gemeente Nijkerk

Kolkstraat 27
3861 AK Nijkerk

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

Telefoon 14 033
www.nijkerk.eu

Handelsregister
32165156

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van	n.v.t.	**Ons kenmerk**	1143670
Uw kenmerk	n.v.t.	**Bijlage**	3
Datum	26 september 2018 21 DEC. 2018	**Behandeld door**	L. Vos
Onderwerp	Raadsinformatiebrief inzake Jeugd- en Wmo cliënttevredenheid en de Burgerpeiling 2018	**Team**	Adviseurs Dagelijks Leven

Geachte heer, mevrouw,

De ervaringen van onze inwoners met geleverde hulp en ondersteuning, waardering van de woonomgeving plus het oordeel van onze inwoners over het gemeentelijke functioneren, vinden wij bijzonder belangrijk om te kennen. Dit als graadmeter voor de verdere doorontwikkeling van onze dienstverlening. Sinds de transities in het sociaal domein zijn gemeenten verplicht om bij inwoners te bevragen in hoeverre zij tevreden zijn over de dienstverlening. Inmiddels is het in Nijkerk gebruikelijk om dit op drie manieren te achterhalen:

1. Onderzoek Jeugd cliënttevredenheid,
2. Onderzoek Wmo cliënttevredenheid,
3. Burgerpeiling.

Dit jaar zijn 3700 inwoners gevraagd naar ervaringen. Voor jeugd en Wmo zijn specifiek de mensen die hulp ontvangen aangeschreven. Voor de burgerpeiling zijn a-select 2.000 inwoners van 18 jaar en ouder aangeschreven, in totaliteit een grote groep inwoners vanuit alle kernen, wijken en alle leeftijden. In de bijlagen treft u de 3 rapporten integraal aan inclusief factsheets voor het WMO en het jeugdhulp onderzoek. Ook de Sociaal Domeinraad heeft deze ontvangen.

De respons bij het onderzoek Wmo en burgerpeiling was ruim voldoende zodat de resultaten als representatief voor de gehele populatie gelden. Bij het jeugdonderzoek zien we een toename in deelname van 16% naar 21%.

Hoe duiden we dit onderzoek? Ervaringsonderzoeken geven signalen over ervaringen met de dienst. Dit doen zij vanuit het perspectief van de ontvanger van de dienst. Van tevoren bedachte stellingen worden voorgelegd aan de gebruikers/ontvangers van de dienst. De stellingen zeggen iets over de beoogde doelstellingen van de gemeente, van snel geholpen worden tot zelfredzamer zijn in het

gemeente Nijkerk

dagelijks leven. Het beeld van de respondenten tezamen geeft een foto van de ervaring op dat moment: Zijn mensen wel of niet tevreden over de ontvangen hulp? Konden zij de weg naar hulp gemakkelijk vinden? Is men tevreden over het resultaat? Kortom: dit type onderzoek geeft signalen over het functioneren van de dienstverlening. Een beperking van dit type onderzoek is dat de onderliggende oorzaken-*waarom men dat zo heeft ervaren*-minder duidelijk naar voren komen.

Waarom is dit belangrijk? Deze kenmerken van cliënt ervaringsonderzoeken maken dat de resultaten van dit type onderzoek goed gebruikt kunnen worden als een foto van onze prestaties. Maar om te kunnen leren van dit type onderzoek is altijd een vervolgstap nodig omdat de resultaten beperkt inzicht geven in de redenen achter de score. Met name lagere scores en dalingen in scores ten op zichtte van eerdere jaren geven een signaal dat de dienstverlening beter kan. De vervolgstap is dan: Wat zijn daar de oorzaken van? Waarom geven mensen een lagere score? Omdat de onderzoeksresultaten dat antwoord niet geven moeten we Intern nagaan wat mogelijke verklaringen zijn voor tegenvallende scores.

Dit hebben we als volgt aangepakt:

De samengevatte resultaten uit het onderzoeksrapport zijn door ons ingedeeld in zaken die goed gaan en aandachtspunten die nader onderzoek behoeven. Om een verklaring voor de resultaten te vinden zijn de aandachtspunten intern besproken met uitvoerende medewerkers en beleidsadviseurs Op basis daarvan zijn prioriteiten gesteld en verbetermaatregelen genomen. Deze vindt u hieronder.

Leeswijzer
Het jeugdonderzoek wordt besproken op pagina 2-5, het Wmo onderzoek op pagina 6-9, en de burgerpeiling op pagina 9-15.

Ad 1. Resultaten Jeugd cliënttevredenheid Nijkerk

1.1 Kenmerken van het onderzoek

De gemeente Nijkerk voerde in 2018 een cliënt ervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. In totaal ontvingen 702 jeugdhulp cliënten, of hun ouders, in Nijkerk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 150 ouders en jongeren de vragenlijst ingevuld (21%). Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek. We zien een toename in de respons, vorig jaar was die 16%. Voornamelijk ouders hebben gereageerd; 55 jongeren en 95 ouders/verzorgers, waarvan 77 moeders, 13 vaders en vijf andere verzorgers (bijvoorbeeld pleegouders).

Vorig jaar gaven jongeren en ouders in de open reacties aan dat ze de vragenlijst ingewikkeld vonden. Daarom hebben we dit jaar de vragenlijst laten aanpassen door een gespecialiseerd bureau zodat het taal- en woordgebruik begrijpelijker is.

