

J. Verheij-Verreijt
Demer 37
5256 AB Heusden
E-mail: jeanne-verheij@home.nl
Mob: 06-15643279

Heusden, 27 april 2013

Aan de heer W. van Engeland

Betreft: KTO 2012

Geachte heer van Engeland, Beste Wim,

Middels een brief op 25 maart jl. verzonden brief, door Mw.J. Verbiesen, ontvingen wij de adviesaanvraag Klanttevredenheidsonderzoek Wmo. Expliciet is in die brief aangegeven dat u graag hoort wat er dit jaar beter of anders zou moeten en waarom.

Inmiddels hebben wij met u al meerdere malen van gedachten gewisseld over het wettelijk verplicht uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van een goed klanttevredenheidsonderzoek kunnen bijdragen tot een betere uitvoering van de Wmo in onze gemeente. Nu de Wmo zich op steeds grotere gebieden gaat bewegen neemt het belang van een goed klanttevredenheidsonderzoek alleen maar toe.

Graag horen wij van de gemeente wat zij gaan doen met de resultaten van het onderzoek anders dan het ter beschikbaar stellen van de site www.artikel9wmo.nl Ook de vraag of de gemeente haar conclusies ten aanzien van het onderzoek openbaar zal maken is onbekend. Het zelfde geldt voor de vraag of de gemeente aan de conclusies verbeteringsactie zal verbinden en deze zal gaan uitvoeren.

Hierbij refereren wij aan de gemeente Loon op Zand waar de Wmo-adviesraad steeds op de hoogte wordt gesteld van de verbeteringen en ontwikkelingen n.a.v. het KTO.

Wij adviseren de gemeente met betrekking tot de genoemde onduidelijkheden een standpunt te bepalen. Wij zullen het op prijsstellen als de gemeente zich in haar reactie op dit advies zal uitlaten over de keuzes die zij heeft gemaakt.

Indien de gemeente inderdaad conclusies en verbeteracties onderneemt verzoeken wij u ons hierover op de hoogte te houden.

Voor 2011 heeft de gemeente geparticipeerd in de benchmark van het SGBO. Wij zullen het op prijsstellen als de gemeente ons laat weten welke keuze ten aanzien van de deelname aan de benchmark voor 2012 heeft gemaakt.

Tot zover ons advies en onze vraag naar aanleiding van de adviesaanvraag klanttevredenheidsonderzoek.

Van de gelegenheid maken wij gebruik u te melden dat de Wmo adviesraden van Waalwijk, Loon op Zand en Heusden een werkgroep hebben ingesteld waarin wordt onderzocht of met betrekking van het onderwerp klanttevredenheidsonderzoek en Benchmark tot een gezamenlijk advies kan worden gekomen. In dat onderzoek is in ieder geval de vraag naar

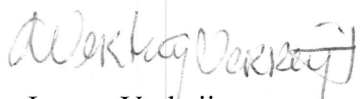
voren gekomen of een klanttevredenheidsonderzoek niet op meer terreinen van de Wmo zou moeten plaatsvinden.

Wij adviseren de gemeente bij de presentatie van het klanttevredenheidsonderzoek 2013 ons kenbaar te maken of en zo ja in welke omvang het klanttevredenheidsonderzoek ook op andere deelgebieden van de Wmo te gaan uitvoeren.

Voor het geval er vragen zijn naar aanleiding van deze brief aarzelt u dan niet mij daarvoor te benaderen.

In alle gevallen horen wij graag uw reactie naar aanleiding van deze brief.

Met vriendelijke groet,



Jeanne Verheij

Voorzitter Wmo-adviesraad