

# BMC

YACHT GROUP

## Wilt u meer leren over uw inwoners?

Meer inzicht met cliëntervaringsonderzoeken



## Ervaringsonderzoek vormvrij

Wat is het effect van uw inspanningen voor inwoners met een hulpvraag in uw gemeente? Hoe krijgt u een goed inzicht in deze cliëntervaringen? En hoe kunt u die ervaringen gebruiken om beleid en uitvoering te verbeteren? In de Wmo en Jeugdwet is het verplicht om inwoners met een hulpvraag ieder jaar te vragen naar hun ervaringen. Sinds de intrede van de nieuwe regels in 2021, mogen gemeenten zelf een onderzoeksmethode en doelgroep bepalen bij de uitvoering van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het onderzoek kan hiermee zowel qua vorm als inhoud beter aansluiten op uw specifieke informatiebehoefte.

### Verandering biedt kansen

Gemeenten krijgen dus de ruimte om een onderzoeksmethode te kiezen die de ervaringen van inwoners het beste in beeld brengt. Goed onderzoek op maat is dan van groot belang. BMC heeft als onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau veel ervaring met de inzet van diverse onderzoeksmethoden bij gemeenten en zorgaanbieders. Vanuit onze brede expertise adviseren wij u over de onderzoeksvorm die het beste past bij uw informatiebehoefte en bij de behoefte van de doelgroep die bevestigd wordt. We voeren het onderzoek uit en adviseren u op basis van de resultaten over mogelijke vervolgstappen. Wij gaan graag met u in gesprek over welke methode voor u het beste inzetbaar is.

### Perspectief inwoners is belangrijk

Praten over 'outcome' en effecten kan niet zonder de ervaringen en verhalen van inwoners te betrekken bij het onderzoek. Het cliëntperspectief is dus meer dan een 'moetje'.

Ervaringen van inwoners zijn belangrijk om de kwaliteit van de dienstverlening en de ondersteuning inzichtelijk te maken en bieden input voor beleid, uitvoering en inkoop. Bovendien is het perspectief van de inwoner bij uitstek geschikt om er samen van te leren (zowel binnen als tussen organisaties).

### Waardegedreven werken

In een waardegedreven aanpak vullen hulp- en zorgverleners alle zorgvragen in samenspraak met de cliënt in. De vraag en persoonlijke situatie van de cliënt zijn daarbij leidend, niet de diagnose of de protocollen.

Om waardegedreven te werken is het perspectief van de inwoner onmisbaar. Lees meer over waardegedreven werken in de whitepaper 'Waarde van en voor de cliënt', te downloaden via [www.bmc.nl/whitepaper-waardegedreven](http://www.bmc.nl/whitepaper-waardegedreven).

### Gebruik de meerwaarde van ervaringsonderzoeken

Omdat gemeenten meer mogelijkheden krijgen om ervaringsonderzoeken te laten aansluiten bij de lokale informatiebehoefte, is het nu mogelijk om zelf vast te stellen waarom u onderzoek doet: welke vraag wilt u eigenlijk beantwoord zien, wat wilt u weten?

En in gesprekken met inwoners met een hulpvraag wordt beter inzichtelijk wat er gebeurt, waarom en hoe. En wat uw inzet daadwerkelijk voor de inwoner betekent. De gebruikswaarde van de resultaten van onderzoek wordt door middel van kwalitatief onderzoek enorm vergroot.

## Verplichte thema's

Voor de Wmo moet u als gemeente over een aantal verplichte thema's verantwoording afleggen:

- contact met de gemeente;
- kwaliteit van de voorziening/ondersteuning;
- effect van de voorziening/ondersteuning.

De verantwoording op deze thema's kan kwantitatief, kwalitatief of in een combinatie plaatsvinden.

Voor Jeugd is aansluiting mogelijk op bijvoorbeeld de 'Geharmoniseerde set outcome-indicatoren Jeugd':

- uitval eenzijdig door de cliënt;
- tevredenheid van cliënten over het nut/effect van de hulp;
- doelrealisatie.