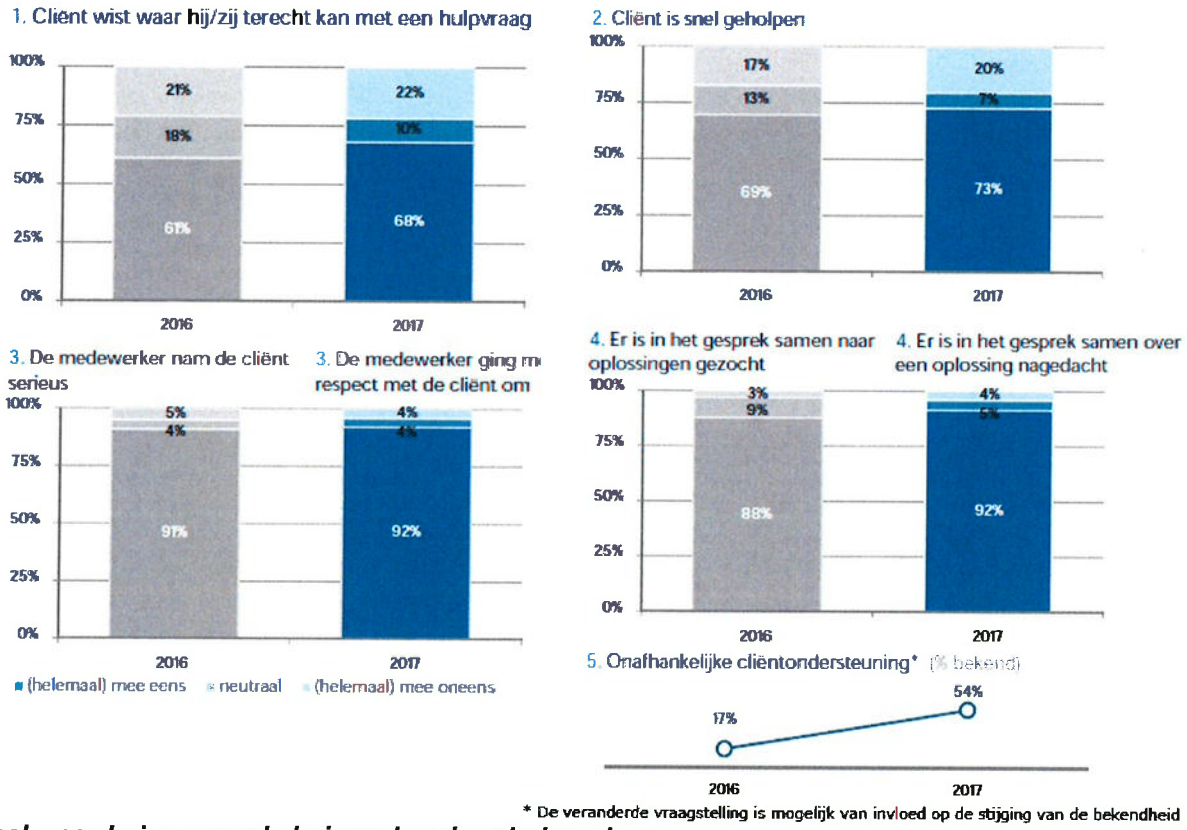
gemeente Nijkerk

1.2 Resultaten

Hier wordt kort ingegaan op wat goed gaat en wat aandachtspunten zijn. De resultaten uit het onderzoeksrapport zijn als uitgangspunt genomen en ingedeeld naar positieve bevindingen en aandachtspunten met bronvermelding. De grafieken en tabellen in deze brief komen ook uit het onderzoeksrapport of het bijbehorende factsheet. Na de bespreking van de resultaten (*in cursief)* volgt steeds het resultaat van de interne analyse. Onder "mogelijke oorzaken" en "verbetermaatregel" kijken we naar de onderliggende oorzaken en wat we al doen of gaan doen om de jeugdhulp op dit punt te verbeteren.

Wat goed gaat

Figuur 3.4 Contact over de hulpvraag



Veel waardering voor de bejegening door hulpverleners

Conclusie: *"De bejegening van de hulpverleners wordt positief beoordeeld. Men voelt zich met respect behandeld, wordt betrokken bij beslissingen over de hulp en voelt zich gehoord."* Zie figuur 3.4 hierboven.

gemeente Nijkerk

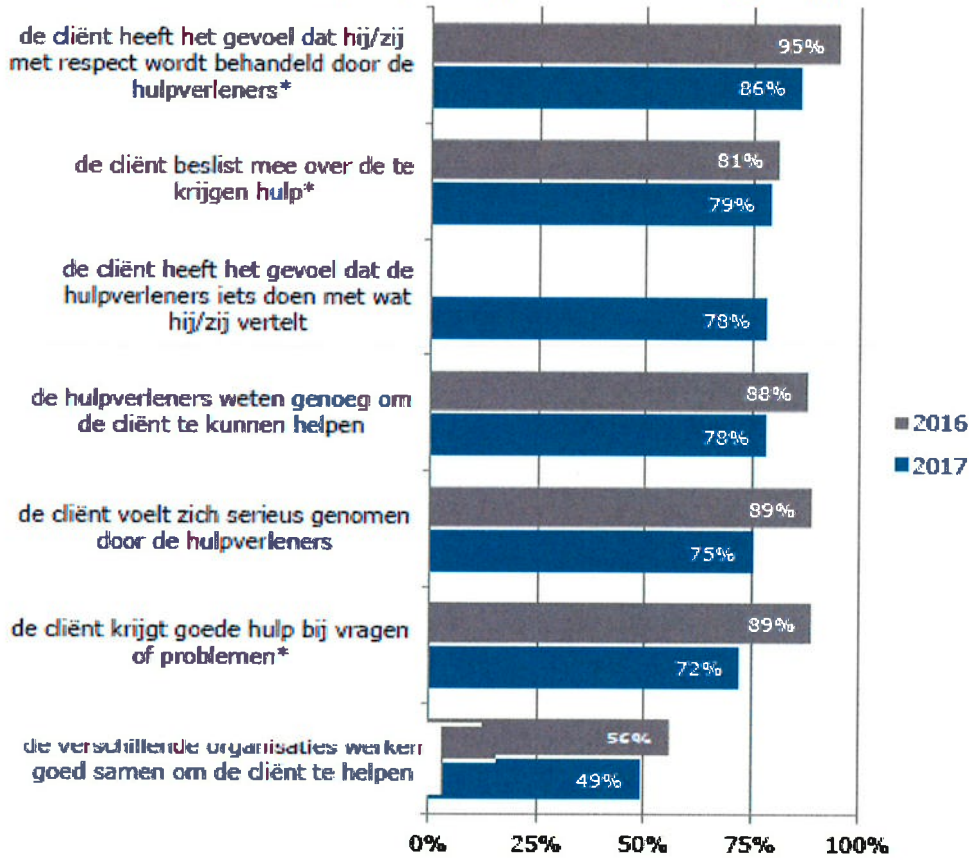
Overall toename tevredenheid, snelheid, bekendheid jeugdhulp
Conclusie: *"Bijna zeven op de tien cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. In vergelijking met 2016 is deze bekendheid toegenomen; toen was 61 procent hier bekend mee. De cliënten zijn over het algemeen tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. De medewerker gaat met respect met de cliënt om en er is volgens (een gegroeid aantal) cliënten samen over een oplossing nagedacht. Ook over de snelheid van helpen is de waardering toegenomen. Meer cliënten dan vorig jaar zijn bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner; dit jaar is 54 procent hier bekend mee, terwijl dit vorig jaar nog 17 procent was. Een verandering in de vraagstelling is mogelijk van invloed op deze stijging."* Zie figuur 3.4 hierboven.

