

## Over deze benchmark

I&O Research voert sinds 2016 jaarlijks voor tientallen gemeenten cliëntervaringsonderzoeken (ceo's) Wmo uit. Daarom beschikt I&O over een grote dataset, waardoor trends, ontwikkelingen en landelijke inzichten gevonden kunnen worden. Om gemeenten de ontvangen sturingsinformatie in perspectief te laten plaatsen, voeren wij jaarlijks een extra benchmark uit over de resultaten van alle deelnemende gemeenten. Deze factsheet presenteert de resultaten van tien (voorheen verplichte) vragen die aan alle gemeenten op dezelfde manier zijn gesteld.

- De ceo's worden doorgaans in het eerste half jaar van het nieuwe jaar uitgevoerd. In de factsheet staan de jaartallen waarop de resultaten van toepassing zijn, niet wanneer het onderzoek is uitgevoerd.
- Op de gebruikte data is een weging toegepast op basis van de gemeentegrootte. Dit houdt in dat de verhoudingen naar gemeentegrootte van de onderzochte gemeenten worden aangepast naar de werkelijk bestaande verhouding. Dit zorgt ervoor dat de resultaten van de analyse representatiever zijn voor de Nederlandse bevolking op basis van het aantal inwoners dat een gemeente telt.
- De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, niet meegenomen in de analyse. Wanneer percentages niet optellen tot 100 procent dan is het dit het gevolg van afrondingsverschillen.

### Aantal ceo's en respons

#### Aantal gemeenten, respondenten en responspercentages per jaar

	Aantal gemeenten	Aantal respondenten	Responspercentage
2015	44	19.964	40%
2016	71	26.081	44%
2017	58	22.067	43%
2018	50	22.075	44%
2019	38	18.364	46%
2020	39	16.336	45%

#### Aantal uitgevoerde ceo's naar inwonertal van de gemeenten

	< 25.000	25.000 – 50.000	50.000 – 100.000	> 100.000
2015	15	16	8	5
2016	27	28	10	6
2017	21	22	9	6
2018	18	18	7	7
2019	14	11	5	8
2020	10	14	7	8

