

Titel

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 en jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2020

Voorstel besluit

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO over 2020.
2. Kennis te nemen van het jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2020
3. De raad informeren via rubriek B.

1. Inleiding

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt er jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. Dit onderzoek heeft als doel om te meten in hoeverre onze inwoners tevreden zijn met de gemeentelijke dienstverlening. Het CEO Wmo is wettelijk verplicht en de resultaten worden ieder jaar aangeleverd aan www.waarstaatjegemeente.nl. In de gemeente Barneveld is het onderzoek uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau BMC. De resultaten van het CEO zijn verzameld in een factsheet die met dit voorstel ter kennisname wordt aangeboden.

Concluderend kan worden gezegd dat de resultaten van het onderzoek positief zijn en vergelijkbaar met de jaren ervoor. Bij optimalisering en uitvoering van beleid worden de uitkomsten van dit onderzoek meegenomen.

Voor cliënten die ontevreden zijn over de door gemeente geleverde dienstverlening in het kader van de Wmo en de Participatiewet (Pw), is het mogelijk om de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het LSR in te schakelen. Op laagdrempelige wijze bespreekt de vertrouwenspersoon de onvrede van de cliënt. Samen wordt bekeken welke mogelijkheden er zijn om tot een bevredigende oplossing te komen. In sommige gevallen is een luisterend oor of advies voldoende en kan de burger zelf opnieuw het gesprek aangaan met de gemeente. In andere gevallen vinden burgers het moeilijk om een dergelijk gesprek te voeren. Dan kan het helpen als de vertrouwenspersoon ter ondersteuning aanwezig is bij het gesprek met de gemeenteambtenaar. In 2020 hebben drie cliënten zich gericht tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het LSR.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

De resultaten van het CEO worden ieder jaar aangeleverd aan www.waarstaatjegemeente.nl.

b) Maatschappelijk effect

Het CEO en het jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet leveren informatie op over hoe cliënten onze maatschappelijke ondersteuning ervaren.

3. Argumenten

Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Onder cliënten wordt in deze verstaan alle inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Voor dit onderzoek is in 2016 een verplichte vragenlijst opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over het contact met de gemeente, de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning.

De inzet van de onafhankelijke vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet biedt op laagdrempelige wijze de mogelijkheid om de onvrede van de cliënt bespreekbaar te maken.

4. Kanttekeningen

Niet van toepassing.

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Uitvoering

Planning:

Het CEO wordt jaarlijks uitgevoerd. Het jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet wordt jaarlijks met de gemeentelijke organisatie gedeeld.

Communicatie:

De resultaten van het CEO zijn gedeeld met het team Wmo en de ASD.

Evaluatie/controle:

7. Bijlagen

- Factsheet cliëntervaringsonderzoek WMO 2020 door BMC.
- Jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2020

Clïëntervaringsonderzoek Wmo over 2020

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Clïëntervaringsonderzoek Wmo.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de clïënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Er dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de drie thema's toegang, kwaliteit en effect.

