

Aan de leden van de gemeenteraad
cc Pers
cc College

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER 14035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 21 maart 2019
ONS KENMERK 532046
BEHANDELD DOOR Tijs Böhm
TELEFOON (035) 629 2454
BIJLAGEN -
BETREFT Klanttevredenheidsonderzoek Wmo (T19/16)

Geachte leden van de raad,

Tijdens de commissie Zorg & Samenleving d.d. 16 januari 2019 heb ik u toegezegd “schriftelijk terug te komen op het uitreiken van tevredenheidsformulieren aan cliënten bij binnenkomst” (T19/16).

Stijgende klanttevredenheid Sociaal Plein

Binnen het Sociaal Plein staat klanttevredenheid hoog op de agenda. Drie jaar geleden zijn we – met de start van het project Winst – begonnen met het monitoren van klanttevredenheid binnen het Sociaal Plein. Dit doen we door middel van een uitgebreide en gedegen enquête, die we jaarlijks onder een groot aantal inwoners verspreiden. In het eerste onderzoek beoordeelden gebruikers het Sociaal Plein met een 6,4. Het tweede jaar was dat al een 6,9. Onlangs hebben we een nieuw klanttevredenheidsonderzoek gedaan. Daar kwam een 7,0 uit. Een mooi resultaat! Natuurlijk streven we ernaar deze stijgende lijn te continueren.

Cliëntervaringsonderzoek/WMO monitor

Jaarlijks wordt ook door de regio Gooi- en Vechtstreek een (wettelijk) verplicht klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit tevredenheidsonderzoek publiceren gemeenten doorgaans op waarstaatjegemeente.nl. Zoals ook in het rekenkameronderzoek is geconstateerd hebben wij dit onderzoek met betrekking tot 2017 niet op tijd kunnen publiceren op de betreffende website. Volgens waarstaatjegemeente.nl is het nu niet meer mogelijk het onderzoek uit 2017 te publiceren. Men heeft nu (voorlopig) besloten de klanttevredenheidsonderzoek landelijk niet meer te publiceren aangezien de uitkomsten van de onderzoeken niet voldoende valideerbaar zijn. Door het Rijk wordt onderzocht of, hoe en waar men in de toekomst deze gegevens wil publiceren. Zodra het klanttevredenheidsonderzoek over 2018 is afgerond ontvangt u dit van mij.

Contact VU medisch centrum

Tijdens de commissie Zorg & Samenleving van 16 januari heb ik de toezegging gedaan om uit te zoeken hoe het VUmc haar klanttevredenheid monitort. De afgelopen tijd hebben we meerdere keren contact gezocht met het VUmc. Helaas wil het VUmc niet meewerken. Dit betekent dat ik u niet kan informeren over hun werkwijze inzake klanttevredenheidsonderzoek.

Nieuw beoordelingssysteem

Onze jaarlijkse meting heeft ons veel informatie verschaft. Maar om de klanttevredenheid te verhogen, is het noodzakelijk om direct te weten hoe mensen het klantcontact ervaren. Het Sociaal Plein start daarom met een nieuwe en actuele manier van klanttevredenheidsmeting. Deze monitoring past één-op-één in het online afsprakensysteem dat we gaan invoeren. Inwoners die telefonisch of online contact met het Sociaal Plein hebben gehad, krijgen in de toekomst direct daarna de vraag hoe ze dit contact hebben ervaren.

De beoordeling gaat via een smiley-systeem, waarbij cliënten kunnen kiezen voor een groene, oranje of rode smiley. Deze actuele monitoring maakt dat we nog beter aan ons klantcontact kunnen werken. Momenteel werken we deze manier van meten uit. We verwachten het smiley-systeem nog dit jaar te implementeren.

Ik hoop uw vragen hiermee beantwoord te hebben en beschouw toezegging T19/16 als afgedaan.

Hoogachtend,

K. Walters
Wethouder Financiën, Welzijn & Zorg