

Memo

---

Aan: gemeenteraad en Wmo-raad

---

Cc: Klasien Timmermans

---

Van: Peter van de Wardt/Bert Kuster

---

Datum: 23 juli 2014

---

Kenmerk:

---

Onderwerp: Klant Tevredenheid Onderzoek Wmo

---

In juni is het wettelijk verplichte klant tevredenheid onderzoek Wmo uitgevoerd. Graag informeren wij u over de highlights voor wat betreft de uitkomsten en de vervolgacties.

Belangrijkste bevindingen:

- er is een grote tevredenheid bij de klanten als het gaat over de dienstverlening door de klantmanagers van het Zorgloket;
- de helft van de klanten die met het Zorgloket te maken heeft gehad volgt de ontwikkelingen rond de Wmo;
- 60% van de klanten die met het Zorgloket te maken heeft gehad beschikt over iemand die helpt, meestal is dat de partner en/of de kinderen
- aandachtspunten voor het Zorgloket zijn het vermijden van moeilijke termen en het nog beter uitleggen van een afwijzing.

Voor de volledigheid treft u het rapport bijgaand aan.

Vervolg.

Vanwege de vakantieperiode wordt de communicatie met de burgers later gedaan. Medio augustus zullen op de gemeentepagina van de krant de belangrijkste bevindingen worden gepubliceerd en het volledige rapport zal op de website worden geplaatst.