

Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

CEO

Colofon

Het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) is op verzoek van de VNG/VWS ontwikkeld door BMC onderzoek, met inbreng van een klankbordgroep van cliëntenorganisaties (Ieder(in) en de Koepel van Wmo-raden) en gemeenten (de gemeenten Almelo, Amersfoort, Amsterdam, Apeldoorn, Den Bosch, Den Haag, Drechtsteden, Ede, Eindhoven, Enschede, Heerlen, Helmond, Horst aan de Maas, Leidschendam-Voorburg, Purmerend, Roosendaal, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Venlo, Zaanstad).

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
Afbakening.....	3
Korte terugblik op ontwikkeling	3
Kwantitatief onderzoek en verdieping	4
Doel van de instructie.....	4
2. Afname	5
Onderzoek uitvoeren in eigen beheer of uitbesteden	5
Methode van afname	5
Onderzoekspopulatie en steekproef	5
Wie aanschrijven?	5
Steekproef trekken.....	5
Steekproefomvang	6
Voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte onderzoek	7
3. Uitvoering onderzoek	8
Planning.....	8
Aankondiging en uitnodiging.....	8
Responsverhogende acties.....	8
4. Dataset en verwerking	9
Opschonen en berekenen van de uitkomsten	9
Input voor drie indicatoren Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.....	9
Aanleveren data aan centraal punt voor landelijke vergelijking.....	9

1. Inleiding

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over **de cliëntervaringen** met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar. Vanaf 2016 zullen gemeenten hier de verplichte lijst voor moeten gebruiken. De gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen' en moeten daar aangeleverd worden.

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1. en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) opgesteld. Met deze vragenlijst onderzoekt u hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid.

De vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en een open vraag. De vragen gaan over:

- de ervaring met de toegang
- de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning
- het ervaren effect op de zelfredzaamheid

De afgelopen jaren was er in de Wmo (2007) al een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, maar dit is nu vervangen door een cliëntervaringsonderzoek waarvan de vragenlijst bovendien vaststaat. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Deze andere insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid.

Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoen gemeenten aan de eisen in de Wmo 2015. Omdat elke gemeente deze vragenlijst zal gebruiken kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waarvoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kan signalen geven die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

Afbakening

De doelgroep van het CEO zijn **alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dus voorzieningen** waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Voor centrumgemeenten is dit *inclusief* de cliënten Beschermd Wonen.

Het betreft een anonieme vragenlijst waarmee informatie op hoofdlijnen wordt verkregen. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente. Het instrument is niet primair bedoeld om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen (zoals begeleidingsklanten).

Korte terugblik op ontwikkeling

In 2014 is BMC in opdracht van VNG en VWS gestart met de ontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het doel was een vragenlijst te ontwikkelen waarmee inzicht kwam

in de ervaringen met de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning, bovendien moest deze vragenlijst ook nuttig zijn voor gemeenten.

Tijdens dit proces bleken er verschillen in behoefte te bestaan tussen verschillende groepen gemeenten. Hierdoor zijn er twee varianten ontstaan.

- 1) een korte set verplichte vragen: het CEO
- 2) een facultatieve modellijst (inclusief de verplichte vragen)

De verplichte set van vragen bevat voor gemeenten drie lokaal aanpasbare toelichtingen om beter aan te sluiten bij de lokale context van het Wmo beleid. De verplichte set vragen werkt als signalering, waar gemeenten dan zelf indien nodig vervolg- en verdiepend onderzoek op kunnen uitvoeren. Gemeenten zijn minimaal verplicht de korte set van vragen af te nemen, maar kunnen met de modellijst (inclusief verplichte set vragen) meer informatie ophalen bij hun klanten en differentiëren naar groepen en achtergrondkenmerken. Dit maakt het mogelijk om in te zoomen op die groepen die wellicht minder bekend zijn, minder tevreden zijn of minder effect van de ondersteuning ervaren.

Kwantitatief onderzoek en verdieping

Het CEO levert een beeld op van de totale cliëntengroep. Om representatieve uitspraken te kunnen doen over alle Wmo-cliënten is een minimale respons nodig. In hoofdstuk 2 staat beschreven hoe een steekproef getrokken kan worden uit de populatie. Om resultaten verder uit te kunnen diepen en om de dialoog aan te gaan met cliënten over de resultaten en verbeterpunten adviseren wij om aanvullend verdieping aan te brengen. Dit kan door de modellijst te gebruiken waar dieper op de thema's wordt ingegaan, door aanvullende vragen te stellen, of door aanvullend verdiepende interviews af te nemen. Dit laatste kan door nader in te gaan op een specifiek thema, of juist te kijken naar een specifieke doelgroep. Het is vrij aan gemeenten om naast het verplichte CEO aanvullend onderzoek te doen.



