



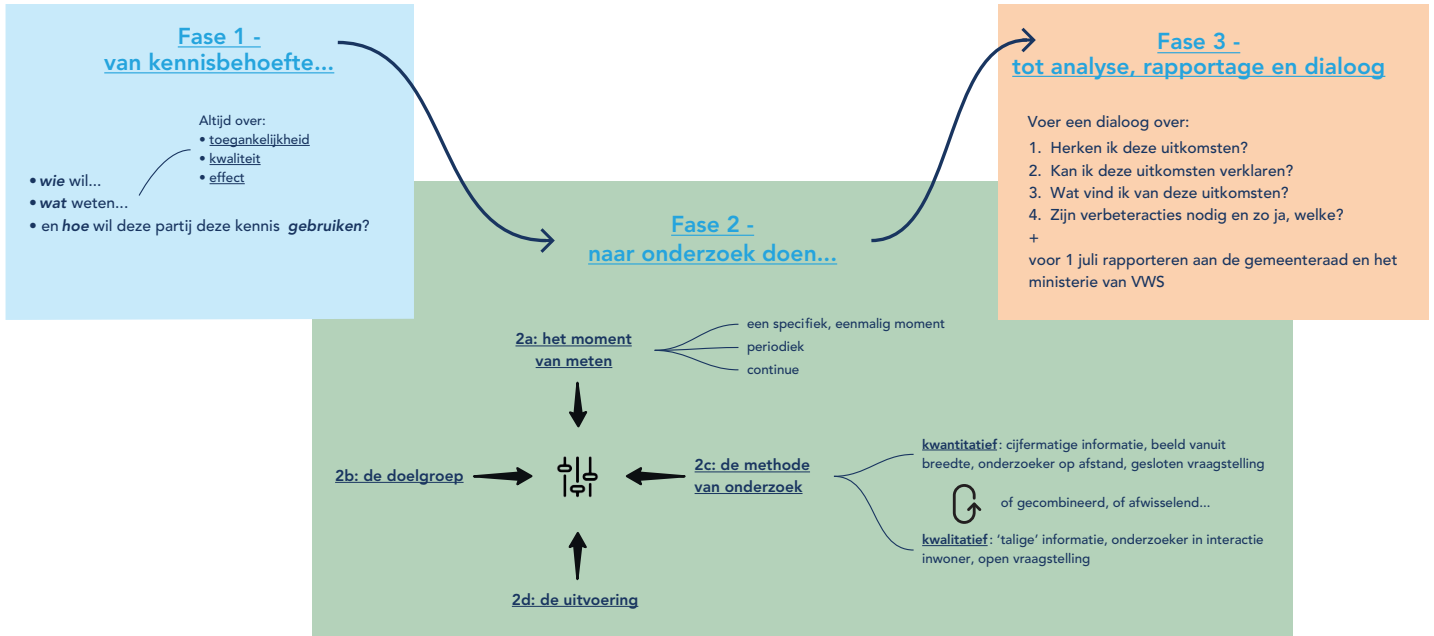
Handreiking

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

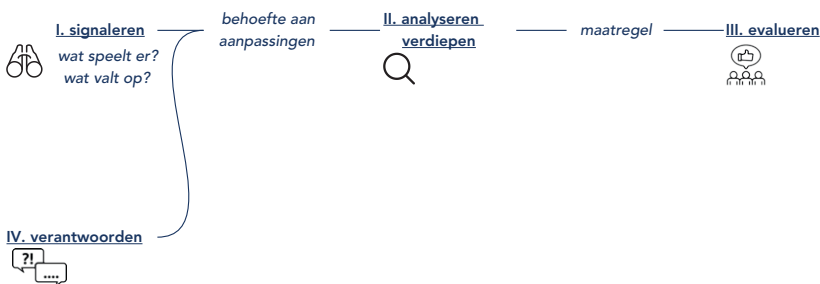


Clïentervaringsonderzoek Wmo 2015

... vraagt aandacht in drie fasen



... kan antwoord geven bij verschillende kennisbehoeften



Lees direct verder over:

- wat zijn andere methoden voor CEO Wmo?
- aan welke vereisten moet het CEO Wmo voldoen?
- wie betrek ik bij het nadenken over het onderzoek?
- hoe kunnen gemeenten zich met elkaar vergelijken?
- objectiviteit en subjectiviteit in onderzoek

Vanaf 2021 hebben gemeenten meer ruimte om het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 zelf vorm te geven. Deze handreiking geeft gemeenten hierbij richting, door mogelijkheden te schetsen en inspiratie te bieden. Ook draagt de handreiking bij aan kwalitatief goed onderzoek in de gemeentelijke praktijk, door onder meer aandachtspunten te benoemen.

Dit betreft een eerste versie van de handreiking. De gemeentelijke praktijk van het cliëntervaringsonderzoek Wmo volgen we, onder meer door goede voorbeelden vanuit de gemeentelijke praktijk te beschrijven.

Daarbij is uw reactie zeer waardevol. Wat mist u? Wat is nog onduidelijk? Heeft u een goed voorbeeld?

Contact: cliëntervaringsonderzoek@vng.nl

Inhoudsopgave

1	Vooraf	5
	Stilstaan bij het woord cliëntervaringsonderzoek	6
	<i>Vereisten voor het cliëntervaringsonderzoek</i>	7
	Leeswijzer	7
2	De thema's van cliëntervaringsonderzoek	8
	Thema 1: toegankelijkheid	8
	Thema 2: kwaliteit ondersteuning	9
	Thema 3: ervaren effect	10
3	Wat is goed cliëntervaringsonderzoek?	11
	Goed onderzoek in drie fasen	11
	Goed onderzoek, een gezamenlijke zorg	11
4	Fase 1 - van kennisbehoefte naar scherpe vraagstelling	14
	Het eind als begin	14
	Vier mogelijke kennisbehoeften	14
	<i>Anders vergelijken tussen gemeenten</i>	16
	Samen zoeken naar de scherpe onderzoeksvraag	17
	<i>De waarde van de doelen</i>	19
	<i>Objectief en subjectief... hoe dan?</i>	20
5	Fase 2 - onderzoeksontwerp	21
	2a. het moment van meten	21
	2b. de te onderzoeken doelgroep	22
	2c. de methode van onderzoek	22
	<i>Vragenlijst verplicht?</i>	26
	2d. de uitvoering van het onderzoek	26
6	Fase 3 - analyse, rapportage en dialoog	29

1 Vooraf

“Het college onderzoekt hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten hiervan.” Zo staat het in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (in [Artikel 2.5.1](#), eerste lid).

Sinds 2016 was dit cliëntervaringsonderzoek ingericht rond een standaardlijst van 10 vaste vragen. De gebruikswaarde van deze manier van onderzoek bleek echter beperkt. Het levert gemeenten te weinig kennis en informatie op om lokaal ‘te leren en te verbeteren’. Sinds 2021 hebben gemeenten daarom de ruimte om hun cliëntervaringsonderzoek (CEO¹) in het kader van de Wmo 2015 anders in te richten. Gemeenten kunnen nu, binnen dezelfde wettelijke kaders, ook andere onderzoeksaanpakken kiezen, die beter aansluiten bij hun eigen kennisbehoefte.

Onderzoek vanuit eigenaarschap

Meer ruimte, meer vrijheid komt ook met een verantwoordelijkheid. Gemeenten zullen zich de vraag stellen welke kennis zij zelf met het CEO willen vergaren, welke onderzoeksopzet daar dan het meest passend bij is en wie daarbij betrokken moet worden.

Mogelijk is de bekende set van tien vragen dan nog steeds een goede aanpak. Maar misschien lukt het met andere onderzoeksopzetten wel beter om de lokale kennisbehoefte te bevredigen.

Deze handreiking geeft daarbij inspiratie én helpt om te bepalen wat dan goed CEO Wmo is. Het is onderdeel van de ondersteuning die Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Ministerie van VWS in gezamenlijkheid bieden. De komende tijd zullen ook goede voorbeelden verzameld worden.

Andere manier van informatie aanleveren

Onderdeel van de wettelijke plicht om jaarlijks het CEO uit te voeren is dat gemeenten elk jaar, voor 1 juli, over de uitkomsten van het CEO Wmo rapporteren aan de Minister van VWS of een door de Minister aangewezen instelling. Dat blijft onveranderd, maar de manier waarop is wel aangepast. Vanaf 2021 wordt in de aanlevermodule CEO Wmo gevraagd om informatie aan te leveren over:

- het doel, de opzet en de uitvoering van het CEO Wmo,
- de uitkomsten van het CEO Wmo en
- de opvolging van de uitkomsten van het onderzoek.

Deze handreiking is daar op afgestemd. Zo staat op diverse plekken een verwijzing naar het landelijke format dat hiervoor opgesteld is.



De handreiking is bedoeld voor...

- beleidsmedewerkers die vorm willen geven aan het cliëntervaringsonderzoek;
- onderzoekers van de gemeente en leden van een rekenkamer die willen weten wat de actuele ontwikkelingen zijn en wat aandachtspunten zijn voor opdrachtverlening aan externe onderzoekers;
- onderzoekers bij onderzoeksbureaus die het gesprek met hun opdrachtgever over het CEO Wmo willen aangaan;
- gemeenteraadsleden en wethouders, die willen weten wat er allemaal mogelijk is met CEO Wmo;
- inwoners, bijvoorbeeld in cliëntenraden, die zich actief verhouden tot het gemeentelijk beleid en zien dat het cliëntervaringsonderzoek een mogelijkheid is om het inwoner/cliëntperspectief in gesprek te brengen.

1 Vanwege de bondigheid gebruiken we in deze publicatie ook regelmatig de afkorting CEO Wmo of CEO.

Wat doet deze handreiking niet?

De handreiking...

- schrijft niet voor hoe gemeenten hun cliëntervaringsonderzoek moeten uitvoeren, maar geeft wel aandachtspunten hiervoor mee.
- is geen studieboek 'hoe word ik onderzoeker', maar probeert wel de kracht en aandachtspunten vanuit onderzoekersperspectief neer te zetten voor niet-onderzoekers.
- stelt geen harde normen voor 'goed onderzoek', omdat dit in sterke mate afhankelijk is van de lokaal ingekleurde onderzoeksopzet.
- gaat niet direct over cliëntervaringsonderzoek onder inwoners die ondersteuning krijgen vanuit andere wettelijke kaders dan de Wmo 2015. Hoewel steeds meer gemeenten dit cliëntervaringsonderzoek willen afstemmen met bijvoorbeeld inwoners die jeugdhulp ontvangen of een bijstandsuitkering.

Stilstaan bij het woord cliëntervaringsonderzoek

Voordat we het 'hoe en wat' induiken is het goed om eerst stil te staan bij het (samengevoegde) woord 'cliënt-ervarings-onderzoek'.

1. Het eerste element in het woord - **cliënt** - gaat over de inwoner / burger die ondersteuning ontvangt of van wie de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning onderzocht is. En dan word je 'cliënt'. Sommigen hebben moeite om de inwoner te bestempelen met dat woord. Dat zou appelleren aan een soort overheid waar we van los willen komen². Toch houden we in deze publicatie vast aan het begrip 'cliëntervaringsonderzoek'. Simpelweg omdat het zo staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning. Wel spreken we in deze handreiking verder consequent over 'inwoners', in plaats van cliënten.

Vanuit de behoefte van gemeenten om te leren en te verbeteren, kan het interessant zijn om ook te kijken naar een iets bredere invulling van het cliënt-begrip: hoe is het inwoners vergaan die wel een vraag hadden, maar uiteindelijk geen beschikking hebben gekregen? Bijvoorbeeld omdat de fase van toegang te ingewikkeld bleek, of omdat bij aanvang al duidelijk werd dat ze niet in aanmerking zouden komen voor ondersteuning. Of hoe vergaat het inwoners nadat (een bepaald type) ondersteuning is afgesloten? Ook die ervaring kan zeer leerzaam zijn.

