



Verbeterplan Rijk van Nijmegen

Inhoudsopgave

1. Aanleiding.....	3
2. Evaluatie verbeteracties Q4 2021	3
3. Omschrijving van signalen vanuit de gemeenten	4
3.1 Communicatie en verwachtingenmanagement.....	4
3.2 Bejegening	4
3.3 Klachtenregistratie	5
3.4 Complexe hulpvragen	5
4. Verbeterdoelen en daar aan gekoppelde resultaten.....	5
4.1 Communicatie en verwachtingenmanagement.....	5
4.2 Bejegening	8
4.3 Klachtenregistratie	10
4.4 Complexe mobiliteitsaanvragen/aanpassingen.....	11
5. Tijdspad en evaluatie verbeterplan.....	12
6. Managementrapportage, klanttevredenheid en klachten	13

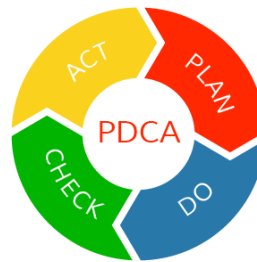
1. Aanleiding

Op 20 april 2022 vond een gesprek plaats van de gemeenten in het Rijk van Nijmegen en Welzorg. Daaruit bleek dat er, ondanks een gemeten hoge gemiddelde klanttevredenheid, ruimte is voor verbetering van de dienstverlening van Welzorg. De afgegeven signalen nemen wij uiteraard serieus. Wij streven er immers naar om al onze klanten naar tevredenheid te bedienen.

In dit verbeterplan gaan we daarom in op de aangegeven punten. Dit doen we door eerst de resultaten van de verbeteracties uit Q4 2022 te evalueren.

Vervolgens beschrijven wij de signalen die de gemeenten heeft afgegeven. Op grond daarvan stellen we doelen vast, gekoppeld aan het te bereiken resultaat en de bijbehorende acties.

Om de PCDA-cyclus rond te maken, geven we ook aan hoe we die acties evalueren en zorgen voor borging en (blijvende) verbetering.



Toine Faber
Contractmanager

Peter Liebrechts
Relatiemanager

2. Evaluatie verbeteracties Q4 2021

Op basis van een aantal signalen zijn reeds in oktober 2021 verbeteracties besproken met Annemarie Philipsen en doorgevoerd. De belangrijkste hiervan waren:

- Inzet senior servicemonteur op het contract Rijk van Nijmegen
- Personele wijzigingen in het team van monteurs
- Voorbereidingen treffen voor casemanagement

Terugkijkend kan gesteld worden dat deze maatregelen effect hebben gesorteerd:

- ✓ De senior monteur fungeert als aanspreekpunt voor de overige monteurs, wat heeft geleid tot een hechter team dat dagelijks de ervaringen van de dag ervoor bespreekt en kijkt wat de dag van vandaag brengt.
- ✓ Twee minder goed functionerende monteurs zijn in Q4 2022 vervangen ondanks dat de arbeidsmarkt krap is en zeker voor technisch personeel grote uitdagingen kent.

Dat laatste is en zal geen belemmering geven om daar waar nodig keuzes te maken en personele mutaties door te voeren.

De nieuw geworven monteurs zijn door een extern bureau getraind en geschoold specifiek voor de markt en klanten binnen de mobiliteitsbranche en worden intern begeleidt door de senior monteur.

De huidige groep monteurs is kwalitatief van een hoger niveau en daardoor beter uitgerust voor de taak. We zien dit terug in het aantal aan service gerelateerde klachten dat in kwartaal 1 van 2022 is afgenomen. Daarnaast is in diezelfde periode de Klanttevredenheid significant gestegen naar 8.7 (bijlage Cliënt Performance Rapportage Q1 2022).

- Medio januari 2022 is de pilot “casemanagement” gestart;

Op basis van een aantal criteria zijn klanten “geormerkt” die voor casemanagement in aanmerking komen. Nieuwe aanvragen en/of aanpassingen voor deze “geormerkte” klanten krijgen een casemanager toegewezen. Tevens is de gemeente de mogelijkheid geboden ook zélf casemanagement voor klanten aan te vragen. Zo wordt gezamenlijk en waar nodig vroegtijdig ingezet op het inzetten van casemanagement.

