

RETOURADRES: Populierenlaan 61, 2925 CP Krimpen aan den IJssel

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van Krimpen aan den IJssel
Raadhuisplein 2
2922 AD Krimpen aan den IJssel

Betreft: advies inzake het Klanttevredenheidsonderzoek 2014

Krimpen aan den IJssel, 9 november 2015

Geacht College,

De rapportage inzake het klanttevredenheidsonderzoek over 2014 is besproken in de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein op 27 oktober 2015.

In beginsel geven wij hiervoor een positief advies. De voorbereidingstijd was wederom erg kort, dus we willen ons het recht voorbehouden om later nog tot aanvullende adviezen te komen.

Het is goed te vernemen dat het onderzoek geen aanleiding geeft tot concrete beleidswijzigingen van de WMO/voorzieningen en dat de uitvoering over het algemeen (zeer) positief scoort.

Wellicht ten overvloede willen wij u wijzen op landelijke ingestelde onderzoeken naar klanttevredenheid waaruit soms of regelmatig blijkt dat cliënten in het algemeen minder tevreden zijn over de gemeenten dan uit het Krimpense onderzoek blijkt. Wij willen dergelijke landelijke onderzoeken toch graag in uw aandacht aanbevelen omdat het uw organisatie alert kan houden op risico's van ontevredenheid (zie de zeer recente publicatie van 'Aandacht voor iedereen' over de resultaten van de vierde digitale raadpleging).

Wij onderschrijven uw standpunt dat het de voorkeur heeft om waar mogelijk persoonlijk contact te hebben met de cliënten.

Wij vragen nadrukkelijk uw aandacht voor:

- een adequate terugkoppeling van KrimpenWijzer;
- de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen inclusief een adequate bewegwijzering;
- een heldere communicatie aangaande toelage HbH;
- vermijden van overbelasting van mantelzorgers.

Wij vertrouwen dat wij u met ons advies en de bijbehorende opmerkingen van dienst zijn geweest.

Met vriendelijke groet namens de Adviesraad Sociaal Domein,

J.H. Vreeken
voorzitter

H. van der Sijden
secretaris