

Aan :
Burgemeester en Wethouders van Roerdalen
Postbus 6099
6077 ZH Sint Odiliënberg

inlichtingen Piet Moors
telefoon 0475532273
e-mail pietmoors@home.nl
datum 30 juni 2014
brief PM/2014/04

www.wmoraadroerdalen.nl

Betreft : Advies Klanttevredenheidsonderzoek Wmo

Geacht college,

In antwoord op uw brief d.d. 24 juni 2014 kenmerk 2014/06/24/MOV/SK inzake bovenvermeld onderwerp reageren wij onderstaand als volgt.

De verbeteracties die U onderneemt naar aanleiding van de conclusies van Companen kunnen we ondersteunen.

Daarnaast adviseren we

- het proces nog meer op de voet te volgen door leidinggevendenden, zodat tussentijds ingrijpen nog sneller mogelijk is.
- het klanttevredenheidsonderzoek uit te breiden met de vragen: hoe lang wacht de hulpvrager alvorens het keukentafelgesprek plaatsvindt en vervolgens hoe lang wacht de vrager op de daadwerkelijke start.
- maak de aangescherpte indicatiecriteria, in samenhang met de nieuwe werkwijze van de consulenten inzichtelijk aan de Wmo-raad
- om te onderzoeken in hoeverre mensen al het uiterste uit hun netwerk gehaald hebben alvorens ze naar de Gemeente stappen. Mogelijk zijn daar ook cijfers over bekend, dus in hoeverre neemt de vraag naar Wmo-voorzieningen toe of af, vooral in vergelijking met de voorgaande jaren.

Uw reactie zien we met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Ing. P.W. Moors, voorzitter