Ontvangen hulp met name positief effect op school, werk of dagbesteding
Conclusie: *"Meer dan de helft van de cliënten krijgt nu nog steeds hulp, met name van het Gebiedsteam. De meerderheid van de cliënten ervaart dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding door de jeugdhulp.* Zie figuur 3.5 volgende pagina.

Aandachtspunten
Het onderzoeksbureau concludeert dat: *Op veel aspecten beoordelen cliënten de kwaliteit van de hulpverlening zelf wat minder goed dan vorig jaar. Evengoed zijn de meesten positief.* (zie figuur 3.5 hieronder).

Figuur 3.5

De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak) (inclusief 'niet van toepassing')*



Mogelijke oorzaken: Ontevredenheid over de route naar jeugdhulp is een landelijk fenomeen. Het jeugdhulpveld is complex en de toegang verloopt via veel partijen. Maar de precieze oorzaak voor de daling die we zien in figuur 3.5 is op basis van dit onderzoek niet te achterhalen.
Om een goed antwoord te geven op de vraag waar dit door komt, zou je deze mensen één stap verder willen bevragen; waarom geven mensen dat cijfer? Wel geven de open reacties van mensen op de open vragen een indicatief antwoord op deze vraag. Zo wordt de onderlinge samenwerking en het wachten op hulp en de duur van het intakeproces benoemd. Hieronder gaan we in op mogelijke oorzaken van deze twee punten en de verbetermaatregelen die hiervoor worden ingezet.

Samenwerking hulpverleningsorganisaties

Het minst is men te spreken over de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen, al is een samenwerking tussen organisaties in 27 procent van de gevallen niet aan de orde. (Zie figuur 3.5, onderste stelling).

gemeente Nijkerk

Mogelijke oorzaken: Het merendeel van de verwijzingen naar gespecialiseerde jeugdhulp gaat niet via het gebiedsteam maar via derden, bijvoorbeeld de huisartsen, jeugdarts of gecertificeerde instellingen voor gezinsvoogdij. Hoewel de gemeente in alle gevallen verantwoordelijk is voor de geboden hulp en deze financiert is in de praktijk goede afspraken maken met andere partijen in de keten over de samenwerking een uitdagende klus. De uitdaging is om met andere partners in de jeugdhulp keten te signaleren waar in de route die ouders en kinderen bewandelen om hulp te krijgen samenwerking knelt. Dit betekent per toeleidingsroute-de eerste stap naar hulp-maar ook de route terug naar een normale gezinssituatie gekeken moet worden naar waar de samenwerking stroef verloopt.

Verbetermaatregelen: Het verbeteren van de samenwerking tussen hulpverleners is aandachtspunt in het project *regie*, waarbij we in de werkwijze van de gebiedsteams de principes van *een gezin een plan een regie* integreren. Daarnaast wordt in 2019 via de regio Foodvalley van samenwerkende gemeenten bekeken hoe wij de samenwerking tussen instellingen bevorderen. Denk bijvoorbeeld aan scherpere afspraken met hulpverleners over kinderen die via een andere route (bijv. de huisarts) bij hen komen voor hulp, maar waarbij de gemeente wel de hulp financiert.

Wachtlijsten

Mogelijke oorzaken: Wachtlijsten vormen een hardnekkig probleem dat al jaren - ook voor de decentralisatie – bestaat. Er zijn meerdere onderliggende organisatorische oorzaken, bijvoorbeeld; afspraken over facturaties, onduidelijkheid over verantwoordelijkheid in het proces van aanmelding, of onvoldoende zicht op de werkelijke wachttijden van cliënten door het ontbreken van monitoringafspraken.

Verbetermaatregelen: Er is op initiatief van gemeente Nijkerk in de regio FoodValley een taskforce wachtlijsten gestart. Resultaten tot nu toe zijn:

- Heldere afspraken over proces en verwachtingen tussen verwijzers en aanbieders (vb. Binnen 5 werkdagen triage ; Binnen 6 weken start behandeling hulpaanbieder. Indien niet haalbaar → overbruggingshulp)
- Heldere intersectorale afspraken over beschikbaarheid van overbruggingshulp (vb. Telefonische bereikbaarheid bij alle aanbieders voor zowel verwijzer als jeugdige/ouders, E-Health portal voor online ondersteuning, ambulante hulp vanuit juiste expertise ter overbrugging (1 tot 2 uur per week)
- Regionaal Alternatiefteam
- Doorontwikkeling van de bestaande Wicked Problem Tafel waardoor meer expertise beschikbaar is voor verwijzers en hulpverleners om te raadplegen 3-wekelijks bijeenkomst met vaste kern en schil van aanbieders. Hierin worden ingewikkelde casus ingebracht. Deur dicht en pas open als er een oplossing is
- Monitoring Wachttijd gaan we monitoren op basis van het berichtenverkeer tussen jeugdhulpaanbieders en gemeente. In Mei 2019 volgt een kwalitatieve evaluatie ervaringen wachtlijsten, wachttijden en overbruggingshulp bij jeugdigen/ouders, verwijzers en aanbieders

Ad 2. Resultaten Wmo cliënttevredenheid Nijkerk

2.1 Kenmerken van het onderzoek

In juni 2018 ontvingen 993 Wmo-cliënten (zowel nieuwe als bestaande) een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden 333 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 34 procent. Hieronder ziet u een overzicht van kenmerken van de mensen die gereageerd hebben.

