

Burgemeester en Wethouders

Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 030 – 286 10 00 **Fax** 030 – 286 12 24
www.utrecht.nl

Aan de leden van de
Raadscommissie Mens & Samenleving

Behandeld door	Arjan Koerts	Datum	20 september 2011
Doorkiesnummer	6 52 97	Ons kenmerk	11.077593
E-mail	a.koerts@utrecht.nl	Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek en klantenpanels Wmo
Bijlage(n)	3	Verzonden	
Uw kenmerk			
Uw brief van			Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte dames, heren,

Conform de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) voert de gemeente jaarlijks een onderzoek uit naar de klanttevredenheid (KTO) over Wmo verstrekkingen. Door middel van deze brief informeren wij u over de uitkomsten betreffende het jaar 2010. Daarnaast informeren wij u over de resultaten van de proef met klantenpanels.

Klanttevredenheid toegenomen

Uit het KTO blijkt dat de klanttevredenheid in 2010 gestegen is. Het cijfer dat klanten geven voor de gehele aanvraagprocedure bij het Wmo-loket is dit jaar 7,1. Een jaar eerder (2009) was dit cijfer nog een 6,8. Het rapportcijfer voor de telefonische bereikbaarheid van het Wmo-loket is gemiddeld een 6,9.

Wij zijn tevreden over de stijging van de klanttevredenheid. Wij streven er naar deze tevredenheid vast te houden en verder te verbeteren. Het hele rapport is als bijlage toegevoegd.

Uitkomst proef met klantenpanels positief

De proef met klantenpanels komt voort uit een door het college overgenomen raadsnotie uit 2009, waarin wordt gevraagd om te komen tot een klantenpanel Wmo. Doel van deze klantenpanels is om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Een ander doel is te onderzoeken of er behoefte is aan een onafhankelijk meldpunt voor vragen en klachten.

Er is voor gekozen een proef met klantenpanels uit te voeren gedurende een jaar. Dit project liep van mei 2010 tot mei 2011.

Vanwege het tweeledige doel van het project is er voor gekozen het project op te delen in een deel 'informatie en advies' en een deel 'klantenpanels'. Het onderdeel 'informatie en advies' is uitgevoerd door CliëntenBelang Utrecht. Het onderdeel 'klantenpanels' is door de afdeling Bestuursinformatie (BI) van de gemeente opgepakt. De resultaten van beide projecten zijn bijgevoegd.

Reactie op aandachts- en verbeterpunten

De afdeling Bestuursinformatie heeft een aantal aandachts- en verbeterpunten geformuleerd naar aanleiding van de proef met klantenpanels. Per onderwerp geven we hierop een korte reactie.

Datum 20 september 2011

Ons kenmerk 11.077593

Aanvraagprocedure loopt over het algemeen vlekkeloos, (her)indicatie kan beter

In het dienstverleningsconcept (DVC) van de afdeling Werk & Inkomen (W&I) is er voor gekozen zoveel mogelijk via internet en telefoon af te handelen. Ook voor Wmo-aanvragen blijkt dit een doelmatige aanpak. De klachten over herindicaties en bureaucratie wordt herkend. Daarom is bij de introductie van het DVC en het nieuwe Wmo-beleid per 1 juni 2011 veel aandacht besteed aan de zaken als klantgerichtheid en eenmalige gegevensuitvraag. Processen zijn hierop aangepast. Dit moet leiden tot een klantvriendelijker benadering, minder overbodige vragen en minder bureaucratie. Daarnaast moet het nieuwe Wmo-beleid leiden tot meer individueel maatwerk.