1. Daarnaast gaat het om **ervaring**: wat heeft de inwoner meegemaakt/ondervonden? Welk gevoel had hij/zij daarbij? Met een CEO proberen we dus informatie 'door de ogen van de inwoners' te verzamelen. 'Ervaring' is een ruim begrip. Met de goede vraagstelling leidt de respons van inwoners al snel tot rijke antwoorden. Een specifiekere, smallere term, die ook vaak gebruikt wordt, is **tevredenheid**. Daarmee vraag je een inwoner een waardering te geven, bijvoorbeeld uitgedrukt in een rapportcijfer. Dit oordeel zal de inwoner vervolgens zelf destilleren uit een veelheid van ervaringen en heeft ook veel te maken met de verwachtingen die er vooraf waren.
2. Tot slot gaat het om **onderzoek**: een activiteit om tot kennis te komen, door informatie gestructureerd te verzamelen en analyseren. We proberen voorbij 'enkele meningen', 'een aantal slecht verlopen casussen' of 'mooie verhalen' te komen. Onderzoek doen is een vak. Deze handreiking geeft een eerste richting in het CEO, maar is zoals gezegd zeker geen handreiking 'onderzoeker worden'.

2 Zie bijvoorbeeld Jos van der Lans in zijn Participatielezing 2020: "Vrijwaar de taal van de publieke sector van termen als 'klanten', 'producenten', ja, zelfs van 'cliënten'." (pag. 58)

Vereisten voor het cliëntervaringsonderzoek

Op basis van de Wmo 2015 en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 gelden de volgende vereisten:

- I. Gemeenten voeren jaarlijks een onderzoek uit naar de ervaringen van 'cliënten' met maatschappelijke ondersteuning. Onder **cliënten** wordt verstaan: personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd (zoals bedoeld in [artikel 2.3.2, lid 1 Wmo 2015](#)) of personen die gebruik maken van een voorziening (art. 8 Uitvoeringsregeling Wmo 2015). [lees [hier](#) verder over hoe je kunt omgaan met het moment van onderzoek en het bepalen van de doelgroep]
- II. Voor de uitvoering van het CEO wordt gebruik gemaakt van een **vragenlijst**. [lees [hier](#) verder over de inzet van een vragenlijst]
- III. In het onderzoek wordt tenminste ingegaan op de **drie thema's**: toegankelijkheid, kwaliteit en effect. [lees [hier](#) verder over de thema's]
- IV. Gemeenten leveren jaarlijks **voor 1 juli** de onderzoeksresultaten aan bij de Minister van VWS (of een door die minister aangewezen instelling).
- V. Gemeenten publiceren de uitkomsten van het onderzoek **voor 1 juli**. [lees [hier](#) verder over het belang van de rapportagefase]

Leeswijzer

De handreiking bestaat uit twee delen:

- Het eerste deel [hoofdstuk 2 - 3] gaat over enkele basisprincipes rond cliëntervaringsonderzoek.
- Het tweede deel [hoofdstuk 4 - 6] beschrijft de aandachtspunten en mogelijkheden gedurende het gehele onderzoeksproces.

De lezer hoeft de handreiking zeker niet van A tot Z door te nemen. Aan de hand van de inhoudsopgave, de leeswijzer en enkele verwijzingen binnen de handreiking kan elke lezer zijn of haar eigen leespad uitstippelen.

[Hoofdstuk 2](#) beschrijft de drie thema's waar het binnen het cliëntervaringsonderzoek in ieder geval over moet gaan. [Hoofdstuk 3](#) geeft een eerste definitie van goed onderzoek en beschrijft ook hoe verschillende partijen daar een bijdrage aan kunnen leveren.

In [hoofdstuk 4](#) gaat het om de belangrijke eerste fase: het samen met alle betrokkenen komen tot een scherpe onderzoeksvraag. Vanuit daaruit kan vervolgens een goed onderzoeksontwerp gemaakt worden. [Hoofdstuk 5](#) beschrijft de vier elementen die daar in ieder geval aan bod moeten komen: het moment van meten, de doel-groep van het onderzoek, de keuze voor de onderzoeksmethode en de uitvoering van het onderzoek. Dit hoofdstuk benoemt ook de mogelijkheden en aandachtspunten van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden. Het laatste [hoofdstuk 6](#) staat stil bij de laatste fase met analyse en rapportage. En het sluitstuk van goed onderzoek: de dialoog over de uitkomsten.

2 De thema's van cliëntervaringsonderzoek

Elk CEO Wmo moet altijd tenminste over drie thema's gaan³, namelijk de **ervaring** van inwoners met:

1. **toegankelijkheid**: hoe hebben inwoners het eerste contact ervaren? Wisten ze het (Wmo)-loket te vinden?
2. **kwaliteit van de ondersteuning**: hoe hebben inwoners de ontvangen ondersteuning ervaren?
3. **effect**: is het leven van inwoners door de ondersteuning verbeterd, met name op het gebied van zelfredzaamheid en participatie?

Elke cliëntervaringsonderzoek besteed aandacht aan deze drie thema's. Wel kan het gewicht van elk thema per onderzoek verschillen. Bijvoorbeeld omdat het zwaartepunt van de kennisvraag uitgaat naar één van de thema's. Soms hangt de keuze voor focus samen met de doelgroep. Wanneer je benieuwd bent naar de ervaring van inwoners met langdurige ondersteuning, dan gaat bijvoorbeeld meer aandacht naar de kwaliteit en het (ervaren) effect van de ondersteuning en minder naar de toegang.

Thema 1: toegankelijkheid

Voordat een inwoner ondersteuning krijgt, moet hij/zij de gemeente wel weten te vinden. Of dat lukt heeft voor een belangrijk deel te maken met hoe de gemeente haar 'toegang' heeft georganiseerd. Het gaat van 'ik heb als inwoner een (impliciete) vraag' tot de formele toekenning van een beschikking. En alles daar tussenin: een melding, een keukentafelgesprek, het aanvragen van een beschikking, tot de mogelijke afwijzing daarvan.

Mogelijke kennisvragen bij dit thema:

- is de inwoner tevreden met de informatievoorziening, bijvoorbeeld over onafhankelijke cliëntondersteuning?
- is samen naar oplossingen gezocht en hoe heeft de inwoner dat ervaren?
- wist de inwoner waar hij/zij terecht kon?
- waren de stappen helder voor de inwoner?
- in hoeverre werd het eerste contact als laagdrempelig/toegankelijk ervaren?
- was de inwoner tevreden over de snelheid waarmee hij/zij werd geholpen?
- voelde de inwoner zich serieus genomen tijdens het toegangsproces?
- in hoeverre wordt er ook naar vragen op andere levensdomeinen gekeken?

³ Dat staat zo beschreven in de Uitvoeringsregeling Wmo 2015: https://wetten.overheid.nl/BWBR0036096/2020-09-03/#Hoofdstuk5_Artikel8

Meer informatie

In het Verbetertraject Toegang zetten VNG, Movisie en andere partijen zich samen met gemeenten in voor een verbeterde toegang. Meer achtergrondinformatie is te vinden op: <https://www.movisie.nl/toegang-algemeen>.

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Welke aspecten van <u>toegang</u> zijn er meegenomen in uw onderzoek?	
<input type="checkbox"/> Toegang is niet meegenomen in het onderzoek	
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning	<input type="checkbox"/> Contact met hulpverlener
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning	<input type="checkbox"/> Integraal werken
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang	<input type="checkbox"/> Samen een plan maken
<input type="checkbox"/> Fysieke toegankelijkheid van de voorziening	<input type="checkbox"/> Wachlijsten/snelheid hulp
<input type="checkbox"/> Eerste gesprek(ken) met de gemeente	<input type="checkbox"/> Anders

Op welke aspecten van <u>toegang</u> ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?	
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/informatievoorziening over onafhankelijke cliëntondersteuning	<input type="checkbox"/> Integraal werken
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/informatievoorziening over voorzieningen/ondersteuning	<input type="checkbox"/> Samen een plan maken
<input type="checkbox"/> Bekendheid met/vindbaarheid van de gemeente/loket/toegang	<input type="checkbox"/> Wachlijsten/snelheid hulp
<input type="checkbox"/> Fysieke toegankelijkheid van de voorziening	<input type="checkbox"/> Geen van deze aspecten
<input type="checkbox"/> Eerste gesprek(ken) met de gemeente	<input type="checkbox"/> Anders
<input type="checkbox"/> Contact met hulpverlener	

Thema 2: kwaliteit ondersteuning

Na de fase van de toegang volgt - na een positieve beschikking of verwijzing naar een algemene voorziening - de ondersteuning. Soms intensief. Soms voor langere tijd. Soms tijdelijk en minder intensief. En soms met minder of andere ondersteuning dan gehoopt. Hoe ervaart de inwoner deze ondersteuning? Wat gaat goed, wat minder?

Deze 'kwaliteit' kan over heel veel zaken gaan, bijvoorbeeld de ervaring met...

- de organisatie van de zorgverlener
- de medewerker/medewerkers van de zorgverlener
- het bijbehorende (administratieve) proces, zoals de telefonische bereikbaarheid, de manier waarop problemen worden opgelost, etc.
- een eventuele regisseur
- de manier waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd
- de afstemming die nodig is in het ondersteuningsproces, tussen inwoner en hulpverleners, of tussen hulpverleners/zorgaanbieders onderling
- de omvang/intensiteit van de ondersteuning
- de passendheid van de ondersteuning bij de hulpvraag
- soorten van ondersteuning die gemist worden
- de mate van geleverd maatwerk
- de mogelijkheid om klachten in te dienen

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

<p>Welke aspecten van de <u>kwaliteit van de ondersteuning</u> vanuit de gemeente of de hulpaanbieder zijn er meegenomen in uw onderzoek?</p> <p>Meerdere antwoorden mogelijk</p>	
<input type="checkbox"/> Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek <input type="checkbox"/> Algemene beoordeling van de kwaliteit <input type="checkbox"/> Aansluiting hulpvraag en geboden hulp <input type="checkbox"/> Bieden van maatwerk	<input type="checkbox"/> Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s) <input type="checkbox"/> Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders <input type="checkbox"/> Indienen van klachten <input type="checkbox"/> Anders
<p>Op welke aspecten van de <u>kwaliteit van de ondersteuning</u> vanuit de gemeente of de hulpaanbieder ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?</p> <p>Meerdere antwoorden mogelijk</p>	
<input type="checkbox"/> Algemene beoordeling van de kwaliteit <input type="checkbox"/> Aansluiting hulpvraag en geboden hulp <input type="checkbox"/> Bieden van maatwerk <input type="checkbox"/> Samenwerking/afstemming tussen inwoner en hulpverlener(s)	<input type="checkbox"/> Samenwerking tussen hulpverleners/zorgaanbieders <input type="checkbox"/> Indienen van klachten <input type="checkbox"/> Geen van deze aspecten <input type="checkbox"/> Anders

Thema 3: ervaren effect

De bedoeling van de ondersteuning is dat er een (positief) verschil gemaakt wordt voor de inwoner: er ontstaat een effect. Dat kan een verbetering zijn ten opzichte van het moment dat hulpvraag gesteld werd, of ten opzichte van een (denkbeeldige) situatie die zou ontstaan zonder ondersteuning.

Bij cliëntervaring gaat het daarbij om het ervaren effect: het beeld dat de inwoner zelf heeft van het verschil dat de ondersteuning heeft gebracht.

In het CEO dient hierbij op basis van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 (artikel 8) in ieder geval in te worden gegaan op de vraag in hoeverre inwoners vinden dat de ondersteuning heeft bijdragen aan hun:

- zelfredzaamheid en
- participatie (uitgelegd als deelname aan de maatschappij).

Ook kan bij ervaren effect geïnformeerd worden naar het (algemenere) effect ‘kwaliteit van leven’.

Wanneer het CEO een focus heeft op een bepaalde doelgroep, of een bepaald type ondersteuning kan bovendien gevraagd worden naar specifiekere effecten, op bepaalde levensdomeinen.

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

<p>Welke <u>effecten</u> zijn er meegenomen in uw onderzoek?</p> <p>Meerdere antwoorden mogelijk</p>	
<input type="checkbox"/> Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek <input type="checkbox"/> Participatie (deelname aan maatschappij) <input type="checkbox"/> Zelfredzaamheid	<input type="checkbox"/> Kwaliteit van leven <input type="checkbox"/> Gebruik van (overige) voorzieningen <input type="checkbox"/> Anders
<p>Op welke <u>aspecten</u> ziet u ruimte voor verbetering, op basis van het onderzoek?</p> <p>Meerdere antwoorden mogelijk</p>	
<input type="checkbox"/> Participatie (deelname aan de maatschappij) <input type="checkbox"/> Zelfredzaamheid <input type="checkbox"/> Kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/> Gebruik van (overige) voorzieningen <input type="checkbox"/> Geen van deze aspecten <input type="checkbox"/> Anders

3 Wat is goed cliëntervaringsonderzoek?

Goed cliëntervaringsonderzoek is op twee manieren te definiëren.

