

CEO Wmo en Jeugd 2018 – Leefwereld van cliënten centraal

Cliëntervaringsonderzoek: Wij brengen ervaringen voor u in beeld

Wilt u weten hoe de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet in uw gemeente wordt ervaren? Wilt u ideeën krijgen voor eventuele verbeteringen voor uw beleid? Dat kan!

Door de transformatie in het sociale domein is er veel veranderd in het beleid en de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet. De eigen kracht, het sociale netwerk en algemene voorzieningen zijn belangrijker geworden. Het cliëntervaringsonderzoek van Companen en Dimensus helpt u inzicht te krijgen in de zelfredzaamheid van inwoners. Wij gaan verder dan het achterhalen van cijfers en brengen ook de verhalen van cliënten in beeld.

Companen en Dimensus onderzoeken al 10 jaar voor veel gemeenten en regio's de beleving en tevredenheid van Wmo-clieuten. De laatste jaren combineren we het cliëntervaringsonderzoek Wmo met dat van Jeugd. De standaardvragenlijsten bieden een startpunt voor uw onderzoek, maar er kan meer. U kunt ook kiezen voor een kwalitatieve invulling van het onderzoek of u kunt de enquête uitbreiden met aanvullende vragen. Heeft u al nagedacht over een onderwerp waar u meer zicht op wil hebben?

Voorbeeld samenvatting rapport



Quick scan...

Met ons basisonderzoek heeft u snel en met beperkte inzet een beeld van de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van de gemeente. Dit onderzoek voldoet aan de richtlijnen van de VNG en de verplichtingen vanuit de Wmo en Jeugdwet. Dit houdt in dat wij de enquête – schriftelijk, online en/of telefonisch – uitzetten onder cliënten in uw gemeente. De resultaten ontvangt u in de vorm van een rapportage bestaande uit factsheets met een beknopte toelichting. Daarnaast verzorgen wij de aanlevering van de gegevens bij het ministerie van VWS.

...of verdiepend onderzoek

Wilt u ook weten waar de ervaringen van cliënten op zijn gebaseerd en welke verbetermogelijkheden cliënten zien? Hiervoor bieden verdiepende gesprekken de uitkomst. Dit kunnen zowel individuele gesprekken zijn als groeps gesprekken. Wij denken graag met u mee welke methoden het best passen bij uw behoefte. Kwalitatieve methoden kunnen in het cliëntervaringsonderzoek een aanvulling vormen op de enquête of als alternatieve invulling worden ingezet.

Meer informatie?

Het team van Companen en Dimensus staat voor u klaar om samen met u aan de slag te gaan. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:



Josien Westgeest
westgeest@companen.nl
026-3512532



Hans Verhorst
hans.verhorst@dimensus.nl
076-5150304



Vera Gijsbers
gijsbers@companen.nl
026-3512532



Lilian Bosten
lilian.bosten@dimensus.nl
076-5150304

Companen en Dimensus: een sterke onderzoekscombinatie

Sinds enkele jaren werken Companen en Dimensus nauw samen op het terrein van beleidsonderzoek voor (semi-)overheden. Beide bureaus werken met gekwalificeerde onderzoekers en maken gebruik van elkaars faciliteiten (zoals de enquête-units), onderzoekscapaciteit en deskundigheid. Hierdoor kunnen wij u nog beter van dienst zijn, bijvoorbeeld als het gaat om het Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd.

Companen

Companen helpt al ruim 50 jaar gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen de kwaliteit van het wonen en de leefomgeving te verbeteren. Een van onze expertises is het brede terrein van wonen met welzijn en zorg. Companen voert onderzoek uit, begeleidt lokale samenwerkingsprojecten en geeft advies, bijgestaan door een professionele veldwerkdienst.

Dimensus beleidsonderzoek

Dimensus helpt gemeenten en corporaties bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkterrein, vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaalwetenschappelijk onderzoek. De onderzoeken van Dimensus richten zich op uiteenlopende thema's zoals leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn en recreatie.

Metten is weten

Of het nu gaat om de (toekomstige) behoefte aan wonen met zorg, de tevredenheid over de maatschappelijke ondersteuning of de vitaliteit van lokale gemeenschappen, een goede aanpak begint met een goede analyse. Wij voeren onderzoek uit door middel van telefonische enquêtes, internetenquêtes, schriftelijke enquêtes of gesprekken in groepsverband of individueel bij mensen thuis. Voor veel gemeenten meten we de ervaringen met de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet.