Denk ook aan onderzoeken onder andere doelgroepen, zoals inwoners die vallen onder de Participatiewet, schuldhulpverlening, mantelzorgers, enzovoorts.

## Diverse onderzoeksvormen

### Kwantitatief en kwalitatief

Met kwantitatief onderzoek verkrijgt u cijfermatige inzichten over (groepen) mensen. Het geeft antwoord op vragen die in hoeveelheden uitgedrukt kunnen worden. Dit onderzoek is gemakkelijk uit te voeren onder een groot aantal respondenten en geeft statistisch betrouwbare informatie. U krijgt inzicht in wat inwoners vinden en hoeveel inwoners dat vinden. De resultaten zijn vergelijkbaar in de tijd (trend) en tussen organisaties.

Kwalitatief onderzoek levert diepgaande informatie over motivaties, gedachten en verwachtingen van inwoners, ofwel waarom vinden inwoners iets. Dit onderzoek draait niet om cijfers, maar om ervaringen. Het wordt uitgevoerd onder een kleiner aantal respondenten, de resultaten zijn dan ook niet generaliseerbaar naar de gehele populatie of makkelijk vergelijkbaar, maar bieden wel concrete aanknopingspunten voor verbetering.

**Kwantitatief**

**Kwalitatief**

**Periodiek**

**Continu  
(klantvolgend)**

### **De uitvoering**

Kwantitatief onderzoek kan op een aantal manieren worden uitgevoerd, zoals op papier, digitaal (online, via e-mail of sms), telefonisch of via beeldbellen. De bekendste voorbeelden zijn het Cliëntervaringsonderzoek Wmo en de MCJO (Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders).

Voor kwalitatief onderzoek zijn vooral verhalen nodig. Deze halen wij in groepsgesprekken en één-op-één op. Vormen van kwalitatief onderzoek die wij inzetten, zijn:

- klantreizen
- diepte-interviews
- Maatschappelijk Rendement in Beeld
- spiegelgesprekken
- storytelling
- focusgroepen/panelgesprekken
- cliëntendagboek

---

### **Welke onderzoeksmethode?**

Welke methode u kiest, hangt af van wat u wilt weten. Gaat u de informatie gebruiken voor een verkenning? Beleidsontwikkeling of -wijziging? Wilt u uw beleid evalueren of verantwoorden? Het belangrijkste uitgangspunt is dat u ervan wilt leren.

De methode is ook afhankelijk van de doelgroep die centraal staat. Niet elke vorm is geschikt voor elke doelgroep. Ten slotte speelt budget een rol bij de keuze voor een methode. De ene methode is arbeidsintensiever dan de andere.

### **Ontlasten inwoners**

De onderzoekers van BMC houden rekening met de inwoners en begrijpen wat deelnemen aan een onderzoek voor hen betekent en wat het van hen vraagt.

Wij ontlasten inwoners op de volgende manieren:

- We hebben een helpdesk waar inwoners met vragen over het onderzoek naartoe kunnen bellen.
- We nemen de vragenlijst telefonisch af wanneer inwoners niet in staat zijn de vragenlijst te invullen.
- We houden het interview op een plek die de inwoner zelf prettig vindt (thuis, bibliotheek, buurthuis).
- Onze communicatie is begrijpelijk (mondeling en schriftelijk op B1-niveau).

“Het sterke van het onderzoek is dat de preventieve werking (van ons programma) er goed uit naar voren komt. Deze methode maakt je bewust van wat uniek is aan je eigen werkwijze.’ (...) ‘Het is een “eye opener” geweest.”