Ook uit de eerste casemanagement dossiers blijkt dat deze werkwijze, waarbij de klant niet alleen een vast aanspreekpunt heeft maar ook pro-actief door de casemanager geïnformeerd wordt daar waar dat toevoegt, heeft geleid tot een hoge klanttevredenheid.

3. Omschrijving van signalen vanuit de gemeenten

Hieronder omschrijven we de door gemeenten aangegeven signalen. In hoofdstuk 4 stellen we per aangegeven signaal doelen op.

3.1 Communicatie en verwachtingenmanagement

Bij gemeenten is de indruk ontstaan dat de communicatie binnen Welzorg tussen onze front- en backoffice onvoldoende is. Gemeenten hebben de indruk dat Welzorg te weinig uitlegt aan klanten. Bijvoorbeeld als het gaat om communicatie over:

- Welke uitdagingen zien wij in de overgang van Medipoint naar Welzorg?
- Wat zijn de gevolgen van de huidige crises voor die specifieke klant op bijvoorbeeld levertijden?
- Hoe wordt er uitleg gegeven aan de klant over het selecteren van de goedkoopst compenserende voorziening in relatie tot passend en adequaat?
- De situatie en voorgeschiedenis van klanten worden niet altijd juist en tijdig herkend als zij contact opnemen met Welzorg

3.2 Bejegening

Over de communicatie vanuit ons klantcontactcentrum wordt aangegeven:

- Onvriendelijk, te weinig empathisch
- Te vaak verkeerde of niet nagekomen afspraken gemaakt
- Er wordt niet terug gebeld

Over communicatie door onze monteurs wordt aangegeven:

- Onvriendelijk, te weinig empathisch
- Zij geven onvoldoende inzicht over de volgende stap(pen). Het is voor klanten dan niet duidelijk wat de monteur gaat doen om het probleem te verhelpen

3.3 Klachtenregistratie

Gemeenten zien een mismatch tussen de door ons gerapporteerde klachten en het beeld (of de administratie) bij de gemeente. Het komt bij de gemeente over als dat Welzorg een te rooskleurig beeld rapporteert.

3.4 Complexe hulpvragen

Gemeenten zien dan er bij deze klanten vaker sprake is van lange levertijden, mislopende communicatie, foutieve middelen / orthoses en dus klachten.

4. Verbeterdoelen en daar aan gekoppelde resultaten

Hieronder stellen we per aangegeven signaal doelen op, waarna we er resultaten aan koppelen.

4.1 Communicatie en verwachtingenmanagement

Wij kennen het belang van communicatie. Hier wordt dan ook binnen Welzorg veel aandacht aan besteed, in de vorm van werkinstructies en trainingen. Uit signalen van de gemeenten concluderen wij dat dit nog niet bij alle klanten heeft geleid tot het gewenste effect.

Goedkoopst compenserende voorziening

Welzorg verzorgt de selectie van merk en type voorziening en eventuele opties en aanpassingen. Dit doen wij in opdracht van de gemeenten met als uitgangspunt: “goedkoopst compenserend”. Dit uitgangspunt wordt door ons uitgelegd wanneer dat nodig is. Wij zien in uw signalen dat deze uitleg soms beter kan. Daar zetten we dan ook op in. We zien hier echter ook een rol voor de consultants van de gemeenten; zij kunnen ons helpen aan verwachtingenmanagement te doen door hier al voorlichting over te geven voorafgaand aan opdrachtverstrekking aan Welzorg. Het lijkt ons raadzaam hier gezamenlijk naar te kijken en waar nodig afspraken te maken, zodat de uitleg van opdrachtgever en opdrachtnemer over “goedkoopst compenserend” in het verlengde van elkaar liggen.

