



4n

Motie: **Beter meten is beter weten: Klant- en tevredenheidsonderzoeken in de Wmo**

Agendapunt: Schriftelijke vragen verbeteren maatwerk bij hulpmiddelen

De gemeenteraad van Nijmegen in openbare vergadering bijeen op 30 november 2022.

Constaterende dat:

- Met de invoering van de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet de gemeente Nijmegen verantwoordelijk is geworden voor zorg en ondersteuning aan inwoners die dat nodig hebben.
- Een deel van deze wettelijke taken door de gemeente worden uitgevoerd (bijvoorbeeld de klassieke Wmo) en een deel van deze wettelijke taken door andere partijen in opdracht van de gemeente Nijmegen worden uitgevoerd (bijvoorbeeld de Buurtteams).
- We hebben afgesproken dat er een onafhankelijke en laagdrempelige ombudsfunctie komt.
- We als gemeente Nijmegen constant willen leren en beter worden, met als doel steeds betere zorg en ondersteuning te bieden aan inwoners die dat nodig hebben.
- We alleen kunnen leren en beter worden als we weten wat goed gaat en wat minder goed gaat, zodat we vervolgens verbeteracties door kunnen voeren.
- Actueel inzicht in krijgen klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid nog urgenter is gegeven het personeelstekort in de zorg, de druk op grondstoffen en oplopende wachttijden.

Overwegende dat:

- Het meten van klanttevredenheid een wettelijke taak is van de gemeente in het jaarlijks uit te voeren clienttevredenheidsonderzoek.
- We als raad jaarlijks de uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek ontvangen.
- De uitkomsten van het clienttevredenheidsonderzoek aan het eind van een kalenderjaar met de raad wordt gedeeld en het dan gaat om cijfers over het voorgaande jaar (ter illustratie: we ontvangen in december 2022 de cijfers over clienttevredenheid van 2021).
- We verder als gemeente Nijmegen bij het uitvoeren van aanbestedingen expliciet eisen stellen ten aanzien van het meten van klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid door onze opdrachtnemers.
- We als raad zien dat klanttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek bij gecontracteerde organisaties veelal niet meer omvat dat een korte vragenlijst met enkel gesloten vragen, waardoor *echt* inzicht in hoe medewerkers en klanten de zorg ervaren niet inzichtelijk wordt.

Verzoekt het college om:

1. In kaart te brengen of het mogelijk is om het jaarlijkse clienttevredenheidsonderzoek in het eerste kwartaal van het daaropvolgend jaar aan de raad aan te bieden (ter illustratie: de cijfers over clienttevredenheid in 2022 worden dan in het ~~eerste~~ *tweede* kwartaal van 2023 met de raad gedeeld), zodat de raad – indien gewenst – tijdig actie kan ondernemen.
2. De raad te informeren over hoe nu in accountgesprekken met gecontracteerde organisaties gestuurd wordt op (steeds) beter klanttevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheidsonderzoek en in hoeverre daar ruimte is voor verbetering.



Verzoekt de raad om:

3. Middels een onderzoek in kaart te brengen hoe clienttevredenheid in Nijmegen, zowel wat betreft de onderzoeken uitgevoerd door de gemeente als de onderzoeken uitgevoerd door gecontracteerde organisaties, nu wordt gemeten, waar ruimte is voor verbetering en hoe de raad daarop kan sturen. Hierbij wordt, waar dat logisch is, de verbinding gelegd met de nog in te richten ombudsfunctie.
4. In dit onderzoek expliciet in kaart te brengen wat succesvolle ervaringen zijn uit andere gemeenten.
5. Dit onderzoek te bekostigen uit het onderzoeksbudget van de raad, tot een maximaal bedrag van 15.000 euro.

En gaat over tot de orde van de dag.

D66
Marijke Synhaeve

GroenLinks

April Ranshuysen

Stadspartij Nijmegen
Jeannette Exel

SP

VVD
Niek Kraut

PvdA

Partij voor de Dieren

CDA
Marjolijn Mijling

GewoonNijmegen.Nu

ODV

Voor: 37
tegen: 0
aanvaard