Ramón Stavast, manager primair proces, Leviaan

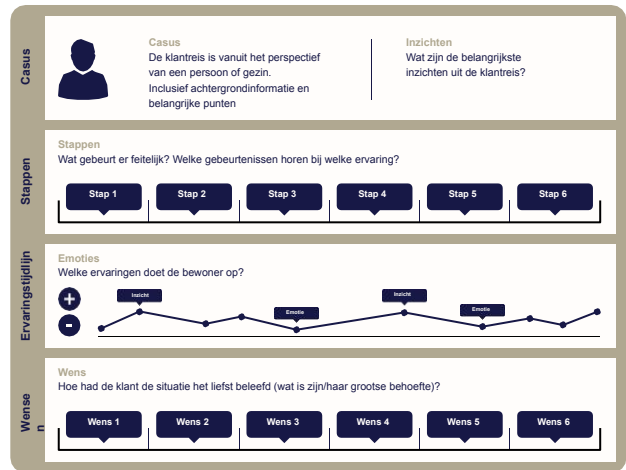
## Voorbeelden van onderzoeksmethoden

### Klantreizen

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten, die een inwoner aflegt nadat hij of zij een (levens)gebeurtenis heeft meegemaakt en een hulpvraag heeft. Klantreizen geven inzicht in:

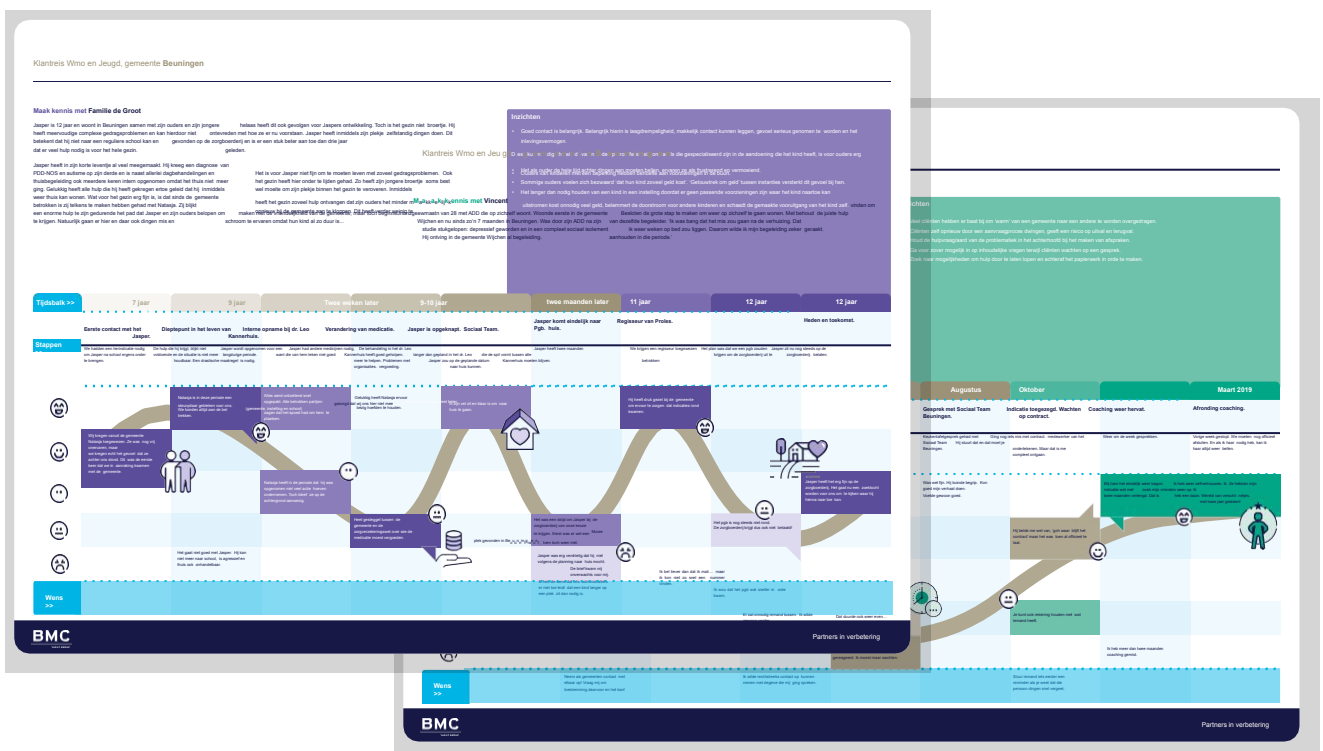
- het toegangsproces: hoe heeft u als organisatie uw toegang ingericht? En hoe ervaren cliënten dat?
- welke aannames u hanteert over de zoektocht van inwoners wanneer zij (hulp)vragen hebben.
- welke concrete aanknopingspunten er zijn voor belanghebbenden, binnen en buiten de eigen organisatie, om mee aan de slag te gaan.