De ondervraagde Wmo-cliënt in Nijkerk. Over wie hebben we het?

- Man: 36%
  Wmo-oud: 32%, Wmo-nieuw: 48%
- Vrouw: 64%
  Wmo-oud: 68%, Wmo-nieuw: 52%

- t/m 34 jaar: 5%
  Wmo-oud: 2%, Wmo-nieuw: 20%
- 35-54 jaar: 10%
  Wmo-oud: 7%, Wmo-nieuw: 22%
- 55-74 jaar: 28%
  Wmo-oud: 29%, Wmo-nieuw: 31%
- 75 jaar en ouder: 57%
  Wmo-oud: 62%, Wmo-nieuw: 27%

- (Zeer) goed rondkomen: 42%
  Wmo-oud: 43%, Wmo-nieuw: 35%
- Redelijk rondkomen: 48%
  Wmo-oud: 49%, Wmo-nieuw: 45%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 10%
  Wmo-oud: 8%, Wmo-nieuw: 20%

Gebruik van inkomensondersteuning
- Ja: 13%
  Wmo-oud: 11%, Wmo-nieuw: 15%
- Nee: 87%
  Wmo-oud: 89%, Wmo-nieuw: 85%

- Alleen wonend: 50%
  Wmo-oud: 54%, Wmo-nieuw: 46%
- Met een partner zonder thuiswonende kinderen: 33%
  Wmo-oud: 33%, Wmo-nieuw: 28%
- Met een partner en thuiswonende kinderen: 7%
  Wmo-oud: 6%, Wmo-nieuw: 10%
- Zonder partner en met thuiswonende kinderen: 1%
  Wmo-oud: 1%, Wmo-nieuw: 0%
- In een instelling: 4%
  Wmo-oud: 4%, Wmo-nieuw: 2%
- Anders: 5%
  Wmo-oud: 2%, Wmo-nieuw: 14%

2.2 Resultaten

Hier wordt kort ingegaan op wat goed gaat en wat aandachtspunten zijn. De bevindingen uit het onderzoeksrapport[1] zijn hierbij als uitgangspunt genomen en ingedeeld naar positieve bevindingen en aandachtspunten met bronvermelding. Na de bespreking van de resultaten (*in cursief)* volgt het resultaat van de interne analyse. Onder "mogelijke oorzaken" en "verbetermaatregel" gaan we in op de onderliggende oorzaken en wat we al doen of gaan doen om de gemeentelijke dienstverlening met betrekking tot de wet maatschappelijke ondersteuning te verbeteren.

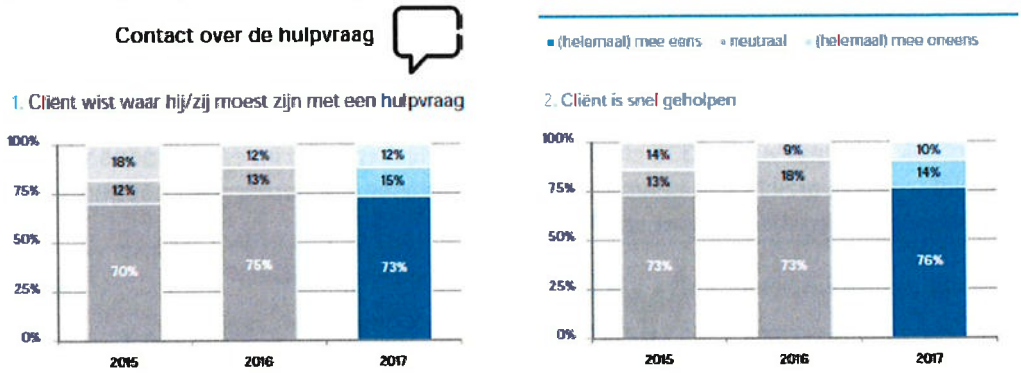
Wat gaat goed

Merendeel weet waar zij terecht kan en is zeer tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat

Conclusie: "*De snelheid van het contact en de vindbaarheid van de gemeente worden goed beoordeeld: "Driekwart Wmo-cliënten was vooraf op de hoogte waar zij terecht kon met de hulpvraag. Deze bekendheid is vergelijkbaar met vorig jaar. Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Meer cliënten dan vorig jaar voelden zich serieus genomen. Wmo-nieuw cliënten vinden dit vaker dan Wmo-oud cliënten. Driekwart vindt dat er samen naar een oplossing werd*

[1] De resultaten zijn ook terug te lezen op het Nijkerkse dashboard op waarstaatjegemeente.nl en via de knop "cliëntervaring WMO" rechtsboven op het dashboard:
https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein/

gezocht." (zie figuur hieronder).

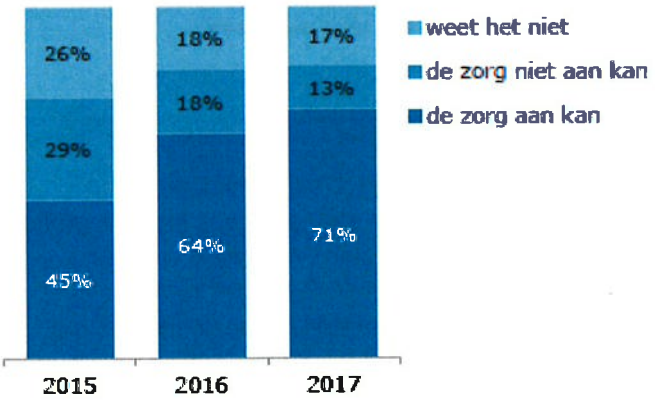


Minder overbelasting onder mantelzorgers

De ervaren overbelasting van naasten daalt: *"Zeven op de tien Wmo-cliënten in Nijkerk die hulp krijgen van een naaste hebben het idee dat deze persoon de hulp goed aan kan. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (64%) en 2015 (45%). De groep die de indruk heeft dat hun mantelzorger overbelast is (13% in 2017) neemt af de afgelopen jaren."* (zie figuur 3.10 hieronder).