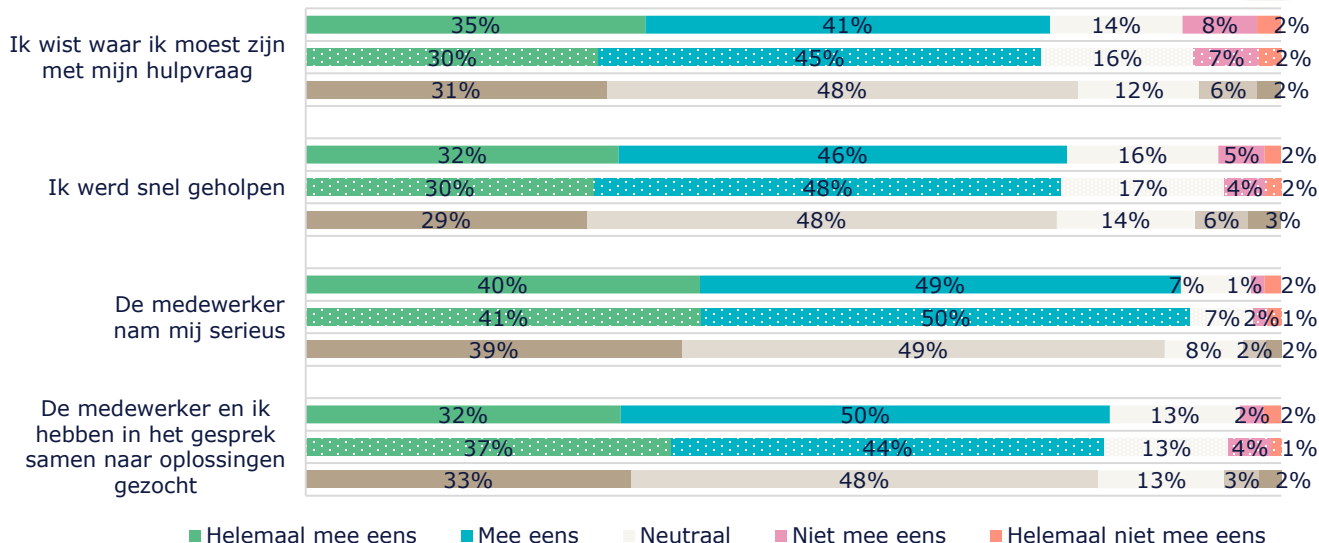
Uw gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van de tien standaardvragen.

In totaal zijn in uw gemeente 978 vragenlijsten verzonden en 396 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **40%**.

In de referentiegroep is het responspercentage **43%**.

In de vragenlijst is de Wmo-clïënten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clïënten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.*

Contact



Gemeente 2020 ■ ■ ■ ■ ■
 Gemeente 2019 ■ ■ ■ ■ ■
 Referentiegroep 2020 ■ ■ ■ ■ ■

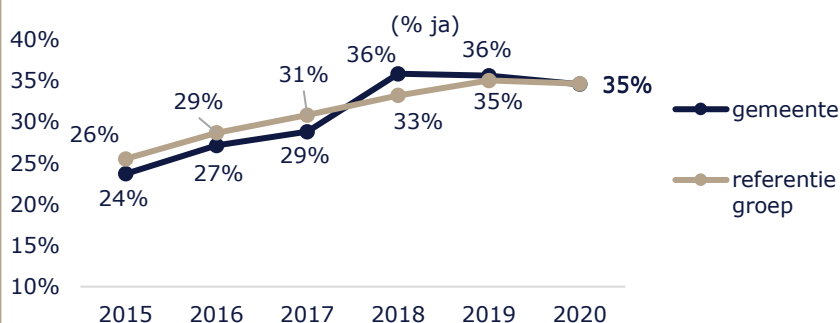
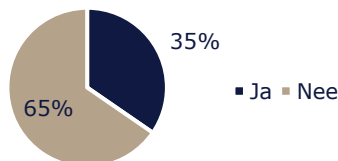
Respondenten even tevreden over toegang tot zorg

In uw gemeente weet 76% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is vergelijkbaar met de voorgaande meting, toen 75% dit wist. Ook de waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is (78%), is vergelijkbaar met de vorige meting. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken worden ook vergelijkbaar positief gewaardeerd. Ten opzichte van de referentiegroep scoort uw gemeente op de meeste aspecten iets hoger. De verschillen zijn niet groot.

* De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Best, Waalwijk, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Voorst, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Oostzaan, Wormerland, Smallingerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Barneveld, Rijswijk, Berkelland, Hatter, Winterswijk, Montferland, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Waadhoeke, Alkmaar, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Zuidplas