Daarnaast brengen klantreizen partners dichterbij elkaar. U gaat samen het gesprek aan over de werkwijze van uw eigen organisatie, maar ook over een betere afstemming met andere partners. Praten vanuit het perspectief van de cliënt helpt hierbij.



“Het verhaal heeft kracht. Klantreizen zijn een goede manier om mensen mee te nemen in waar wij mee bezig zijn.”

Stefan Stevens, Beleidsadviseur Sociaal Domein, gemeente Beuningen



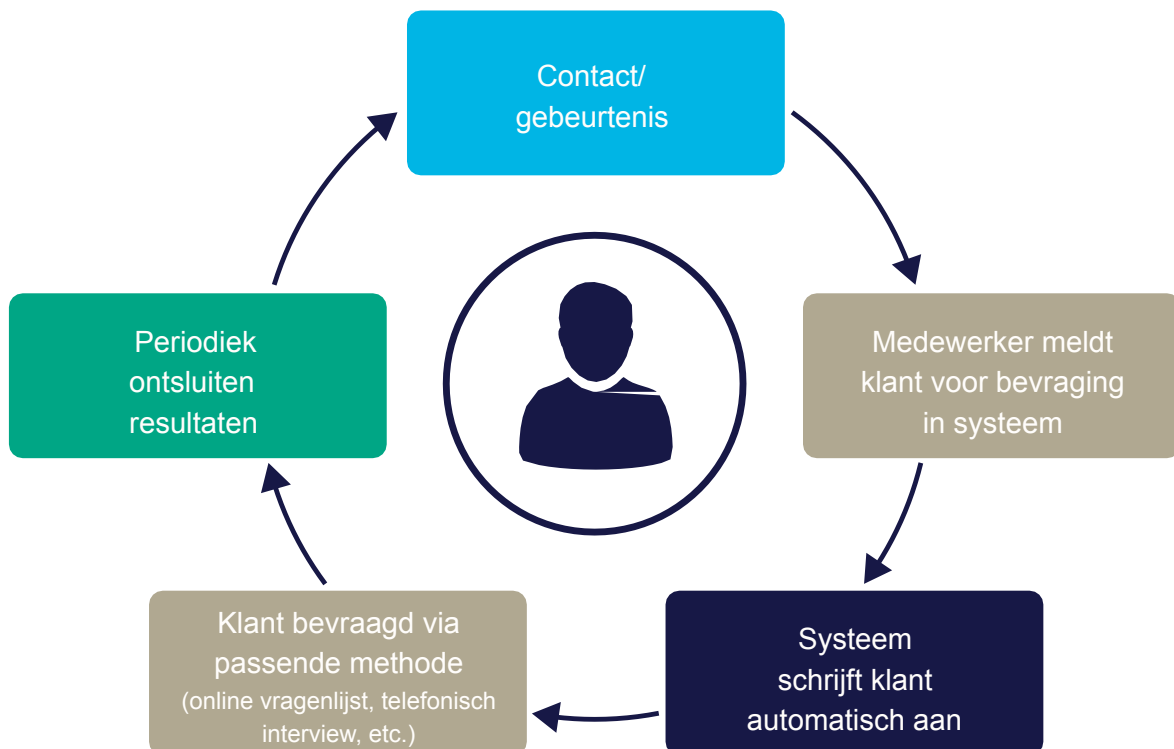
### Continu-onderzoek

Continu-onderzoek van BMC helpt u op tijd en op ieder wenselijk moment een scherp beeld te krijgen van de ervaringen van cliënten met uw dienstverlening. Deze methode maakt verder duidelijk hoe de ervaring van cliënten met de dienstverlening zich ontwikkelt in de tijd.

