

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

Het cliëntervaringsonderzoek (ceo) Wmo biedt gemeenten inzicht in de ervaringen van haar inwoners met de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo. Naast het voldoen aan de verantwoordingsverplichting krijgen gemeenten met dit onderzoek inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van deze ondersteuning. De primaire focus van het ceo ligt meer op de ervaring van de ondersteuning dan op de tevredenheid van het product. Het geeft informatie over de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van Wmo-ondersteuning en vanwege de vaste structuur is er veel verdieping mogelijk. I&O Research heeft veel ervaring met deze onderzoeken: in 2017 voerden we voor bijna 80 gemeenten een ceo Wmo uit.



Vanwege de ervaring met het uitvoeren van talrijke ceo's, verspreid over heel Nederland en voor verschillende (samenwerkingen van) gemeenten kan I&O Research u volledig ondersteunen bij de uitvoering. We bieden u met dit onderzoek:

1. Volledige ontzorging;
2. Naast de standaard ook veel verdieping en maatwerk mogelijk;
3. Snelheid en kwaliteit;
4. Optimale respons.

FULL SERVICE OF DEELS IN EIGEN BEHEER

We nemen u zoveel mogelijk werk uit handen. We verzorgen desgewenst het hele traject van dataverzameling tot rapportage voor u. Indien nodig stellen we een persbericht op en leveren uw resultaten aan bij het Ministerie. Maar het is ook mogelijk dat uzelf bijvoorbeeld de uitnodigingsbrieven verstuurt of zelf de rapportage over de uitkomsten opstelt. Tal van varianten zijn mogelijk.



VERDIEPING EN MAATWERK

Aan de standaard, verplichte vragenlijst kunt u altijd extra vragen toevoegen. Dat kunnen bestaande modules zijn uit de modelvragenlijst (zoals vragen over (keukentafel)gesprek of over de ondersteuning), maar ook geheel nieuwe vragen die zijn afgestemd op de lokale situatie in uw gemeente.



BEREIKEN VAN DE CLIËNT EN RESPONS

Een belangrijk onderdeel van het ceo is de respons. Vanwege de veelzijdige doelgroep is een juist aanschrijving van groot belang om ervoor te zorgen dat ieder cliënt wordt gehoord. I&O Research besteedt veel aandacht aan de steekproeftrekking en de uitnodigingsbrief om te komen tot een optimaal bereik van de doelgroep. De gemiddelde respons die wij afgelopen jaar haalde met onze methode is 44 procent.



RAPPORTAGE

Voor het optimale gebruik van de resultaten krijgt iedere gemeente die bij I&O Research een ceo laat uitvoeren een factsheet van de resultaten. Op deze factsheet staan naast de resultaten van de verplichte vragen ook de uitkomsten van de metingen uit 2016 en 2017 waarmee u in één oogopslag de ontwikkelingen in beeld ziet. Als u kiest voor een maatwerkrapportage bieden wij u verschillende mogelijkheden tot benchmarking.



VERDIEPING KWALITATIEF

Daarnaast biedt I&O Research u verschillende mogelijkheden om de resultaten uit te diepen middels kwalitatief onderzoek. Met groepsgesprekken, face-to-face of telefonische interviews kunt u verder gaan dan de cijfers en inzoomen op het verhaal achter de cijfers van de Wmo-cliënt. De meerwaarde van kwalitatief onderzoek bij het in beeld brengen van cliëntervaring is groot. Kwalitatief onderzoek biedt optimaal ruimte aan aspecten van beleving, overtuiging en ideeën van de cliënt die niet vooraf zijn bedacht.



Voor meer informatie of een vrijblijvende offerte:
Rachel Beerepoot (06-193382460)
Roy van der Hoeve (020-3330684)