Bekendheid cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

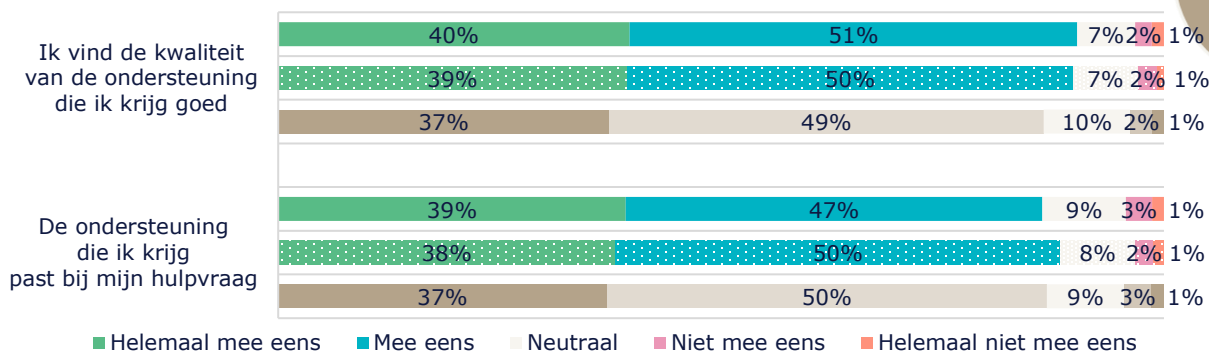


Bekendheid cliëntondersteuner vergelijkbaar

In uw gemeente is 35% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

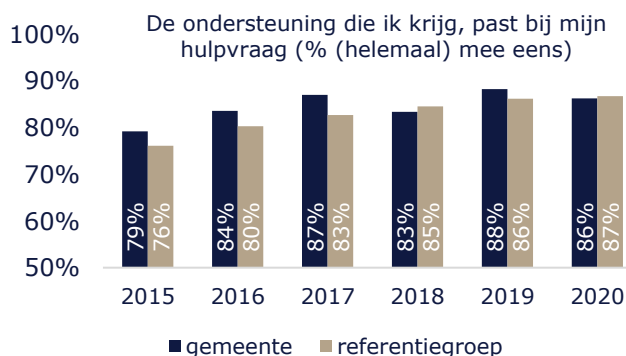
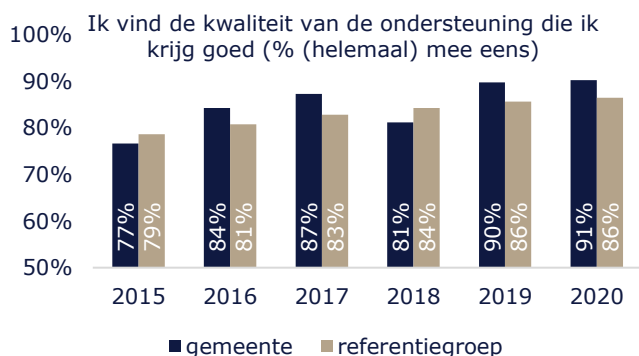
De bekendheid is heel licht afgenomen ten opzichte van de vorige meting (36%) en de meting daarvoor (36%). De bekendheid is gelijk aan de referentiegroep (35%).

Kwaliteit ondersteuning



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2020
Gemeente 2019
Referentiegroep 2020