Doel van de instructie

Deze instructie beoogt de gemeenten handvatten te verstrekken voor een verantwoorde uitvoering van dit onderzoek, zodat het leidt tot betrouwbare, bruikbare en vergelijkbare resultaten. Om de uitkomsten landelijk te kunnen monitoren is het gebruik van een standaard vragenlijst nodig, maar

ook een zo uniform mogelijke werkwijze bij het verzamelen, verwerken en presenteren van de gegevens.

2. Afname

Onderzoek uitvoeren in eigen beheer of uitbesteden

Gemeenten zijn vrij in de keuze om dit onderzoek in eigen beheer uit te voeren of om het uit te besteden aan een onderzoeksbureau naar keuze, als het maar uitgevoerd wordt volgens de vastgestelde voorwaarden. Gemeenten zijn gehouden aan het gebruik van de 10 verplichte vragen. Wij adviseren om aanvullende vragen op te nemen aan het slot van de lijst, of de modellijst (inclusief de 10 verplichte vragen) te gebruiken.

Methode van afname

Met het oog op de vergelijkbaarheid van de gegevens tussen gemeenten onderling en per gemeente tussen de opeenvolgende jaren is gekozen voor een vaste vragenlijst.

Bij de afweging van de voor- en nadelen van een schriftelijke vragenlijst versus een online enquête is het oordeel uitgevallen ten gunste van de schriftelijke vragenlijst. Vanwege de hogere respons is gekozen voor het gebruik van een schriftelijke enquête onder de cliënten maatschappelijke ondersteuning. Met een schriftelijke vragenlijst kan een respons behaald worden van circa 35%. Met een online enquête onder burgers en cliënten ligt de respons beduidend lager, eerder in de orde van 15 à 20%. Gemeenten kunnen hun cliënten en burgers aanbieden om de vragenlijst **ook** online in te laten vullen.

Onderzoekspopulatie en steekproef

Wie aanschrijven?

Alle mensen die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. De vragen zijn bedoeld voor deze mensen, maar zij mogen bij het invullen geholpen worden door partner, mantelzorger of familieleden.

Optie toevoegen extra doelgroepen:

Gemeenten kunnen wanneer zij dit willen ook een onderscheid maken tussen doelgroepen, bijvoorbeeld als de gemeente ook zicht wil krijgen op de ervaringen van de melders. Hiermee kan de gemeente ook inzicht krijgen in de ervaringen met algemene ondersteuning en de ervaringen met het afwijzen van ondersteuningsvragen. Hiervoor is het van belang dat de vragenlijsten gecodeerd worden zodat duidelijk herkenbaar is welke vragenlijsten van Wmo-melders afkomstig zijn en welke van Wmo-cliënten. De uitvoering van het onderzoek moet voor de groep cliënten (de beoogde doelgroep van dit onderzoek) verlopen zoals in deze handleiding beschreven. Dat betekent dat een extra doelgroep aanvullend is en de steekproef dus verhoogd zal moeten worden.

Om een goed beeld te krijgen van de ervaringen van klanten hoeven meestal niet alle klanten te worden benaderd maar kan worden volstaan met een steekproef. Om betrouwbare uitspraken te doen over alle klanten van een gemeente moet er wel genoeg respons zijn.

Steekproef

Alle cliënten die geselecteerd worden voor deelname aan het onderzoek, vormen samen de bruto steekproef. Het is van belang dat de bruto steekproef een goede afspiegeling vormt van de totale populatie. Voor centrumgemeenten omvat de populatie ook de cliënten beschermd wonen. Om genoeg respondenten in de steekproef te krijgen die het afgelopen jaar ervaring hebben gehad met het proces van de toegang moet een gestratificeerde steekproef worden getrokken.

De Wmo- cliënten worden ingedeeld in twee groepen:

- Groep 1: Nieuwe cliënten: inwoners die in het voorgaande kalenderjaar (opnieuw) Wmo-client zijn geworden. (Het gaat hier niet om ambtelijke verlengingen, herindicaties zonder dat de klant opnieuw gezien is door de consulent)
- Groep 2: Bestaande cliënten: inwoners die eerder dan het voorgaande kalenderjaar toegang tot de Wmo hebben gekregen, c.q. Wmo-client zijn geworden en voorgaand kalenderjaar niet meer door een consulent zijn gezien.

Per groep (stratum) moet een aselecte steekproef getrokken worden.

Niet iedere cliënt zal deelnemen aan het onderzoek na uitnodiging. Sommigen willen niet meedoen en anderen zijn daartoe niet in staat. Alle cliënten die uiteindelijk wel aan het onderzoek meedoen, vormen samen de netto steekproef.