1. Goed cliëntervaringsonderzoek is onderzoek dat **benut wordt** en **betekenisvolle informatie** geeft. Het zet bijvoorbeeld aan tot het verbeteren van het Wmo-beleid, vanuit inwonersperspectief. In de wetenschappelijke wereld noemen ze dat de 'valorisatie' van kennis: *het proces waarmee kennis waarde voor gebruikers krijgt die daarmee weer maatschappelijke impact hebben*⁴. Goed cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd omdat er iemand zit te wachten op de uitkomsten.
2. Goed onderzoek voldoet ook aan een aantal **onderzoekstechnische criteria**, zoals ook besproken wordt in de volgende hoofdstukken.
 - De kennisbehoefte is vertaald in een **heldere, onderzoekbare en zo scherp mogelijke vraagstelling/onderzoeksdoelstelling**, waarin de drie thema's toegankelijkheid, kwaliteit en effect terugkomen.
 - De **gekozen onderzoeksmethoden zijn passend** bij deze vraagstelling én bij de gekozen doelgroep van inwoners.
 - Het onderzoek zorgt voor **een zo waarachtig mogelijke weerspiegeling** van de ervaring van inwoners.
 - Het is **onderzoekstechnisch correct** uitgevoerd, volgens de daarvoor geldende normen (die deels samenhangen met de gekozen onderzoeksmethoden); en in de rapportage wordt daar verantwoording over afgelegd.

Goed onderzoek in drie fasen

In de volgende hoofdstukken werken we dit verder uit. Daarvoor bekijken we drie fasen in het onderzoeksproces:

- fase 1: het scherpen van de kennisbehoefte
- fase 2: het schaven aan het onderzoeksontwerp en dit goed uitvoeren
- fase 3: het samenstellen van de analyse en de rapportage, en het organiseren van de dialoog van de uitkomsten

Dit zijn herkenbare fasen in elk praktijkgericht onderzoek. In de navolgende hoofdstukken van deze handreiking staan we stil bij de aspecten die specifiek gelden voor cliëntervaringsonderzoek.

Goed onderzoek, een gezamenlijke zorg

Van belang is om de fasen ook goed en gezamenlijk te doorlopen. Niemand is geholpen wanneer simpelweg het goedkoopste onderzoeksbureau op pad gestuurd wordt met een slecht gedefinieerde vraagstelling en een rapport dat al snel in een bureaula verdwijnt. Dat is zonde van de tijd van de inwoner, van de onderzoeker en de begeleidende ambtenaren. Iedere betrokkene kan een steen bijdragen aan 'goed onderzoek'.

De lokale politiek - **gemeenteraad en wethouders** - zijn politiek eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dan is 'proof of the pudding' te vinden in de ervaring van de inwoner. Regelmatig komen zij in aanraking met casuïstiek waarin het niet goed gegaan is. Het cliëntervaringsonderzoek is een kans om gestructureerd en objectiever te kijken hoe het zit met dit soort signalen. Speelt het breder? Wat zijn de onderliggende factoren?

Ze zijn nieuwsgierig en werken mee aan een goede vraagstelling. Daarbij is het goed als ze bereid zijn 'water bij

⁴ Zie bijvoorbeeld: <https://www.rathenau.nl/nl/kennis-voor-beleid/valorisatie-onderzoekers-doen-al-veel-meer-dan-ze-denken>

de wijn' te doen. Niet alles kan onderzocht worden; sommige kennisantwoorden zijn simpelweg niet te geven binnen de praktische randvoorwaarden die gelden bij dit type onderzoek.

En wanneer de uitkomsten gereed zijn, tonen raadsleden en wethouder zich nog even belangstellend. Ze gaan het gesprek aan over het onderzoek; het liefst in een breed gezelschap van (vertegenwoordigers van) inwoners, betrokken onderzoekers, ambtenaren. Samen worden de uitkomsten geduid, en waar nodig en zinvol verbonden aan acties. Juist in deze slotfase krijgt het cliëntervaringsonderzoek waarde. En worden al de zaadjes geplant voor het volgende onderzoek.

Ook bij beleidswijzigingen kan cliëntervaringsonderzoek waardevol zijn, om de vinger aan de pols te houden. Pakt het beleid, voor deze doelgroep, uit zoals verwacht? Juist cliëntervaringsonderzoek geeft zicht op de uitvoering.

- "Vorig jaar is het aantal uren voor huishoudelijk hulp minder geworden. Hoe ervaren inwoners dat?"
- "Door corona moest de toegang en de ondersteuning op andere manier worden aangeboden. Dat bleek ook goedkoper. Maar hoe beviel inwoners dat?"

De lokale politiek zet, in samenspraak met de lokale samenleving, de kaders uit. Vanuit de Wmo zijn dan vaak **Wmo-adviesraden of -cliëntraden** betrokken. Zij vertolken de stem van de **inwoner**. Om een goede bijdrage te leveren, kan het cliëntervaringsonderzoek voor hen een waardevolle bron van informatie zijn. Hoe ontwikkelt die ervaring zich door de jaren heen? Wat is precies de grond onder de signalen die we opvangen? Hoe breed speelt dat? Wat is bepalend voor een goede ervaring voor een specifieke doelgroep?

Ook kunnen ze het inwonersperspectief inbrengen bij het ontwerp van het onderzoek. Hoe bereik je inwoners het best? Wat kun je goed vragen, en wat beter niet?

Ook kunnen zij helpen om uitkomsten van het onderzoek te duiden.

Om de Wmo van beleid naar de dagelijkse uitvoering te brengen, zijn er ook veel **ambtelijk betrokkenen**: beleidsmedewerkers, professionals dichter tegen de uitvoering, het directie-/managementteam, de onderzoekers, mensen van inkoop. Vanuit hun eigen betrokkenheid verwonderen zij zich:

- "Bij inkoop weten we wel de kosten van de ondersteuning. Maar we willen beter zicht krijgen op de kwaliteit van de geleverde ondersteuning, met name bij duurdere ondersteuning. Juist dan is de ervaring van de cliënt een belangrijk factor."
- "We werken met 'taakgerichte populatiebesteding' en daarvoor zijn we een langdurige verbintenis aangegaan met een centrale uitvoerder. De cliëntervaring willen we gebruiken als middel om elkaar scherp te houden en goed inhoudelijk gesprek te voeren."
- "We weten eigenlijk heel weinig over de ervaring van mensen met een PGB. Hoe ervaren zij hun ondersteuning? Daar zouden we wel meer van willen weten."

Ook kunnen signalen uit het cliëntervaringsonderzoek aanleiding zijn om de huidige processen nog eens onder de loep te nemen. Hoe kan de inkoop van de ondersteuning scherper? Welke onbedoelde hobbels zitten er in het toegangsproces?

Met hun ervaring en expertise kunnen ambtelijke betrokkenen helpen om de onderzoeksvraag te scherpen en deze te vertalen in een haalbaar onderzoek. Ze kunnen meedenken over de opzet van het onderzoek. Hoe kunnen we dit het beste organiseren? En ook bij de laatste fase kunnen ze een belangrijke rol spelen: hoe duiden we de uitkomsten en hoe vertalen we de uitkomsten in verbeteringen?

Uitvoerders van de Wmo zoals wijkteammedewerkers, klantmanagers Wmo, etc. zitten dicht op de ervaring van inwoners. Zij registreren dat dagelijks. Ze zijn ook een 'veroorzaker' van een positieve en van negatieve ervaring. En CEO kan hen helpen om hun dienstverleningsproces te verbeteren.

Veel uitvoerende organisaties voeren zelf ook cliëntervarings-/tevredenheidsonderzoek uit. Dat leidt al snel tot een dubbele uitvraag. In het ergste geval wordt de inwoner twee maal bevroegd.

Alle redenen om ze actief te betrekken bij het ontwerp van het onderzoek en bij het actief bespreken van de uitkomsten. Ook liggen er mogelijkheden voor hun betrokkenheid bij het uitvoeren van onderzoek; waarbij de rol van 'veroorzaker' natuurlijk wel kritisch bekeken moet worden.

Lokale onderzoekers, al dan niet ingehuurd, bewaken (in ieder geval) de onderzoekstechnische criteria. Dat begint bij de heldere, onderzoekbare vraagstelling. Zo nodig leggen ze dat ook terug bij de kennisvragers: 'Wat u wilt is niet goed onderzoekbaar (bij deze doelgroep, binnen dit tijdsbestek, met dit onderzoeksbudget...). Ons voorstel is om... '. Ze leggen verbanden met eerdere of andere onderzoeken. Ze zoeken naar creatieve onderzoeksmethoden om kennisvragen optimaal te beantwoorden.

Diverse partijen kijken, vanaf een afstand, mee bij de Wmo-uitvoering: **de rekenkamer (van de gemeenteraad), een lokale ombudsman of de lokale toezichthouder** (bijv. een GGD). Zij kunnen op basis van signalen en een bepaalde kennisbehoefte richting geven aan cliëntervaringsonderzoek. Omgekeerd kan de uitkomst van een cliëntervaringsonderzoek aanleiding zijn om bepaalde aspecten nader te onderzoeken; al dan niet in een eigen onderzoek. In de fase van het scherpen van de kennisbehoefte is het waardevol deze partijen te betrekken. En ook richting de uitvoering kan het goed zijn eventuele gelijktijdige onderzoeken goed af te stemmen. Dubbel onderzoek doen is jammer.

4 Fase 1 - van kennisbehoefte naar scherpe vraagstelling

Het eind als begin

Een cliëntvervangingsonderzoek doe je niet zomaar; je vraagt wat van inwoners, en je besteedt er de nodige tijd, energie en onderzoeksmiddelen aan. Daarom moet er vooraf een duidelijke kennisbehoefte zijn en een beeld waar die kennis aan moet bijdragen. Als de kennisbehoefte scherp is, dan werpt dat ook een verhelderend licht op hoe je onderzoek kunt inrichten (fase 2) en welke methoden passend zijn. Het geeft focus, zodat schaarse onderzoeksmiddelen optimaal ingezet kunnen worden. Of omgekeerd: zonder focus bestaat het risico dat je teveel wilt doen, met een te beperkt onderzoeksbudget. Dan bestaat de kans dat je met slechte en zelfs onbruikbare resultaten eindigt. **Kortom, goed onderzoek begint bij het eind.**

Hieronder sorteren we daarom ook al voor op het type onderzoek dat passend is bij een bepaalde kennisbehoefte. Daarvoor onderscheiden we **twee hoofdtypen van onderzoek**. In [hoofdstuk 2](#) staan we daar uitgebreid bij stil.

- **Kwantitatief onderzoek**, waarbij *cijfermatige informatie* wordt opgehaald om een beeld te vormen vanuit de *breedte van de doelgroep*, met een *onderzoeker op afstand*, met vaak een *gesloten vraagstelling*. Kwantitatief onderzoek is sterk in het vormen van beeld van een grote groep, maar geeft maar beperkte 'diepte' (hoe komt het dan?, hoe kan het beter? etc.). Denk aan het bekende vragenlijstonderzoek. In het kader van cliëntvervangingsonderzoek kom je dan al snel op het bekende onderzoek met vragenlijsten.
- **Kwalitatief onderzoek**, waarbij *'talige' informatie* wordt opgehaald, met een onderzoeker *in interactie* met de inwoner, met een *vraagstelling die opener* is waardoor inwoners vrijer zijn in hun respons. Kwalitatief onderzoek is sterk in verkrijgen van dieper inzicht (bijvoorbeeld in de werking van iets), maar geeft geen informatie over de breedte van de groep (bijvoorbeeld hoe vaak komt iets voor?). Voorwaarde is wel dat er vooraf een scherpe afbakening is van de doelgroep en van de vraagstelling. In het kader van cliëntvervangingsonderzoek zijn dan tal van onderzoeksmethoden mogelijk: panelgesprekken, interviews, casusanalyse, et cetera. In het volgende hoofdstuk lopen we er een aantal langs (zie [Kwaliteit en methoden bij kwalitatief onderzoek](#)).