Toine zal hierover met Annemarie contact opnemen in het Q-overleg van juli a.s. met als doel hier nadere afspraken over te maken.

Communicatie met klanten bij overgang van Medipoint naar Welzorg

Overigens speelt hierbij ook een gevolg van de opvolging van Medipoint door Welzorg als contractpartner; van alle huidige klanten van Medipoint beschikken wij wel over NAW-gegevens en de hulpmiddelcategorie, maar niet over een volledig klantendossier en de exacte configuratie van dat hulpmiddel. Pas zodra een klant van Medipoint naar Welzorg over komt (vanwege reparatie of vervanging), vindt overdracht van die detailinformatie naar Welzorg plaats. Dit betekent dat herkenning van deze klanten bij het eerste contact dus beperkt mogelijk is. Opbouw van het dossier in detail begint alsnog zodra wij het hulpmiddel overnemen of vervangen. Waar nodig vindt een warme overdracht plaats tussen de adviseurs van Medipoint en Welzorg, in de vorm van een gesprek of een gezamenlijke passing. Vanaf dat moment bouwt onze adviseur de relatie met de klant en diens situatie opnieuw op. Onze ervaring is dat deze warme overdracht van grote toegevoegde waarde is, maar dat desondanks soms blijkt dat toch niet de hele geschiedenis is overgekomen uit het hoofd van de adviseur van Medipoint naar ons. Wij doen er dus alles aan om deze overgang voor klanten zo geruisloos mogelijk te laten verlopen.

Doelen:

- Welzorg kent klanten die contact opnemen
- Binnen Welzorg wordt klantinformatie (zowel vanuit dossier als telefonisch contact) onderling gedeeld
- Welzorg legt uit en communiceert pro-actief naar klanten

Resultaten:

De klant...

- ✓ ... ervaart dat hij/zij gekend is door Welzorg
- ✓ ... weet na contact met Welzorg waar hij/zij aan toe is
- ✓ ... hoeft in principe geen contact op te nemen om te informeren naar de actuele status van zijn (aan)vraag/aanpassing/reparatie

Plan -> do -> check -> act

We zetten als volgt in op deze doelen:

- ✓ Als een klant contact opneemt het Welzorg, zijn zo veel mogelijk klantgegevens beschikbaar en is onze uitvraag erop gericht de klantgegevens verder te completeren met een duidelijke toelichting hierover aan de klant.
- ✓ Klanten die over komen van Medipoint naar Welzorg krijgen, bovenop de brief van de gemeente, uitleg over hoe die overgang gaat. Daarbij wordt, aanvullend op de dossierinformatie van Medipoint, een extra checkvraag gesteld: zijn er nog bijzonderheden zijn waar we rekening mee moeten houden? Daarnaast maken we per klant heldere afspraken over hoe we deze overgang soepel laten verlopen.
- ✓ Als er sprake is van langere levertijden als gevolg van bijzondere omstandigheden (zoals de huidige crises), wordt dit tijdig aangegeven. In overleg met de klant wordt bepaald of in de tussentijd een andere oplossing of leenhulpmiddel noodzakelijk is
- ✓ Monteurs en adviseurs verdiepen zich in het klantdossier voorafgaand aan het bezoek, zodat ze maximaal voorbereid zijn bij binnenkomst. De senior monteur bespreekt iedere ochtend met de servicemonteurs de ervaringen van de dag ervoor én neemt de opdrachten van de nieuwe dag door. Waar nodig geeft hij advies en feedback.
Tweewekelijks stemt de seniormonteur de ervaringen af met diens servicemanager (Michiel van Herwaarde) waarbij tevens het KPI dashboard gebruikt wordt om de ontwikkelingen en vorderingen in beeld te brengen.
Het KPI dashboard kent KPI's o.a. op (first-time right, 1e keer mobiel, voorraadbeheer, klant niet thuis, herhaal reparatie en klanttevredenheid op medewerker niveau). Per kwartaal bespreekt Michiel van Herwaarde vanuit de FFP gesprekken individueel de ontwikkelingen maakt daar afspraken over.
- ✓ Als bij vervanging de selectie van een goedkoopst compenserende voorziening een ander merk blijkt te zijn dan de klant gewend is, wordt dit aangegeven en toegelicht

Binnen Welzorg kennen we het belang en de meerwaarde van pro-actieve communicatie. Juist daarom vinden wij het vervelend om te zien dat we op dit punt ernstige signalen ontvangen.