Uitvoering schoonmaakwerk niet verschillend per cliëntgroep of indicatiesoort

In het huidige contract is als eis opgenomen dat zorgaanbieders continuïteit van de zorg garanderen. Dat de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden niet verschilt, is op zichzelf positief. De kwaliteit daarvan is goed, zo blijkt uit jaarlijkse KTO's. Wat hier meer opvalt, is dat cliënten sterk hechten aan bijkomende zaken als een vaste hulp en de sociale functie die de hulp vervult. Bij HBH2 worden hier zwaardere eisen aan gesteld dan bij HBH1. Dit is voortdurend onderwerp van gesprek in periodieke overleggen met de zorgaanbieder. Naar aanleiding van dit onderzoek zullen concrete afspraken worden gemaakt over verbetering van de zorgverlening op dit vlak.

PGB zeer positief gewaardeerd door gebruikers

Met de invoering van het nieuwe Wmo-beleid is gebruik van het HBH PGB gestimuleerd. Wij verwachten dat dit leidt tot een toenemende klanttevredenheid en lagere kosten. Wij zullen daarbij aandacht blijven vragen voor goede voorlichting aan klanten over de mogelijkheden van het HBH PGB.

Klantcontacten tussen zorgaanbieder en cliënt kunnen intensiever

Er zijn geen contractafspraken over contact tussen de zorgaanbieder en de cliënt. Er is wel een eis gesteld dat zorgaanbieders goed bereikbaar moeten zijn voor klanten. Leveranciers hebben niet de bevoegdheid te bepalen of geboden hulp gewijzigd moet worden, die bevoegdheid ligt bij de gemeente. Wel kunnen de zorgverleners aan de gemeente doorgeven dat de situatie van de klant veranderd is. Wij zullen de uitkomsten van de proef met klantenpanels en het KTO bespreken met de zorgaanbieders en betrekken bij een eerstvolgende aanbesteding.

Gebrek aan deskundigheid en inlevingsvermogen bij de indicatiemedewerkers

Onlangs zijn alle medewerkers gecoacht op hun gespreksvaardigheid. In deze training is ook het inlevingsvermogen behandeld. Dit zal een blijvend punt van aandacht zijn, o.a. via coachingsgesprekken.

Verskil tussen de indicaties HBH1 en HBH2 niet wezenlijk

Indien een klant niet zelf de regie over zijn huishouden kan uitvoeren zal HBH2 worden toegekend. Indien de klant dit wel zelf kan, HBH1. Het is juist dat er geen wezenlijk verschil is voor wat betreft de inhoud van de schoonmaakwerk. Wel is er een wezenlijk verschil voor wat betreft de opdracht die de huishoudelijke hulp heeft. Het takenpakket HBH2 bevat naast schoonmaakwerk namelijk ook regievoering en/of begeleiding bij het aanleren van huishoudelijke werkzaamheden. Het onderscheid blijft daarom zowel financieel als beleidsmatig van belang.

Er wordt van uitgegaan dat mensen die een aanvraag doen voor hulp bij het huishouden niet werken

Deze suggestie wordt meegenomen bij een volgende aanbesteding en in de periodieke gesprekken met zorgaanbieders.

Datum 20 september 2011

Ons kenmerk 11.077593

Verbeter de website van gemeente Utrecht op het gebied van Wmo-zorg

Met de start van het nieuwe beleid is ook de website aangepast. Suggesties voor het verbeteren van de website zijn altijd welkom en worden zo mogelijk overgenomen.

Cliënten willen eenduidige, korte procedures

Zoals aangegeven bij de reactie op de ervaringen met de behandeling van aanvragen en herindicaties zijn op dit punt aanpassingen doorgevoerd.

Klantenpanels zouden beleidsmatig verbonden moeten worden met de uitvoering van het jaarlijkse, brede klanttevredenheidsonderzoek

Deze suggestie wordt overgenomen. Klantenpanels geven verdieping aan de vaak oppervlakkige uitkomsten van enquêtes. Bij het meest recente KTO is hier al een begin mee gemaakt door een deel van de geënquêteerden nader te bevragen. Bij komende KTO's wordt dit een vast onderdeel van het onderzoek. Voor wat de vorm betreft wordt aangesloten bij de aanbevelingen uit dit project en wordt een nadrukkelijke stem gegeven aan de cliëntenraad Wmo prestatieveld 6. Jaarlijks wordt geëvalueerd of de vorm moet worden aangepast.

