de steekproef getrokken en de vragenlijst op een ander moment afgenomen.

Het nieuwe format focust zich - naast de resultaten van het onderzoek - juist ook op de opzet, uitvoer en opvolging van deze resultaten. Daarbij vraagt het gemeenten om te reflecteren op de resultaten en aan te geven waar ze zelf ruimte zien voor verbetering en wat ze nog willen leren. Enkele gemeenten noemen als verbeterpunten voor het format dat deze te veel gericht is op het proces en dat het lang duurt om deze in te vullen. Sommige gemeenten missen wel de ruimte om kwantitatieve gegevens in te vullen en de cijfermatige vergelijking met voorgaande jaren, zoals dat in de oude systematiek gebruikelijk was. De verwachting is echter dat de standaardset steeds minder gebruikt gaat worden. In het geval dat gemeenten toch vast blijven houden aan de standaardset, dan zal er moeten worden overwogen of er ruimte gemaakt moet worden voor de kwantitatieve data in het rapportageformat. Het format zal naar aanleiding van de input van gemeenten aangepast worden.

## COLOFON

Opdrachtgever	Wmo
Auteurs	L.H.L. Reches, MSc Drs. B. Tierolf A. Mesic, MSc M. Out, MSc
Foto omslag	Adobe Stock, Astrovector studio, 193935891
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E <a href="mailto:secr@verwey-jonker.nl">secr@verwey-jonker.nl</a> I <a href="http://www.verwey-jonker.nl">www.verwey-jonker.nl</a>

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

ISBN 978-94-6409-137-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, december 2021.

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.