Goed voorbeeld van hoe we pro-actieve communicatie mogelijk maken is, los van de inrichting van onze processen, de inzet van de **Slimme Scootmobiel**. Daarmee voorkomen we storingen en als die zich toch voordoen en kunnen we ervoor zorgen dat onze monteur met de juiste onderdelen op pad gaat. Wij voeren dit al stapsgewijs in binnen het Rijk van Nijmegen, door elke door ons geleverde scootmobiel (nieuw of gebruikt) van het slimme kastje te voorzien.

Uw signalen met betrekking tot communicatie en verwachtingenmanagement vragen om aandacht en actie. Daarom zullen we hier vanuit het management van Welzorg op inzetten richting de medewerkers. Het is ons doel om ook op deze punt landelijk toonaangevend te zijn. Om hier de juiste aandacht aan te geven, wordt er Welzorg breed op ingezet en wordt dit ook door het management omarmd.

Het gaat dan dus zowel om de telefonisch medewerkers, de monteurs als de adviseurs. In situaties waarin desondanks blijkt dat er geen sprake is van pro-actieve communicatie, wordt de oorzaak hiervan opgespoord en aangepakt. Leidraad hierbij zijn de Louwman kernwaarden:

Louwman Kernwaarden:

- Gedreven door de klant
- Blijven verbeteren
- Verantwoordelijkheid voelen
- Samen zijn we Louwman

Deze zijn leidend voor zowel onze processen als het gedrag van onze medewerkers. Bij het aansturen op verbetering van communicatie en verwachtingenmanagement gebruiken wij onze Kernwaarden als kompas en onze managementrapportage als meetinstrument.

Meetbaarheid:

- Interne communicatie: de communicatie tussen servicemonteurs en backoffice van Welzorg is op orde. Dit leidt tot eenduidigheid richting klanten. Tussen 1 juni en 1 oktober 2022 maximaal 4 signalen. Als er signalen komen, leiden die tot actie binnen Welzorg
- Managen van verwachtingen (passend hulpmiddel): bij telefonisch contact voorafgaand aan leveringen wordt uitgelegd dat bij het selecteren van merk, type en opties rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de klant. Dit kan betekenen dat ze hetzelfde merk en type krijgen als ze gewend waren, maar dat hoeft niet. Redenen: bij de huidige klantsituatie is een ander merk passender of Welzorg werkt niet met een merk waarmee diens voorganger wel werkte. In alle gevallen mag de klant er van uit gaan dat we een passend hulpmiddel zullen leveren.
- Managen van verwachtingen (afspraak): in 100% van de gevallen wordt de klant vooraf geïnformeerd wanneer de afspraak zal zijn en wie deze uit gaat voeren.
- Leveringsdatum: Welzorg informeert minimaal 95% van de klanten proactief over de verwachte leveringsdatum. Mocht de verwachte datum wijzigen, dan wordt de klant geïnformeerd per brief. Mocht de verwachte datum onverhoopt opnieuw wijzigen, dan wordt dit per brief of (wanneer passender) per telefoon met de klant gecommuniceerd.
- Welkom: als vervolg op de flyer bij aanvang van het contract gaat Welzorg werken met een welkomstbrief. We zien dat de flyer verhelderend was, maar dat het nu van toegevoegde

waarde is om een stap te maken naar de actualiteit. Het concept hiervan wordt medio september door Toine met de gemeenten afgestemd en daarna definitief gemaakt.

4.2 Bejegening

Wij trainen onze medewerkers in klantvriendelijkheid. Uit het signaal van de gemeenten concluderen wij dat er desondanks sprake is van klachten over bejegening. Dat vinden we onacceptabel, dus vraagt dit om actie van onze zijde.