Ook Cliëntenbelang Utrecht (CBU) heeft een aantal aanbevelingen gedaan waarop wij een reactie geven.

Het melden van klachten en signalen is waardevol

Wij delen deze conclusie. Echter, dit blijkt niet direct uit het project dat door CBU werd uitgevoerd. Het aantal klachten en signalen was immers zeer beperkt. Eerder trekken wij deze conclusie uit het project met de klantenpanels. Op grond hiervan kiezen wij dan ook niet voor een afzonderlijk meldpunt, maar voor gedegen klantenpanels en verbetering van de klachtenprocedure bij de zorgaanbieders. Wij zullen dit onderwerp bespreken in de periodieke overleggen met de zorgaanbieders. Het project van CBU is een goede eerste aanzet geweest voor het verbeteren van de klachtenprocedure.

Verstevig de positie van de cliënt door ze van goede informatie te voorzien

De informatievoorziening is o.a. verbeterd door een goed toegankelijke website over de Wmo. De informatievoorziening door zorgaanbieders blijft een onderwerp van gesprek in de periodieke overleggen. Daarnaast zal dit onderwerp worden meegenomen in een toekomstige nieuwe aanbesteding.

Aanbieders ervaren klachten nog teveel als iets onwenselijks en nog te weinig als een prikkel tot kwaliteitsverbetering van de zorg & Investeer in de relatie met zorgaanbieders

Deze conclusie onderschrijven wij. Het project klantenpanels heeft al een bijdrage geleverd aan een omslag in het waarden van klachten. Nu is het zaak om dit aandacht te blijven geven. Wij zullen hierop toezien.

De ervaringen van de klant moeten bij voorkeur met regelmaat worden opgehaald

Deze aanbeveling nemen wij over. De regelmaat voeren wij in door aan het jaarlijkse KTO het raadplegen van de behorende klantenpanels toe te voegen. Het idee is deze panels gespreid over het jaar bijeen te laten komen, zodat er continuïteit zit in het contact met de doelgroep.

Geef publiciteit aan zaken die zijn verbeterd

In het kader van het nieuwe beleid zijn er verschillende communicatiemomenten met de doelgroep. Denk hierbij aan de website, het informeren van cliënten over het overgangsrecht. Ook het voorlichtingsteam van de afdeling Werk & Inkomen heeft regelmatig contacten met de doelgroep. Wat de vorm betreft wordt gekozen voor een eerlijke, open en positieve benadering. We geven duidelijk aan wat kan en niet kan en zijn daarbij open over wat verbeterd is of moet worden.

Datum **20 september 2011**

Ons kenmerk 11.077593

Slotconclusie en vervolg

Op basis van de uitkomst van de proef met klantenpanels kiezen wij ervoor deze te integratie in het reguliere jaarlijkse KTO. Daarbij geven wij een nadrukkelijke stem aan de cliëntenraad bij het opstellen van het KTO en de vragen het de klantenpanel.

Het advies van CliëntenBelang is de klachten serieus te nemen en de klachtenprocedures te verbeteren. De behoefte aan een onafhankelijk meldpunt bleek beperkt. Daarom kiezen wij daar niet voor.

In plaats daarvan kiezen wij voor het verbeteren en vereenvoudigen van de klachtenprocedures. Zowel intern als bij de zorgaanbieders. Tijdens de looptijd van dit project zijn hier al de eerste stappen in gezet.

Zorginhoudelijke aanbevelingen nemen wij mee in de periodieke gesprekken met zorgaanbieders en bij de toekomstige nieuwe aanbesteding.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Utrecht,

De secretaris,

De burgemeester,