

Beste Adviesraden,

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren en te publiceren. Hierbij willen wij jullie informeren dat dit onderzoek binnenkort plaatsvindt, wat vertellen over de planning en jullie vragen alvast mee te denken voor het CEO 2018.

### CEO 2017

Zoals jullie wellicht al weten is met de invoering van de Wmo 2015 het CEO Wmo gewijzigd. Gemeenten moeten sinds 2016 een verplichte, gestandaardiseerde vragenlijst gebruiken (een set van tien vragen). Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten onderling mogelijk (via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)).

Met het CEO Wmo onderzoeken we jaarlijks hoe cliënten de toegankelijkheid en de kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De doelgroep van het CEO bestaat uit alle inwoners die in 2015 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan bij de gemeente Alphen aan den Rijn.

Het onderzoek laten wij uitvoeren door het onderzoeksbureau BMC. BMC heeft eerder bij ons klantonderzoeken uitgevoerd en kent alle verplichtingen en voorschriften van dit cliëntervaringsonderzoek.

### Proces

De cliënten krijgen ruim drie weken de tijd om een (papieren) vragenlijst in te vullen en ontvangen tussentijds een reminder. Uiteraard moeten er ook de nodige voorbereidingen getroffen worden.

De (globale) planning is als volgt:

**Tabel 1** Planning

	Februari			Maart					April					Mei				Juni	
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Voorbereiding																			
Veldwerk																			
Scannen																			
Analyse en rapportage																			

### Ontvangen rapport CEO 2017

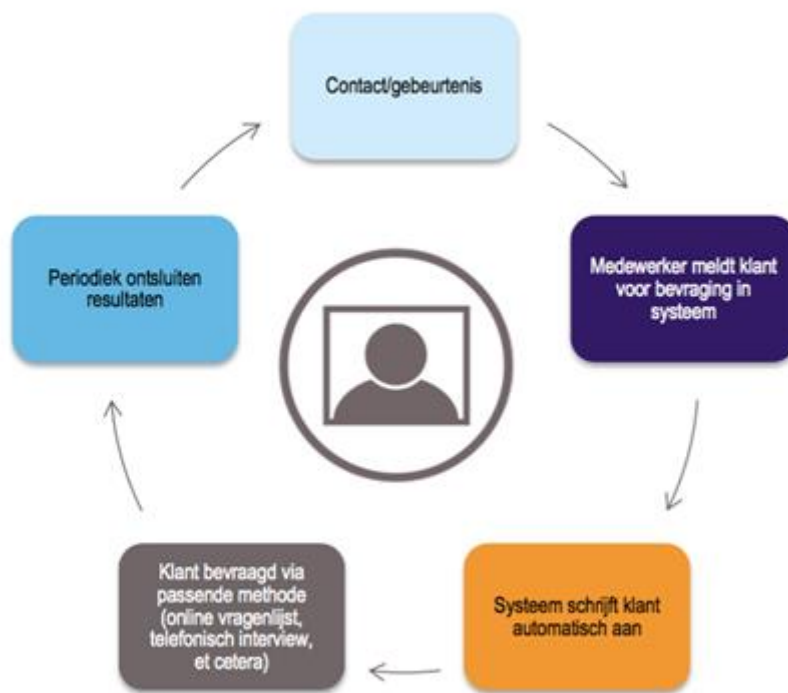
De gemeente dient de resultaten van dit onderzoek vóór 1 juli 2018 te publiceren op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Het definitieve rapport CEO sturen wij te zijner tijd ter kennisname naar jullie op.

### Ontwikkelingen

De gestandaardiseerde lijst gaat maakt onderling vergelijken tussen gemeenten mogelijk. Voor volgend jaar CEO 2018 zijn we de mogelijkheden aan het verkennen om bovenop het verplichte kwantitatieve onderzoek ook nog nader (kwalitatief) onderzoek te doen.

Bijvoorbeeld meer 'real-time onderzoek'. Dit houdt in dat kort na bepaalde belangrijke gebeurtenissen de respondent wordt bevraagd naar zijn of haar ervaringen met deze gebeurtenis. Het idee hiervan is dat dit een scherp(er) beeld van de ervaringen van diverse doelgroepen met de gemeentelijke processen rond een hulpvraag oplevert, met als doel om onze dienstverlening verder te verbeteren. Reden dat we dit jaar nog geen dergelijk onderzoek (kunnen) doen heeft er onder meer te maken dat we hiervoor onze processen op aan moeten passen.

Voorbeeld continu-klantonderzoek (proces)



### Denk mee

We nodigen jullie uit om alvast om mee te denken voor invulling van het CEO 2018. Welke onderwerpen en/of vragen en/of moment(en) van vragen zouden jullie graag in een klanttevredenheidsonderzoek terug zien?

Als er nog vragen zijn, bel of mail ons gerust.

Leon Koek en Ilse de Vassij