

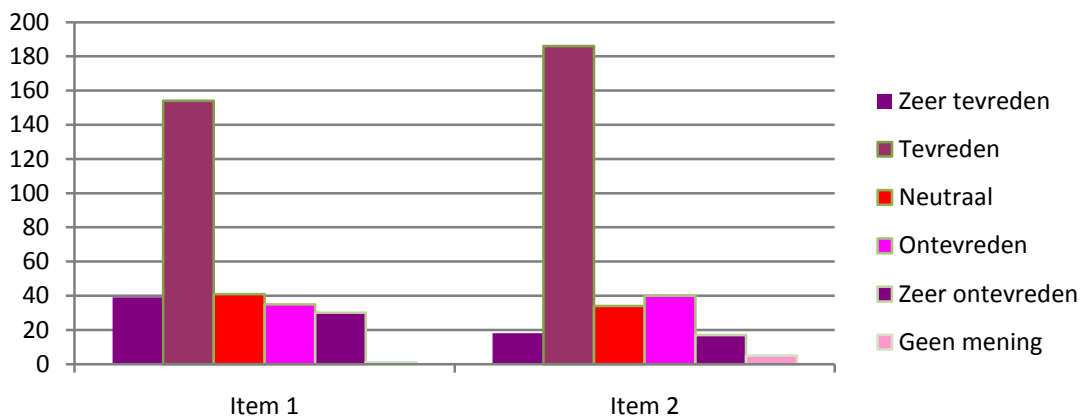
## > Weten wat uw klanten vinden?

U bent benieuwd wat burgers vinden van het aanvullend openbaar vervoer of hulp bij het huishouden? U verneemt graag de wensen en behoeften van burgers voor uw toekomstig Wmo-beleid? U zoekt naar mogelijkheden om moeilijk bereikbare doelgroepen te betrekken bij de Wmo?

WMO Adviesgroep is u van dienst met een gevarieerd dienstenpakket om deze vragen te beantwoorden. Of het nu gaat om een tiental face-to-face diepte-interviews, honderden telefonische interviews of een schriftelijke enquête onder duizenden inwoners. WMO Adviesgroep beschikt over de kennis, ervaring en ICT-infrastructuur. Wij komen doelmatig en snel tot voor u specifieke en bruikbare resultaten.

### Voorbeelden van door ons verrichte opdrachten

#### Onderzoek klanttevredenheid



Meten is weten. Klanttevredenheid is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de gemeenten Zaanstad, Wormerland en Oostzaan heeft WMO Adviesgroep de gebruikers van het aanvullend openbaar vervoer naar hun ervaringen en suggesties voor verbetering gevraagd. De telefonisch afgenomen vragenlijst bestond uit een mix van voorgestructureerde vragen en open vragen. Dit heeft geleid tot een overzichtelijke rapportage met de gegevens van 300 respondenten. Deze bevat de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksresultaten.



### **Focusgroepgesprekken**

Een goed gesprek met een selecte groep burgers kan u buitengewoon veel gegevens opleveren voor beleid of bijvoorbeeld een nieuwe aanbestedingsronde. Het uitdiepen van ervaringen en verwachtingen van burgers rondom een bepaald thema of de mening van een specifieke doelgroep kan in focusgroepgesprekken. De gemeente Houten wilde hulp bij het huishouden opnieuw aanbesteden en van ouderen horen wat zij belangrijk vonden. WMO Adviesgroep heeft in focusgroepgesprekken de mening en ideeën van ouderen in beeld gebracht.



### **Moelijk bereikbare doelgroepen**

Nog belangrijker dan 'wat?', kan vooral 'hoe' zijn? In het project Wmo Watchers dat WMO Adviesgroep in opdracht van de Provincie Utrecht heeft uitgevoerd, is geëxperimenteerd met vernieuwende methoden om moeilijk bereikbare doelgroepen te betrekken bij de Wmo-participatie.



Wmo Watchers kende drie deelprojecten:

- Digitaal Prikbord Brainzone: jonge mensen met een lichte verstandelijke beperking communiceren via een digitaal prikbord over zaken die voor hun dagelijks functioneren van belang zijn;
- Peer Consultatie: mensen met chronisch psychische problemen zoeken contact met lotgenoten in de regio;
- Present Zijn: allochtone vrouwen met jonge kinderen verzamelen in hun directe omgeving, zoals bijvoorbeeld het schoolplein, signalen die van belang kunnen zijn voor het gemeentelijk Wmo beleid.

### **Contact**

Meer weten over deze en andere instrumenten voor klantonderzoek en een eventuele toepassing daarvan binnen uw gemeente? Neem vrijblijvend contact op met WMO Adviesgroep: 0294 491402.