Titel
Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 en jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2019

Voorstel besluit
1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO over 2019.
2. Kennis te nemen van het jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2019
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. Er is een stijging te zien in tevredenheid wat betreft de kwaliteit van de ondersteuning en de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Het onderzoek laat een hele lichte daling ten aanzien van het contact met de client en de kwaliteit op het effect van de ondersteuning. 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 2019 hebben twee cliënten zich gericht tot de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het LSR. In beide gevallen heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente en de cliënt. De vertrouwenspersoon was hierbij aanwezig ter ondersteuning van cliënt. Beide gesprekken zijn naar tevredenheid van de cliënten afgerond.

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 en besproken met het team Wmo en de ASD.

Evaluatie/controle:

7. Bijlagen
- Factsheet cliëntervaringsonderzoek WMO 2019 door BMC.
- Jaarverslag vertrouwenspersoon Wmo en Participatiewet 2019

Gemeente Barneveld

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, ook zijn er tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's:

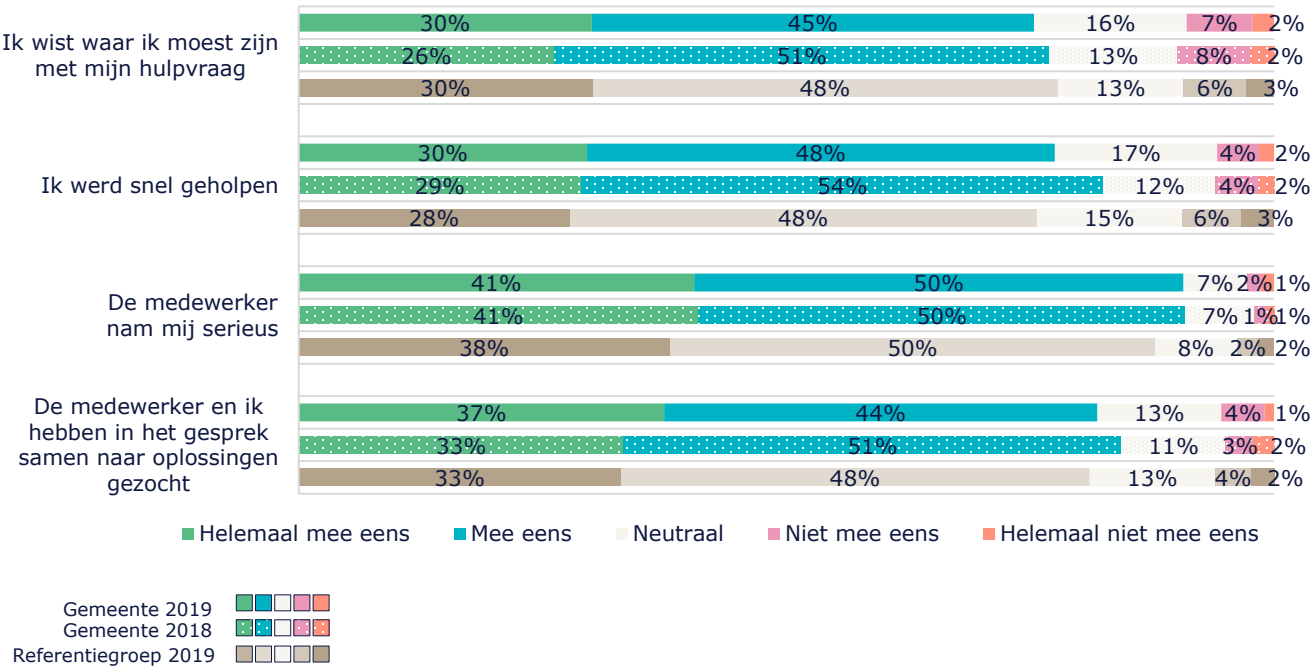
- Tevredenheid over het contact met een medewerker van de gemeente Barneveld
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 1.000 vragenlijsten verzonden en 445 ingevuld. Daarmee is het responspercentage **44,5%**.