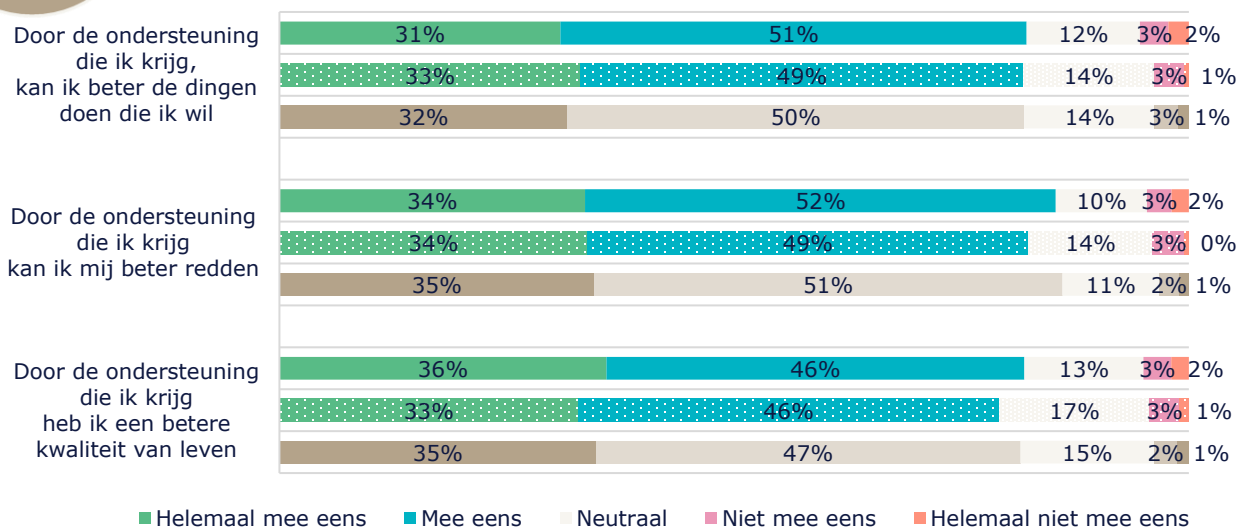


Respondenten positief over kwaliteit ondersteuning

Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed is (91%). In de referentiegroep ligt dit percentage met 86% iets lager. 86% van de respondenten geeft aan dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit komt overeen met de referentiegroep (87%). Deze percentages komen overeen met de vorige meting.



Effect ondersteuning



Gemeente 2020
Gemeente 2019
Referentiegroep 2020

Effect ondersteuning op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven toegenomen

Een ruime meerderheid van de respondenten (82%) geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (86%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (82%). Alle effecten worden in gelijke of iets grotere mate ervaren dan vorig jaar. De ervaren effecten zijn nagenoeg hetzelfde als in de referentiegroep.

Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

	Opmerking	Aantal
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid	43
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (voornamelijk aantal uren huishoudelijke hulp)	11
3	Tevreden over effect van ondersteuning (zelfredzaamheid, structuur, mobiliteit)	9
4	Tevreden over aanvraag hulp (communicatie, meedenken, snelheid)	7
5	Ontevredenheid over moeilijk krijgen van hulp	5

Colofon

Opdrachtgever: Gemeente Barneveld
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 11 augustus 2021

Jaarverslag 2020

Vertrouwenspersoon Wmo & Participatiewet

Gemeente Barneveld

LSR-vertrouwenspersoon:

Ria de Die



Utrecht, februari 2021

LSR - landelijk steunpunt medezeggenschap

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Telefoon: 030 293 76 64

www.hetlsr.nl

info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt medezeggenschap

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Leeswijzer	5
Meldingen	6
Algemeen beeld	6
Meldingen	6
Meldingen bij de gemeente	6
Vergelijking voorgaande jaren	7
Signalen en aandachtspunten	7
Signalen	7
Aandachtspunten	7
Werkzaamheden vertrouwenspersoon	7
Bijlage 1: Ontwikkeling kwesties ondersteuning en resultaat	8
Bijlage 2: Overige jaarcijfers 2020	9

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de LSR-vertrouwenspersoon Wmo & Participatiewet voor de gemeente Barneveld.

Het jaarverslag geeft inzicht in de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon in het voorgaande jaar. De behandelde meldingen van inwoners worden besproken en de aandachtspunten voor de gemeente vanuit de meldingen en ervaringen van de vertrouwenspersoon worden benoemd.

Leeswijzer

In deze leeswijzer zijn de begrippen uit het jaarverslag toegelicht.