Vier mogelijke kennisbehoeften

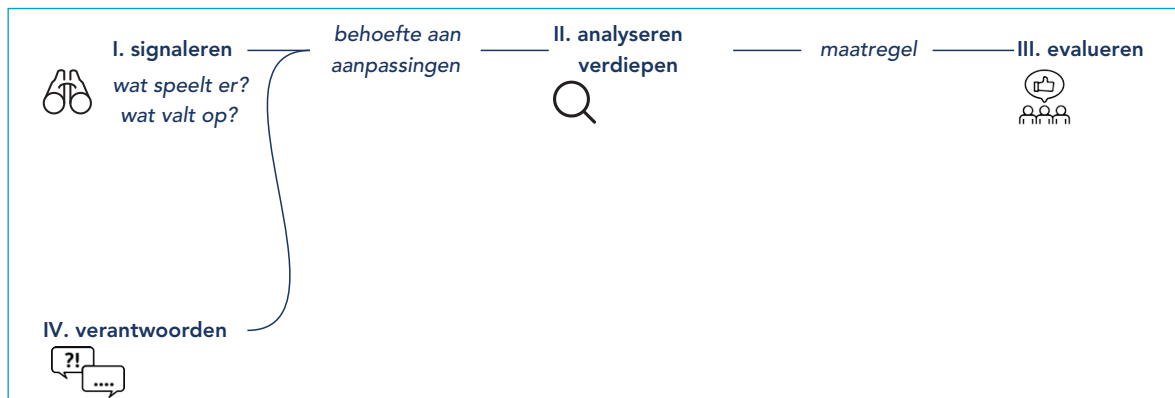
Gemeenten willen het CEO Wmo inzetten om 'te leren en te verbeteren'. Dat was een belangrijke aanleiding om de systematiek van het CEO Wmo te wijzigen. Die wens kan nu concrete invulling krijgen door drie kennisbehoeften te verbinden en te organiseren als een 'leercyclus': eerst interessante of zorgwekkende ontwikkelingen vanuit inwonersperspectief **signaleren**, deze vervolgens goed begrijpen en **analyseren** om tot een verbetering/aanpassing te komen, en tot slot de uitkomsten hiervan **evalueren**.

Leren en verbeteren kan ook invulling krijgen door in het onderzoeksontwerp momenten in te bouwen waarop betrokkenen kunnen participeren in onderzoek. Bijvoorbeeld bij het opstellen en analyseren van een vragenlijst, bij het bespreken van tussenresultaten, of zelfs - onder bepaalde voorwaarden - het aanzitten bij of uitvoeren van gesprekken. Daarmee creëer je binnen het onderzoek leermomenten. Daar staan we bij stil bij de volgende fasen.

Naast leren en verbeteren kan het CEO Wmo ook gebruikt worden om te **verantwoorden**.

De kennisbehoefte kan dus in vier richtingen gezocht worden.

De kennisbehoefte kan dus in vier richtingen gezocht worden.



I. Signaleren

Een behoefte aan kennis kan ontstaan uit nieuwsgierigheid en betrokkenheid. Je wilt een vinger aan de pols houden en bijzondere ontwikkelingen vroegtijdig signaleren. Bijvoorbeeld:

- blijft de tevredenheid van inwoners op peil, ook in ons nieuwe beleid?
- we krijgen wel eens signalen dat sommige ondersteuning niet als effectief wordt ervaren, maar hoe zit dat nu echt?
- we hebben de laatste twee jaar veel geïnvesteerd in de digitalisering van de toegang; ervaren inwoners dat nu ook als een verbetering?
- aan welke vormen van ondersteuning hebben inwoners (met een bepaalde vraag) vooral behoefte?

Ook kunnen er incidenten zijn geweest. Of aandacht in de lokale of landelijke media over de ondersteuning van bijvoorbeeld een bepaalde groep inwoners. Daaruit kan ook een behoefte aan kennis ontstaan:

- door de lokale ombudsman werden een aantal onwenselijke situaties gesignaleerd; hoe breed speelt dat nu en wat ervaren inwoners nu precies?
- er is vorig jaar een verbetering ingezet naar aanleiding van een reeks krantenartikelen en raadvragen; hoe ervaren inwoners die verbetering?

Hier kun je achter komen op basis van een breed uitgezet vragenlijstonderzoek (*kwantitatief onderzoek*). Zeker als dezelfde vragenlijst over een langere periode wordt gehanteerd, waardoor er tijdsreeksen ontstaan en je jaren met elkaar kunt vergelijken. Dat kan ook een reden zijn om de bestaande vragenlijst te blijven gebruiken. Sommigen gemeenten kennen een eigen 'monitor sociaal domein', waar het cliëntervaringsonderzoek vast onderdeel van is. Dit soort periodieke overzichten zijn meestal ook gericht op signaleren.

Maar ook uit verdiepende gesprekken (een vorm van *kwantitatief onderzoek*) kun je dingen signaleren. De verhalen van inwoners kunnen laten zien dat zij iets heel anders verstaan onder een 'laagdrempelige toegang', dan vanuit 'beleid' werd gedacht. Of dat bepaalde processtappen onverwacht leiden tot spanning en onzekerheid bij inwoners.

Signaleren vraagt van betrokkenen dat zij actief aan de slag gaan met de onderzoeksuitkomsten: 'Wat zie jij in deze uitkomsten? Ik zie...' Vervolgens vinden ze daar gezamenlijk iets van en verbinden daar eventueel een vervolgactie aan: 'Zullen we dat nader onderzoeken? Moet dat niet beter?'

Anders vergelijken tussen gemeenten

Met de manier waarop het cliëntervaringsonderzoek tot nu toe was ingericht, met een landelijk vastgestelde set van vragen, was het mogelijk om te benchmarken op basis van duidelijke kwantitatieve informatie: doet onze gemeente het beter of slechter dan gemeente X of Y?

Het benchmarken kende ook wel beperkingen, zo gaven gemeenten aan:

Na het eerste inzicht 'we doen het beter dan...', of 'we bungelen onderaan', bood de benchmark weinig houvast bij vervolgvragen. Waarom scoren die andere gemeenten beter? Hoe kunnen we dit aspect dan verbeteren? Bij nauwkeurigere vergelijking blijken andere gemeenten ook heel anders ingericht, zodat 'leren' van elkaar in de praktijk nog niet zo makkelijk was.

Het verzamelen van deze informatie legde een groot beslag op de onderzoeksbudgetten, waardoor andere informatie over cliëntervaring niet op tafel kwam.

Ook onderzoekstechnisch was er soms wel wat op af te dingen: de respons was laag, onduidelijk was welke inwoners het wel/niet invulden, inwoners kregen stress van de vragenlijst of dachten dat de toekomst van hun ondersteuning afhing van hun antwoord

De score werd in het slechtste geval ook een doel op zich: 'we moeten minimaal een 7,5 halen.' Daarmee is er een risico dat de cliëntervaring zelf niet meer centraal staat, maar een afgeleide daarvan: de score.

In de nieuwe CEO-systematiek is het verplichte gebruik van de standaardvragenlijst komen te vervallen. Hoewel een deel van de gemeenten de vragenlijst (misschien) blijft gebruiken, bieden de uitkomsten hiervan geen basis meer om een landelijk beeld te verkrijgen. Het nieuwe format bevat ook informatie over de opzet en het gebruik van de uitkomsten. Op diverse plekken in deze handreiking wordt daar naar verwezen. De gemeentelijke rapportages, op basis van het nieuwe format, worden digitaal ontsloten op www.waarstaatjegemeente.nl. Ook verschijnt er een jaarlijkse analyse van de informatie die de gemeenten aanleveren. Op deze wijze kunnen gemeenten van elkaar leren.

Een kwantitatief vragenlijstonderzoek blijft natuurlijk een goede optie voor lokaal cliëntervaringsonderzoek. Een aantal genoemde beperkingen zijn met een goed ontwerp (fase 2) en met een gesprek over de rapportage (fase 3) goed te ondervangen.

Een optie is om het vragenlijstonderzoek eens in de 2, 3 of 4 jaar te doen. En dit af te wisselen met andere onderzoeken. Zo blijft een lokale tijdsreeks ook in stand en blijft vergelijking in de tijd mogelijk.

II. Analyseren

In het verlengde van signaleren en verantwoorden ligt het 'analyseren'. Want als er 'signalen' zijn dat het beter kan, dan wil je daar mogelijk iets mee. Of als er harde noten zijn gekraakt in de verantwoording, dan ga je het Wmo-beleid misschien aanpassen. Veel gemeenten geven aan hun cliëntervaringsonderzoek hiervoor te willen inzetten. Er is een bestaand beleid en hoe kan dat beter?

Om iets te veranderen, wil je eerst wel goed **begrijpen** hoe iets werkt - in de praktijk. Inwoners kunnen bijvoorbeeld in gesprekken aangeven hoe zaken verlopen vanuit hun ervaring, met de uitvoering. Ze kunnen de vinger op de zere plek leggen. En waarschijnlijk suggesties voor verbetering geven. *Kwalitatief onderzoek* is daar bij uitstek geschikt voor, omdat het rijke informatie geeft, uit gesprekken, uit casusanalyses. Dit type onderzoek geeft zicht op de onderliggende mechanismen, waarmee je het beleid of de uitvoering daarvan kunt 'herontwerpen'.

Met gericht *kwantitatief onderzoek* kun je goed de 'breedte' onderzoeken: In hoeverre vinden inwoners het nieuwe beleid een verbetering? Hoeveel inwoners ervaren een probleem en hoe zwaar wegen zij dat?

III. Evaluatie

Als vanuit de analyse-fase bekend is hoe het beleid verbeterd kan worden en welke maatregelen getroffen worden, wil je ook weten hoe deze uitpakken. Het perspectief van de inwoner is daarbij misschien wel de beste maatstaf. Werkt het zoals bedacht? Zijn er nog negatieve effecten of onverwachte effecten? Cliëntervaringsonderzoek kan daar bij uitstek zicht op geven.

Bij maatregelen die merkbaar moeten zijn voor grote groepen inwoners, kan *kwantitatief onderzoek* behulpzaam zijn. Bijvoorbeeld door uitkomsten van vragenlijstonderzoek naast de uitkomsten van eerdere jaren te leggen. Of door (tijdelijk) enkele vragen toe te voegen die toegespitst zijn op de maatregelen.

Kwalitatief onderzoek kan goed zicht bieden op de werking in detail. Elke maatregel is ontworpen vanuit bepaalde verwachtingen: een veranderingstheorie. In bijvoorbeeld interviews of panelgesprekken kan getoetst worden of die verwachtingen in de praktijk ook uitkomen. Werd de toegang ook echt laagdrempeliger ervaren door deze digitalisering? Wat merkt de inwoner ervan dat er nu met minder aanbieders gewerkt wordt?

IV. Verantwoorden

Soms heeft de ene partij wat uit te leggen aan de andere partij: de ene partij wil of moet zich verantwoorden. Bijvoorbeeld omdat er publiek geld is besteed, of omdat een democratisch gekozen orgaan - de gemeenteraad - graag wil weten hoe het is gegaan.

Bij overheidsbeleid speelt, op een meer fundamenteel niveau, ook altijd een *legitimatievraagstuk*. Doet beleid wat het belooft? Is er draagvlak voor? Het cliëntervaringsonderzoek is een kans om bij te dragen aan de legitimiteit van een moderne lokale overheid. Het kan laten zien hoe mooie ambities als responsief zijn, vraaggericht werken, de inwoner centraal stellen, een lerende overheid zijn, er vanuit het perspectief van de inwoner uit zien.

Om een betrouwbaar beeld te hebben, wil je bij verantwoorden vaak een beeld geven van de gehele groep. En dan kom je al snel op *kwantitatief onderzoek*, waarbij je met representatieve steekproef uitspraken over kunt doen over een grotere 'populatie'.

Maar verantwoorden kun je ook iets breder uitleggen: namelijk betrokkenen laten zien hoe het beleid in de dagelijkse praktijk werkt. Ze als het ware meenemen. Dan kan *kwalitatief onderzoek* interessant zijn. Bijvoorbeeld aan de hand van casusanalyse, of een spiegelgesprek (zie [Kwaliteit en methoden bij kwalitatief onderzoek](#)).

