

Gemeente Woensdrecht
T.a.v. College
Huijbergseweg 3
4631 GC Hoogerheide

<i>Uw ref.</i>	<i>Onze ref.</i>	<i>Tel.</i>	<i>Datum</i>
	Wmo AR	Fax.	09.04.2015

Ongevraagd advies Klanttevredenheidsonderzoek en Dagbesteding nieuwe stijl

Geacht College,

Door onze deelname aan de klankbordgroep hebben wij begrepen dat u input hebt gevraagd betreffende de opzet van een klanttevredenheids onderzoek en de dagbesteding nieuwe stijl.

Wij hebben ons gebogen over de vragen die aan de klankbordgroep zijn voorgelegd. Op basis hiervan komen wij tot de volgende inhoudelijke adviezen en aanbevelingen:

Klanttevredenheidsonderzoek:

Vragen die wij graag opgenomen zouden willen zien in het onderzoek zijn:

“Op welke doelgroep(en) moet deze meting zich richten?.....”

- Aan de klant, de mantelzorger, het netwerk en vrijwilligers en alle mensen die een vraag stellen voor ondersteuning bij het Wmo-loket.

Daarbij is het belangrijk dat de volgende vragen aan de orde komen:

- Heeft het advies bijgedragen tot een oplossing.
- Heeft u zelf een oplossing bedacht.
- Voldoet de oplossing aan uw verwachtingen
- Is de kwaliteit van uw leven verbeterd.

“Wat vindt u belangrijk dat er tijdens zo’n meting aan de orde komt”

- Hoe vond u de bejegening van:
 - de Wmo-consulent,
 - Leverancier van de voorziening (taxi, scootmobiel, woningaanpassing, huishoudelijke hulp en organisatie enz.)

Secretariaat:
C. Kuen – Swolfs
Melis Blecklaan 36
4634 VX Woensdrecht
Tel.nr: 0164-620350

Email: secretariswmoarwoensdrecht@gmail.com

“Op welke manier kan zo’n meting volgens u het beste worden uitgevoerd”

- Als multiple choice vragen.
- De klant moet de keuze hebben om de vragen telefonisch of schriftelijk te beantwoorden en als men wil, ook anoniem.
- Wij zouden graag willen dat de klant op diverse momenten tijdens het traject wordt geïnterviewd.
 - Bij de start van het traject bv. Na het afgeven van de beschikking.
 - Of na het keukentafelgesprek (dit indien er geen aanbod komt van de gemeente)
 - Na een jaar.

“Wie moet zo’n meting uitvoeren”

- Stagiaire van een passende HBO opleiding
- Een ambtenaar/wethouder die in een wachtgeldregeling zit of in een herplaatsingspoule.
- In ieder geval **niet** door een duur Bureau.

Dagbesteding nieuwe stijl.

Op de eerste plaats zouden wij graag zien dat de gemeente eerst een definitie maakt van “dagbesteding” het is namelijk een heel ruim begrip.

Toch hebben wij geprobeerd de vragen te beantwoorden.

Vraag 1:

- Aansluiting bij ieders interesse
- Op basis van vrijwilligheid
- Je moet er makkelijk heen kunnen.
- Laagdrempelig
- Aansluiting op het dagelijks leven.
- Rest capaciteit van mensen gebruiken.
- Gevoel voor eigenwaarde behouden.
- Voelt als thuis.
- Maatwerk en niet volgens protocol mensen bezig houden.
- Het moet iets toevoegen en kwaliteit van leven verbeteren

Vraag 2:

- Dat de bezoekers het naar hun zin hebben.
- Dat iedereen er graag naar toe gaat.
- Alleen verplicht als het noodzakelijk is i.v.m. overbelasting van de mantelzorger.

Vraag 3:

- Ontzorgen van de mantelzorger.
- Van 8 uur tot 18:00 uur en keuze in dagen.
- Evaluatie momenten tussen dagbesteding en mantelzorger.

Vraag 4:

- Niet verplicht tenzij (overbelasting van de mantelzorger)
- Geen behandeling
- Geen verplichte activiteiten.

Met belangstelling zien wij uw reactie en antwoord op bovenstaande tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Wmo Adviesraad

C. de Weert
voorzitter

Secretariaat:
C. Kuen – Swolfs
Melis Blecklaan 36
4634 VX Woensdrecht
Tel.nr: 0164-620350

Email: secretariswmoarwoensdrecht@gmail.com