

+ 8,4 Klanttevredenheid

+ Certificeringen

+ Meer dan 1000 klanten geholpen

CEO Wmo nieuwe stijl

Wat is hetzelfde gebleven?

- + Gemeenten blijven verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten die gebruik maken van een Wmo-voorziening. In dit onderzoek dienen cliënten nog steeds bevestigd te worden naar de thema's toegang, kwaliteit en het effect van de hulp.
- + Gemeenten dienen nog steeds jaarlijks de gegevens aan te leveren bij een door het ministerie van VWS aangewezen partij. Sinds 2019 is dit Enneüs. Gemeenten die voor 1 juli hun gegevens aanleveren, worden meegenomen in een landelijke rapportage, die wordt opgesteld door het Verwey-Jonker Instituut. Gemeenten kunnen dit jaar ook na 1 juli hun gegevens aanleveren, maar dienen dat wel voor 1 juli aan te geven via de aanlevermodule van Enneüs (www.aanleveringwmo.nl).

Wat verandert er vanaf 2021?

- + Het is niet meer verplicht om de 10 standaardvragen te gebruiken in het onderzoek. Andere onderzoeksmethoden, zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden, zijn ook toegestaan.
- + Daarnaast mogen gemeenten zelf bepalen welke doelgroep ze aanschrijven. Wanneer een gemeente bijvoorbeeld specifiek geïnteresseerd is in de ervaringen van cliënten met huishoudelijke hulp, en niet met overige Wmo-hulpvormen, kan zij besluiten enkel die groep cliënten aan te schrijven.
- + Het ministerie van VWS verzamelt de onderzoeksuitkomsten door gemeenten een vragenlijst te laten invullen. Op basis van deze vragenlijst formuleert het ministerie een aantal 'rode draden' die in de onderzoeken terugkomen. Op Waarstaatjegemeente.nl wordt een selectie van deze vragenlijst gepubliceerd, maar de uitkomsten van de 10 standaardvragen worden niet meer gepubliceerd.
- + Zie de website van de VNG voor meer informatie over de veranderingen.

Waarom ZorgfocuZ?

- + Wij zijn voor gemeenten marktleider op het gebied van cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.
- + Wij zijn een **betrouwbaar en professioneel** bureau dat beschikt over alle relevante kwaliteitscertificeringen die u mag verwachten (zie rechts).
- + Wij hebben veel ervaring en zijn **gespecialiseerd in de zorg- en welzijnssector en het sociaal domein**.
- + Wij zijn ontstaan vanuit de Vakgroep Sociologie van de Rijksuniversiteit Groningen en versterken ons praktijkonderzoek met een **wetenschappelijke basis**.

Certificeringen



- + ISO 20252
- + ISO 27001
- + NEN 7510



CEO Wmo Nieuwe stijl

Onderzoek dat inspeelt op de informatiebehoefte van uw gemeente

De nieuwe opzet biedt meer mogelijkheden om het onderzoek zo in te richten dat het goed aansluit op uw informatiebehoefte. Waar eerder de onderzoeksmethode leidend was, kan nu de informatiebehoefte meer leidend worden en kan daar de onderzoeksmethode op worden aangepast.

Met de nieuwe opzet ontstaat er ruimte om te kiezen tussen kwantitatief of kwalitatief onderzoek, of een combinatie van beide. Kwantitatief onderzoek is geschikt als u behoefte heeft aan concrete cijfers en de mogelijkheid wilt hebben om resultaten te vergelijken met eerdere jaren of andere gemeenten (benchmark). Dit kunt u eenmalig uitvoeren, of u kunt kiezen voor meerdere meetmomenten per jaar (continu meten). Kwalitatief onderzoek is geschikt wanneer u op zoek bent naar motivaties, gedachten, en verwachtingen van cliënten. Bij kwalitatief onderzoek is een vergelijking tussen jaren niet mogelijk.

Het is mogelijk om eerst een kwantitatief onderzoek te laten uitvoeren, om vervolgens aan de hand van de resultaten verdiepende vragen te stellen aan de cliënten in een kwalitatief onderzoek. Op deze manier combineert u het beste van twee werelden: 'harde' cijfers in combinatie met antwoorden op de 'waarom'- en 'hoe'-vragen.

Voorbeelden kwantitatief onderzoek

Er zijn uiteenlopende mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek kwantitatief in te richten. Te denken valt aan:

- + Onderzoek onder specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld onderzoek onder gebruikers van een specifieke voorziening of alle cliënten die het toegangstraject hebben doorlopen).
- + [Vergelijkingsonderzoek tussen aanbieders van een specifieke voorziening.](#)
- + [Continu meten van de ervaringen met de toegang, kwaliteit en het effect van de hulp.](#)

Voorbeelden kwalitatief onderzoek

- + [Het meelopen met cliënten voor het inzichtelijk maken van \(de ervaringen met\) het proces van de toegang tot Wmo-voorzieningen \(shadowing\).](#)
- + [Telefonische interviews in combinatie met vragenlijstonderzoek.](#)
- + Groepsgesprekken (bijvoorbeeld [spiegelgesprekken](#) of [focusgroepen](#)).
- + [Aansluiten bij specifieke voorzieningen op locatie \(zoals dagbesteding\).](#)



CEO Wmo Nieuwe stijl

Mogelijkheid tot landelijke benchmark via ZorgfocuZ

Doordat gemeenten meer vrijheid krijgen in de inrichting van het CEO Wmo, heeft het ministerie van VWS besloten om niet meer de gegevens van alle gemeenten te benchmarken op Waarstaatjegemeente.nl. Dat zou betekenen dat de landelijke benchmark komt te vervallen. Om gemeente hierin blijvend te kunnen faciliteren, is ZorgfocuZ als marktleider op het gebied van het CEO Wmo voornemens deze landelijke benchmark blijven uitvoeren. De benchmark pool zal dan bestaan uit onze eigen klanten die het CEO Wmo afnemen (vanaf 2021 ca. 80 gemeenten). Heeft u hiervoor interesse? Neem dan contact op met uw contactpersoon bij ZorgfocuZ of via onderstaande contactgegevens.

Voorbeeldcasus – Combinatie CEO Wmo met huishoudelijke hulp

Na een aantal jaren het CEO Wmo te hebben uitgevoerd, concludeert een gemeente dat haar cliënten over het algemeen zeer te spreken zijn over de ondersteuning vanuit de Wmo. Er is echter één doelgroep die minder tevreden is: de groep cliënten die huishoudelijke hulp ontvangt. De gemeente kiest er daarom voor om in 2021 de tevredenheid van deze specifieke groep in kaart te brengen.



De gemeente stuurt daarom een op maat gemaakte vragenlijst naar de groep cliënten die huishoudelijke hulp ontvangt.



Om meer verdieping op de antwoorden mogelijk te maken, kunnen cliënten aangeven open te staan voor verdiepende telefonische interviews waarin wij op zoek kunnen naar persoonlijke ervaringen, belevingen, behoeften en verbeteradviezen.



Op deze manier krijgt de gemeente concrete handvatten hoe zij de dienstverlening rondom huishoudelijke hulp kan verbeteren.

Meer informatie

Meer weten over ZorgfocuZ en onze online omgeving of aanmelden voor de benchmark? Bezoek onze website www.zorgfocuz.nl of neem contact op met een van onze collega's via 050 – 8200 461. Zij staan u graag te woord!

Uw contactpersoon



Dr. M. (Martin) Bloem
Adviseur ZorgfocuZ
06 - 5523767
m.bloem@zorgfocuz.nl