

Aan: Wethouders-portefeuillehouders WMO van de gemeenten
Jacobswoude, Alkemade, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest,
Voorschoten en Zoeterwoude.

Leiderdorp, 14 november 2008

Onderwerp: Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek

Geachte Wethouders,

De Wmo-adviesraden in de gemeenten Jacobswoude, Alkemade, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude zijn via de Coördinator/beleidsmedewerker Zorg, Werk en Inkomen van de Gemeente Zoeterwoude per e-mail van 9 oktober 2008 uitgenodigd advies uit te brengen over de vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek.

De klanttevredenheidsmeting vinden wij belangrijk, zoals eerder in ons advies van 29 juni 2008 over de Aanbesteding Hulp bij het Huishouden is aangegeven. Wij hebben bij die gelegenheid aangegeven dat wij die halfjaarlijks uitgevoerd willen zien. Cliënten niet bekend met een computer, moeten schriftelijk kunnen reageren. Zij zouden daarbij geholpen moeten worden door een onafhankelijk persoon, niet zijnde de thuiszorgmedewerker. Een duidelijke toelichting op de vragenlijst als zodanig, als op de vragen zelf is daarbij noodzakelijk.

Zoals u kunt vaststellen is een aantal van de door de gemeenten opgestelde vragen van de vragenlijst samengevoegd en zijn er drie nieuwe vragen toegevoegd. Deze toegevoegde vragen hebben betrekking op in de praktijk vastgestelde manco's bij de informatie aan de cliënt (4), het in beeld brengen van de manier waarop de cliënten van een "vaste" hulp worden voorzien en hoe men dat ervaart (5) en de beoordeling van de wijze van werken van de thuishulporganisatie (10).

Zoals ook door de gemeenten benadrukt hechten de gezamenlijk adviesraden veel waarde aan het oordeel van de cliënt over de kwaliteit van de geboden hulp. In het algemeen zijn wij er o.i. niet in geslaagd om de wegingsfactoren voor de overige onderwerpen op een overtuigende manier te hanteren. Hoewel men met het Spijkenisse-model ervaring heeft opgedaan met vragen over de klanttevredenheid zou het aanbeveling verdienen het NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) hierover te raadplegen. Vanwege het belang zou voorlichting/instructie over dit onderwerp aan de leden van de Wmo- adviesraden op zijn plaats zijn.

Voor de adviesraden is het belangrijk om mee te kunnen denken over de toepassing en resultaten van het dynamisch selectiemodel, waarvan de vragenlijst onderdeel uitmaakt. Een evaluatie na het eerste jaar of eerder is volgens ons daarbij noodzakelijk.

Met vriendelijke groet,

J.J.C. Karres
Voorzitter WMO-adviesraad Leiderdorp

Bijlage: 1

Advies Wmo Adviesraden Leidse Regio -vragenlijst klanttevredenheid					
					wegingsfactor
1	Wat vindt u van de vriendelijkheid van de huishoudelijke hulp(en)?				1
2	Wat vindt u van de kwaliteit van het schoonmaken van uw huis?				6
3	Hoe tevreden bent u over het nakomen van de gemaakte afspraken tussen u en uw hulp?				2
4	Wordt het tijdig gemeld als uw hulp niet komt				3
5	Kunt u voldoende rekenen op de aanwezigheid van een vaste hulp				4
6	Hoe tevreden bent u over vervanging bij ziekte en vakantie				2
7	Geef met een cijfer aan in welke mate u deze hulp zou aanbevelen bij familie en vrienden				2
8	Wat vindt u van de (telefonische) bereikbaarheid van de thuiszorgaanbieder?				2
9	Wat vindt u van de wijze waarop de aanbieder u van informatie heeft voorzien				2
10	Hoe tevreden bent u over de door u met de thuishulporganisatie gemaakte afspraken over tijdstip en manier waarop de hulp zal plaatsvinden				2
11	Geef met een cijfer aan in welke mate u deze thuiszorgaanbieder zou aanbevelen bij familie en vrienden?				4

Vrijdag 14 november 2008