Samen zoeken naar de scherpe onderzoeksvraag

Vele partijen zijn links- of rechtsom betrokken bij de ondersteuning van inwoners; zie de paragraaf [Goed onderzoek in hoofdstuk 3](#). Ze kunnen allemaal een kennisbehoefte hebben die in een of meerdere zoekrichtingen ligt. Goed cliëntervaringsonderzoek betekent dat er in deze fase een scherp én gezamenlijk antwoord moet komen op de volgende vragen:

- wie wil...
- wat weten...
- en hoe willen we deze kennis *gebruiken*?

Als opstap naar de volgende fase moeten de verschillende kennisbehoeften vertaald worden in een *zo helder en scherp mogelijke vraagstelling*. Wat zijn de centrale vragen? En met welke deelvragen kom je tot het antwoord daarop? De natuurlijke neiging is om deze vraagstelling breed en ambitieus te formuleren, om maar aan zoveel mogelijk behoeften tegemoet te komen. Maar een praktisch en haalbaar onderzoek is juist gebaat bij *efficiëntie* in de vraagstelling: niet meer dan nodig voor de kennisbehoefte. Bereid je er op voor dat je sommige partijen misschien moet teleurstellen. Verwachtingsmanagement is van belang in deze fase; juist om verrassing of teleurstelling in de laatste fase te voorkomen.

De kans is bovendien levensgroot dat het slijpen aan de vraagstelling, samen met de betrokkenen, leidt tot een net weer andere kennisbehoefte. Die iteratie mag en is juist goed. In de fase kauw je samen op een vraagstuk en probeer je elkaar te vinden in een goede vraagstelling. Het formuleren van de vraagstelling is een *oefening in bescheidenheid en zorgvuldigheid*. Een ervaren onderzoeker kan hierbij goed helpen.

Het cliëntervaringsonderzoek is een bouwsteen voor de totale informatiebehoefte rond de uitvoering van de Wmo. De combinatie met andere bouwstenen geeft een stevig 'kennishuis'. Het cliëntervaringsonderzoek moet daarom goed afgestemd zijn met andere informatiestromen, onderzoeken en monitoren: cijfers vanuit de

toegang, informatie over 'zorggebruik', klachtenregistratie, et cetera. Daarom is het ook een goed idee om **jaarlijks** een **gezamenlijke onderzoeks-/monitoringsplanning** te maken: wat willen we dit jaar onderzoeken, en mogelijk de volgende jaren? Hoe kunnen onderzoeken naar cliëntervaring en andere onderzoeken elkaar versterken? Het helpt als een iemand dat coördineert en daar overzicht over heeft.

Twee leestips over het inrichten van het 'kennishuis':

- <https://www.movisie.nl/publicatie/kwaliteitskompas-praktijk>
- <https://www.vngrealisatie.nl/nieuws/wegwijzer-monitor-sociaal-domein-ook-voor-niet-specialisten>

Tip: Begin het gesprek eens bij het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar. Wat zeggen de uitkomsten? Vertelt het alles wat we willen weten? Wat spreekt aan in dat onderzoek? Wat minder? Op welke onderdelen zoeken we (volgend jaar) verdieping? Of bespreek voorbeelden van andere gemeenten.

Tip: Kijk ook verder vooruit dan een jaar. In de nieuwe CEO Wmo-systematiek is het mogelijk om onderzoek - binnen de voorgeschreven kaders - af te wisselen en zo verschillende behoeften aan bod te laten komen. Zo kan het waardevol zijn om elke 2 of 3 jaar een breed, kwantitatief vragenlijst onderzoek af te nemen om een goed gevoel te krijgen over de brede ontwikkeling van de cliëntervaring. Waarbij dat aangevuld wordt met onderzoeken met meer focus, met andere onderzoekstechnieken.

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Wat was het doel van het cliëntervaringsonderzoek?
 ● Meerdere antwoorden mogelijk

<input type="checkbox"/> Om van te leren / eigen beleid en uitvoering te verbeteren	<input type="checkbox"/> Verantwoording aan de gemeenteraad
<input type="checkbox"/> Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren	<input type="checkbox"/> Verzamelen verantwoordingsinformatie inkoop / accountantscontrole
<input type="checkbox"/> Input geven voor de begroting	<input type="checkbox"/> Voldoen aan landelijke, wettelijke verplichting
<input type="checkbox"/> Input voor dialoog met inwoners/cliënt(vertegenwoordiging) en maatschappelijke partners	<input type="checkbox"/> Anders

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?
 ● Meerdere antwoorden mogelijk

<input type="checkbox"/> Uitkomsten openbaar/publiek gemaakt (rapportage, factsheet, persberichten, interviews e.d.)	<input type="checkbox"/> Gebruikt om verbeteringen vast te stellen met zorgaanbieders
<input type="checkbox"/> Uitkomsten vermeld in een (gemeentelijke) monitor / dashboard	<input type="checkbox"/> Gebruikt voor controle accountant (inkoop)
<input type="checkbox"/> Uitkomsten opgenomen in raadsinformatiebrief	<input type="checkbox"/> Gebruikt voor contractgesprekken (inkoop)
<input type="checkbox"/> Gebruikt als input voor beleidsontwikkeling	<input type="checkbox"/> Gebruikt als onderdeel van een evaluatie, gecombineerd met andere kennisbronnen
<input type="checkbox"/> Gebruikt om verbeteringen vast te stellen binnen gemeentelijke organisatie	<input type="checkbox"/> Anders

De waarde van de doelen

Om het gesprek over de uitkomsten scherpte te geven, kun je kiezen om te werken met doelen: de vooraf uitgesproken ambities. Met name bij kwantitatief onderzoek is dat waardevol. Wanneer doelen zijn vertaald in goed meetbare *indicatoren* die vervolgens zijn voorzien van een te behalen score, kun je spreken van doelstellingen. Soms zijn doelen duidelijk vastgesteld. Soms zijn ze ook impliciet, bijvoorbeeld verborgen in beleidsstukken of komen ze pas op tafel bij het gesprek over de uitkomsten.

- Het helpt om iets te **signaleren** omdat het een achtergrond geeft bij een bepaalde uitkomst. Bijvoorbeeld: we hebben uitgesproken dat 70% van de inwoners (zeer) tevreden moet zijn, maar het afgelopen jaar is dat uitgekomen op 66%. Dat vinden we onvoldoende. We zetten op de agenda dat we dit nader onderzoeken, om gericht maatregelen te kunnen treffen.
- Het helpt bij het **verantwoorden en evalueren**. Bijvoorbeeld: met de raad hebben we afgesproken dat de bezuiniging niet mag leiden tot een mindere tevredenheid van de inwoners. Of: de raad vindt een '6,7' als oordeel over het ervaren effect eigenlijk onvoldoende, en vraagt nu verbeteracties.
- Het kan helpen bij het **analyseren**. Bijvoorbeeld: het beleidsmatige doel is om de toegang laagdrempelig te organiseren. Uit de panelgesprekken blijkt nu dat inwoners de weg niet kunnen vinden op de diverse websites. Dat was eigenlijk niet zo bekend. Nu liggen er concrete handvatten om de toegang en de dienstverlening een stuk laagdrempeliger te maken.

Zorg wel dat de doelen een *middel* zijn, en blijven, bij de geschetste kennisbehoeften. Ze moeten geen doel op zich worden en verkeerd gedrag in de uitvoering uitlokken. Voorkom *hitting the target, but missing the point*.

Objectief en subjectief... hoe dan?

In de gesprekken over de inrichting van onderzoek is de kans groot dat iemand één van de twee termen 'objectief' en 'subjectief' naar voren brengt: 'Het onderzoek moet wel objectief zijn....', 'Zijn al die verhalen van inwoners niet heel subjectief?' Al snel wordt het in de sfeer van 'beter' en 'slechter' getrokken. Maar dat is te makkelijk. *Cliëntervaringsonderzoek* begint in ieder geval met subjectiviteit: de persoonlijke ervaring van een inwoner. En CEO kan vervolgens op verschillende manieren en momenten kracht ontlenuen aan 'objectivering' door middel van onderzoekstechnieken.

De bron: altijd subjectief

Ervaring moet eerst worden opgedaan. Bij cliëntervaring gaat het over hoe een individuele inwoner de toegankelijkheid, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect daarvan heeft ervaren. Wat is zijn/haar *mening* daarover? Welke gevoelens komen boven bij het terugblikken daarop? Dat is er per definitie *subjectief*. Daarnaast is het natuurlijk wel mogelijk objectieve gegevens te verzamelen rond de toegankelijkheid en de ondersteuning. Denk bijvoorbeeld aan doorlooptijden, de duur van de ondersteuning of het percentage inwoners dat gebruik maakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze vind je in informatiesystemen, administraties, etc. Die gaan dan niet over de *cliëntervaring*, maar kunnen wel een waardevolle context bieden om uitkomsten te duiden.

Het onderzoek: twee hoofdroutes richting objectivering

In het kader van een CEO Wmo zal de inwoner gevraagd worden deze opgedane ervaring te delen. En met onderzoek proberen we vervolgens deze informatie gestructureerd te verzamelen en dit te objectiveren tot deelbare, expliciete kennis. Daarvoor zijn twee routes te volgen - zoals hiervoor benoemd.

1. De route via kwantiteiten

De inwoner kan gevraagd worden de ervaring uit te drukken in kwantiteiten, bijvoorbeeld door te reageren op een stelling in vaste antwoordcategorieën of door het geven van een rapportcijfer. Bij deze route wordt de subjectieve, rijke ervaring *door de inwoner zelf* omgezet in een 'datapunt' en tot een 'objectief feit' gemaakt.

Het onderzoek is daarbij sturend in welk aspect van ervaring wel of niet besproken wordt, bijvoorbeeld in de gekozen formulering van de vragen of stellingen. De subjectieve ervaring wordt vrij snel vertaald in eenheden van de 'systeemwereld', zogezegd. Onderzoekers kunnen vervolgens deze cijfers verwerken in overzichten en rapportages, waarbij ze steunen op regels om te komen tot 'robuuste' kennis. Dit draagt er ook aan bij dat de rapportgebruiker informatie als 'objectiever' beschouwt. Daarmee wordt dan vaak bedoeld: onafhankelijker.

2. De route van kwaliteiten

Via een andere route wordt de inwoner gevraagd te vertellen over zijn/haar ervaring. Ook hier vindt meestal sturing plaats, met bijvoorbeeld een *topiclist* tijdens een panelgesprek. Maar de inwoner heeft meer ruimte om de ervaring onder eigen woorden te brengen en op een rijkere manier tot uitdrukking te brengen; betekenis te geven. Het blijft daardoor dicht bij de bron: de initiële, subjectieve ervaring. In dit type onderzoek staan onderzoeker en inwoner vaak in direct contact met elkaar. Enerzijds is dit een risico: de onderzoeker kan de inwoner (onbewust) beïnvloeden, en vice versa. Dat kan ten koste gaan van de betrouwbaarheid van de uitkomsten. Anderzijds is dit een kans omdat de onderzoeker de inwoner kan ondersteunen bij het op tafel leggen van informatie. Bijvoorbeeld door verheldering te vragen ('kun je voorbeeld noemen...?').

Het maakt de analyse en rapportage ook uitdagender. Er ligt meer en uiteenlopende informatie op de onderzoekstafel. Tegelijkertijd zijn er voldoende waarborgen te organiseren om ook tot 'robuuste' kennis te komen, zoals in het volgende hoofdstuk aan bod komt. Wel zullen onderzoekers deze meer zelf moeten organiseren; er zijn geen statistische richtlijnen die gevolgd kunnen worden. De rapportgebruiker kan het daarom beoordelen als minder 'objectief'.

De rapportage: terug naar een nieuwe subjectiviteit

In de laatste fase wordt het CEO Wmo-rapport weer besproken en beoordeeld door de 'rapportgebruiker'. Ook hier komt weer een vorm van subjectiviteit aan de orde: namelijk die van rapportgebruiker zelf. Die brengt eigen kennis, ervaring en (politieke) overtuigingen mee in de bespreking. En dat is goed.

5 Fase 2 - onderzoeksontwerp

Wanneer de kennisbehoefte en vraagstelling scherp zijn, kan het onderzoek ontworpen worden. Dat vraagt wat meer kennis van onderzoek doen; daarom staan we daar wat uitgebreider bij stil.