Figuur 3.10

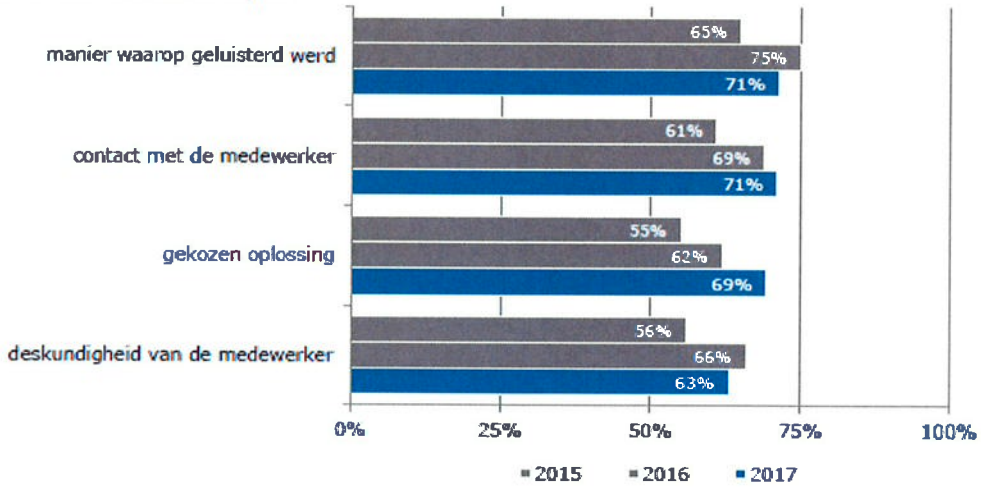
Wmo-cliënten die hulp ontvangen van een naaste hebben het idee dat deze naaste..



Tevredenheid over gekozen oplossing stijgt.

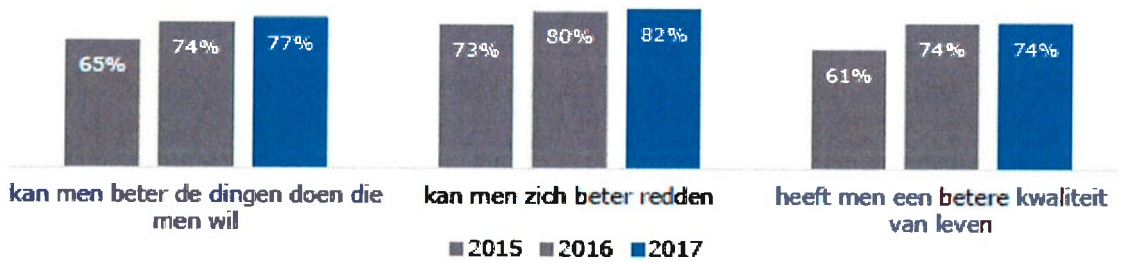
Ook tevredenheid over de oplossing stijgt: *"Steeds meer cliënten zijn te spreken over de gekozen oplossing. De tevredenheid met het gesprek is iets hoger bij cliënten die Wmo-nieuwe ondersteuningsvormen ontvangen dan cliënten die Wmo-oude ondersteuningsvormen ontvangen. Zowel het contact als de gekozen oplossing worden door hen beter beoordeeld."* (zie figuur 3.5 hieronder).

Figuur 3.5
Beoordeling keukentafelgesprek



Veel positieve effecten door de ontvangen ondersteuning
Ook het ervaren effect van de hulp blijft onveranderd hoog: "*Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Sinds 2015 ervaren meer cliënten deze effecten.*" (zie figuur 3.11 hieronder).

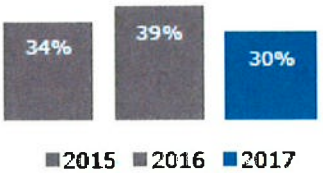
Figuur 3.11
Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)



Aandachtspunten

Dalende bekendheid met onafhankelijk cliëntondersteuner
De bekendheid van de cliëntondersteuning is 9% gedaald: "*Drie op de tien Wmo-cliënten zijn bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, dit zijn minder cliënten dan eerdere jaren. Elf procent van de respondenten nam deze persoon mee naar het gesprek met de gemeente.*" (zie figuur 3.2 hieronder).

Figuur 3.2
Bekendheid cliëntondersteuning (% bekend)



Mogelijke oorzaak: De inwoner wordt nu geïnformeerd over de onafhankelijke cliëntondersteuning via de brief die we versturen over de afspraak voor een huisbezoek. Omdat de afspraak vaak telefonisch gemaakt wordt en de afspraak dan al binnen enkele dagen plaatsvindt, wordt deze brief niet altijd verstuurd.

Verbetermaatregel: Wanneer bij het maken van de afspraak telefonisch contact is, zal de cliënt ook mondeling geïnformeerd worden over onafhankelijke cliëntondersteuning. Als de gemaakte afspraak schriftelijk bevestigd wordt, per brief of per mail, wordt de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning altijd meegestuurd.

Verschillende ervaringen Wmo-oud en Wmo-nieuw cliënten
Het onderzoeksbureau heeft ook gekeken of er verschillen zijn in uitkomsten zijn tussen Wmo-oud cliënten en Wmo-nieuw cliënten. De opvallendste verschillen:
• *Meer Wmo-nieuw cliënten zijn te spreken over de gekozen oplossing (88% (zeer) tevreden) dan Wmo-oud cliënten (65% (zeer) tevreden).*
• *Daarnaast zijn meer Wmo-oud cliënten ontevreden over het contact met de medewerker (17% (zeer) ontevreden) dan Wmo-nieuw cliënten (3% (zeer) ontevreden).* (zie bijlage 2, pagina 14).

