



**SDO Support**

Academie Sociaal Domein

# Implementatie CEO Wmo/Jeugdwet

## Inventariseren

Breng huidige informatiestromen in beeld om cliëntervaringen te meten en bekijk hierbij welke informatie door wie wordt uitgevraagd en waar dit wordt verzameld

## Integreren

Stel een plan van aanpak op en betrek burgers vroegtijdig tijdens het toewijzingsproces bij de werkwijze

## Evalueren

Evalueer de vragen en uitkomsten en zet metacommunicatie in door burgers te vragen naar hun ervaring met de wijze van benadering en uitvragen naar cliëntervaringen

## Acteren

Bespreek intern het huidige plan van aanpak en pas dit eventueel aan naar aanleiding van feedback van burgers



## Doorlopend mondeling cliëntervaringsonderzoek

- ✓ Betere aansluiting bij de behoeften van burgers
- ✓ Hogere responspercentage door betere aansluiting
- ✓ Burgers voelen zich gehoord
- ✓ Verzamelen van rijke, diepgaande informatie t.b.v. verbeteringen
- ✓ Meer grip op diverse informatiestromen
- ✓ Up to date informatie door integratie in reguliere bedrijfsvoering