

Dagelijks Bestuur van de  
Sociale Dienst Oost Achterhoek

Onderwerp: klanttevredenheidsonderzoek  
Datum: 31 maart 2018

Geacht bestuur,

De cliëntenraad heeft in de vergadering van 14 maart jl. kennis genomen van de uitslag van het gehouden klanttevredenheidsonderzoek.

De raad is blij verrast dat de cliënten het meest tevreden zijn over de vriendelijkheid van de SDOA-medewerkers en de tijd die aan de cliënten wordt besteed.

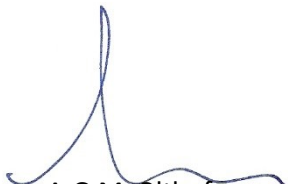
Wel constateert de raad nog een aantal verbeterpunten.  
Zo geeft de telefonische bereikbaarheid de grootste bron van ontevredenheid en is men minder positief over de brieven van de SDOA en de informatie die via internet en e-mail wordt gegeven.

Deze verbeterpunten zijn ons niet onbekend. In onze contacten met de achterban, zoals op de periodiek door ons georganiseerde cliëntencontactdagen, hoorden wij dit verschillende keren. In het verleden heeft de raad dit aan u gemeld.

De cliëntenraad adviseert u de telefonische bereikbaarheid op korte termijn te verbeteren en de vorm waarin rechten en plichten aan de cliënten zichtbaar worden gemaakt zodanig te organiseren dat deze duidelijker en begrijpelijk worden.

De in de samenvatting van het onderzoek genoemde adviezen over het gebruik maken van e-mail, het vermelden van het e-mailadres van de medewerker en het meer gebruiken van digitale formulieren en brieven onderschrijven wij.

Hoogachtend,  
Namens de cliëntenraad,



A.G.M. Olthof  
voorzitter