Respons

Het aandeel cliënten dat de vragenlijst invult en terugstuurt, is mede afhankelijk van de gekozen methode en gebruiksvriendelijkheid. Onder Wmo-clienten is bij schriftelijke vragenlijsten de gemiddelde respons 35%.

Steekproefomvang

In kleinere gemeenten hoeft waarschijnlijk geen steekproef worden getrokken, maar zal de gehele populatie cliënten moeten worden benaderd om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen. In grotere gemeenten zal een gestratificeerde aselecte steekproef, onder 'nieuwe' cliënten en bestaande moeten worden getrokken. Deze stratificatie dient om te zorgen dat er voldoende cliënten in de totale steekproef zitten die in het afgelopen jaar contact met de gemeente hadden.

Het is aan het onderzoeksbureau, of onderzoeksafdeling om de precieze steekproef te bepalen aan de hand van de exacte populatie van de desbetreffende gemeente, waarbij zowel voor de totale steekproef als voor de steekproef van de 'nieuwe cliënten' rekening gehouden wordt met de eis van 95% betrouwbaarheid en 5% nauwkeurigheidsmarge en de verwachte respons. Om te berekenen hoeveel cliënten er aangeschreven moeten worden kan een steekproefcalculator gebruikt worden, waarbij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd wordt. Ook is de ervaring van de gemeente met de bereidheid van hun cliënten om te reageren op onderzoek van belang om in te schatten of 35% respons haalbaar is. Indien er onvoldoende 'nieuwe' cliënten beschikbaar zijn, dan vult de gemeente de bruto steekproef aan met oude cliënten.

Voorbeeld:

Een gemeente heeft 5.000 unieke Wmo-clienten in het bestand, waarvan er 1000 in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente. Bij een foutmarge van 5% en een betrouwbaarheidsniveau van 95% geeft de steekproefcalculator aan dat er minimaal 357 respondenten in totaal moeten zijn.

Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% voor de groep van 1000 nieuwe cliënten zijn 278 respondenten vereist. Dat betekent dat $357 - 278 = 79$ respondenten oude cliënten moeten zijn. Met een verwachte respons van 35% moet deze gemeente 1.020 Wmo-clients aanschrijven, waarvan 795 nieuw zijn. Onderstaande tabellen illustreren twee rekenvoorbeelden.

	Aantal cliënten	Betrouwbaarheidsniveau	Vereiste respons	Verwacht responspercentage	Vereiste bruto steekproef	Tekort	Aanschrijven
Totaal	5000	95%	357	35%	1020		1020
Nieuw	1000	95%	278	35%	795	0	795
Bestaand	4000						225

	Aantal cliënten	Betrouwbaarheidsniveau	Vereiste respons	Verwacht responspercentage	Vereiste bruto steekproef	Tekort	Aanschrijven
Totaal	5000	95%	357	35%	1020		1020
Nieuw	400	95%	197	35%	563	163	400
Bestaand	4600						620

In stappen ziet het proces er als volgt uit:

Stap 1: bepalen van de totale steekproef Wmo-clients zoals hierboven beschreven.

Stap 2: bepalen van de steekproef voor groep 1 (nieuwe cliënten) op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% en een respons percentage van 35%.

Stap 3: totale steekproef als eerste vullen met de steekproef van groep 1

Stap 4: totale steekproef aanvullen met cliënten uit groep 2 (oude cliënten), als er dan nog niet genoeg cliënten zijn om de steekproef te vullen, dan weer aanvullen met cliënten uit groep 1 die nog niet in de steekproef zaten.

Voorwaarden bij het uitvoeren van het verplichte onderzoek:

- Maak gebruik van de verplichte set van 10 vragen.
- Er mogen geen extra vragen *tussen* de vragen worden gevoegd (ook niet uit de modelvragenlijst), vragen toevoegen aan het einde kan. Uitzondering: er mogen wel open tekstvakken tussen de vragen geplaatst worden waarin om verdere toelichting gevraagd wordt.
- De volgorde en routing van de vragen moet behouden blijven.
- Stuur in ieder geval een schriftelijke vragenlijst uit. Als een aanvullende online enquête wordt gebruikt, is dit een alternatieve manier van responderen, géén aanvullende steekproef
- Garandeer voldoende respons om uitspraken te doen met 95% betrouwbaarheid en een 5% nauwkeurigheidsmarge (gebruik steekproefcalculator en gemiddelde respons).
- Lever de gegevens aan bij KING voor de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. Meer informatie over de wijze van aanleveren volgt zo spoedig mogelijk.