In deze fase moeten **vier samenhangende hoofdkeuzes** gemaakt worden.

- het moment van meten (paragraaf 2a)
- de te onderzoeken doelgroep (paragraaf 2b)
- de methode van onderzoek (paragraaf 2c)
- de uitvoering (paragraaf 2d)

2a. het moment van meten

Het moment van meten kun je vanuit twee perspectieven benaderen:

- **Vanuit de inwoner.** Verschillende *inwoners* hebben op verschillende momenten ervaringen. Daarom is *timing* van belang. Ervaringen over de toegankelijkheid haal je liefst op wanneer ze ‘vers’ zijn; niet een jaar later. Informatie over het ervaren effect volgt juist wat later; dat effect moet immers wel eerst ervaren worden. Dat zorgt ook voor de samenhang met onderdeel 2b: de doelgroep.
- **Vanuit de organisatie.** Op een bepaald moment is er behoefte aan kennis: het rapport moet dan en dan beschikbaar zijn. Vervolgens kun je terugrekenen wanneer je de inwoners wilt benaderen met onderzoeksmethode. Dat maakt de samenhang met onderdeel 2b: methode van onderzoek.
Let op: op grond van de Wmo 2015 moeten gemeenten de onderzoeksresultaten jaarlijks voor 1 juli aanleveren bij de Minister van VWS (of een door die minister aangewezen instelling) en de uitkomsten van het onderzoek voor 1 juli publiceren.

Voor het onderzoeksontwerp is er aantal mogelijkheden om hier mee om te gaan.

- **Ervaringen ophalen op een specifiek, eenmalig moment.** Bijvoorbeeld: in ‘die en die’ weken sturen we de vragenlijst uit, houden we de spiegelgesprekken, et cetera. Dat is passend bij een eenmalige evaluatieve vraag (‘hoe staat het met...’).
- **Ervaringen periodiek ophalen, op vaste momenten.** Bijvoorbeeld: voor een jaarlijkse monitor sociaal domein hebben we de informatie van cliëntervaring nodig, om de ontwikkeling zichtbaar te hebben. Daarom voeren we elk jaar in september het CEO uit. Of: in de kwartaalrapportage zitten ook gegevens over cliëntervaring. Daarom sturen we aan het begin van elk kwartaal vragenlijsten uit, waarover we dan in het volgende kwartaal rapporteren.
Het voordeel van periodiek meten is dat er een tijdreeks ontstaat. Die geeft zicht op een ontwikkeling en biedt daarmee een waardevolle referentie: is het hoger, lager, ...). Ook ontstaat er routine in de uitvoering van het onderzoek.
- **Ervaringen continu ophalen.** Bijvoorbeeld: na het afronden van een bepaalde fase in het ondersteuningsproces ontvangen inwoners vanzelf een vragenlijst. Vanuit inwonersperspectief is dit het meest logisch; het moment van respons past bij de beleving, op een moment dat de ervaring nog ‘vers’ is. Dit stelt wel eisen aan de organisatie: de onderzoeksactiviteiten moeten vervlochten zijn met de uitvoering. Wanneer de analyse en rapportage dan ook nog geautomatiseerd verlopen heb je misschien zelfs wel ‘real time’ inzicht. Het wordt dan ook logisch dat je de verschillende onderdelen van de ervaring - toegankelijkheid, kwaliteit van de ondersteuning, effect - in je onderzoek knipt en op verschillende momenten uitvraagt.

Tot slot kunnen natuurlijk ook heel praktische overwegingen spelen: wanneer heb je capaciteit beschikbaar om vragenlijsten uit te zetten, wanneer wil je een rapport opleveren?

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Hoe vaak is er gemeten?

Kies één van de volgende antwoorden

Op één moment in het jaar

Meerdere keren: 2 tot 6 keer per jaar

Continu: meer dan 6 keer per jaar

2b. de te onderzoek doelgroep

Vanuit de uitvoeringsregeling Wmo 2015 doet een gemeente onderzoek “ten minste onder personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet [inwoners die zich melden met een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning] of hen die gebruik maken van een voorziening.”

In de bekende opzet van het CEO werd de vragenlijst vaak toegezonden naar de gehele ‘populatie’ of een representatieve steekproef daaruit. Maar vanuit een ‘scherpe definitie van de kennisbehoefte’ (zie fase 1) is het ook mogelijk te kiezen voor een specifieke groep inwoners. Het voordeel is dat de drie andere hoofdkeuzes beter op maat gemaakt kunnen worden. Inwoners die beschermd wonen kun je bijvoorbeeld beter benaderen met een gesprek op locatie, in plaats van ervaringen proberen op te halen met een schriftelijke vragenlijst.

Steeds meer gemeenten leggen verbindingen buiten de Wmo-koker. Ook van inwoners met ondersteuning vanuit de Jeugdwet, of Participatiewet willen we immers de ervaring weten.

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

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

Kies één van de volgende antwoorden

Alle inwoners die zich met een hulpvraag hebben gemeld bij de toegang

Enkel inwoners met een Wmo-voorziening (algemene voorziening én maatwerkvoorziening)

Enkel inwonersgroepen met een maatwerkvoorziening

Enkel inwonersgroepen met een specifieke maatwerkvoorziening

Enkel inwoners die gebruik maken van een specifieke algemene voorziening

Anders

Kies de meest passende categorie

2c. de methode van onderzoek

Sinds 2016 werken gemeenten met dezelfde vragenlijst. In de nieuwe CEO Wmo-systematiek is er ruimte om andere methodieken te gebruiken dan de standaardset van 10 vragen. Een aantal gemeenten gebruikte deze methoden ook al. Hieronder staan we kort stil bij enkele mogelijke onderzoeksmethoden.

Wanneer we het hebben over normen voor ‘goed onderzoek’ dan vallen de methoden uiteen in twee soorten van onderzoek die we eerder introduceerden.

- **Kwantitatief onderzoek**, waarbij *cijfermatige informatie* wordt opgehaald om een beeld te vormen vanuit de *breedte van de doelgroep*, met een *onderzoeker op afstand*, met vaak een gesloten vraagstelling. Kwantitatief onderzoek is sterk in het vormen van beeld van een grote groep, maar geeft maar beperkte ‘diepte’ (hoe komt het dan?, hoe kan het beter? etc.). Denk aan het bekende vragenlijstonderzoek. In het kader van cliëntervaringsonderzoek kom je dan al snel op het bekende onderzoek met vragenlijsten.
- **Kwalitatief onderzoek**, waarbij *talige informatie* wordt opgehaald, met een onderzoeker in *interactie* met de inwoner, met een *vraagstelling die opener is* waardoor inwoners vrijer zijn in hun respons. Kwalitatief onderzoek is sterk in verkrijgen van dieper inzicht (bijvoorbeeld in de werking van iets), maar geeft geen informatie over de breedte van de groep (bijvoorbeeld hoe vaak komt iets voor?). Voorwaarde is wel dat er vooraf een scherpe afbakening is van de doelgroep en van de vraagstelling.

In het kader van cliëntervaringsonderzoek zijn dan tal van onderzoeksmethoden mogelijk: panelgesprekken, interviews, casusanalyse, et cetera.

Tip: Hierna zetten we aantal methoden op een rij. Elke methode heeft bijzondere eigenschappen, maar ook beperkingen. Voor stevig onderzoek is het daarom ook goed mogelijk om kwalitatieve en kwantitatieve methoden te combineren, met een zogenaamde **'mix method'-aanpak**. Dat vraagt misschien een zwaardere (en dus duurdere) onderzoekopzet, maar levert ook steviger uitkomsten op.

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt?	
<input type="checkbox"/> Meerdere antwoorden mogelijk	
<input type="checkbox"/> Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen	<input type="checkbox"/> Groeps-/panelgesprekken
<input type="checkbox"/> Vragenlijstonderzoek m.b.v. de standaardset van vragen, aangevuld met eigen vragen	<input type="checkbox"/> Spiegelgesprekken (met aanwezigheid professioneel betrokkenen)
<input type="checkbox"/> Vragenlijstonderzoek met eigen vragen	<input type="checkbox"/> Casusanalyses (bijv. klantreizen)
<input type="checkbox"/> Individuele/case-interviews	<input type="checkbox"/> Anders

Kwaliteit en methoden bij kwantitatief onderzoek

De mogelijkheden voor kwantitatief onderzoek naar cliëntervaring zijn beperkt: je komt al snel op een vorm van vragenlijstonderzoek. Voor de uitvoering van het CEO Wmo was sinds 2016 een [standaardvragenlijst](#) met bijbehorende [instructies](#) beschikbaar.

Bij goed vragenlijstonderzoek gaat het onder meer om de interne en externe validiteit. **Interne validiteit** gaat over de vraag: wordt er gemeten wat je wilt meten? Is de vraagstelling in de vragenlijst precies gericht op het fenomeen dat je wilt meten; ook vanuit het perspectief van de inwoner/respondent?

Externe validiteit gaat over de mate van generaliseerbaarheid van de uitkomsten: kun je met de uitkomsten iets zeggen over de gehele groep inwoners die je wilt onderzoeken? Zijn de uitkomsten representatief? Bij een kleinere doelgroep kun je misschien alle inwoners uit die doelgroep aanschrijven. Bij een grotere doelgroep zul je een 'gestratificeerde, a-selecte' steekproef willen trekken. De steekproef moet dan in alle belangrijke kenmerken (bijvoorbeeld leeftijd en geslacht) lijken op de populatie waarover je uitspraken wilt doen. Meer informatie vind je in de ['instructie'](#) bij het bekende vragenlijstonderzoek. Een ervaren onderzoeker weet natuurlijk ook hoe je hier in kunt handelen.

Daarmee komen we op een bekende achilleshiel bij vragenlijstonderzoek: een te lage respons. Het 'gewoon' versturen van een schriftelijke vragenlijst blijkt regelmatig onvoldoende. Het benaderen van inwoners per email, met een gebruiksvriendelijk link, blijkt vaak al tot een hogere respons te leiden (maar mogelijk weer niet bij oudere inwoners...). Ook kun je inwoners persoonlijk aanspreken, bijvoorbeeld tijdens de ondersteuning zelf of door de meest betrokken professional (regisseur, Wmo-klantmanager, hulpverlener, etc.).

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Hoe is de steekproef getrokken?

Kies één van de volgende antwoorden

Elke inwoner uit de doelgroep is benaderd; er is geen steekproef getrokken

Een willekeurige groep inwoners is benaderd; er is een aselechte steekproef getrokken

Er is een gestratificeerde steekproef uitgevoerd; er is sprake van casusselectie

Anders

Hoe zijn inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek?

Meerdere antwoorden mogelijk

Schriftelijk/brief

Digitaal/uitnodiging per email

Mondeling/bellen

Tijdens uitvoering van ondersteuningsactiviteit

Anders

Hoeveel inwoners heeft u benaderd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen?

In deze velden alleen cijfers invoeren.

Aantal inwoners benaderd:

Aantal inwoners deelgenomen:

🔗 Kunt u deze vraag vanwege de onderzoeksmethodiek niet beantwoorden? Laat de antwoordvelden dan leeg.

Hoe beoordeelt u de respons, in het licht van uw onderzoeksopzet?

Kies één van de volgende antwoorden

Ruim voldoende

Voldoende

Onvoldoende

Ruim onvoldoende

Welk advies kunt u geven aan andere gemeenten om hun respons te verbeteren?

Kwaliteit en methoden bij kwalitatief onderzoek

Bij **kwalitatieve gegevensverzameling** gebruik je andere middelen om validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen. In de praktijk van dit type onderzoek gaat het ook om de ‘geloofwaardigheid’ van de uitkomsten voor de eindgebruikers.

- In de kern draait het om het zoveel mogelijk beperken of transparant maken van interpretatie en subjectiviteit. Het bereiken van het **informatieverzadigingspunt** (saturatie) is daarbij een belangrijk aspect voor de ‘geloofwaardigheid’. Als onderzoeker merk je dit gaandeweg: je hoort na een bepaald aantal interviews of casusanalyses geen nieuwe aspecten meer. Dit punt is vooraf niet scherp te bepalen, waardoor de onderzoeksopzet wat ruimer ingestoken moet worden.
- Ook bij kwalitatief onderzoek is er vaak sprake van een steekproef. Deze bepaal je alleen niet op basis van statistische overwegingen, maar probeer je op te zetten op basis van kenmerken van de respondenten die relevant zijn in je onderzoek. Een afgebakende doelgroep is dan ook van groot van belang voor de kwaliteit van dit type onderzoek. De omvang van de steekproef (hoeveel cliënten interviewen, hoeveel casussen

analyseren) is gericht op het bereiken van het genoemde verzadigingspunt. Daar is geen absolute norm voor te stellen. Dit uitdenken is dan ook een belangrijke stap in de onderzoeksopzet. Een goede, ervaren (kwalitatief) onderzoeker kan hierbij helpen.

