

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Kempengemeenten – Bijzondere Bijstand

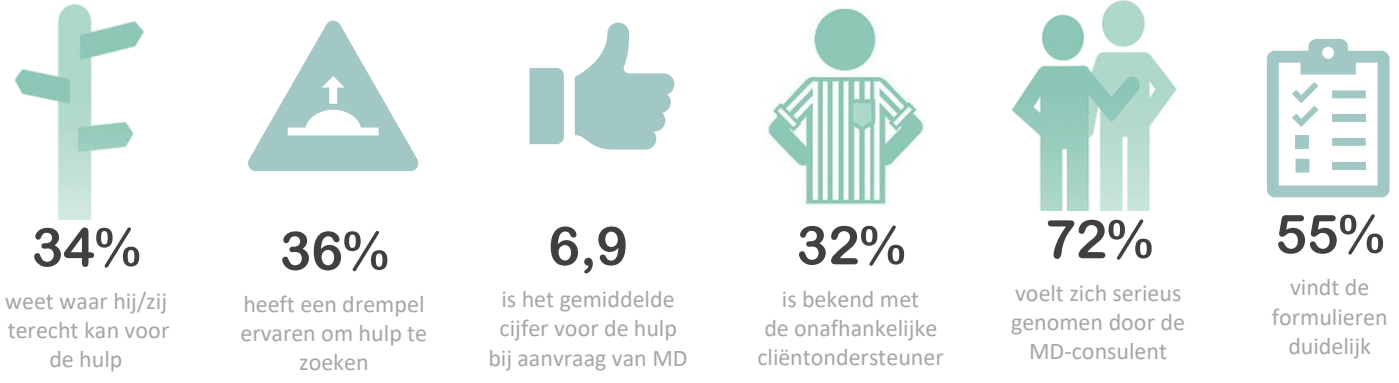
Bergeijk – Bladel – Eersel – Oirschot – Reusel-De Mierden

HET ONDERZOEK

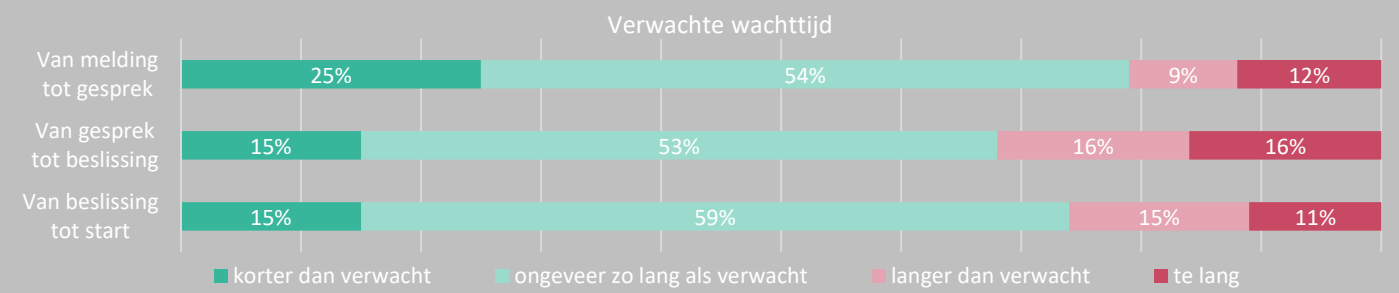
Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Bijzondere Bijstand 2021. Voor dit onderzoek is het continuumen toegepast. Ervaringen worden het hele jaar door opgehaald in plaats van in één keer na afloop van een kalenderjaar. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 een aanvraag voor Bijzondere Bijstand hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een vorm van ondersteuning hebben ontvangen. Na afloop van ieder kwartaal kregen de inwoners die in dat kwartaal een aanvraag hadden gedaan én een positieve beschikking hadden ontvangen, per post een brief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Inwoners konden de vragenlijst schriftelijk invullen en gratis terugsturen naar ZorgfocuZ. Daarnaast konden inwoners ervoor kiezen om de vragenlijst online in te vullen (via de website of de QR-code). Wanneer inwoners in 2021 meerdere aanvragen hebben gedaan, zijn ze alleen voor de eerste aanvraag uitgenodigd. Inwoners die in 2021 ook een aanvraag hebben gedaan voor bijvoorbeeld Wmo of schuldhulpverlening, kregen voor die onderzoeken een aparte uitnodiging. Het onderzoek is in 2021 voor het eerst uitgevoerd, een vergelijking met voorgaande meetjaren is daarom niet mogelijk. De totale resultaten van dit onderzoek zijn beschikbaar in een online rapportagetool waar de gemeente toegang toe heeft. Het kan zijn dat resultaten niet exact overeenkomen als gevolg van afrondingsverschillen. Het onderzoek is uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ in samenwerking met Maatschappelijke Dienstverlening (MD) binnen de Kempengemeenten.

Deelnemers	
Uitgenodigd	649
Ingevuld	122
Respons	19%

TOEGANG



WACHTTIJD



RESULTAAT