Melding	Alle vragen en uitingen van onvrede waarmee inwoner zich bij vertrouwenspersoon meldt.
Formele klacht	Van een formele klacht is sprake wanneer inwoner zijn kwestie bij de gemeente als een klacht indient en er een klacht of bezwaarprocedure gestart wordt.
Adviseren	Vertrouwenspersoon adviseert inwoner hoe de kwestie aangepakt kan worden, waarna inwoner zelf verder kan.
Informeren	Vertrouwenspersoon geeft inwoner de informatie die hij nodig heeft of verwijst door waar de informatie verkrijgbaar is.
Ondersteunen	Vertrouwenspersoon ondersteunt de inwoner op praktisch en inhoudelijk gebied, bijvoorbeeld bij het opstellen van een brief of het voeren van een gesprek.
Luisterend oor	Vertrouwenspersoon hoort inwoner aan over kwestie of onvrede, waarna inwoner geen verdere ondersteuning nodig heeft.
Driegesprek	Gesprek tussen inwoner en medewerker/ manager, waar vertrouwenspersoon ter ondersteuning van inwoner aan deelneemt, met als doel de kwestie op te lossen en de relatie te herstellen.
Signalen	Door de vertrouwenspersoon in de lijn aangekaarte situaties die afbreuk doen aan de rechten en de positie van inwoners. Deze signalen zijn door vertrouwenspersoon waargenomen tijdens werkzaamheden en bezoeken of worden gegeven naar aanleiding van één of meer spelende kwesties. Met het afgeven van een signaal wil de vertrouwenspersoon de gemeente adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de gemeente.
Aandachtspunt	Suggesties vanuit de vertrouwenspersoon over de positie van inwoners binnen de gemeente die de vertrouwenspersoon door middel van dit jaarverslag onder de aandacht wil brengen van de gemeente.

Meldingen

Algemeen beeld

Net als voorgaande jaren was ook dit jaar het aantal meldingen gering.

De inwoners hadden in alle gevallen voornamelijk behoefte aan het luisterend oor van de vertrouwenspersoon.

Meldingen

In 2020 deden drie inwoners met in totaal drie meldingen een beroep op de vertrouwenspersoon.

In onderstaande paragraaf wordt een inhoudelijke toelichting op de meldingen in hoofdlijnen weergegeven.

De meldingen	Gemeente	Aanbieders
Bejegening en communicatie:		
- Afstemmen op inwoner	1	-
- Duidelijke uitleg	1	-
- Open staan voor feedback	1	-
Totaal	3	0

Meldingen bij de gemeente

Alle drie de meldingen gingen over bejegening en communicatie.

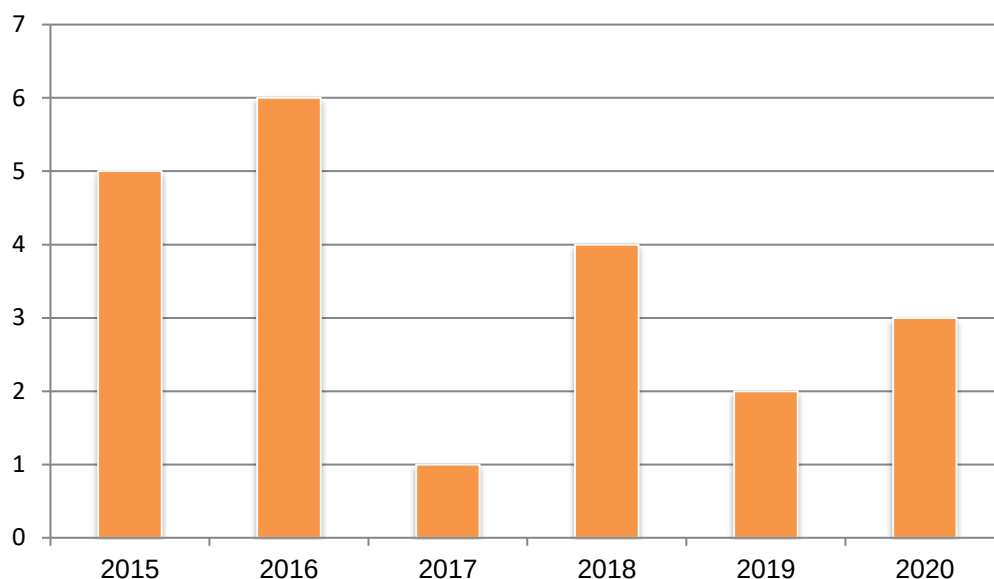
Een melding was van een inwoner die veel angst en onzekerheid ervaarde door onduidelijkheid over de rollen en samenwerking van de verschillende partijen die bij de situatie betrokken waren. Het lukte de inwoner niet om hier contact over te leggen.

