



Vragen forum Samenleving 14 januari

RIB 24.094 WMO clientervaringsonderzoek

- Welke concrete maatregelen gaat het college nemen om te borgen dat cliënten minder het gevoel hebben dat zij telkens opnieuw hun verhaal moeten doen en de beleving dat herindicatie te vaak en snel plaats moet vinden?
- De wisselende kwaliteit van de dienstverlening baart Rijswijk Belang zorgen. Hoe ziet het college dit? En welke concrete verbeter afspraken neemt zij hierover mee in de kwartaalgesprekken met de zorgaanbieders?

Beantwoording

- *Welke concrete maatregelen gaat het college nemen om te borgen dat cliënten minder het gevoel hebben dat zij telkens opnieuw hun verhaal moeten doen en de beleving dat herindicatie te vaak en snel plaats moet vinden?*

Het college erkent het belang van een goede dienstverlening binnen het zorgloket, waarbij cliënten niet onnodig vaak hun verhaal hoeven te herhalen en herindicatie(s) op passende wijze worden uitgevoerd. Daarom worden de volgende maatregelen genomen:

1. Casemanagement en vaste contactpersonen:
Om cliënten een gevoel van continuïteit en herkenning te bieden, zet het college in op het werken met casemanagers. Dit zijn vaste Wmo-consulenten die aan een inwoner worden gekoppeld. Hierdoor wordt zoveel mogelijk voorkomen dat cliënten bij iedere vraag of herindicatie met een nieuwe medewerker te maken krijgen.
2. Verbetering van verslaglegging en voorbereiding:
Extra aandacht wordt besteed aan de wijze waarop gesprekken worden voorbereid en verslag wordt gelegd. Een goede verslaglegging draagt bij aan het verminderen van de noodzaak voor cliënten om herhaaldelijk dezelfde informatie te verstrekken.
3. Duur van de indicatie:
De duur van indicaties is een speerpunt in het onderzoek dat momenteel wordt uitgevoerd door Squalo, gericht op een verbeterslag binnen het proces. Het college neemt hierbij het advies mee om indicaties vaker voor onbepaalde tijd af te geven, met name in situaties waarin geen verdere verbetermogelijkheden voor de cliënt worden verwacht.
4. Balans tussen kwaliteit en kwantiteit:
Het college streeft naar een betere balans tussen de kwaliteit van dienstverlening en de beheersbaarheid van de wachttijden. Verbeteringen zoals hierboven beschreven kunnen verder worden uitgerold zodra de wachttijd binnen het zorgloket volledig beheersbaar is.

Met deze maatregelen wil het college bereiken dat cliënten zich gehoord voelen, dat zij minder vaak hun verhaal opnieuw hoeven te vertellen en dat herindicatie(s) beter aansluiten op de behoeften van de cliënten.

- *De wisselende kwaliteit van de dienstverlening baart Rijswijk Belang zorgen. Hoe ziet het college dit? En welke concrete verbeter afspraken neemt zij hierover mee in de kwartaalgesprekken met de zorgaanbieders?*

Het college deelt de zorgen van Rijswijk Belang over de wisselende kwaliteit van de dienstverlening. Een consistente, hoge kwaliteit van zorg is essentieel om cliënten adequaat te ondersteunen. Daarom worden de volgende concrete stappen ondernomen in de kwartaalgesprekken met zorgaanbieders:

1. Evaluatie van aanbieders met onvoldoende resultaten:
Wanneer uit het cliëntervaringsonderzoek of andere signalen blijkt dat de resultaten voor een specifieke aanbieder onder de maat zijn, wordt dit besproken tijdens het kwartaalgesprek. Hierbij wordt uitvoerig ingegaan op de oorzaken van de tekorten en worden concrete verbeterafspraken gemaakt.
2. Terugkoppeling van individuele signalen:
Elk individueel signaal dat wijst op gebreken in de dienstverlening wordt gedeeld met de betreffende aanbieder. Waar nodig wordt een situatie op cliëntniveau besproken. De zorgaanbieder wordt gevraagd om concrete verbeteracties te ondernemen, waarvan een terugkoppeling wordt verwacht aan de contractmanager.
3. Betrokkenheid van Wmo-consulenten:
In situaties waarin specifieke verbeterpunten zijn vastgesteld, wordt de betrokken Wmo-consulent geïnformeerd. Deze houdt tevens in de gaten of de verbeteracties van de zorgaanbieder worden doorgevoerd.
4. Continue monitoring en opvolging:
Het college borgt dat de gemaakte afspraken niet vrijblijvend zijn. Tijdens opvolgende kwartaalgesprekken wordt beoordeeld of de afgesproken verbeteracties daadwerkelijk zijn doorgevoerd en of dit heeft geleid tot een merkbare verbetering in de dienstverlening.