Verzoek agendering notitie ter informatie voor commissie MZ

Commissievergadering: 20 september 2022
Agendapunt: 9

50PLUS verzoekt de notitie ter informatie Cliëntervaringsonderzoek WMO en Huishoudelijke Verzorging te agenderen voor de commissie Maatschappelijke Zaken.

50Plus heeft vragen naar aanleiding van de notitie ter informatie Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Huishoudelijke Verzorging van de datum 28-07-2022. De fractie wil hun opmerkingen en vragen delen en bespreken met de overige commissieleden MZ en voorleggen aan de verantwoordelijke wethouder.

In de notitie ter informatie staat onder a. Toegankelijkheid/contact
“In 2021 gaf 80% van de inwoners aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met een hulpvraag. Ook is er een goede waardering voor de snelheid waarmee onze inwoners geholpen worden is 87% van onze inwoners voelen zich in 2021 serieus genomen door de medewerkers van de gemeente.”
Er zijn 1063 vragenlijsten in onze gemeente uitgezet waarvan 42% ingevuld retour is gekomen. Er zijn dus 616 uitgezette lijsten niet retour gekomen.

1. *Is dit representatief te noemen?*

Van de retour gekomen vragenlijst geeft 80% een goede waardering (zijnde 447 personen van de 1063) En natuurlijk zijn we daar al blij mee maar 50PLUS vindt dit toch ver onder de maat.

2. *Op welke hoogte wit u de lat leggen ?*
3. *Kan de wethouder de operationele doelstellingen omzetten in KPI’s*, die volgens het SMART-principe worden geformuleerd.*
4. *En wat en welke KPI’s* zijn dat dan?*

Clientondersteuner
Uit de reacties blijkt dat 40% bekend met onafhankelijk clientondersteuner (dus 637 mensen niet bekend met)

5. *Ook hier weer de vraag is dat representatief en wat gaat u doen om dat percentage omhoog te krijgen?*

* KPI is de afkorting voor **kritieke prestatie-indicator**. Met kritieke prestatie-indicatoren kun je de prestaties van je organisatie, je teams en de afzonderlijke medewerkers meten. Ze maken de voortgang meetbaar en concreet.

Indiener(s):
50PLUS Bernheze
Hans Bongers
Jan van der Biezen