

Betreft: reactie CEO 2017, oktober 2018

Geachte collega's,

Hierbij wil ik een reactie geven op de Cliënt Ervarings Onderzoeken (CEO's) die over 2017 zijn afgenomen.

Er zijn drie rapporten gepresenteerd, waarop ik afzonderlijk van elkaar zal reageren.

De tevredenheid over de afdeling Werk in Inkomen is groot. Vooral over bejegening en wachttijd is men tevreden. De bereikbaarheid via email wordt gewaardeerd. Verbeterpunten zijn ook waarneembaar. Zo kan de duidelijkheid van formulieren en beschikkingen beter. Over re-integratie trajecten is men iets minder positief omdat daar de wens ligt het traject nog meer aan de persoonlijke situatie te passen. De klantvriendelijkheid en respect van de medewerkers wordt geprezen. Er is kritiek op de openingstijden van de balie en op de stiptheid van de betaling. Ondanks dat op alle onderwerpen meer tevredenheid gemeten wordt, zijn dit aandachtspunten.

Acties:

- Duidelijkheid van formulieren en beschikkingen wordt goed bekeken, ook met laaggeletterdheid wordt rekening gehouden. Het komende half jaar wordt ook de website doorgenomen.
- Het team bespreekt het "rekening houden met de persoonlijke situatie". Wellicht is meer uitleg nodig over wat wel en niet mogelijk is. Daarnaast zou het navragen bij de klant of het traject voldoende passend is kunnen helpen nog meer in gesprek te komen hierover.
- In de betaling van uitkeringen werken we samen met een andere gemeente. met die gemeente zal worden opgepakt dat de klant de stiptheid die we nastreven niet zo ervaart. En zullen mogelijkheden voor verbetering bekeken worden.

De tevredenheid over jeugdhulp is op alle punten afgenomen. Dit is iets waar we ons zorgen over maken. De respons was helaas te laag om een evenwichtig beeld te vormen. De tevredenheid op nagenoeg alle bevraagde onderdelen was minder dan een jaar ervoor en minder ten opzichte van de referentiegroep. Mensen weten niet goed waar ze terecht kunnen, ruim één derde is niet tevreden over de geboden hulp en heeft kritiek op de wisseling van medewerkers. Waar mensen redelijk positief over zijn is dat zij zich serieus genomen voelen en respectvol benaderd zijn (74 en 84 %). Dat laatste vinden we op De Kleine Schans wel de basis, dus niet iets om trots op te zijn. Opvallend is dat bij vragen over effectiviteit te zien is, dat er beperkt effect waarneembaar is van de ingezette hulp. Een aantal klanten geeft aan dat er niets veranderd is en bij een aantal gaat het minder goed. Net als bij werk en inkomen, geven klanten aan dat zij ontevreden zijn over de openingstijden/ bereikbaarheid.

Acties:

- Het team is sinds september 2018 compleet. Hiermee hopen we de wisseling van medewerkers te beperken. Daarnaast kan kennis en kunde worden uitgebreid en overgedragen.



- Er wordt gewerkt aan het vergroten van de bekendheid door artikelen in de Woudenberger, het vergroten van de samenwerking met scholen en huisartsen en de ontwikkeling van themabijeenkomsten voor diverse doelgroepen.
- We zijn in het vierde kwartaal van 2018 begonnen met cliënt tevredenheidsmeting. Door in alle gezinnen te vragen naar tevredenheid, wat goed gaat en wat minder, willen we meer grip krijgen op tevredenheid en effectiviteit. Door dit bij alle gezinnen te vragen wordt de respons groot en door dit in de trajecten vorm te geven is bijsturing van het traject mogelijk.
- Er wordt gewerkt aan een grotere bereikbaarheid. Enerzijds om de mogelijkheden bij de balie te vergroten. Anderzijds door de werkwijze aan te passen zodat de bereikbaarheid voor klanten die al hulp krijgen verbetert.

Verder wil ik verwijzen naar het pakket aan maatregelen die zijn genomen om de kosten terug te dringen. Een aantal van deze maatregelen zal de tevredenheid vergroten.

De tevredenheid over de WMO is over het algemeen groot. Mensen voelen zich gehoord, zijn tevreden over de kwaliteit van de zorg en geven aan zich daardoor beter te kunnen redden. 79% van de mensen wist waar hij met zijn hulpvraag heen kon. Dit lijkt wat tegenstrijdig met de uitkomst dat 54 % niet wist waar en hoe hij ondersteuning kon regelen en 37% wist niet waar hij moest zijn met de hulpvraag. Blijkbaar geven diverse vragen die in onze optiek naar hetzelfde vragen variabele uitkomsten. Dit maakt het moeilijker om een helder beeld te krijgen. Omdat de resultaten over het algemeen positief zijn, gaan we ook bij deze vraag uit van het positieve resultaat. Wat opvalt is dat de helft van de respondenten aangeeft geen gesprek te hebben gehad. En van die gesprekken is bij 35 % geen naaste aanwezig geweest. Omdat we graag willen dat we samen tot een oplossing komen en geloven dat naasten hierbij behulpzaam zijn, valt dit resultaat op. Daarnaast zien we, dat een aantal hulpvormen meer wordt ingezet dan bij de referentiegroep. Afgezien van de grote tevredenheid is het goed om te kijken waarin de vragen uit Woudenberg afwijken dan die van andere gemeenten en welke oplossingen wij dan vinden. Bij WMO wordt geen kritiek op openingstijden en bereikbaarheid aangegeven. Dit kan komen door de meer homogene groep hulpvragers, die vaak niet meer werken en daardoor minder moeite hebben in de ochtend de balie te bereiken.

#### Acties:

- Bespreken hoe we het gesprek met de hulpvrager vorm willen geven en hoe de betrokkenheid van naasten daarin vergroot kan worden.
- Analyseren welke hulpvormen op welke vragen antwoord geven en of hierin veranderingen wenselijk zijn.

In het algemeen kan gesteld worden dat tevredenheid van de klant, door de medewerkers van De Kleine Schans als zeer belangrijk wordt gezien. We verwachten een positief effect van meer stabiliteit in het team en in de organisatie en van de acties die zijn ingezet. We zijn erop gericht samen met de klant tot oplossingen te komen. Dit is anders dan in het verleden waarbij "de klant centraal" stond en daarmee de wensen van de klant werden ingewilligd. De Kleine Schans is op zoek naar samenwerking met de klant en zijn omgeving, zodat oplossingen dicht bij huis en laagdrempelig gevonden of gemaakt kunnen worden. Het kan zijn, dat dit in eerste instantie de tevredenheid niet ten goede komt, omdat dit anders is dan wat de mensen kennen. We weten dat op langere termijn de effecten van de hulp groter zijn wanneer samenwerking ontstaat tussen de hulpverlener, de klant en zijn omgeving. Dit zal de tevredenheid op langere termijn ten goede komen. Het zou aan te raden zijn, een aantal vragen die zich richten op dit onderwerp, toe te voegen in het volgende CEO.

Namens De Kleine Schans,  
Ellen van der Vlist.