

J.W. Spigt
Wethouder voor Werk en Inkomen, Jeugd en Sport
Wijk Overvecht

Postadres Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon 030 - 286 11 10 Fax 030 - 286 10 33
www.utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Cliëntenraad Wmo, prestatieveld 6
Mierikswortelstraat 1
3544 CM Utrecht

Behandeld door	Gerda Houtman	Datum	25 april 2013
Doorkiesnummer	2865362	Ons kenmerk	13.032358
E-mail	g.houtman@utrecht.nl	Onderwerp	Klanttevredenheidsonderzoek
Bijlage(n)	Geen		06 MEI 2013
Uw kenmerk		Verzonden	
Uw brief van	10 maart 2013		Bij antwoord datum, kenmerk en onderwerp vermelden

Geachte heer Van Andel,

Op 10 maart 2013 stuurde u mij een advies over het meten van participatie binnen de Wmo als aanvulling op het Klanttevredenheidsonderzoek Wmo Pv6.

U adviseert om in samenwerking met het Solgu een geschikt meetinstrument voor participatie te ontwikkelen. Het Solgu, als deelnemer van de Cliëntenraad Wmo Pv6 (Cr Wmo), heeft hier verschillende ideeën over en kan volgens u hierover goed informeren.

Allereerst excuus voor de late reactie op uw advies. Door onbekende reden is uw brief bij ons niet voor beantwoording verstuurd aan de vakafdeling en daardoor niet beantwoord.

Ik waardeer uw aanbod om met ons mee te denken en te ontwikkelen als het gaat om het meten van de klanttevredenheid.

Jaarlijks meten wij de klanttevredenheid van ontvangers van een voorziening in het kader van prestatieveld 6 Wmo. Via dit onderzoek meten wij de tevredenheid met de dienstverlening van de gemeente én we proberen te meten in hoeverre de geboden ondersteuning tot de gewenste compensatie heeft geleid.

De compensatieplicht van de gemeente is benoemd in vier resultaatgebieden (zich zelfstandig redden in huis, zelfstandig de deur uitgaan, gebruik maken van vervoer, andere mensen ontmoeten en activiteiten ondernemen). Het resultaatgebied andere mensen ontmoeten en activiteiten ondernemen wordt ingevuld door personen te ondersteunen bij het zich verplaatsen naar deze activiteiten.

In het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) zijn ook de wettelijk verplichte vragen opgenomen waarvan wij de uitkomst aan het einde van de zomer aan het ministerie van VWS moeten verstrekken. Het gaat hierbij om een rapportcijfer gegeven door de klanten. Deze wettelijke verplichting heeft gevolgen voor de planning van ons onderzoek in 2013. Het KTO moet voor de zomer (juli 2013) afgerond zijn. Daarom gaat het KTO op korte termijn van start.

Ik ben mij er van bewust dat door de decentralisatie van begeleiding uit de AWBZ het ondersteunen en bevorderen van participatie een belangrijke opgave wordt.

Op dit moment zijn wij deze nieuwe taak en verantwoordelijkheid zorgvuldig aan het voorbereiden. Naar verwachting zal ook in de nieuwe wetgeving het onderzoeken van de klanttevredenheid een plek krijgen. Wij zullen op basis van deze nieuwe wettelijke kaders -die nu nog niet bekend zijn- het meten van de klanttevredenheid opnieuw vormgeven.

J.W. Spigt
Wethouder voor Werk en Inkomen, Jeugd en Sport
Wijk Overvecht



Gemeente Utrecht

Datum 25 april 2013
Ons kenmerk 13.032358

Tevens willen wij de instrumenten horizontale verantwoording en effectsturing verder ontwikkelen. Dat heeft een relatie met klanttevredenheid.

Zoals opgemerkt zijn wij afhankelijk van het wettelijk kader zoals dat in de nieuwe Wmo wordt beschreven, vooral van artikel 9. Wij verwachten dat de wettekst pas eind 2013 of begin 2014 bekend wordt.

Tot die tijd achten wij het niet zinvol te starten met het herinrichten van de klanttevredenheidsonderzoeken.

Zodra wij hier wel aan beginnen maken wij van harte gebruik van uw expertise en kennis. Ook het Solgu zal dan via het Wmo platform en de Cr Wmo betrokken worden.

Ik dank u voor uw advies en het onder de aandacht brengen van de expertise van het Solgu.

Met vriendelijke groet,

J.W. Spigt