3. Uitvoering onderzoek

Planning

Uitgaand van een gemiddelde doorlooptijd voor een schriftelijke enquête van 3 maanden, en een deadline van 1 juli, bevelen we de volgende globale planning aan:

	2016	2017- en verder
In samenspraak met inspraakorganen inrichten van het onderzoek	januari – februari	januari – februari
Beslissen over uitvoering onderzoek in eigen beheer of uitbesteden	januari – februari	januari – februari
Keuze onderzoeksbureau en aanvullende wensen	februari – maart	januari – februari
Vorbereidingen voor steekproeftrekking en verzamelen NAW gegevens aan te schrijven respondenten, opstellen uitnodigingsbrief namens de gemeente	maart - april	februari- maart
Uitvoering cliëntervaringsonderzoek	april - juni	maart- juni
Aanleveren data aan centraal punt of onderzoeksinstelling	30 juni	30 juni

Het is aan het onderzoeksbureau, of de onderzoeksafdeling van de gemeente om nadere afspraken te maken over de exacte planning voor het trekken van de steekproef, het versturen van de uitnodigingsbrieven en vragenlijsten en de afhandeling van de ingevulde vragenlijsten. Ook het precieze proces van het onderzoek (bijvoorbeeld voorbereidende werkzaamheden, versturen herinneringsbrief, de methode van steekproef trekken) is aan het onderzoeksbureau, of de onderzoeksafdeling om nader in te vullen.

Aankondiging en uitnodiging

Het is raadzaam om inwoners via de website, de lokale krant, via de instellingen en bij het keukentafelgesprek te informeren over het naderende onderzoek.

Verschillende andere betrokkenen moeten ook op de hoogte worden gebracht over het CEO. In elk geval de wethouder die verantwoordelijk is voor de Wmo moet op de hoogte worden gesteld. Daarnaast is het raadzaam de Wmo-raad, de interne organisatie en leveranciers ondersteuning te informeren.

Voor een goede respons is het belangrijk om cliënten enthousiast te maken voor het onderzoek en om het belang van het onderzoek te onderstrepen. In de uitnodigingsbrief komt in ieder geval het doel van het onderzoek aan de orde, de anonimiteit, het gegeven dat deelname vrijwillig is en geen gevolgen heeft voor de ondersteuning, de looptijd van het onderzoek, en de tijd die het kost om mee te doen. Een brief uit naam van een wethouder of burgemeester werkt vaak responsverhogend.

Respons verhogende acties

Om de respons te verhogen is het mogelijk om naast de papieren vragenlijst tegelijkertijd de mogelijkheid aan te bieden om de vragenlijst online in te vullen. Hiervoor moet de uitnodigingsbrief een verwijzing bevatten naar een website met een inlognaam en wachtwoord.

Eveneens respons verhogend werkt het om aankondigingen van het onderzoek op de website en in de lokale krant en ook de uitnodigingbrief te laten ondertekenen door de verantwoordelijke wethouder.

Tenslotte is het van belang om respondenten lang genoeg de tijd te geven de vragenlijst in te vullen (3 weken), waarbij na 2 weken een herinneringsbrief verstuurd wordt.

4. Dataset en verwerking

Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. De respons wordt uitgesloten waar meer dan 3 van de verplichte vragen in de vragenlijst niet beantwoord zijn. Omdat in de verplichte vragenlijst geen sprake is van routing en imputatie niet nodig is, is de selectie op deze drie vragen het enige wat er aan opschoning moet gebeuren.

Input voor drie indicatoren Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein

De VNG heeft ten behoeve van het thema 'cliëntervaringen' in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein de volgende indicatoren benoemd:

- ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning
- ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning
- bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie

Aanleveren data aan centraal punt voor landelijke vergelijking

Het ministerie van VWS wijst een instantie aan waar de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken aangeleverd kunnen worden. De manier waarop u de gegevens aanlevert wordt voorgeschreven door deze instantie.

Burgerbetrokkenheid bij aanvullend onderzoek

Het onderzoek kan gemeenten meer waardevolle informatie opleveren wanneer ervaringsdeskundigen en/of hun vertegenwoordigers worden betrokken bij het opstellen en duiden van het onderzoek.

Om een gedegen en scherp beeld te kunnen krijgen van de ervaringen van inwoners die gebruik maken van de Wmo, is het aan te raden om ervaringsdeskundigen en inspraak-/adviesorganen vanaf de eerste fase, in januari en februari, te betrekken. Ervaringsdeskundigen en lokale inspraak-/adviesorganen kunnen vanuit de wensen, behoeften en ervaringen van cliënten met de Wmo, aangeven welke onderwerpen zij van belang achten om aanvullend te onderzoeken.