Onze producten op een rij

Onderstaande producten bieden wij aan tegen marktconforme prijzen. Voor meer informatie over onze prijzen kunt u contact met ons opnemen.

Kwantitatief onderzoek:

- Standaard vragenlijst Wmo en/of Jeugdwet
- Modelvragenlijst Wmo
- Eigen vragen(lijst) Wmo en/of Jeugdwet

Kwalitatief onderzoek:

- Panelgesprek
- Focusgroep
- Interviews/Huisbezoeken
- Telefonische interviews

Wij ontzorgen u graag

Het uitvoeren van een onderzoek brengt veel werkzaamheden met zich mee waar u mogelijk niet op zit te wachten. Wij kunnen zo veel mogelijk werk voor u uit handen nemen, bijvoorbeeld:

- opschonen van cliëntbestanden
- steekproeftrekking
- drukwerk en verzending
- aanlevering van gegevens aan het ministerie

Tevens kunnen wij de resultaten van het onderzoek toelichten tijdens een presentatie voor de cliëntenraad of gemeenteraad.

Wilt u ook meer dan alleen de cijfers?

Om u zicht te bieden op het verhaal achter de cijfers, kunnen wij kwalitatief onderzoek uitvoeren. Om de resultaten te verdiepen of juist meer te weten te komen over actuele thema's of een specifieke cliëntgroep gaan we met hen in gesprek. Het afgelopen jaar hebben wij de volgende thema's nader onderzocht voor opdrachtgevers:

- *onafhankelijke cliëntondersteuning; wie heeft waar behoefte aan?*
- *het aanbod voor cliënten met begeleiding*
- *de zelfredzaamheid van hulpvragers zonder maatwerkvoorziening*

Op de volgende pagina lichten we verschillende mogelijkheden van kwalitatief onderzoek voor u toe.

Panelgesprek

De onderzoeksresultaten presenteren we aan een groep cliënten die (via de enquête) zijn uitgenodigd voor een verdiepend panelgesprek. Het doel van de bijeenkomst is met cliënten in gesprek te gaan ter verdieping van de resultaten. Het gesprek wordt geleid door een ervaren adviseur van Companen of Dimensus. De bijeenkomst wordt op locatie georganiseerd, zoals het gemeentehuis of een wijkcentrum.



Focusgroep

Wij organiseren gesprekken met cliëntgroepen (10 á 15 cliënten) op locatie. Deze gesprekken zijn bij uitstek een goed instrument om meer informatie te krijgen van groepen cliënten die doorgaans moeite hebben deel te nemen aan regulier ingericht onderzoek. Voor gemeenten is inzicht in ervaringen met zorg van deze groep juist belangrijk. In samenspraak met u stellen wij een checklist op met gespreksonderwerpen die aan de orde komen. Doel van de bijeenkomst is cliënten vrijuit te laten spreken over hun ervaringen en gebruik te maken van de interactie tussen de deelnemers. De gesprekken worden gevoerd door een ervaren adviseur van Companen of Dimensus.

Eén-op-één gesprekken aan huis

Wij spreken een selectie cliënten (eventueel naar aanleiding van de enquête) voor een een-op-een-gesprek van driekwartier tot een uur. Er worden voornamelijk open vragen gesteld waarin de cliënt meer ruimte heeft zelf focus en nadruk van onderwerpen aan te geven. De een-op-een gesprekken met de cliënten worden gevoerd door onze onderzoeksmedewerkers die ruime ervaring hebben met het interviewen van deze cliëntgroepen. De gesprekken vinden plaats bij de mensen thuis. In de eigen omgeving voelen respondenten zich doorgaans meer op hun gemak en zijn daardoor vaak opener.

Telefonische interviews

Als u wel op zoek bent naar meer verdieping, maar qua kosten of tijd meer gebonden bent, zijn telefonische interviews een goede optie. In een gesprek van ongeveer 20 minuten zoomen we uitgebreider in op de ervaring van een aantal individuele cliënten. Hierdoor krijgt u een breder beeld van de hulpvraag en het effect van de zorg en ondersteuning op het leven van cliënten in uw gemeente. De gespreksleidraad stellen wij in overleg met u op. Het belangrijkste is echter dat we cliënten de ruimte bieden om aan te kunnen geven wat voor hen belangrijk is. Wij beschikken over een eigen veldwerkdienst met onderzoekers die ervaren zijn in gespreksvoering op de thema's Wmo en Jeugd.