De tweede melding betrof een telefoongesprek waarin de inwoner zich afgescheept voelde. De inwoner kreeg niet de mogelijkheid het verhaal te doen, maar kreeg wel te horen dat de gemeente niets voor de inwoner kon betekenen.

Een derde melding ging over ontevredenheid over de manier waarop de gemeente met klachten omgaat. De inwoner betwijfelde de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling en had de indruk dat iedereen elkaar de hand boven het hoofd houdt.

De vertrouwenspersoon heeft een luisterend oor geboden, advies gegeven en indien nodig contact gelegd met de gemeente. Hierdoor konden de inwoners zelf verder.

Vergelijking voorgaande jaren



Over het geheel is het totale aantal meldingen, net als in de voorgaande jaren, als zeer laag te classificeren.

Signalen en aandachtspunten

Signalen

Met het afgeven van een signaal wil de vertrouwenspersoon de gemeente adviseren en hiermee bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening van de gemeente. In 2020 heeft de vertrouwenspersoon geen signalen afgegeven.

Aandachtspunten

Op basis van de dit jaar behandelde meldingen zijn er geen aandachtspunten te formuleren. De meldingen waren zo specifiek en divers dat hier geen algemene punten uit te selecteren zijn.

Werkzaamheden vertrouwenspersoon

In 2020 is Ria de Die vanuit het LSR gestart als vertrouwenspersoon. De geplande kennismaking is vanwege de corona-situatie niet doorgegaan.

Bijlage 1: Ontwikkeling kwesties ondersteuning en resultaat

Type kwesties

Bezwaar	-
Conflict	-
Klacht	-
Onduidelijkheid, bezorgdheid of onrust	2
Onvrede over dienstverlening	1
Vraag om informatie	-
Totaal	3

Ondersteuningsvorm (meerdere vormen kunnen betrekking hebben op één kwestie)

Contact leggen/afstemmen met andere organisatie, namelijk ...	-
Contact leggen/afstemmen met medewerker gemeente	2
Doorverwijzen naar deskundige voor ondersteuning bij bezwaarschrift	-
Driegesprek met leidinggevende van betrokken medewerker	-
Informeren en adviseren inwoner	2
Luisterend oor, inwoner kan zelf verder	2
Eerste contact/luisterend oor, vervolg nodig	1
Monitoren van kwestie bij aanbieder	-
Ondersteunen bij opstellen klachtbrief	-
Ondersteunen bij hoorzitting klachtenprocedure	-
Ondersteunen bij opstellen brief/e-mail	-
Ondersteunen inhoudelijk overig	-
Ondersteunen praktisch overig	-
Anders, namelijk ...	-
Totaal	7

Resultaat van de kwesties

Bezwaar ingetrokken of voorkomen	-
Inwoner dient alsnog een formele klacht in	-
Inwoner kan zelf verder	3
Inwoner maakt alsnog bezwaar tegen besluit gemeente	-
Fout hersteld/alsnog zorg/dienstverlening	-
Gestaakt, namelijk ...	-
Klacht ingetrokken of voorkomen	-
Kwestie loopt nog	-
Relatie hersteld/excuus	-
Situatie hersteld/afspraken gemaakt	-
Ander resultaat, namelijk ...	-
Totaal	3

Bijlage 2: Overige jaarcijfers 2020

Hoe bereikten inwoners de vertrouwenspersoon?

Bezoek Vertrouwenspersoon voorziening	-
Brief/klachtenformulier	-
E-mail/website	-
Groepsbijeenkomst	-
Initiatief inwoner telefoon	2
Informeel contact	-
Initiatief Vertrouwenspersoon	-
Initiatief familie/andere betrokkene	1
Initiatief medewerkers	-
Totaal	3