### Achtergrond 2020

#### Geslacht

Man:	31%
Vrouw:	69%

#### Leeftijd

18 - 34 jaar:	4%
35 - 54 jaar:	10%
55 - 74 jaar:	29%
75 jaar en ouder:	57%

#### Invulmethode

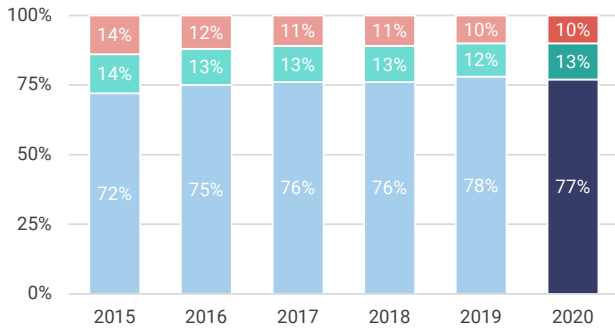
Schriftelijk:	79%
Online:	21%



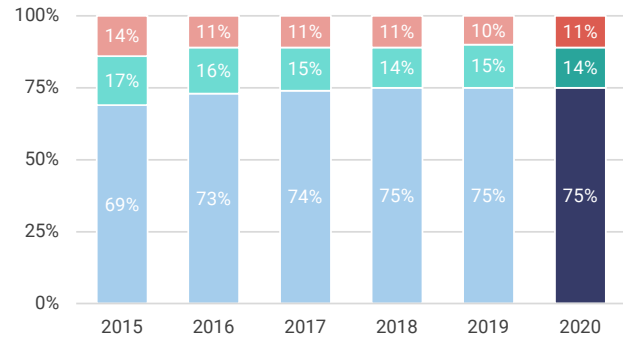
## Contact en cliëntondersteuning

### Contact over de hulpvraag

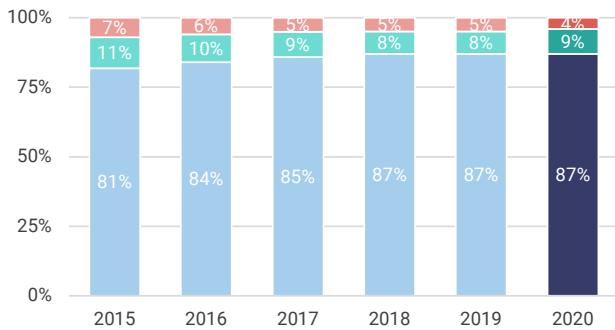
#### 1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