- **Triangulatie** is daarbij ook van belang bij kwalitatief onderzoek: combineer verschillende databronnen en methoden. Dus bijvoorbeeld naast focusgroep-gesprekken, ook meerdere verdiepende interviews of casus-analyses om data te verzamelen.
- Ook de verzamelde data terugleggen bij de geïnterviewde persoon of groep is een manier om de betrouwbaarheid van een kwalitatief onderzoek te vergroten (bijvoorbeeld het concept-interviewverslag voorleggen aan de inwoners die je interviewde).
- Ook kun je een niet direct betrokken collega-onderzoeker mee laten kijken bij de analyse, om de betrouwbaarheid te verhogen.
- Tot slot moet het onderzoek systematisch opgezet zijn, transparant en reproduceerbaar is zijn. In het onderzoeksrapport wordt dit netjes op een rij gezet; inclusief dingen die misschien niet goed zijn gegaan.

Voor meer achtergrond over kwalitatief onderzoek (in het algemeen; niet specifiek voor cliëntervaringsonderzoek) verwijzen we graag naar deze drie bronnen:

- <https://www.movisie.nl/publicatie/kwalitatief-evaluatieonderzoek-waarde-schatten>; deze publicatie bevat een checklist om (als onderzoeker) zelf zicht te krijgen op de kwaliteit van je onderzoeksopzet
- <https://www.movisie.nl/publicatie/kwalitatief-evalueren-sociale-domein>
- <https://doi.org/10.1080/13814788.2017.1375092> (NB: dit artikel is onderdeel van een kleine reeks; ook andere artikelen hieruit kunnen interessant zijn)

Voor kwalitatief onderzoek zien we een rijk veld van methoden die gebruikt kunnen worden voor cliëntervaringsonderzoek.

- **Individuele gesprekken met inwoners / interviews** | In een één-op-één-gesprek met de inwoner probeert de onderzoeker een beeld te krijgen van de ervaring. Dit kan met een (semi)gestructureerde aanpak, met vooraf bepaalde gespreksonderwerpen/vragen. Dat kan ook op een opener manier: 'vertelt u eens over uw ervaring met...'. Gesprekken kunnen *live* aan de keukentafel plaatsvinden, of telefonisch of via beeldbellen. De keuze voor de doelgroep [[hoofdkeuze 2b](#)] is daar een factor bij. Gesprekken kunnen ook spontaan gehouden worden, bijvoorbeeld tijdens een bezoek aan een algemene voorziening. Een combinatie met een vragenlijst is ook goed mogelijk: het interview als verdieping.
- **Groepsgesprekken / panelgesprekken / focusgroepen** | Het gesprek kan ook met een groep plaatsvinden. Het voordeel daarvan is dat inwoners ook elkaars ervaring horen en daar op kunnen reageren. Het nadeel hiervan is ook dat het de eigen, unieke ervaring kan kleuren. Ook kan de setting in een groep maken dat inwoners een deel van de ervaring niet in gesprek durven brengen.
- **Spiegelgesprekken** | Een bijzondere categorie van de groepsgesprekken vormen de spiegelgesprekken. De aanvulling is dat professioneel betrokkenen aanzitten tijdens het gesprek, in een buitenring. Ze luisteren, zonder dat ze direct moeten reageren. Inwoners houden hen ter plekke als het ware een spiegel voor. Het effect is dat de ervaring direct binnenkomt bij deze uitvoerder, beleidsmedewerker, wethouder, dit raadslid. Er is geen 'bemiddeling' van een onderzoeksrapportage.
- **Casusanalyse, bijvoorbeeld klantreis of shadowing** | Inwoners maken in hun Wmo-proces van alles mee. Bij een casusanalyse wordt dat netjes op rij gezet aan de hand van een tijdslijn. De interactiemomenten met de 'systeemwereld' staan daarin centraal. Daarmee ontstaat een goed beeld van hoe dat ervaren werd. Voor cliëntervaringsonderzoek ligt het voor de hand deze op te stellen met 'echte' inwoners, en geen fictieve 'persona's' te gebruiken, zoals dat wel gebruikelijk is bij andere typen onderzoek. Een toepassing hiervan kan veel aanknopingspunten bieden om bijvoorbeeld een Toegangsproces te verbeteren.
- **Vertelpunten** | Een vrijere vorm van informatie verzamelen is het inrichten van een 'vertelpunt'. Inwoners worden uitgenodigd om, in veel vrijheid, te vertellen over hun eigen ervaring. Daarmee is het een laagdrempelige manier, die aansluit op de inwoner. Met behulp van een stevige analyse worden hier vervolgens patronen en boodschappen uit gedestilleerd.
- **Muzisch agogische instrumenten** | In een andere 'vrijere vorm' wordt inwoners gevraagd expressie te geven aan hun ervaring, door middel van bijvoorbeeld zelf te noteren verhalen (denk aan een logboek), het opnemen van filmpjes, het maken van een collage met beelden die hun ervaring weerspiegelen, het laten

nemen van foto's. Deze methoden zijn voor sommige inwoners prettiger en toegankelijker, omdat het bijvoorbeeld minder talig is. Ook levert het voor een onderzoeksrapportage mooi illustratiemateriaal op.

Veel genoemd wordt ook **narratief onderzoek**. Dit is echter niet zozeer een 'methode'. Vanuit cliëntvervalsingsonderzoek kun je denken aan verschillende ingrediënten.

- De te verzamelen data vanuit inwoners heeft de vorm van verhalen ('narratieven'), zoals de genoemde vertelpunten, of zoals in interviews uitgevraagd kan worden.
- Te denken valt ook aan narratieve analyse; een specifieke techniek voor [fase 3 - analyse](#) om in een veelheid van verhalen patronen te herkennen.
- Ook de rapportage van het cliëntvervalsingsonderzoek ([fase 3](#)) kan de vorm van een 'verhaal' bevatten: een inwoner vertelt over zijn/haar ondersteuningstraject, bijvoorbeeld als veelzeggende illustratie. Casusanalyses zijn daarvoor natuurlijk dankbaar bronmateriaal (natuurlijk zodanig weergegeven dat het niet herleidbaar is tot de betreffende inwoner).

Deze methoden vragen de nodige invulling. Natuurlijk is daarbij van belang om te blijven kijken naar [de vereisten](#) die gelden voor het CEO Wmo, waaronder de drie thema's die in ieder geval aan bod moeten komen.

Vragenlijst verplicht?

De scherpe lezer van de wettelijke basis onder het cliëntvervalsingsonderzoek, heeft opgemerkt dat in art. 8.2 van de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 gerept wordt van een vragenlijst: "Voor het onderzoek [...] wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst die ten minste ingaat op hoe [...]".

Dat kan al snel uitgelegd worden als één type van onderzoek: het bekende vragenlijstsonderzoek. De nieuwe invulling van het cliëntvervalsingsonderzoek wil gemeenten echter ook de ruimte geven andere soorten van onderzoek uit te voeren. Het gebruik van een 'vragenlijst' kan ook ruimer geïnterpreteerd worden. Ook kwalitatieve onderzoeksmethoden werken veelal vanuit vragen: er zijn onderzoeksvragen, een interview kent een vragenlijst (interviewprotocol), een panelgesprek vertrekt ook vanuit een lijst(je) van centrale vragen (gespreksleidraad).

2d. de uitvoering van het onderzoek

Onderdeel van de fase van het onderzoeksontwerp is ook de vooruitblik op de uitvoering. Een aantal aspecten verdienen daarin aandacht.

Altijd voorop: veiligheid inwoner

Let bij de uitvoering van het onderzoek altijd op de 'veiligheid' van de inwoner. Sommige inwoners krijgen al schrik als ze een envelop met het logo van de gemeente in de brievenbus vinden. Of hebben het idee dat hun toekomstige ondersteuning afhangt van het antwoord dat ze geven op een vragenlijst, of tijdens een interview. Ook kunnen bij een casusanalyse of een groepsgesprek persoonlijke en mogelijke gevoelige onderwerpen aan bod komen. Dat hoeft niet problematisch te zijn en kan ook waardevolle informatie opleveren. Maar het vereist wel zorg voor de 'veiligheid' van een inwoner.

Benadruk daarom dat deelname altijd vrijwillig is. Dat het geen gevolgen heeft voor de ondersteuning. Dat ze te allen tijde kunnen stoppen met het onderzoek, of hun bijdrage kunnen intrekken. Dat hun inbreng geanonimiseerd zal worden en deze in de rapportage niet herleidbaar zijn (bijvoorbeeld door pseudonimisering; het weghalen/veranderen van herleidbare gegevens). Regel dat niet alleen als formaliteit, via een brief. Maar vergeet je ervan dat inwoners het ook daadwerkelijk begrijpen. In de uitvoering is dit een punt dat zorg en aandacht verdient.

Tip: Betrek al bij het onderzoeksontwerp iemand die dit perspectief goed kan inbrengen: een cliëntondersteuner, ervaringsdeskundige, een ervaren onderzoeker, een vertegenwoordiger van een cliëntenraad of de Wmo-adviesraad / adviesraad sociaal domein.

Samen met aanbieders

De uitvoering van de ondersteuning ligt veelal niet bij de gemeente. Er zijn zorgaanbieders of een sociaal werk-organisatie. Deze partijen zijn daarmee direct gerelateerd aan cliëntervaring:

- ze beïnvloeden de ervaring rond de kwaliteit van ondersteuning en het ervaren effect;
- ze hebben een kennisbehoefte: een goede maatschappelijke ondernemer is nieuwsgierig en wil ondersteuningsactiviteiten verbeteren;
- ze zijn vaak partner in de praktische uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek, bijvoorbeeld in het aanleveren van respondenten.

Vanuit die verschillende rollen is het goed om deze partners vroegtijdig te betrekken. Daarbij is het wel van belang om de grondtoon met elkaar helder te hebben (zie [Vier mogelijke kennisbehoeften](#)). Wordt het CEO ingezet...

- vanuit partnerschap om samen mogelijkheden voor verbetering te zoeken of
- vanuit een meer hiërarchische verhouding waarbij een goede cliëntervaring onderdeel is van de te leveren prestatie, zoals is afgesproken bij de inkoop van de ondersteuning (verantwoorden)?

Het is zeer wel mogelijk dat deze organisaties ook hun eigen cliëntervaringsonderzoek doen. Dan is afstemming natuurlijk ook vereist. Je wilt voorkomen dat dezelfde inwoner twee keer een nagenoeg zelfde vragenlijst krijgt...

Samen in de regio

Steeds meer gemeenten weten elkaar te vinden in de regio en andere samenwerkingsverbanden. Dat kan ook heel waardevol zijn voor het cliëntervaringsonderzoek:

- samen organiseer je het mogelijk efficiënter en goedkoper;
- de vergelijking tussen gemeenten kan een interessante referentie bieden bij het duiden van de uitkomsten.

Maar bedenk ook dat je moet investeren in die samenwerking:

- misschien komen de eigen kennisbehoeften van je eigen gemeente onvoldoende terug in de gekozen gezamenlijke onderzoeksopzet;
- gemeenten hebben de uitvoering van de Wmo vaak verschillend georganiseerd, waardoor de gezamenlijke uitvoering van het onderzoek toch minder efficiënt kan uitpakken dan gehoopt (een voorbeeld uit de praktijk: bij de ene gemeente waren emailadressen bekend, bij de andere moest de vragenlijst toch per brief verzonden worden).

Zelf doen of uitbesteden

Veel gemeenten besteden hun cliëntervaringsonderzoek uit aan een onderzoeksbureau. Dat heeft voordelen. Een extern bureau...:

- werkt mogelijk efficiënter en daardoor goedkoper;
- kan het wellicht met betere kwaliteit doen, bijvoorbeeld omdat het goed zicht op de praktijk in andere gemeenten of omdat ze specialisten in dienst heeft;
- is onafhankelijk, en komt daardoor met betere, betrouwbare informatie [[link...](#)];
- heeft ervaring met het efficiënt organiseren van onderzoeken.

