RESULTATEN KLANTREIS ONDERZOEK WMO BEGELEIDING

2022 + 2023

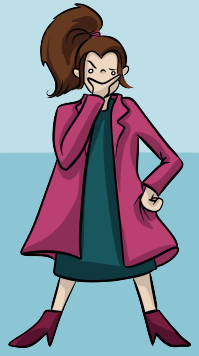
Gemeente Maasgouw

WAT GAAT GOED?



+ De snelheid, vriendelijkheid en keuzevrijheid bij de aanvragen.
+ De keukentafelgesprekken en het contact met de klantmanagers Wmo.
+ De toegenomen zelfstandigheid en het volwaardig meedoen in de samenleving.
+ Het contact met en de ondersteuning van de zorgaanbieder.

WAT KAN BETER?



- De scholing in gesprekstechnieken en vormen van beperkingen.
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Telefonisch contact alleen voor het maken van afspraken.
- Vraag of iemand informeel of formeel aangesproken wil worden.
- Extra aandacht voor een vaste hulpverlener.
- De nazorg vanuit de klantmanagers Wmo.
- De zoektocht naar een passende hulpverlener.
- De bekendheid met de weg naar de Wmo.

VERBETERACTIES

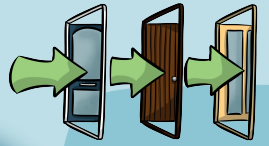




We investeren in duidelijke communicatie naar inwoners.



We hebben meer aandacht voor inwoners met een niet direct zichtbare beperking.



We maken bij samenwerkingspartners duidelijk hoe we werken en wat inwoners mogen verwachten.



We informeren inwoners tijdig over het verloop van een traject.



We zorgen voor meer bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.



We maken de overstap naar een andere organisatie voor de medische keuring.