Doelen:

- Onze medewerkers zijn altijd vriendelijk en tonen begrip
- Ze leggen uit wat ze gaan doen en hoe dat er voor moet zorgen dat het probleem wordt verholpen

Kortom: onze medewerkers zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen.

Resultaten:

De klant...

- ✓ ... wordt altijd vriendelijk te woord gestaan
- ✓ ... ervaart dat hij/zij op onze medewerkers kan vertrouwen

Plan -> do -> check -> act

Om dit te bereiken, wordt ingezet op extra communicatietraining van onze medewerkers. We schrijven bewust “extra”, omdat al onze medewerkers al deelnemen aan een HRM-programma genaamd Fit For Position (FFP). Dit heeft als doel de individuele ontwikkeling van al onze medewerkers te faciliteren en ook zo in te zetten op één van onze kernwaarden: blijven verbeteren. We zien dat dit voor onze adviseurs goed werkt. Zij nemen periodiek deel aan trainingen en zullen dat blijven doen. Voor onze monteurs en medewerkers van het Klantcontactcentrum geldt dit ook, maar zien we dat nu extra training nodig is.

Monteurs

Bij de dienstverlening door onze monteurs zien we dat de communicatie soms lastig is en niet altijd voldoet aan de klantverwachting. Voor hen wordt een extra op maat training gegeven die meer handvatten moet bieden bij de communicatie met klanten. Hierdoor zullen zij beter in staat zijn om te gaan met emoties bij klantinteractie, bijvoorbeeld wanneer de verwachtingen van de klant niet of niet geheel door de monteur kunnen worden waargemaakt.

Dit is geen eenmalige actie, maar een training die herhaald zal worden en opgenomen in het programma FFP. Daarmee zetten we in op een verbetercyclus bij onze medewerkers als het gaat om hun gedrag. Ook hierbij zijn de Louwman Kernwaarden leidend voor ons.

Concreet:

- De eerste training start in juli 2022 in de vorm van een training in de “digitale leeromgeving” waarin het gewenste gedrag van een monteur wordt weergegeven. Dat wordt middels een filmp(je) aangeboden waarin een klantsetting met acteurs wordt nagebootst. Alle monteurs binnen Welzorg worden verplicht deze training te volgen. In het FFP gesprekken wordt

gemonitord of de training is doorlopen en zal de servicemanager in individuele gesprekken met de monteurs nog aanvullende aandacht aan besteden om van daaruit te beoordelen of aanvullende aandacht gewenst dan wel noodzakelijk is.

- In september 2022 krijgen de 6 monteurs (samen met hun manager) die in Nijmegen werkzaam een externe training die is ingekocht bij de fa. Blink in Barendrecht met specifiek aandacht voor:
 1. hoe de klantverwachting beter te managen
 2. omgaan met tijdsdruk en meer in het bijzonder hoe hierover met een klant te communiceren
 3. omgang met eisende en (soms zelfs) agressieve klanten
- Deze training is opgedeeld in 4 fases én waar de voorbereidingsfase inmiddels is opgestart. In de uitvoeringsfase worden de monteurs in 4 dagdelen getraind gevolgd door nog de zogenaamde borgingsfase waarbij in 1 dagdeel de monteurs ieder hun persoonlijk plan bespreken en de vervolgafspraken met hun direct leidinggevenden worden gemaakt en vertaald worden naar hun FFP doelen.

Medewerkers Klantcontactcentrum

De klantcontacten vanuit onze Klantcontactcentrum worden op basis van opnames (met toestemming) al regelmatig teruggeluisterd om op die wijze feedback aan de medewerker te kunnen geven. Naar aanleiding van door gemeenten afgegeven signalen zal het aantal terugluistermomenten geïntensiveerd worden.