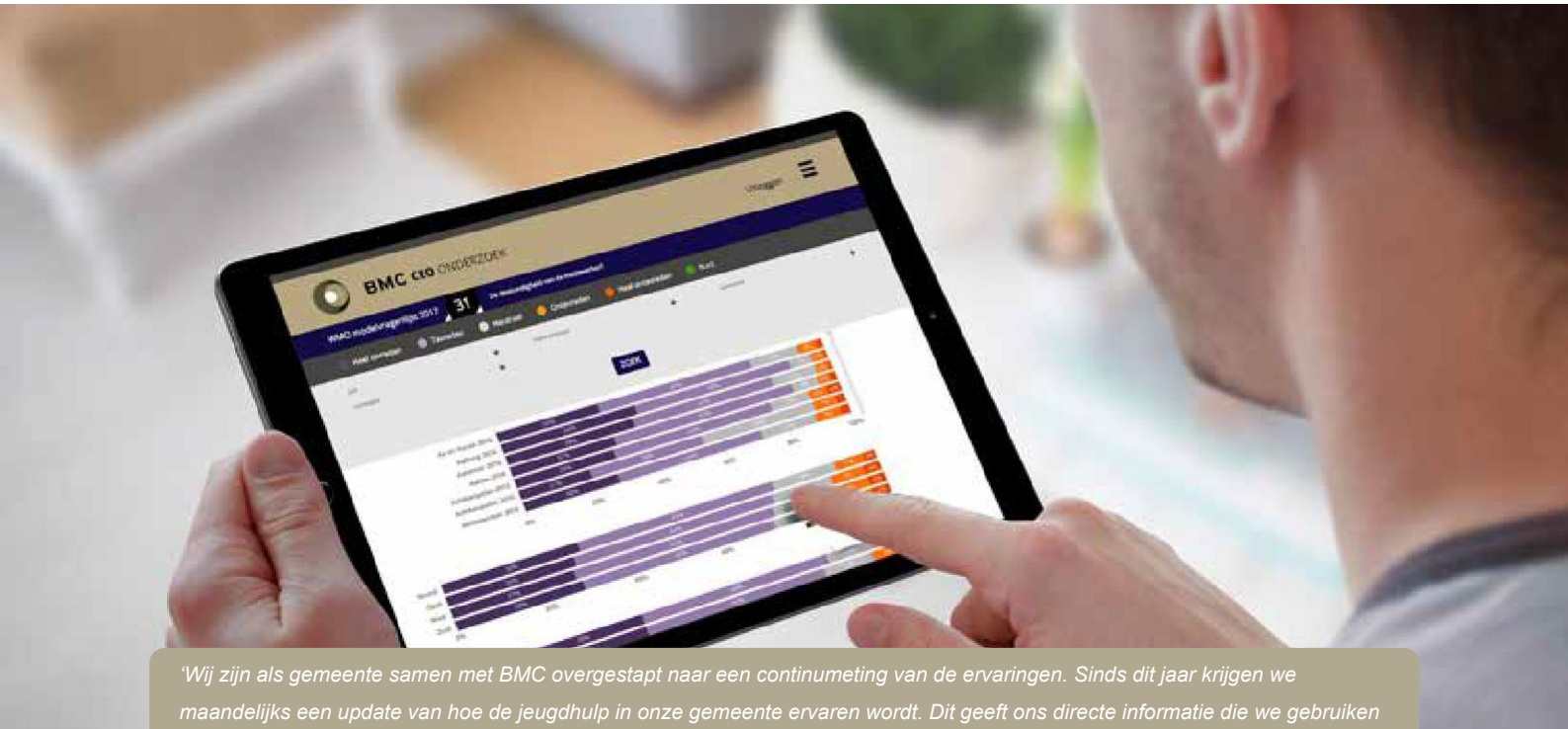
Vlak na een belangrijke gebeurtenis vragen wij de cliënt naar zijn of haar ervaringen met deze gebeurtenis (ook wel klantvolgend of 'event triggered' genoemd). Denk hierbij aan het contact over een eerste hulpvraag of een (keukentafel)gesprek.

