

Bijlage 3: Concept online vragenlijst

Deze vragenlijst is in te lezen in programma's, zoals Survalyzer.

Algemene informatie

Dit format is bedoeld om op beknopte wijze op gemeenteniveau te rapporteren over het onderzoek naar cliëntervaringen met maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Het gaat achtereenvolgens in op de volgende aspecten:

1. Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.
2. Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek.
3. Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek.

Gemeente *q1*

Naam invuller *q2*

Telefoonnummer *q3*

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek opgezet en uitgevoerd?

Wat was het doel van het onderzoek? *q4*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Voldoen aan landelijke verplichting
- Om van te leren
- Inzichten verkrijgen in de cliëntenervaring
- Ontwikkelingen monitoren t.o.v. voorgaande jaren
- Input voor begroting
- Verantwoording aan de raad
- Anders, namelijk_____

Wat zijn de onderzoeksvragen? *q5*

Welke onderzoeksmethode(n) zijn er gebruikt? *q6*

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Standaardvragenlijst
- Standaardvragenlijst + aanvullende vragen
- Case interviews
- Groepsgesprekken
- Spiegelgesprekken
- Klantreizen
- Anders, namelijk_____

Welke doelgroep(en) zijn er meegenomen in het onderzoek? q7

Meerdere antwoorden mogelijk

- Alle cliënten Wmo
- Cliënten met huishoudelijke hulp
- Cliënten met een hulpvraag
- Gebruikers sociaal domein
- Zorgaanbieders
- Anders, namelijk_____

Hoe is de steekproef getrokken? q8

- Er is geen steekproef getrokken, iedereen is aangeschreven
- Er is een aselechte steekproef getrokken
- Er is sprake van casusselectie
- Anders, namelijk_____

Lukt het om genoeg respondenten te bereiken (de gewenste respons)? q9

- Ja
- Nee

Wanneer is er gemeten? q10

- Eenmalig
- Continue
- Periodiek

Wat zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

Welke aspecten van toegang zijn er meegenomen in uw onderzoek? q11

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Toegang is niet meegenomen in het onderzoek
- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bekendheid voorzieningen/ondersteuning

- Contact met hulpverlener
- Integraal werken
- Samen een plan maken
- Wachtlijsten/snelheid hulp
- Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot toegang? q12

Op welke aspecten van toegang ziet u ruimte voor verbetering? q13

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning¹⁾
- Bekendheid voorzieningen/ondersteuning²⁾
- Contact met hulpverlener³⁾
- Integraal werken⁴⁾
- Samen een plan maken⁵⁾
- Wachtlijsten/snelheid hulp⁶⁾
- Anders, namelijk⁷⁾_____

Welke aspecten van kwaliteit zijn er meegenomen in uw onderzoek? q14

Meerdere antwoorden mogelijk

- Kwaliteit is niet meegenomen in het onderzoek
- Aansluiting hulp en hulpvraag
- Beoordeling kwaliteit
- Indienen van klachten
- Bieden van maatwerk
- Samenwerking
- Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot kwaliteit? q15

Op welke aspecten van kwaliteit ziet u ruimte voor verbetering? q16

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Aansluiting hulp en hulpvraag⁸⁾
- Beoordeling kwaliteit⁹⁾
- Indienen van klachten¹⁰⁾
- Bieden van maatwerk¹¹⁾
- Samenwerking¹²⁾
- Anders, namelijk¹³⁾_____

Welke effecten zijn er meegenomen in uw onderzoek? q17

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Effecten zijn niet meegenomen in het onderzoek
- Deelname op maatschappij
- Kwaliteit van leven
- Voorzieningen
- Zelfredzaamheid
- Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot effecten? q18

Op welke effecten ziet u ruimte voor verbetering? q19

- Deelname op maatschappij¹⁴⁾
- Kwaliteit van leven¹⁵⁾
- Voorzieningen¹⁶⁾
- Zelfredzaamheid¹⁷⁾
- Anders, namelijk¹⁸⁾_____

Welke andere thema's zijn er meegenomen in uw onderzoek? q20

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Geen
- Hulp in de huishouding
- Hulpmiddelen
- Informele hulp
- Mantelzorg
- Ondersteuning sociaal team
- Tevredenheid
- Anders, namelijk_____

Wat zijn de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot deze thema's? q21

Wat is gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek?

Met wie zijn/worden de uitkomsten besproken? q22

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Met aanbieders
- Met de adviesraad
- Met andere gemeenten
- Met beleidsmedewerkers
- Met cliënten
- Met het college van B&W
- Met contractleveranciersmanagers
- Met de gemeenteraad
- Met MT Wmo/Wmo platform
- Met onderzoeksbureaus
- Met uitvoerders
- Met portefeuillehouder Wmo

- Met kwaliteitsmedewerkers
- Met O&S
- Anders, namelijk _____

Wat is/wordt met de uitkomsten gedaan?

q23

Meerdere antwoorden mogelijk.

- Afspraken gemaakt over verbeterpunten
- Cijfers vermelden in raadsmonitor
- Gebruikt om te leren
- Gebruikt voor accountant controle
- Gebruikt voor contractgesprekken
- Gebruikt voor evaluatie
- Gebruikt voor werken op casusniveau
- Input voor beleidsontwikkeling
- Mogelijkheid tot verbeteracties
- Opgenomen in raadsinformatiebrief
- Rapportage/factsheet opgesteld
- Resultaten gedeeld
- Vertaling naar praktijk
- Anders, namelijk _____

Leren van elkaar

Wat zou u nog willen leren van andere gemeenten?

q24

Meerdere antwoorden mogelijk

- Onderzoeksmethoden
- Standaardvragenlijst¹⁹⁾
- Standaardvragenlijst + aanvullende vragen²⁰⁾
- Case interviews²¹⁾
- Groepsgesprekken²²⁾

- Spiegelgesprekken²³⁾
- Klantreizen²⁴⁾
- Bereik van respondenten
- Keuze voor het meetmoment
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van toegang
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van kwaliteit
- Verbetering van cliëntenervaring op het gebied van effecten

Heeft u nog overige opmerkingen over het onderzoek?

q25

Heeft u een vragenlijst of een topiclijst die u zou willen delen met andere gemeenten.

Mogen wij hier contact met u over opnemen?

q26

- Ja
- Nee