



Aan: het college en de gemeenteraad van Neder-Betuwe

Betreft: **Gevraagd advies betreffende het cliënttevredenheidsonderzoek**

Datum: 17 oktober 2017

Geachte heren en dames van het college en de gemeenteraad,

De Wmo-raad heeft geconstateerd dat de scores zijn beter dan bij de 0-meting in 2016, maar de waardering is op vele onderdelen wel lager dan het landelijk gemiddelde. Wij adviseren dan ook om onverminderd te blijven streven naar een hogere cliënttevredenheid.

Verder hebben wij de volgende opmerkingen:

1. Over de hele linie was de respons op het onderzoek laag. Bij een onderdeel als "sociaal team" is het aantal reacties te weinig om er een conclusie aan te kunnen verbinden. Wij vragen ons af of een schriftelijke enquête voor de doelgroep wel voldoet.

Advies: onderzoek of een andere manier van enquêteren betere resultaten oplevert.

2. Vanzelfsprekend blijft u er naar streven om de dienstverlening te verbeteren maar we denken dat er speerpunten te benoemen zijn waarop een extra inspanning gewenst is.

Advies: benoem nog steeds een aantal speerpunten die verbetering behoeven. Te denken valt aan: de doorlooptijd bij de jeugd, de eigen bijdragen en de cliëntondersteuning.

3. Zaken die leven bij onze inwoners vinden we niet terug bij het cliënttevredenheidsonderzoek. We noemen hier de hulp in het huishouden en de vertrekking van hulpmiddelen (rolstoelen). We vragen ons af of de tevredenheid over deze verstrekkingen op een andere manier gemeten wordt. Zo ja welke?

Advies: onderzoek ook de tevredenheid over de verstrekkingen.

4. Het volgende signaal heeft ons bereikt: er worden geen mededelingen gedaan als de leverancier van hulpmiddelen verandert.

Advies: wees als gemeente zo open mogelijk over de wijze van verstrekkingen en de eventuele wijzigingen daarbij.

Namens de Wmo-raad
Mr.J.M. Talman-v.d.Woude
Voorzitter

Voorzitter: Janneke Talman, voorzitter@wmoraadnederbetuwe.nl
Secretaris: Nico van de Vliert, secretaris@wmoraadnederbetuwe.nl
Algemene informatie: info@wmoraadnederbetuwe.nl