Vervolgmetingen vinden plaats op basis van tijd (bijvoorbeeld zes maanden na toekenning van specialistische hulp) en na andere gebeurtenissen (tussentijdse evaluatie, afronding van de hulp, enzovoorts). Bij iedere doelgroep bieden wij een passende onderzoeksvorm. De kwantitatieve resultaten verwerken we in een interactief dashboard. We bieden standaard dashboards (voor bijvoorbeeld de MCJO en het Cliëntervaringsonderzoek Wmo), maar ontwikkelen ook dashboards op maat in samenspraak met u. Het is ook mogelijk om kwalitatief onderzoek continu vorm te geven.

Figuur 1: Continu-onderzoek







*'Wij zijn als gemeente samen met BMC overgestapt naar een continuum van de ervaringen. Sinds dit jaar krijgen we maandelijks een update van hoe de jeugdhulp in onze gemeente ervaren wordt. Dit geeft ons directe informatie die we gebruiken bij het contractmanagement van de opdracht. (...) De informatie is via een website verkrijgbaar en is met een paar klikken in een presentatie te verwerken, zodat je altijd de laatste gegevens hebt. Een ander voordeel van deze manier van uitvragen is dat de vragen op logische momenten gesteld worden. Dit zorgt ervoor dat cliënten een 'verser' beeld hebben van de hulpverlening en komt daardoor ook de respons ten goede. Kortom, hoewel we nog maar kort met dit systeem werken, zijn we zeer tevreden met de continuum van BMC.'*

Esmond van Klink, Contractmanager, gemeente Kaag en Braassem

### Maatschappelijk Rendement in Beeld

Maatschappelijk Rendement in Beeld is een evaluatiemethode voor (nieuwe) aanpakken. Het brengt effecten in beeld op casusniveau, zowel kwalitatief (vanuit het perspectief van de cliënt en de professional) als kwantitatief (bespaarde of uitgestelde maatschappelijke kosten in euro's).

Figuur 2: Schema maatschappelijke effecten



Voor deze evaluatie zijn diepte-interviews de basis:

- Interviews met de doelgroep (cliënten met een hulpvraag): hoe zag hun leven er uit voor het traject? Hoe ziet hun leven er nu uit? Welke activiteiten zijn ingezet?
- Interviews met professionals en vrijwilligers: welke meerwaarde zien zij? Voor de doelgroep? Voor zichzelf? Welke activiteiten zijn ingezet?
- Werksessies met professionals en vrijwilligers over casussen: aanvullen en concretiseren casuïstiek. Veranderingstheorie per casus: welke veranderingen komen door jouw inzet? Hoe onderbouw je dat?

“We hebben hier een geweldige methode in handen om na te denken over de effectiviteit en efficiency van ons werk. Ons werk kost de gemeente geld, maar levert de gemeenschap een enorm rendement, zowel in welzijn en geluk als in financiële besparingen voor bijvoorbeeld zorg.”

Riny Coenders, voormalig directeur  
a.i. Stichting Alifa

Figuur 3: Voorbeeld uitkomsten jeugdhulp & GGZ (beknopt)





---

### **Diepte-interviews: thuis, telefonisch of via beeldbellen**

Als geen ander heeft BMC ervaring met diepte-interviews met alle doelgroepen binnen het sociaal domein. Wij houden veel diepte-interviews bij mensen thuis (of op een andere locatie naar keuze van de respondent). De inhoudelijke meerwaarde hiervan is groot, want het geeft een veel betere indruk van iemands situatie. De non-verbale signalen van de respondent zijn erg waardevol. De respondent voelt zich ontspannen omdat het gesprek in een vertrouwde omgeving is. Wij werken altijd met interviewers die ervaring hebben met de doelgroep (niet met uitzendkrachten).