In de referentiegroep is het responspercentage **39%.**

In de vragenlijst is de Wmo-cliënten 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-cliënten weer afgezet tegen het gemiddelde van vorig jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.*

Contact

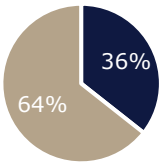


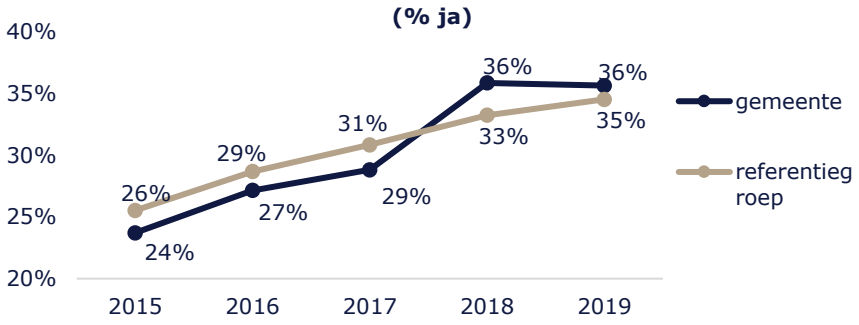
Tevredenheid over de toegang tot zorg is ongeveer gelijk gebleven
In uw gemeente weet 75% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 77% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is ook iets gedaald. Het serieus genomen worden door de medewerker wordt vergelijkbaar positief gewaardeerd en de tevredenheid over het in een gesprek met de medewerkers samen naar een oplossing zoeken is iets afgenomen. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente veelal iets hoger. De verschillen zijn niet groot.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Barneveld, Waalwijk, Sittard-Geleen, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meijerijstad, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best, Zuidplas, Laarbeek, Molenlanden, Enkhuizen, Barendrecht, Drechterland, Stede Broec, Ridderkerk, Brummen, Maasdriel, Alkmaar, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Heusden, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Roermond, Waadhoeke, voorst, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Gouda, Katwijk, Beek, Geldrop-Mierlo.

Bekendheid cliëntondersteuner

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



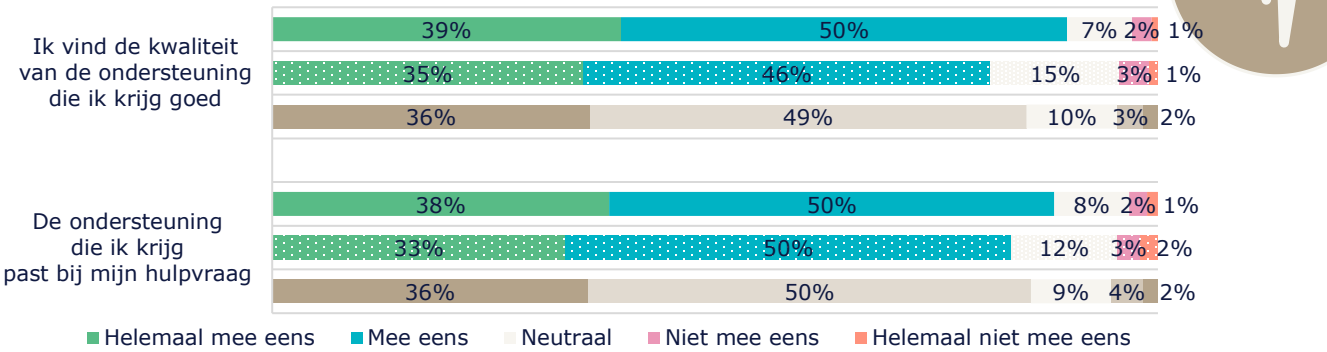


Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

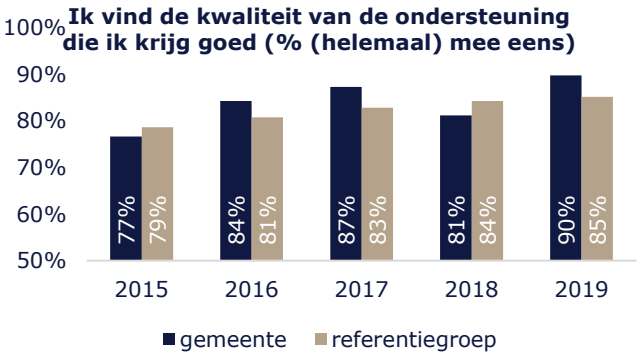
In uw gemeente is 36% van de respondenten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning.

