



Informatie voor raadsleden

RIB nr. 16

25 mei 2023



gemeente
**Stichtse
Wacht**

In deze RaadsInformatieBrief:

Evaluatie pilot inwonerspanel.....	1
Besluit college straatnaam projectlocatie ‘Haagstede’ in Maarssebroek.....	2
Jaarverslag klachtbehandeling 2022.....	2
Foutieve Wmo-facturen eigen bijdrage hersteld.....	3

Evaluatie pilot inwonerspanel

In oktober 2022 is besloten om een pilot te starten voor een inwonerspanel. Inmiddels hebben er 2 peilingen plaatsgevonden en is de pilot geëvalueerd.

Doel inwonerspanel

Het inwonerspanel is een extra instrument om inwoners in verschillende fasen en op verschillende niveaus te laten participeren. Het is een middel om een beeld te krijgen van wat er leeft onder inwoners. Deze resultaten worden bij het opstellen van beleid gebruikt.

Twee peilingen

De eerste peiling (november 2022) ging over de leefomgeving en de tweede peiling (maart 2023) ging over informatievoorziening binnen het sociaal domein. Een samenvatting van de uitkomsten, in de vorm van een factsheet, komt op de website. Een uitgebreider visueel verslag is in een PDF gemaald naar de deelnemers en de betrokken beleidsadviseurs binnen de gemeente. Inwoners konden via de website het uitgebreide verslag opvragen. Er wordt nog onderzocht hoe in de toekomst het uitgebreide visuele verslag online het beste beschikbaar kan worden gesteld.

Samenstelling inwonerspanel

Op 25 april hebben 1810 inwoners zich aangemeld voor het inwonerspanel. De samenstelling is onderzocht en voldoende representatief.

Feedback respondenten en beleidsadviseurs

Na de eerste en tweede peiling is aan 10% van de respondenten gevraagd wat zij van de vragenlijst, de informatie over het inwonerspanel en peilingen en de weergave van de resultaten vonden. Ongeveer de helft heeft hierop gereageerd.

De deelnemers waren positief over de lengte, de soort vragen, de invulmethode en de weergave van de resultaten. Ze zijn benieuwd wat er uiteindelijk met de resultaten wordt gedaan. Een aantal mensen gaven aan dat de webpagina over het inwonerspanel niet zo goed vindbaar is.

De betrokken beleidsadviseurs gaven aan verder te kunnen met deze resultaten bij het maken van beleid en het uitvoeren van vervolgonderzoek.

Financiën

Voor 2022 was een budget beschikbaar van € 100.000,-. Voor 2023 tot en met 2026 is een bedrag van € 50.000,- per jaar in de begroting opgenomen. Op basis van de eerste peilingen lijken deze budgetten voorsnog afdoende.

Vervolg en voorlopige conclusie

Samenvattend zijn de bevindingen van de eerste 2 peilingen positief. Ook de essentiële onderdelen (peilinginstrument, communicatie, financiën en capaciteit) komen goed uit de evaluatie.

Besluit college straatnaam projectlocatie ‘Haagstede’ in Maarssenbroek

Op de projectlocatie ‘Haagstede’ in Maarssenbroek worden 139 koopwoningen, waaronder rij- en hoekwoningen, twee-onder-een-kapwoningen en 48 sociale koopappartementen gerealiseerd. Het college heeft besloten om de straatnaam ‘Haagstede’ vast te stellen voor alle woningen binnen dit project. Alle wijken in Maarssenbroek zijn zo gebouwd dat deze vanaf de rondweg worden ontsloten middels één toegangsweg voor al het gemotoriseerd verkeer. Alle straten binnen een bepaalde wijk in Maarssenbroek hebben een straatnaam eindigend op –stede, -kamp of -spoor. Gezien de ligging van het Kwadrant (tegenover Boomstede en Bloemstede) is de keuze voor het achtervoegsel -stede een logische. Omdat het Kwadrant jarenlang door een haag is omringd/afgeschermd van de omgeving, is Haagstede een passende naam voor deze wijk en de straten hierbinnen.