Maar zelf doen heeft ook voordelen. Het uitvoeren van onderzoek kan ook een kans zijn voor medewerkers om dicht bij de ervaring van inwoners te komen. Dat speelt zeker bij kwalitatief onderzoek. Een interview of een gesprek biedt de mogelijkheid voor de organisatie om kennis naar binnen te halen. Iets zelf horen uit de mond van een inwoner heeft toch een andere impact dan iets lezen uit een 'objectief' rapport. Dat is bijvoorbeeld ook precies de kracht waar de methode van een 'spiegelgesprek' [[lees hier verder](#)] op ent.

Denk ook na over slimme combinaties: kunnen gesprekken bijvoorbeeld ook door een (externe) onderzoeker en medewerker samen begeleid worden?

Bij het zelf doen gelden er wel een aantal randvoorwaarden:

- is de 'veiligheid' van de inwoner gegarandeerd?
- blijven de uitkomsten van het onderzoek voldoende betrouwbaar en overtuigend?
- is er voldoende tijd en ruimte voor medewerkers om goed te participeren?

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Welke partij heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?	
<input type="checkbox"/> Gemeente of aan de gemeente gelieerde organisatie of onderzoeksbureau	
<input type="checkbox"/> Extern onderzoeksbureau	
<input type="checkbox"/> Aanbieders van Wmo ondersteuning	
<input type="checkbox"/> Inwoners/ervaringsdeskundigen	
<input type="checkbox"/> Anders	

Kans voor inwonersbetrokkenheid

Het uitvoeren van onderzoek biedt ook kansen om inwoners te betrekken. Sommige groepen inwoners zijn bijvoorbeeld lastig te bereiken met een vragenlijst. Met een normale benadering wordt dat al snel een non-respons. Misschien kunnen ze door vrijwilligers geholpen worden bij het invullen van een vragenlijst? Of kunnen inwoners zelfs interviews afnemen, bijvoorbeeld tijdens een bezoek aan een voorziening? Of kunnen ze een panelgesprek mede-begeleiden? Misschien dat een inwoner toch net andere informatie geeft aan een collega-inwoner, dan aan een professioneel onderzoeker. Vanzelfsprekend gaat dat niet zomaar en vereist deze vorm van *citizen science* een investering in de opleiding en begeleiding van deze burger-onderzoekers.

Iteratieve uitvoering bij kwalitatief onderzoek

Bij kwalitatief onderzoek is de uitvoering vaak 'iteratiever'. De eerste uitkomsten van gesprekken of casusanalyses kunnen aanleiding geven om bijvoorbeeld de vraagstelling aan te scherpen, of nog een andere groep respondenten te benaderen. Pik bij de uitvoering signalen op en durf zo nodig bij te sturen. In voetbaltermen: dicht op de bal, en altijd met het oog op het doel, de kennisbehoefte en de onderzoeksdoelstelling.

6 Fase 3 - analyse, rapportage en dialoog

Analyse

In de voorgaande fase is de informatie verzameld. In deze laatste fase is de opgave om hier bruikbare kennis van te maken. En, ervoor te zorgen dat die kennis ook daadwerkelijk gebruikt wordt.

De uitkomsten van kwantitatief onderzoek laten zich relatief makkelijk verzamelen, en optellen. Ook kunnen deze goed gepresenteerd worden in duidelijke grafieken en tabellen, met een korte toelichtende tekst.

Met kwalitatief onderzoek verzamel je 'talige' informatie. Dat heeft meer bewerking en daarmee heeft de onderzoeker ook meer invloed op de uitkomsten. Een kwalitatief onderzoeker heeft daarvoor verschillende *analysetechnieken*, met codering of geavanceerde analyseprogramma's. Op deze onderzoekstechniek gaan we in deze handreiking niet diepgaand in. Wel is het zaak om met elkaar de kwaliteit van deze analyse te waarborgen:

- Zorg bijvoorbeeld voor een *membercheck*. Leg deelvragen (zoals een interviewverslag, of een verslag van een panelgesprek) voor aan de respondenten. Is het goed verwoord? Zijn zaken verloren gegaan? Ook concept-resultaten van de analyse kunnen voorgelegd worden aan vertegenwoordiging van de respondenten/betrokkenen. Is het herkenbaar? Wat wordt gemist?
- Betrek meerdere onderzoekers bij de analyse en interpretatie van gegevens, waaronder ook onderzoekers die niet betrokken zijn geweest bij het verzamelen van de data ('triangulatie van onderzoekers'). Deze staan er frisser, minder gekleurd in. Het als onderzoeker meemaken van (een deel van) de interviews/gesprekken, geeft toch een bias. Of nog wat 'strenger': bouw een *'audit trial'* in, waarbij andere onderzoekers bekijken of de uitkomsten van het analyseproces inderdaad te herleiden zijn tot de respons van inwoners.

Rapportage

De basisvereisten van de rapportage zijn neergelegd in de Wmo 2015. In de praktijk betekent dat in ieder geval twee dingen:

- Het college van B&W publiceert jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.
- Het college van B&W verstrekt jaarlijks voor 1 juli de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek aan de Minister van VWS of een door de minister aangewezen instelling.

Met de invoering van het nieuwe CEO wordt gemeenten gevraagd de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek te rapporteren aan de hand van het daartoe ontworpen landelijke format. Het ministerie van VWS gebruikt de door de gemeenten aangeleverde gegevens om een landelijk beeld te krijgen van de cliëntervaring. Zoals aan het begin van de handreiking beschreven, gebeurt dit vanaf 2021 op een andere manier, zodat er ook meer inzicht ontstaat in de wijze waarop gemeenten hun cliëntervaringsonderzoek opzetten en gebruiken. Voor gemeenten biedt dit landelijke beeld weer inspiratie bij het ingaan van een volgende cyclus van hun CEO Wmo.

Voor een goed, levend cliëntervaringsonderzoek is er echter meer nodig. Het presenteren van de uitkomsten is slechts het begin van cliëntervaringsonderzoek: de dialoog over de uitkomsten. Daarbij kun je met de volgende punten rekening houden:

- Bedenk goed wie je wil betrekken bij de dialoog en zoek daar een passende rapportagevorm bij. Raadsleden zijn gewend rapporten snel tot zich te nemen. Maar bij uitvoerende professionals en inwoners moet je het misschien zoeken in **andere vormen van presenteren: een filmpje, een bijeenkomst, een podcast** (met daarin bijvoorbeeld ook fragmenten van interviews)?
- Kwalitatief onderzoek levert een rijkdom aan informatie op. De rapportages zijn dan ook vaak uitgebreider dan bij kwantitatief onderzoek. Tegelijkertijd wil je je rapportage zo beknopt mogelijk houden, om de

leesbaarheid te garanderen. Dat zal altijd spanning opleveren. Een mogelijkheid is om verschillende rapportages te maken, in verschillende vormen. Of een beknopt basisrapport, met een verdiepend rapport of bijlages.

- Kwalitatief onderzoek is sterk in het identificeren van patronen, het verklaren van mechanismen, het in een volle rijkdom laten zien hoe uitvoering er uit kan zien. Maar, met kwalitatief onderzoek kun je meestal geen uitspraken doen over de gehele populatie: zo vaak komt iets voor, 85% van de inwoners is tevreden. Voorkom dan ook in je rapportage dat je dat soort uitspraken doet.
- Zorg dat ergens netjes verwoord staat wat je precies onderzocht hebt (welke doelgroep, welk onderdeel van cliëntervaring, met welke onderzoeksdoelstelling) en hoe je dat gedaan hebt (wat waren de (hoofd)keuzes (fase 2), de karakteristieken van de respondenten, procedures, de besproken onderwerpen, etc.).
- Vergeet niet alle respondenten op de hoogte te stellen van de uitkomsten van het onderzoek. Of geef ze minimaal de mogelijkheid om deze informatie te ontvangen, door ze bijvoorbeeld te verwijzen naar website waar het rapport te zijner tijd zal verschijnen. Dat is mogelijk ook weer een investering in de respons voor een volgende onderzoek.

Dialog over uitkomsten

Een cliëntervaringsonderzoek is nog niet klaar met het publiceren van het rapport. Sterker nog: de belangrijkste fase moet nog komen: de dialoog over de uitkomsten. Alle onderzoeksinspanningen gaan namelijk pas renderen op het moment dat het rapport met de uitkomsten leidt tot nieuwe kennis en aanzet tot acties. Wat zien betrokkenen in de uitkomsten? Welke conclusies trekken we? En tot welke actie leidt dat?

Het organiseren van de dialoog hierover hoort bij de verantwoordelijkheden van het opzetten en uitvoeren het onderzoek. Maar dat zijn verantwoordelijkheden die gedeeld worden met bijvoorbeeld:

- de raadscommissie of griffier van de gemeenteraad,
- de portefeuillehouder in het college van B&W,
- het ambtelijk management/directieteam of
- de voorzitter van de cliëntenraad/Wmo-raad.

Ga bij het inrichten van de dialoog terug naar de kennisbehoefte uit fase 1: wie wilde wat weten en wat wilde deze partij doen met deze kennis?

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) suggereert daarbij vier ‘duidingsvragen’ die centraal kunnen staan in de dialoog over de uitkomsten⁵:

1. Herken ik deze uitkomsten?
2. Kan ik deze uitkomsten verklaren?
3. Wat vind ik van deze uitkomsten?
4. Zijn verbeteracties nodig en zo ja, welke?

En wat ook onderdeel van dit gesprek mag zijn:

- hoe kijken we terug op dit onderzoek: de opzet, de uitvoering, de uitkomsten?
- en wat zijn ideeën, wensen voor een volgend cliëntervaringsonderzoek?

5 Yperen, T. van, E.J. de Wilde en S. Keuzenkamp (2014) Outcome in zicht. [Werken met prestatie-indicatoren in de jeugdhulp.](#)



Figuur 2 - een voorbeeld hoe Centraal Beheer de auteur van deze handreiking een terugkoppeling gaf, na deelname aan een klanttevredenheidsonderzoek

IN HET LANDELIJKE FORMAT BETREFT HET DEZE VRAAG/VRAGEN:

Wat zijn voor uw gemeente de drie belangrijkste onderzoeksbevindingen of uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020? Beschrijf deze kort en krachtig, in maximaal 100 woorden (750 karakters) per onderdeel.

Met wie zijn/worden de uitkomsten actief gedeeld en/of besproken?

Meerdere antwoorden mogelijk

<input type="checkbox"/> Inwoners/cliënten	<input type="checkbox"/> Medewerkers 'inkoop/contractmanagement
<input type="checkbox"/> Wmo-adviesraad / Wmo-platform	<input type="checkbox"/> Medewerkers 'onderzoek'
<input type="checkbox"/> Gemeenteraad	<input type="checkbox"/> Medewerkers <u>van aanbieders</u> op beleids-/strategisch niveau
<input type="checkbox"/> College van B&W / portefeuillehouder Wmo	<input type="checkbox"/> Medewerkers <u>van aanbieders</u> op uitvoeringsniveau
<input type="checkbox"/> Uitvoerende professionals in dienst van gemeente	<input type="checkbox"/> Gemeentelijke rekenkamer
<input type="checkbox"/> Directie/management	<input type="checkbox"/> Externe onderzoeksbureaus
<input type="checkbox"/> Beleidsmedewerkers	<input type="checkbox"/> Andere gemeenten
<input type="checkbox"/> Medewerkers 'kwaliteit'	<input type="checkbox"/> Anders

In welke vorm(en) is er gerapporteerd over het CEO?

Meerdere antwoorden mogelijk

<input type="checkbox"/> Schriftelijke rapportage	<input type="checkbox"/> Film of animatie
<input type="checkbox"/> Factsheet / visuele rapportage	<input type="checkbox"/> Anders
<input type="checkbox"/> Bijeenkomsten	

In welke frequentie is gerapporteerd?

Kies één van de volgende antwoorden

- 1x per jaar / eenmalig
- 1x per kwartaal
- Maandelijks
- Continu
- Anders

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93
info@vng.nl

Oktober 2021

[vng.nl](https://www.vng.nl)