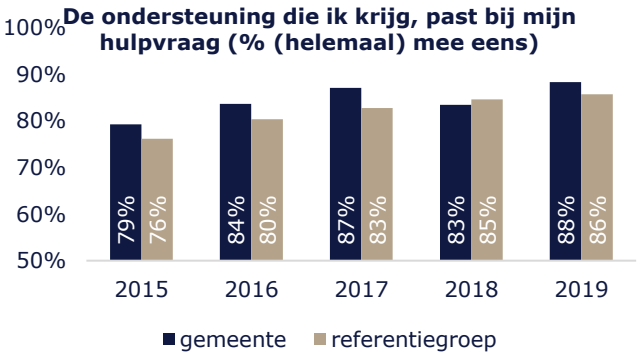
De bekendheid is gelijk gebleven ten opzichte van de meting over 2018 (36%). De bekendheid is iets groter dan in de referentiegroep (35%).

Kwaliteit ondersteuning



Gemeente 2019
Gemeente 2018
Referentiegroep 2019

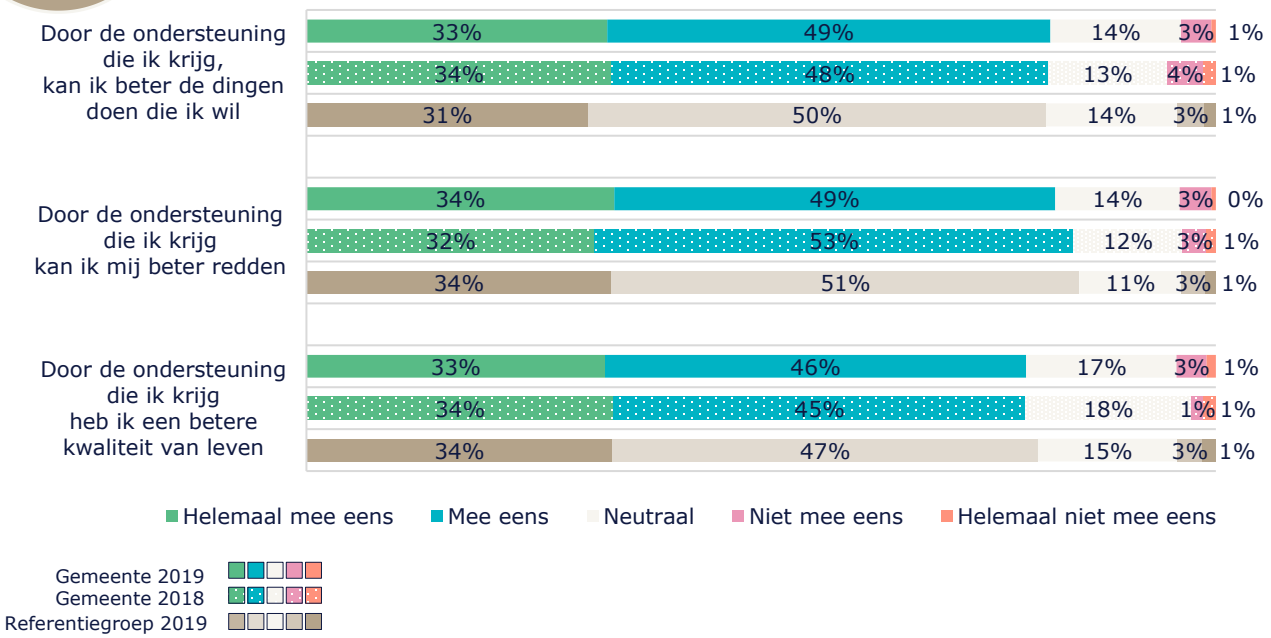




Kwaliteit van ondersteuning is goed

Een groot deel van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (89%). Vorig jaar lag dit percentage nog op 81%. Ook past de ondersteuning die de respondenten ontvangen goed bij de hulpvraag (88%). In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Barneveld hoger op beide punten.