Jaarverslag klachtbehandeling 2022

In 2022 zijn minder klachten over de gemeente ingediend. Het ging om 76 klachten, terwijl het in 2021 om 88 klachten ging. Ook is de tijdige afhandeling van klachten licht verbeterd. In 2022 is 59% van de klachten namelijk op tijd afgehandeld, in 2021 was dit 53%. Het aantal klachten dat informeel is afgehandeld is ook in 2022 verder gestegen. Het ging om 84% in 2022 tegenover 75% in 2021.

Dit blijkt uit het klachtenjaarverslag 2022. Dit jaarverslag geeft een beeld van de klachtbehandeling in 2022. Het jaarverslag gaat alleen over klachten die volgens de interne klachtenregeling worden behandeld. Een klacht is wat anders dan een melding. Een klacht gaat over een ongewenste gedraging. Meldingen gaan over een ongewenste toestand (zoals een kapotte lantaarnpaal of overhangend groen). Het is belangrijk dit onderscheid te maken. De

procedures die gevolgd moeten worden zijn namelijk verschillend. Voor een inwoner zal het verschil waarschijnlijk niet het belangrijkste zijn. De inwoner heeft in de eerste plaats een probleem met de gemeente en wil dat dat opgelost wordt. Of dat nu via een klachten-, bezwaren- of meldingsprocedure gaat.

Een informele afhandelwijze houdt in dat de gemeente snel contact opneemt met een klager om de klacht objectief en oplossingsgericht af te handelen. Inwoners stellen snel contact om hun probleem op te lossen op prijs. In veel gevallen slaagt deze aanpak. Het volgen van de formele procedure is in die gevallen dan ook niet nodig. Niet alle klachten kunnen helaas op deze manier afgehandeld worden. Voor bijvoorbeeld complexere klachten blijft een formele benadering vaak gepaster.

Het college ziet het jaarverslag als impuls voor verbetering. Uit het jaarverslag blijkt op welke punten de dienstverlening en behandeling van klachten nog beter kan. Daarom heeft het college aan de organisatie de opdracht gegeven om dit uit te werken in een notitie. Uit deze notitie moet onder meer blijken hoe verbetering bereikt wordt ten aanzien van de aanbevelingen die in het jaarverslag staan. Uiteindelijk wil het college dat het doorvoeren van verbeteringen leidt tot het voorkomen van klachten. De notitie moet in het derde kwartaal van 2023 klaar zijn.

Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Daarom ontvangt de gemeente aan het begin van ieder jaar een overzicht van cijfers van het aantal klachten over de gemeente Stichtse Vecht. Deze cijfers waren op moment van opstellen van het jaarverslag nog niet ontvangen. Niet duidelijk was wanneer dat alsnog zou gebeuren. De cijfers die in het jaarverslag verwerkt zijn, zijn de halfjaarlijkse cijfers uit juni 2022. Het jaarverslag wordt aangevuld met een addendum indien de volledige cijfers over 2022 zijn ontvangen. Daarover wordt dan ook via een RIB geïnformeerd.

Bekijk de [volledige versie van het Jaarverslag klachtbehandeling 2022](#). Daarin staat meer gedetailleerde informatie.

Foutieve Wmo-facturen eigen bijdrage hersteld

Vanuit de Wmo ontvingen cliënten hulp of ondersteuning. Deze hulp is (met instemming van de cliënt) gestopt. Voor deze hulp of ondersteuning betaalden de cliënten een eigen bijdrage van 19 euro per maand aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Door een software-update bij de gemeente op 1 april 2023 is er in de overdracht van de data naar het CAK een fout opgetreden, waardoor ongeveer 160 cliënten een foutieve factuur hebben ontvangen.

Herstelactie

Door de fout in de overdracht van de gegevens is het mogelijk dat cliënten facturen ontvangen voor perioden waarover geen eigen bijdrage betaald moet worden. Alle betrokken cliënten hebben hierover een brief van de gemeente ontvangen.

Voorkomen van gelijksoortige fouten

Door personeelsverloop is de betreffende wijziging in het proces van uitwisseling van de gegevens niet adequaat opgepakt. Om dit in het vervolg te voorkomen zijn er maatregelen getroffen.