

Aan de gemeenteraad
Cc College van B en W
Cc Pers

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 30 september 2021
ZAAKNUMMER 1050851
BEHANDELD DOOR E. Seijsener en J. Meester
TELEFOON (035) 06-18878359
UW KENMERK
BIJLAGEN 1
BETREFT Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte raads- en commissieleden,

Met deze collegebrief informeren we u over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en de klachtenprocedure.

Cliëntervaringsonderzoek

Sinds 2016 is iedere gemeente op grond van artikel 2.5.1 Wmo verplicht een enquête uit te zetten, het cliëntervaringsonderzoek (ceo). In het ceo zijn (verplichte) standaardvragen opgenomen die ingaan op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning via de Wmo. In de bijlage treft u ter informatie de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo aan. De resultaten zien er over het geheel genomen goed uit.

Klachtenprocedure

Ook met deze goede resultaten blijft het college werken aan verbetering. Zo heeft de wethouder de klachten van het afgelopen jaar met de kwaliteitsmedewerker Wmo doorgenomen. Het ging hierbij om 12 klachten in totaal over het hele jaar waarvan er zeven gegrond zijn en nog twee lopend zijn.

Twee hiervan betroffen klachten over de eigen bijdrage. Vorig jaar waren er landelijk problemen bij het CAK met het opleggen van de eigen bijdrage Wmo. Inmiddels is actie op ondernemen en is het proces beter gestroomlijnd. Zo sluiten de administraties van gemeenten en het CAK beter op elkaar aan.

Vier klachten betroffen klachten over bejegening. Wanneer er sprake is van een bejegeningssklacht, vindt er altijd een gesprek met de consulent en kwaliteitsmedewerker plaats. Waar ging het mis, wat zijn leerpunten en hoe neem je deze punten mee in een volgend gesprek. Tevens wordt er periodiek door de kwaliteitsmedewerker vanaf het laatste kwartaal 2021 een overzicht bij de klachtencoördinator

opgevraagd om de klachten te analyseren. Er wordt gekeken of de klachten incidenten zijn of structureel, zodat er passende oplossingen genomen kunnen worden.

Tot slot is de informatie op onze website hilversum.nl in september aangepast. Er is een duidelijker onderscheid gemaakt tussen klachten over de gemeente en klachten over een zorgaanbieder. Op deze wijze is het voor een inwoners eenvoudiger is om te weten hoe de klachtenprocedure bij de verschillende partijen werkt. Met deze collegebrief wordt invulling gegeven aan toezegging T21/71 van 2 juni 2021 “wethouder gaat klachten Wmo van het afgelopen half jaar met kwaliteitsmedewerker doornemen”.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

W. Groot, ls.

P.I. Broertjes