Mogelijke oorzaak: De relatie tussen de consulent 'oude' Wmo en de consulent gebiedsteams met de inwoner is een wezenlijk andere. Bij de 'oude' Wmo is het altijd een ander die een product (hulpmiddel, woningaanpassing) of een dienst (hulp, bij het huishouden, regiotaxi) levert. De prestatie van de derde kan door de Wmo-consulent eigenlijk niet beïnvloed worden. In 2017 zijn er veel problemen geweest met de leveranciers van de hulpmiddelen en van de regiotaxi. Dit kan een reden zijn voor de hogere ontevredenheid van de klanten met de medewerker van Wmo oud, omdat zij ook geen oplossing hadden. Verder was er veel onrust met betrekking tot de huishoudelijke hulp, waarover veel in het nieuws is geweest.
Vanuit de gebiedsteams is het in maximaal 60% van de gevallen een ander die de dienst levert. Voor het overige is het de gebiedsteamconsulent zelf die hulp biedt. Daarnaast kan de gebiedsteammedewerker ook hulp geven als de zorgaanbieder tijdelijk nog geen hulp kan bieden. Bijvoorbeeld omdat deze een wachtlijst heeft.

gemeente Nijkerk

Ad 3. Resultaten Burgerpeiling Nijkerk

3.1 Kenmerken van het onderzoek

De burgerpeiling is volgens een standaard format uitgevoerd. Dit om tot een landelijke benchmark te komen, ook terug te vinden op www.waarstaatjegemeente.nl. De vragenlijst besloeg vier thema's: :

1. Woon- en leefomgeving
2. Relatie burger en gemeente
3. Gemeentelijke dienstverlening
4. Zorg en welzijn.

Bij de onderdelen 2. (relatie burger en gemeente) en 3. (gemeentelijke dienstverlening) is gekozen voor de uitgebreide vragenlijst. Dit om met de respons het gemeentelijke beleid zo goed mogelijk vorm te kunnen geven.

In juni 2018 hebben 2000 inwoners van de gemeente Nijkerk een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 590 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 30 procent (zie tabel 2.1). In totaal heeft twee derde de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online. Dit is een voldoende groot aantal om betrouwbare uitspraken over te doen.

Tabel 2.1

Respons naar wijk	
Centrum	153
Corlaer/Nijkerkerveen	161
Hoevelaken	154
Paasbos	122
GEMEENTE NIJKERK	**590**

gemeente Nijkerk

3.2 Resultaten

Hier wordt kort ingegaan op wat goed gaat en wat aandachtspunten zijn. De samenvatting van het onderzoeksrapport[2] is hierbij als uitgangspunt genomen en ingedeeld naar wat goed gaat en aandachtspunten. Bij de aandachtspunten wordt direct ingegaan op wat we meenemen van deze resultaten in het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

Wat goed gaat

Nijkerkse inwoners tevreden over gezondheid

Conclusie: *"Inwoners geven de eigen gezondheid een ruime voldoende. Slechts 6 procent van de inwoners voelt zich ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. De meerderheid van de inwoners geeft aan zich vrijwel nooit eenzaam te voelen en voldoende contact met anderen te hebben"* (zie tabel 6.1a &b).

Tabel 6.1a
Beoordeling eigen gezondheid

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Barneveld	7,8	91%
Putten	7,8	94%
Nijkerk 2016	7,7	94%
Nijkerk 2017	7,6	94%
Nijkerk 2018	**7,6**	**94%**
GEM. BENCHMARK	**7,6 RANGE: 7,3-7,8**	-

Tabel 6.1b
Beoordeling eigen gezondheid

	Rapportcijfer	% VOLDOENDE
Centrum	7,5	91%
Corlaer/Nijkerkerveen	7,7	96%
Hoevelaken	7,7	97%
Paasbos	7,6	94%
GEM. BENCHMARK	**7,6 RANGE: 7,3-7,8**	-

Conclusie: *"Driekwart van de inwoners neemt deel aan activiteiten bij een **vereniging**. Dit is gelijk aan eerdere metingen en hoger dan landelijk. Het vaakst is men lid van een sportvereniging. Bijna de helft van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 30.

Conclusie: *"Er is een groot draagvlak voor **burenhulp** (68%), een klein deel kan of wil dit niet (respectievelijk 9 en 7%). Het betreft dan met name taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Bijna de helft van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden mantelzorg verleend. Een derde van de mantelzorgers voelt zich hierdoor soms/vaak belemmerd."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 32.

[2] De resultaten zijn ook terug te lezen op Burgerpeilingdashboard van waarstaatjegemeente.nl door op de website gemeente Nijkerk te selecteren. Of via onderstaande link:
https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Burgerpeiling/?regionlevel=gemeente&regioncode=267

gemeente Nijkerk

Tevreden over woon- en leefomgeving
Conclusie: *"Inwoners van Nijkerk wonen prettig in de gemeente, men geeft het cijfer 8,0 hiervoor. Zes op de tien zien geen verandering in hun woon en leefomgeving de afgelopen jaren (reactie op de stelling "prettig wonen in de buurt"). Het aantal inwoners dat aangeeft dat de buurt achteruitgaat is gestegen van 16% in 2017 naar 25% in 2018. Gehechtheid en* ***sociale cohesie*** *in de gemeente is groot en vergelijkbaar met vorige jaren. Een flinke meerderheid voelt zich thuis in de buurt en vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 11-12.

Veiligheid
Conclusie: *"Bijna alle inwoners geven aan zich* ***veilig*** *te voelen in de buurt. Inwoners uit de wijk Paasbos hebben dit in iets mindere mate dan de inwoners uit de andere wijken."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 12-13.

Conclusie: *"Over de* ***aanwezigheid van voorzieningen*** *zijn de inwoners te spreken. Zo vindt men dat er voldoende groen in de buurt is, winkels voor dagelijkse boodschappen en basisscholen dichtbij zijn en dat er voldoende parkeergelegenheid is. De waardering is gelijk aan het landelijke gemiddelde of hoger."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 14-16.

Conclusie: ***"Inzet van de gemeente*** *(zoals betrekken van inwoners bij aanpak leefbaarheid, beroep doen op buurtbewoners en ondersteunen van buurtinitiatieven) worden dit jaar hoger gewaardeerd door inwoners."* U kunt hierover meer lezen in bijlage 3, pagina 17-18.