Effect ondersteuning



Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam
De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen (82%). Ook kunnen zij zich beter redden door de ondersteuning (83%) en hebben zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (79%). Alle effecten worden in vergelijkbare mate ervaren als 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	23	12%
2	Tevreden over kwaliteit van de ondersteuning	13	7%
3	Tevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening	8	4%
4	Ontevreden over aantal uren hulp/zorg	7	4%
5	Ontevreden over de inschatting van de hulpvraag/de aansluiting van de ondersteuning	6	3%

Colofon
Opdrachtgever: Gemeente Barneveld
Opdrachtnemer: BMC
Datum: 14 juli 2020

Jaarverslag 2019

Vertrouwenspersoon Wmo & Participatiewet

Gemeente Barneveld

LSR-vertrouwenspersoon:

Marjon de Grave

Utrecht, juni 2020

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**

Algemeen beeld **6**

Meldingen **7**
Vergelijking voorgaande jaren 8

Signalen en aandachtspunten **9**
Signalen 9
Aandachtspunten 9

Werkzaamheden vertrouwenspersoon **10**

Bijlage 1: Ontwikkeling kwesties ondersteuning en resultaat **11**

Bijlage 2: overige jaarcijfers 2018 **12**

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de LSR-vertrouwenspersoon Wmo & Participatiewet voor de gemeente Barneveld.

Het jaarverslag geeft inzicht in de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon, Marjon de Grave, 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.

Als laatste wordt aangegeven hoe de vertrouwenspersoon de werkzaamheden zal voortzetten.

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.

Algemeen beeld

Net als voorgaande jaren was ook dit jaar het aantal meldingen gering.
Vanuit vorig jaar liep er nog een langlopende kwestie met betrekking tot Inkomen en Participatie. Middels een driegesprek met de teamleider is het gelukt deze kwestie op een voor de inwoner bevredigende manier af te sluiten.

Naast dit gesprek heeft er dit jaar slechts één ander driegesprek plaats gevonden, met de andere teamleider. Ook dit gesprek is constructief verlopen. Inwoner voelde zich gehoord door de gemeente in verzoek om buiten gebruikelijke werkwijze te kijken.

In tegenstelling tot voorgaande jaren werd er door inwoners ook een beroep op de vertrouwenspersoon gedaan met onvrede over andere partijen dan de gemeente. In geen van de gevallen resulteerde dit in een directe actie van de vertrouwenspersoon richting deze partij. Echter inwoners gaven in beide gevallen aan steun te hebben ontleend aan het luisterend oor van de vertrouwenspersoon.

Meldingen

In 2019 deden drie inwoners met in totaal drie meldingen een beroep op de vertrouwenspersoon. Dit betrof twee nieuwe meldingen en één melding liep nog door vanuit 2018.

In onderstaande paragrafen wordt een inhoudelijke toelichting op de kwesties in hoofdlijnen weergegeven.

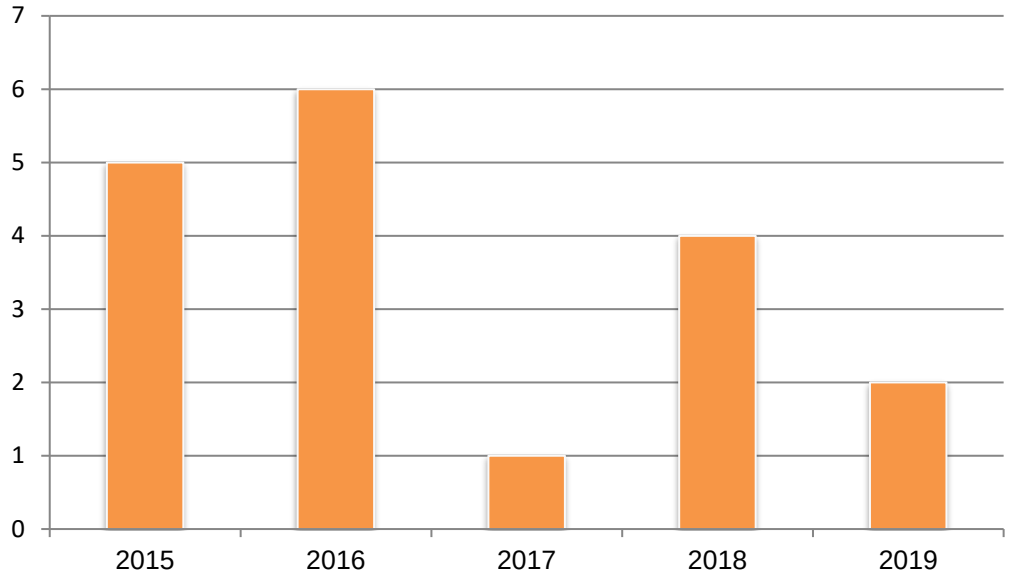
De meldingen	Gemeente	Aanbieders
Bejegening en communicatie	2	-
Besluit, resultaat	-	-
Dienstverlening/ zorg/ begeleiding	-	1
Organisatie	-	-
Totaal	**2**	**1**