Concreet:

- Wij luisteren elke week per medewerker 1 gesprek terug om het gesprek te beoordelen, daarnaast doen we dat extra op nog 20 gesprekken op verzoek van de medewerker zelf of als steekproef.
- In totaal worden op deze wijze circa 50 gesprekken per week teruggeluisterd. We bespreken deze uitkomsten in de FFP gesprekken met de medewerker. Verbeterpunten worden vervolgens in het kader van kernwaarde “blijven verbeteren” onderdeel van het periodieke gesprek van deze medewerkers met hun leidinggevende hebben in het kader van ons programma FFP.
- Wanneer vanuit klachten ons een signaal bereikt over onheuse bejegening door een medewerker van Welzorg wordt direct geschakeld met de medewerker in het kader van hoor en wederhoor en waar nodig nieuwe individuele afspraken met die medewerker gemaakt. Toine Faber wordt hierover vanuit het lijnmanagement pér voorval geïnformeerd.

Inzicht in effecten van onze acties

We registreren op dit moment al niet alleen het aantal klachten, maar ook hoe vaak daarbij sprake was van klachten over bejegening. We zien dat dit aantal al is afgenomen na de verbeteracties van 2021. We zullen er op toezien dat het aantal klachten over bejegening de komende maanden verder omlaag gaat. In de kwartaaloverleggen zal dit daarom een terugkerend agendapunt zijn. Maandelijks zal Toine met de gemeenten schakelen ter afstemming over signalen die mogelijk daar zijn ontvangen over bejegening. Te starten met de gemeente Nijmegen. Voor zover daar signalen zijn ontvangen zal worden gecheckt of deze signalen ook bij Welzorg bekend zijn (klachtendatabase). Indien dat niet het geval is wordt de klacht alsnog door Welzorg geregistreerd en in behandeling genomen.

Het percentage klachten afgezet op het aantal transacties respectievelijk het uitstaand bestand is reeds als KPI onderdeel van de managementrapportage .

4.3 Klachtenregistratie

Klachten zijn voor ons een belangrijke bron waaruit we leerpunten kunnen halen voor de toekomst. Daarom schromen wij nu ook al niet om klanten te vragen een formele klacht in te dienen, als de situatie daartoe aanleiding geeft. Wij registreren klachten ook in categorieën en houden bij welke klacht gegrond was. Een klacht is daarbij niet snel ongegrond, tenzij bijvoorbeeld blijkt dat wij binnen de afgesproken termijnen hebben gehandeld maar de klant dat alsnog te lang vond duren.

Klachten, redenen en wel/niet gegrond zijn worden daarbij zorgvuldig geregistreerd en gedocumenteerd. Ook wordt de informatie uit deze klachten direct gebruik als feedback richting onze medewerkers en (meer in het algemeen) naar de organisatie. Met als doel: onze dienstverlening blijven verder verbeteren waar dat mogelijk is en het aantal klachten minimaliseren.

Doelen:

- Elke uiting van een klacht wordt door Welzorg geregistreerd als een klacht
- Elke uiting van een klacht leidt tot respons binnen afgesproken termijn, gericht op oplossing van de klacht
- Klachten worden gebruikt als aanleiding om herhaling te voorkomen en zo het aantal klachten te minimaliseren

Tijdens contacten met Welzorg wordt, zodra er klachten geuit worden, de klant erop geattendeerd dat hij/zij een klacht kan indienen. Daarbij wordt uitgelegd wat de werkwijze is en wat de meerwaarde kan zijn voor de klant. Als een klant vervolgens een klacht wil indienen wijzen wij de klant op de juiste weg om dit zelf laagdrempelig te doen via de website van Welzorg. Waar nodig of gevraagd zal de medewerker dit voor de klant doen. De klacht wordt direct in behandeling genomen met het streven de klacht zo snel mogelijk weg te nemen.

Ook de gemeenten kunnen een belangrijke rol spelen bij deze doelen, door vanuit de consulenten bij uiting van klachten zelf een klacht te melden via de website van Welzorg of door de klant op dat moment te verwijzen naar de klachtenprocedure van Welzorg. Wanneer de klant zijn/haar klacht uit bij de gemeente, is het van belang dat wij een warme overdracht vanuit de gemeente krijgen, zodat de klant zijn/haar verhaal niet opnieuw hoeft te doen. Die warme overdracht kan direct aan Toine worden gestuurd.