Aandachtspunten

Oordeel over toezicht en handhaving regels gedaald
Toezicht op de naleving van regels wordt minder gewaardeerd dan voorgaande jaren (zie tabel 4.2a hieronder).

Tabel 4.2a
Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	DOET WAT ZE ZEGT	HOUDT VOLDOENDE TOEZICHT OP HET NALEVEN VAN REGELS	STELT ZICH FLEXIBEL OP ALS DAT NODIG IS
Barneveld	32%	26%	30%
Putten	45%	38%	45%
Nijkerk 2016	23%	33%	18%
Nijkerk 2017	23%	35%	17%
Nijkerk 2018	**22%**	**28%**	**22%**
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 12-63%	33% RANGE: 19-52%	27% RANGE: 12-53%

Mogelijke oorzaak: Dit is waarschijnlijk het gevolg van personeelstekort.

gemeente Nijkerk

Verbetermaatregel: Komend jaar vindt capaciteitsuitbreiding plaats bij team Veiligheid, er komen meer BOA's. We hopen dat daardoor de tevredenheid op dit punt weer omhoog gaat.

Relatie inwoner en overheid blijft aandachtspunt

Van de respondenten vindt 22 procent dat de gemeente doet wat ze zegt. Een vergelijkbare groep zegt dat de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dit nodig is. Dit aspect krijgt een hogere waardering dan in 2017 (zie tabel 4.2a hierboven).

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)[7]

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrum	5,9	64%
Corlaer/Nijkerkerveen	5,9	72%
Hoevelaken	6,0	69%
Paasbos	5,7	62%
Barneveld	6,5	-
Putten	6,8	-
Nijkerk 2016	5,8	66%
Nijkerk 2017	6,0	71%
Nijkerk 2018	5,9	67%
GEM. BENCHMARK	6,2 RANGE: 5,5-7,1	-

Inwoners geven een 5,9 voor het betrokken worden bij het beleid. Dit rapportcijfer is lager dan het landelijk cijfer. (bijlage 3, pagina 21, tabel 4.3)

Verder beoordelen inwoners het betrekken van burgers en faciliteren van participatie lager dan landelijk. Zo vindt maar een relatief klein deel van de inwoners dat de gemeente voldoende naar inwoners luistert en voldoende betrekt bij plannen etc. (bijlage 3, pagina 22, tabel 4.4a/b)

De beoordeling van 'Luisteren naar de mening van de burgers', 'betrekken bij plannen, activiteiten en voorzieningen' en 'ruimte geven aan de samenleving om ideeën te realiseren' is dit jaar nauwelijks veranderd ten opzichte van vorig jaar. Dit hangt waarschijnlijk samen met het feit dat het tot nu toe niet voldoende lukt de inwoners breed aan te haken bij participatietrajecten.

Vertrouwen in gemeentebestuur Nijkerk relatief laag maar stabiel (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	%
Centrum	30%
Corlaer/Nijkerkerveen	22%
Hoevelaken	30%
Paasbos	22%
Barneveld	42%
Putten	48%
Nijkerk 2016	20%
Nijkerk 2017	26%
Nijkerk 2018	**26%**
GEM. BENCHMARK	**34% RANGE: 11-71%**

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- **(heel) veel vertrouwen (26%)**
- **neutraal (49%)**
- weinig/geen vertrouwen (25%)

Mogelijke oorzaken: De stijgende score van vorig jaar (ten opzicht van eerdere jaren) in vertrouwen in gemeentebestuur is in 2018 vastgehouden. In de wijken Centrum en Hoevelaken ligt het vertrouwen hoger dan in de andere wijken. Wellicht komt dit door zichtbaarheid van het bestuur bij centrumontwikkelingen. De waardering voor het flexibel opstellen van de gemeente als dat nodig is, is afgelopen jaar gestegen. Hieraan besteden we blijvend aandacht, o.a. bij de verdere ontwikkeling van de teams.

Tabel 4.4b

Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS	GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Centrum	19%	34%	27%
Corlaer/Nijkerkerveen	17%	31%	23%
Hoevelaken	25%	30%	34%
Paasbos	14%	25%	24%
GEM. BENCHMARK	**31% RANGE: 15-62%**	**37% RANGE: 23-67%**	**37% RANGE: 22-63%**

Vorig jaar zagen we een stijging van het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd en de mate waarin de gemeente inwoners betrekt bij gemeentelijke plannen en burgerinitiatieven. Toch scoort Nijkerk nog altijd wat lager dan het landelijk gemiddelde op de verschillende aspecten over relatie burger en gemeente (zie tabel 4.4b).

gemeente Nijkerk

Verbetermaatregelen: Ook dit jaar is de beweging van Samen aan zet doorgezet, en zijn er extra middelen beschikbaar gesteld om tot uitvoering van een groot deel van de voorstellen uit de dialooggroepen te komen. Ook in veel andere trajecten wordt de verbinding met de samenleving veel nadrukkelijker gezocht, bij beleidsontwikkeling en projecten. Langzamerhand wordt het betrekken van inwoners, bedrijven en verenigingen/organisaties een vanzelfsprekend onderdeel van ieders werk.

Tabel 4.4a

Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS	GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Barneveld	30%	43%	38%
Putten	45%	56%	60%
Nijkerk 2016	18%	28%	24%
Nijkerk 2017	18%	28%	27%
Nijkerk 2018	**19%**	**30%**	**27%**
GEM. BENCHMARK	**31% RANGE: 15-62%**	**37% RANGE: 23-67%**	**37% RANGE: 22-63%**

Het rapportcijfer voor betrekken van inwoners bij beleid is vergelijkbaar met vorig jaar (middelste kolom, tabel 4.4a). In Paasbos is deze het laagst. Komend jaar staat visieontwikkeling voor het winkelcentrum Paasbos en omgeving op de planning, uiteraard in samenspraak met de inwoners en ondernemers. Dit is al lange tijd een wens vanuit de wijk, dus mogelijk leidt dit in de komende jaren tot een hogere waardering.