Meldingen bij de gemeente
Twee meldingen kwamen erbinnen over de bejegening en communicatie.
Er werd aangegeven dat de communicatie als ongelijkwaardig werd ervaren.
Eenmaal voelde een inwoner zich onveilig, omdat hij niet alles begreep en bang was dat een uitkering werd stopgezet.
In de tweede situatie betrof het een inwoner die ervaarde dat er gedacht werd dat de inwoner cognitief beperkt was. Dit werd opgemaakt uit taalgebruik, houding en mimiek.

De melding die nog doorliep vanuit 2018 betrof een combinatie van onvrede over een aanbieder en het voortraject door de gemeente. De inwoner had al geruime tijd geleden een woning bij een aanbieder betrokken zonder dat de financiering hiervoor conform wet en regelgeving georganiseerd was. De gemeente had hierin volgens wet en regelgeving gehandeld. De inwoner verwachtte echter meer medewerking van gemeente aangezien deze door aanbieder onder druk gezet werd om de woning te verlaten.

De vertrouwenspersoon heeft bij de meldingen een luisterend oor geboden, advies gegeven en indien nodig contact gelegd met de gemeente.
Hierdoor kon de inwoner zelf verder en is een officiële klacht voorkomen.

Vergelijking voorgaande jaren



Om tot een reële vergelijking te komen, is de nog lopende melding uit 2018 niet meegeteld voor 2019. Het aantal meldingen is in 2019 gehalveerd ten opzichte van 2018. 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 2019 heeft de vertrouwenspersoon geen signalen afgegeven.

Aandachtspunten

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

Werkzaamheden vertrouwenspersoon

In 2019 is Marjon de Grave vanuit het LSR gestart als vertrouwenspersoon. Zij heeft kennisgemaakt met de contactpersonen van de gemeente.

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

Contact leggen/ afstemmen met andere organisatie, namelijk …	-
Contact leggen/ afstemmen met medewerker gemeente	1
Doorverwijzen naar deskundige voor ondersteuning bij bezwaarschrift	-
Driegesprek met leidinggevende van betrokken medewerker	-
Informeren en adviseren inwoner	2
Luisterend oor, inwoner kan zelf verder	4
Eerste contact/ luisterend oor, vervolg nodig	3
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 …	1
Totaal	**9**

Resultaat van de kwesties

Bezwaar ingetrokken of voorkomen	-
Inwoner dient alsnog een formele klacht in	-
Inwoner kan zelf verder	2
Inwoner maakt alsnog bezwaar tegen besluit gemeente	-
Fout hersteld/alsnog zorg/dienstverlening	-
Gestaakt, namelijk …	-
Klacht ingetrokken of voorkomen	1
Kwestie loopt nog	-
Relatie hersteld/excuus	-
Situatie hersteld/afspraken gemaakt	-
Ander resultaat, namelijk …	-
Totaal	**3**

Bijlage 2: overige jaarcijfers 2018

Hoe bereikten inwoners de vertrouwenspersoon?

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

Waar speelden kwesties bij de gemeente?

Afdeling Wmo	1
Afdeling WWB	1
Totaal	**2**

Waar speelden kwesties bij aanbieders en andere partijen?

Chique Care	1
Totaal	**1**