Resultaat:

- ✓ Het aantal door Welzorg geregistreerde klachten matcht met het daadwerkelijke aantal klachten c.q. het beeld dat de gemeente heeft op basis vandaar afgegeven signalen.

Plan -> do -> check -> act

Bovenstaande doelstelling en werkwijze kunnen leiden tot een toename aan het aantal geregistreerde klachten in de managementrapportage. Los van het aantal klachten zal hier vanuit Welzorg aandacht aan besteed worden tijdens de kwartaaloverleggen. Er wordt inzicht gegeven in het aantal klachten, de achtergronden ervan en hoe (snel) de klachten zijn opgelost.

Meetbaarheid:

Het percentage klachten afgezet op het aantal transacties respectievelijk het uitstaand bestand is reeds als KPI onderdeel van de managementrapportage.

4.4 Complexe mobiliteitsaanvragen/aanpassingen

In januari 2022 is Welzorg gestart met de pilot casemanagement. Hierbij is toegezegd dat alle klanten uit Rijk van Nijmegen die aan de criteria 'complexe mobiliteitshulpvraag'¹ voldoen een persoonlijke casemanager krijgen toegewezen, zodra er een nieuwe aanvraag is ingediend of aanpassing moet worden uitgevoerd. Deze casemanager zorgt voor pro-actieve communicatie richting de klant en is de zogenaamde spin in het web als het gaat om het verbinden van alle betrokkenen en borgen van afspraken en levertijden. Deze pilot heeft als doel de werkwijze met casemanagement op te nemen binnen onze reguliere werkprocessen.

Zoals afgesproken worden ook alle aanvragen vanuit de Maartenskliniek en Radboud meegenomen in deze pilot en ontvangen dus alle klanten een persoonlijke casemanager op het moment er een leveraanaanvraag wordt ingediend en/of een middel moet worden aangepast.

Doelen:

- Klanten met een complexe mobiliteitshulpvraag ontvangen vanuit Welzorg persoonlijke ondersteuning waardoor de klant zich altijd gehoord voelt
- Zij kunnen rekenen op vaste aanspreekpunten, pro-actieve communicatie en een gedegen advies vanuit de hulpvraag

Resultaat:

- ✓ Ook deze klanten weten waar ze aan toe zijn
- ✓ Deze klanten weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen

Plan -> do -> check -> act

In het verlengde van de pilot wordt nog in het tweede kwartaal van 2022 gestart met een tevredenheidsonderzoek, specifiek onder klanten die hebben deelgenomen aan de pilot. Daarbij worden vragen gesteld over:

- Vriendelijkheid en deskundigheid van de casemanager en adviseur
- De mate waarin de klant op de hoogte is gehouden; communicatie en verwachtingenmanagement
- Welke verbeterpunten de klant ziet, zowel voor de casemanager als voor de dienstverlening van Welzorg in het algemeen

¹ 'Complexe mobiliteitshulpvraag' zoals gesteld in het [VNG convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen](#)

Dit extra onderzoek in het kader van de pilot zal aan alle klanten met een complexe hulpvraag worden voorgelegd gedurende de pilot. De 1e rapportage wordt medio juli verwacht en zal door Toine worden gedeeld met de gemeente.

Gedurende de pilot wordt gemonitord op:

- ✓ Alle lopende cases op levertijden en borgen van afspraken worden wekelijks (iedere woensdag) met Toine en het kernteam besproken
- ✓ Controle of er klanten binnen de gemeenten zijn die volgens de afgesproken criteria een casemanager toegewezen hadden moeten krijgen. Waar nodig alsnog een casemanager toewijzen om lever-aanvraag verder op te pakken
- ✓ Extra monitoring op snelle toezegging casemanager en pro-actieve communicatie vanuit casemanager aan klanten
- ✓ Verbetering procesbeschrijving voor adviseurs over casemanagement en hun rol om bijv. bij aanpassingen een klant voor te dragen voor casemanagement
- ✓ De klant waarop casemanagement actueel is zal bij telefonisch contact worden herkend en dus worden doorverbonden met zijn/haar vaste contactpersoon of diens vervanger. Indien de klant dat wenst, werken we met een terugbelverzoek waarbij uiterlijk de volgende dag wordt teruggebeld door de contactpersoon of diens vervanger.