Verbetermaatregelen: Via Samen aan zet is een groter maar altijd nog beperkt en selectief deel van de bevolking betrokken. De cultuurverandering vraagt meer tijd en aandacht. Bovendien ligt het voor de hand dat inwoners op dit moment in hun beoordeling nog afwachtend zijn. Ze willen eerst zien wat meer betrokkenheid werkelijk oplevert voor Nijkerk. De komende periode zetten we daarom in op verbreden van de groep betrokkenen (door meer verschillende participatievormen in te zetten, gebruik te maken van vindplaatsen en netwerkstructuren). We leggen meer focus op het vergroten van maatschappelijk rendement bij participatietrajecten (o.a. door heldere afspraken te maken met partners) en op het delen van successen. Daarnaast is een evaluatie gehouden op grond waarvan we verbeteringen doorvoeren in participatieprocessen. Verder gaan we door het investeren in de ontwikkeling van medewerkers in nieuwe rollen (zoals procesbegeleider) en in houding en gedrag. Al deze acties hebben inmiddels in het vervolgvoorstel Samen Nijkerk 2019 e.v. nadrukkelijk een plek gekregen.

gemeente Nijkerk

Aanvraagproces producten en diensten voldoende maar lager dan landelijk

Zeven op de tien inwoners hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Het meeste contact vindt aan de balie plaats (50%), gevolgd door contact via internet (43%) en telefonisch contact (bijlage 3, pagina 24).

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)[8]

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Barneveld	6,9	-	6,9	-
Putten	7,2	-	7,0	-
Nijkerk 2016	6,6	84%	6,7	85%
Nijkerk 2017	6,6	87%	6,7	85%
Nijkerk 2018	6,5	82%	6,8	85%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,3-7,5	-	6,9 RANGE: 6,4-7,3	-

Cijfer 'dienstverlening' naar Onderwerp (contact):
- Burgerzaken 6,7
- Woonomgeving 6,01
- Bouwen en wonen 6,5

Cijfer ' digitale faciliteiten ' naar Onderwerp (contact):
- Burgerzaken 7,0
- Woonomgeving 6,6
- Bouwen en wonen 6,7

Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Nijkerk (6,5) en de digitale faciliteiten (6,8). De waardering voor de individuele dienstverlening is iets lager dan landelijk. (zie tabel 5.1)

Tabel 5.2a

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK-BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS-TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Barneveld	86%	82%	77%	71%	79%
Putten	83%	79%	81%	73%	73%
Nijkerk 2016	73%	75%	69%	64%	74%
Nijkerk 2017	74%	73%	74%	66%	75%
Nijkerk 2018	73%	73%	70%	61%	74%
GEM. BENCHMARK	79% RANGE: 63-87%	77% RANGE:58-89%	76% RANGE: 54-86%	70% RANGE:52-83%	77% RANGE:62-85%

Een meerderheid van de inwoners is tevreden over het proces van aanvraag, zoals afhandelingstijd, juistheid en volledigheid van informatie en het gemak van aanvraag. De beoordeling is lager dan landelijk. (zie tabel 5.2a)

gemeente Nijkerk

Tabel 5.3
Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)

DE MEDEWERKER...	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
Barneveld	77%	82%	77%	72%	71%	47%
Putten	77%	83%	79%	67%	65%	49%
Nijkerk 2016	67%	74%	71%	58%	51%	34%
Nijkerk 2017	64%	73%	70%	58%	52%	33%
Nijkerk 2018	63%	68%	72%	57%	57%	34%
GEM. BENCHMARK	75% RANGE:61-86%	79% RANGE:66-90%	77% RANGE:64-89%	70% RANGE:526-83%	65% RANGE:47-77%	45% RANGE:27-58%

De menselijke kanten van de dienstverlening, vervat in het begrip 'hostmanship', wordt door de meerderheid van inwoners goed gewaardeerd. De meerderheid van de medewerkers heeft een positieve indruk achtergelaten, wel is deze lager dan landelijk. Inwoners zijn vooral te spreken over de deskundigheid van de medewerker (zie tabel 5.3).

Mogelijke oorzaken: De resultaten blijven wat pover, zeker als deze afgezet worden tegen die van twee omliggende gemeenten. De omzetting naar 27 zelfsturende teams en het loslaten van hiërarchische aansturing heeft gevolgen voor taakafbakening en verantwoordelijkheidsbesef. Dit kost tijd. In 2017 hebben we aandacht besteed aan verbetering van de bereikbaarheid. Dit is deels techniek, maar ook voor een belangrijk deel houding en gedrag. Techniek is aan te schaffen maar een gedragsverandering kost aanmerkelijk meer tijd. De eerste stappen zijn gezet, de gevolgen zullen naar verwachting op langere termijn waarneembaar zijn. Oorzaken liggen naar onze mening niet alleen aan instrumentele zaken, maar gaan meer om correctheid en voorkomendheid in het omgaan met de burger als klant. In het concreter benoemen van verwachtingen en in het doorvragen in de contacten met de burger kunnen we ons vermoedelijk verbeteren evenals in het nakomen van afspraken en toezeggingen, en de monitoring daarvan.

gemeente
Nijkerk

Verbetermaatregelen: Er wordt een organisatieanalyse uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2019. In deze analyse wordt bekeken wat de sterke punten zijn van de organisatie en op welke punten we nog kwetsbaar zijn. Ook deze resultaten worden gebruikt om onze dienstverlening verder door te ontwikkelen. In het Uitvoeringsprogramma coalitieakkoord 2019-2022 is het verbeteren van de dienstverlening als focusambitie opgenomen voor het komend jaar. Zo gaan we het dienstverleningsconcept vernieuwen en de daarbij behorende kwaliteitsnormen; overwogen wordt om voor de interne gedragsverandering een trainingsbureau in te schakelen. In de 1e Berap 2019 komen wij hierop terug. Bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverleningsbeleid wordt input van inwoners die onze diensten gebruiken benut.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,

de heer G. van Beek

De burgemeester,

de heer mr. drs. G.D. Renkema