



Putten, 2 oktober 2015

Aan het College van Burgemeester en Wethouders Gemeente Putten

**Betreft:** Advies inzake het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo 2015

Geacht college,

De Wmo-raad Putten is in haar vergadering van 21 september jl. geïnformeerd over de planning van het cliënttevredenheidsonderzoek Wmo 2015.

Graag brengen wij hiermee advies uit over de aspecten die naar de mening van de Wmo-raad in de enquête aan de orde dienen te komen.

Dit zijn:

- 1) Toegang tot de Wmo
  - Ervaring met het keukentafelgesprek
  - Voelt men zich gehoord?
  - Is er merkbaar kennisgenomen van het persoonlijk dossier en omstandigheden vooraf aan het gesprek?
  - Is er duidelijkheid over voor welke persoon(personen) de mogelijk beschikking ontvangt?
- 2) Argumentatie toewijzing/afwijzing, is er duidelijkheid?
- 3) Argumentatie bij wijzigingen van de afspraken.
- 4) Termijn van de behandeling en beslissing.
- 5) Bejegening Wmo-loket in het algemeen en de Wmo consulent(en) in het bijzonder.
- 6) Deskundigheid van de Wmo consulenten.
- 7) Ervaring op het aspect privacy, thuis of in het Gemeentehuis.
- 8) Hoe is de informatievoorziening in het algemeen en m.b.t. persoonlijk dossier in het bijzonder?
- 9) Verstrekking hulpmiddelen en onderhoudsservice.

Wij vertrouwen dat wij u met opsomming van deze onderwerpen van dienst te zijn voor het uitzetten van een kwalitatief sterke enquête.

Met vriendelijke groet namens de Wmo-raad,

Chris van Tilborg  
*Voorzitter*