De resultaten van deze monitoring en van het extra onderzoek zullen worden gedeeld in de komende kwartaaloverleggen.

5. Tijdsplan en evaluatie verbeterplan

Na vaststelling van dit verbeterplan door de gemeenten en Welzorg, zal het komende jaar worden ingezet op de gestelde doelen. In de kwartaaloverleggen zullen we per doel aangeven wat er is gebeurd, hoe het ervoor staat, wat er nog gaat gebeuren en hoe verbeteringen geborgd worden. Die kwartaaloverleggen willen wij graag gebruiken als tussentijdse evaluatiemomenten met gemeenten. Met als doel dat we in mei 2023 gezamenlijk concluderen dat de doelen bereikt zijn en onderdeel zijn geworden van de vaste werkwijze van Welzorg.

6. Managementrapportage, klanttevredenheid en klachten

Een belangrijk instrument voor ons om onze prestaties te monitoren is de managementrapportage. Deze delen we ook maandelijks met de gemeenten in het Rijk van Nijmegen. De afgelopen maanden laat deze rapportage het volgende zien:

Aantallen, performance c.q. klanttevredenheid, klachten:

Jaar	2021										2022			
Kwartaal	1	2			3			4			1		2	
Waarde	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Januari	Februari	Maart	April
Aantal uitstaande hulpmiddelen	1914	2080	2178	2321	2512	2625	2738	2857	2990	3128	3239	3302	3337	3417
Aantal leveringen	262	189	200	275	203	209	206	236	232	195	141	167	191	138
Aantal innames	81	96	67	86	77	92	99	92	98	117	86	75	135	103
Aantal reparaties	192	188	221	310	321	319	299	291	275	265	273	243	329	303
Aantal klachten	5	3	4	8	16	12	15	9	13	5	4	7	5	8
Performance cijfer	8.4	8.7	8.6	8.5	8.6	8.1	8.3	7.8	8.6	8.8	8.5	8.6	8.5	9.0
% Telefonische bereikbaarheid	96%	97%	97%	95%	95%	97%	94%	96%	97%	97%	97%	96%	95%	96%
% Leveringen binnen de SLA	90%	87%	88%	86%	90%	86%	86%	81%	85%	89%	77%	84%	79%	87%
Norm % levering binnen SLA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% Reparaties binnen de SLA	97%	98%	99%	99%	97%	94%	93%	98%	96%	100%	99%	98%	99%	98%
Norm % reparatie binnen SLA	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
% Klachten tov transacties	0.91%	0.61%	0.76%	1.13%	2.50%	1.82%	2.31%	1.35%	2.02%	0.81%	0.74%	1.36%	0.71%	1.35%
Norm % klachten	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%

Verdieping klachten:

Jaar	2021										2022			
Kwartaal	1	2			3			4			1		2	
Ondernomen actie	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Januari	Februari	Maart	April
☒ Gegronde	5	3	4	8	16	12	15	9	13	5	4	7	5	8
Bejegening / attitude						1	1				1	1		
Duurt te lang	2	3	2	3	9	6	9	6	9	4	2	4	4	4
Duurt te lang, pech onderweg				1	1	1								1
Gebrek aan kennis					1									
Gebruik van verkeerde materialen							1							
Geen of verkeerd leenmiddel verstrekt										1				
Niet akkoord met hulpmiddel			1		1									
Niet houden aan afspraak				2	1		2						1	1
Niet klantvriendelijk	1		1	1	1	1		1						
Overig / zie omschrijving					2			1	4		1	2		
Totaal	5	3	4	8	16	12	16	10	14	6	5	8	5	8