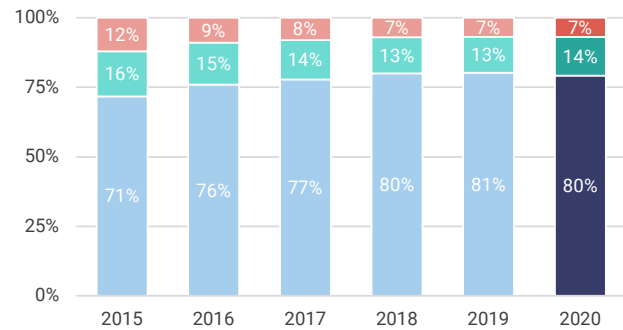
#### 2. Cliënt is snel geholpen



#### 3. De medewerker nam de cliënt serieus

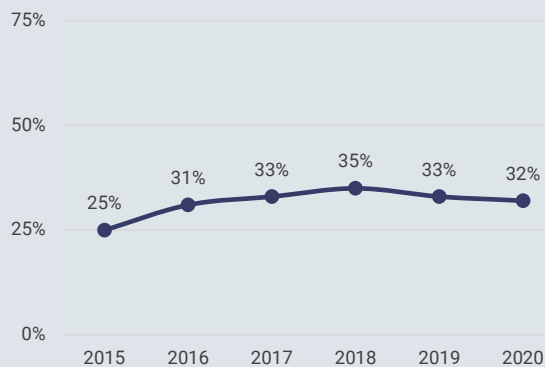


#### 4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



### Onafhankelijke cliëntondersteuning

#### 5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

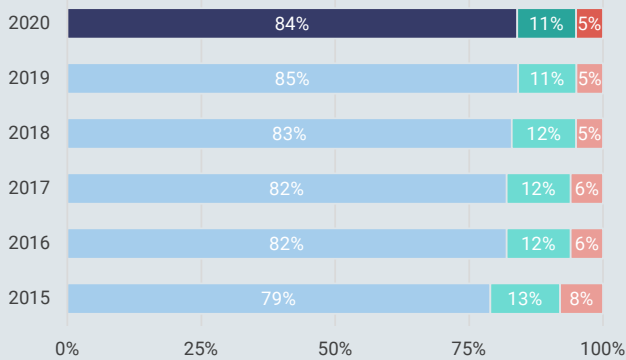




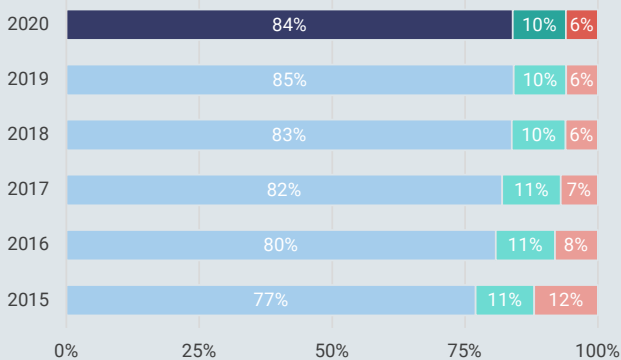
## Kwaliteit en effecten

### Kwaliteit van de ondersteuning

#### 6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



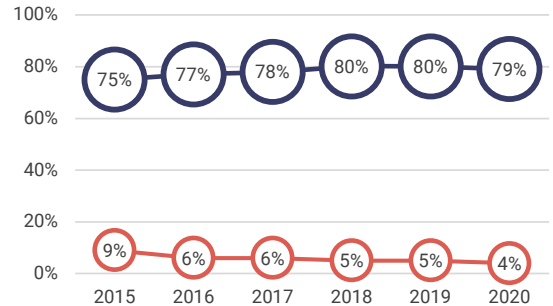
#### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



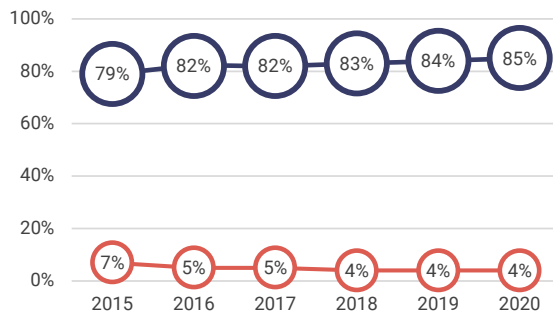
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

### Effecten van de ondersteuning

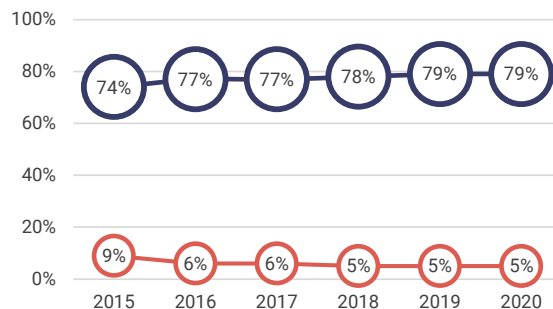
#### 8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



#### 9. Cliënt kan zich beter redden



#### 10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

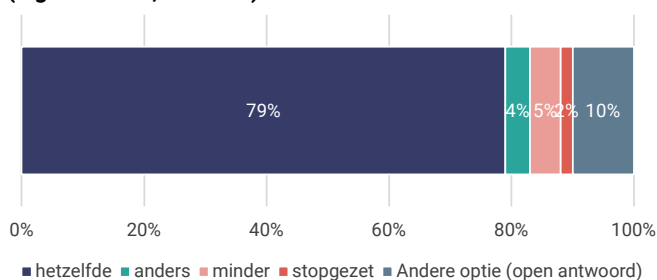


## Coronacrisis

Meerdere gemeenten kozen ervoor om tijdens het cliëntervaringsonderzoek over 2020 inwoners te bevragen over ondersteuning in tijden van de coronacrisis. Bij meerdere gemeenten zijn hiervoor dezelfde vragen gesteld. Dit maakt een vergelijking op deze gemeenten mogelijk.

### Ondersteuning tijdens de coronacrisis

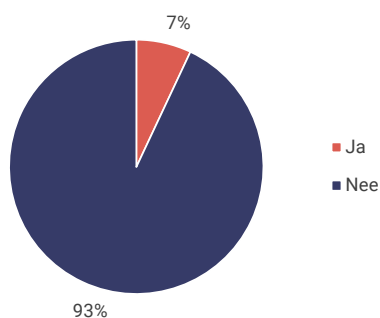
11. De ondersteuning in tijden van corona is...  
(9 gemeenten, n=3.198)



12. Werd er een alternatief geboden voor/naast de gebruikelijke ondersteuning? (9 gemeenten, n=1.116)



14. Heeft u door corona gewacht met het aanvragen van (extra of andere) hulp bij de gemeente die u ook nodig had? (13 gemeenten, n=4.752)



13. Hoe heeft u deze alternatieve ondersteuning ervaren? (9 gemeenten, n=387)