### **Spiegelgesprekken**

Een spiegelgesprek is ingericht als een luistersessie waarbij zorgaanbieders en cliënten hun ervaringen delen met elkaar. Tijdens deze gesprekken staat de kwaliteit van de geleverde dienst (ondersteuning of zorg) centraal.

---

### **Storytelling**

Bij storytelling staat het uitgebreide verhaal centraal: ervaringen, overtuigingen, gevoelens en standpunten komen bij deze methode aan bod. De verhalen worden gebruikt om te komen tot betere, bij de doelgroep passende, besluiten over ondersteuning.

---

### **Cliëntendagboek**

De dagboekmethode is een manier om de dienstverlening te verbeteren. Cliënten houden gedurende een periode (minstens één week) een dagboek bij over de ontvangen voorziening of ondersteuning. De analyse van de dagboeken kan gebruikt worden bij een vervolgonderzoek of bij verdieping via een panelgesprek.

### **Panelgesprek of rondetafelgesprek**

Panelgesprekken zijn geschikt om inzicht te krijgen in (de mening van) de doelgroep. Daarnaast geeft een panelgesprek een algemeen beeld of oordeel over een specifiek onderwerp. Vaak komt er een leuke groepsdynamiek op gang. Cliënten wisselen tips uit en voelen zich gesteund doordat zij weten dat zij 'niet de enige' zijn.

### **Effectencalculator**

Via de effectencalculator krijgt u inzicht in de ervaringen met een aanpak of interventie en in de kosten daarvan in verhouding tot een alternatief scenario. De effectencalculator is een effectieve, integrale evaluatiemethode voor vernieuwende werkwijzen in het sociaal domein.

“Ik vind dat Maatschappelijk Rendement in Beeld Mantelzorgondersteuning een toegevoegde waarde heeft voor mijn werk. Wij zijn vooral gericht op de inhoudelijke kant van ons werk. (...) Ik vind het zeer interessant om de vertaalslag naar maatschappelijk rendement te lezen. Ik ben me nooit zo bewust geweest van de financiële component en de besparing die goede mantelzorgondersteuning kan opleveren. Interessante informatie voor ons maar ook richting onze opdrachtgevers.”

Anja Damhuis, Mantelzorgondersteuner en coördinator Samenwijzer Stichting Synthese

---

## Onafhankelijk onderzoek en advies. Wat wij doen:

- Meedenken en adviseren over vorm en aanpak: wat past en wat vraagt dit van uitvoerenden en cliënten?
- Uitvoeren van onderzoek: veldwerk, analyse, ontzorging.
- Duiden van resultaten: wat zeggen resultaten? Herkennen partijen zich hierin? Wat zijn mogelijke verklaringen hiervoor?

## Over BMC

Al meer dan 30 jaar werken wij samen met opdrachtgevers aan de verbetering van de kwaliteit van de publieke sector. BMC adviseert over en ondersteunt bij het implementeren van verbeteringen in beleid en uitvoering. Hoogwaardig advies en onderzoek gecombineerd met een daadkrachtige inzet van de beste interim-adviseurs, maakt BMC tot dé partner in verbetering voor de publieke sector.

- Adviseren op basis van uitkomsten: wat zijn mogelijke verbeterstappen?
- Totale ontzorging in het proces door het tijdelijk plaatsen van een BMC onderzoeker/adviseur.

## Neem contact op!

Wilt u de mogelijkheden bespreken of een offerte aanvragen? We denken graag met u mee! Neem contact op met onze senior onderzoekers/adviseurs.



**Remco Nieuwenhuis**  
Projectleider  
[remco.nieuwenhuis@bmc.nl](mailto:remco.nieuwenhuis@bmc.nl)  
06 - 23 88 84 35



**Wouter Witteveen**  
Senior onderzoeker/adviseur  
[wouter.witteveen@bmc.nl](mailto:wouter.witteveen@bmc.nl)  
06 - 20 08 59 88

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)