



Betreft: Ongevraagd advies over CEO Wmo

November 2024

Geachte College van B&W en gemeenteraad.

Wij kregen inzage in de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2024¹ en hebben dit besproken in onze Adviesraad Sociaal Domein. Voor ons was dit reden om een ongevraagd advies aan u uit te brengen.

Wij vinden het huidige onderzoek ongeschikt. De redenen hiervoor liggen op het gebied van eenduidigheid, duiding, gebrek aan uitsplitsing en ontbrekende vragen. Zie hiervoor de bijlage.

Toch wordt op basis van deze uitkomsten Wmo-beleid verdedigd: “Het gaat allemaal goed met de Wmo, want de cliënten zijn tevreden.”

En worden er wel lessen geleerd uit deze evaluatie? Zo blijkt bijvoorbeeld dat 60% niet weet dat er onafhankelijke clientondersteuning (OCO) bestaat. Dit is ook onze ervaring. Wat gaat de gemeente doen om deze vorm van klantondersteuning meer bekend te maken?

Blijkbaar heeft de gemeente Bodegraven-Reeuwijk er voor gekozen om de 10 standaardvragen die landelijk werden gebruikt te blijven herhalen, terwijl deze sinds 2021 al zijn losgelaten. Gemeenten kunnen sindsdien hun eigen invulling geven aan een CEO.

Diverse kennisinstituten, zoals MOVISIE, hebben voorbeelden van “CEO Nieuwe Stijl” geïnterviewd. Zie

<https://www.movisie.nl/artikel/jaarlijkse-clientervaringsonderzoek-ceo-informatie-tools-instrumenten>

U staat aan de vooravond van een nieuwe opdracht aan een onderzoeksbureau voor de CEO 2025. Wij adviseren om te kiezen voor een alternatieve methode. Het weer herhalen van de huidige vragenlijst is een kostbaar ritueel.

Samenvattend adviseren wij u het volgend:

1. Geef passende duiding aan het onderzoek 2024, benoem wat er niet goed gaat en welke verbeterpunten hieruit voort vloeien.
2. Kies voor het onderzoek in 2025 een alternatief voor de huidige vragenlijst, bij voorkeur meer kwalitatief onderzoek.
3. Geef meer bekendheid aan het bestaan van onafhankelijke clientondersteuning met duidelijke uitleg en korte lijnen.

Wij vertrouwen op uw wijsheid.

Met vriendelijke groet,

namens de ASD Bodegraven-Reeuwijk,
Marlou Min, voorzitter

¹ April 2024, door Research 2Evolve

BIJLAGE

Waarom is het huidige CEO ongeschikt ?

1. De vragen zijn niet eenduidig. Kent een client het verschil tussen behoeften en wensen (zie vraag over PGB)?
2. De respons is 40%. Dit is in principe een redelijk percentage, maar dit wordt niet afgezet tegen responspercentage per voorziening. Er blijven dan hele kleine aantallen over waarop je uitspraken baseert.
Zo gaat maar 40% van de 40% over andere voorzieningen dan hulp in de huishouding.
3. Het wordt niet duidelijk of de klanten hun ervaring baseren op een eenmalige voorziening, een terugkerende voorziening en/of gestapelde voorzieningen.
4. Er wordt geen splitsing gemaakt bij maatwerkvoorzieningen tussen de PGB of de ZiN. De ervaringen kunnen zeer verschillend zijn.
5. De duiding van de resultaten is zeer summier.
 - Er staat bijv. dat de respondenten tevreden zijn over het contact met de gemeente. Blijkbaar wordt het goed genoeg gevonden dat:
 - 79% wist waar die moest zijn met zijn / haar hulpvraag, vergeten wordt die 21% die ontevreden is.
 - 58% ervaart dat hij / zij snel werd geholpen, dat is dus 42% niet.
 - De leeftijd van de respondenten ontbreekt.
 - De verschillen tussen de jaren worden niet verklaard, o.a. de gevolgen van de COVID-periode.
6. Er ontbreken vragen over het proces voorafgaand aan de indicatie. Is men tevreden over de intake en de afhandeling van de melding?
7. Vraagstellingen over de toegankelijkheid van de Wmo ontbreken. Denk aan vindbaarheid en leesbaarheid.
8. Het is een kwantitatief onderzoek. Een kwalitatief onderzoek of een aanvullend kwalitatief deel zou meer inzicht geven in de aard van de (on)tevredenheid.

Dit zijn maar een paar voorbeelden.