



Informatie voor raadsleden

RIB nr. 74

18 november 2021



gemeente
**Stichtse
Vecht**

In deze RaadsInformatieBrief:

Voortgang implementatie nieuwe zorgaanbieder	1
Jaarverslag Adviescommissie bezwaarschriften 2020.....	2
Project Mantelzorg.....	2
Jaarverslag klachtbehandeling 2020.....	3
Gemeente doet mee aan Orange the World.....	4

Voortgang implementatie nieuwe zorgaanbieder

TIM Stichtse Vecht en de gemeente bereiden zich voor op de start van TIM Stichtse Vecht als nieuwe partner; een omvangrijk traject met vele afhankelijkheden. Tijdens het implementatietraject en de start is de zorgcontinuïteit voor onze inwoners leidend. Het gaat er immers om dat onze inwoners blijvend goede zorg ontvangen, op maat en dichtbij huis. Daarom werkt de gemeente nauw samen met TIM Stichtse Vecht om te zorgen dat TIM Stichtse Vecht kan starten. Graag informeren we u over de stand van zaken van de implementatie en de warme overdracht van inwoners met zorg naar de nieuwe zorgaanbieder.

Voortgang warme overdracht

Om te zorgen voor een zo soepel mogelijke overgang, wil TIM Stichtse Vecht inwoners gefaseerd laten overgaan naar de nieuwe situatie. Daarom kan in januari 95% van de inwoners met zorg bij hun huidige aanbieder blijven. 5% van de inwoners met zorg krijgt vanaf 1 januari een nieuwe hulpverlener via TIM Stichtse Vecht of een van haar onderaannemers. Gedurende 2022 zullen meer inwoners met zorg overgaan naar TIM Stichtse Vecht. Zo zet TIM Stichtse Vecht in de loop van 2022 de verdere beweging in richting zorg op maat en dichtbij huis (de transformatie).

De inwoners met zorg ontvingen afgelopen week een brief van TIM Stichtse Vecht over het al dan niet behouden van hun huidige aanbieder. Deze brief is in verband met privacy verstuurd in een blanco envelop. Dit als vervolg op de brief die inwoners met zorg in september ontvingen van de gemeente en TIM Stichtse Vecht. Wanneer de huidige hulpverlener niet blijft, maakt TIM Stichtse Vecht hierover individuele afspraken met de inwoner en de

huidige hulpverlener. Zo zorgen TIM Stichtse Vecht en de huidige hulpverlener er samen voor dat de inwoners met zorg zo min mogelijk hinder hebben van de verandering.

Algemene informatie voor inwoners en doorverwijzers

Daarnaast informeert TIM Stichtse Vecht de inwoners vanaf 15 december via hun nieuwe website. En wordt TIM Stichtse Vecht zichtbaar in de (online) lokale media. Klik hier voor de [tijdelijke website van TIM Stichtse Vecht](#). Ook komt er in het huis aan huis blad een gezamenlijke overzichtspagina van gemeente, TIM Stichtse Vecht en voorveld waarin staat waar men terecht kan vanaf 1 januari. Kijk op de [website van de gemeente](#) voor meer informatie.

TIM Stichtse Vecht op locatie in de wijk

TIM Stichtse Vecht streeft er naar om vanaf 1 januari twee werklocaties (Breukelen en Maarssebroek) en vier inlooplocaties dichtbij in de dorpskernen te realiseren. De zoektocht naar geschikte locaties loopt nog.

Jaarverslag Adviescommissie bezwaarschriften 2020

De gemeente Stichtse Vecht kent een onafhankelijke Adviescommissie bezwaarschriften. Deze commissie adviseert de raad, burgemeester en het college over de te nemen beslissing op bezwaarschriften. De commissie heeft een jaarverslag uitgebracht over het kalenderjaar 2020. In dat jaar zijn in totaal 342 bezwaarschriften ter behandeling aan de commissie voorgelegd. In 2020 heeft de commissie in totaal 135 adviezen uitgebracht. In 50 gevallen heeft de commissie geadviseerd de bezwaren niet-ontvankelijk te verklaren. 18 maal heeft de commissie geadviseerd het bestreden besluit te herroepen. In 67 gevallen is geadviseerd het bestreden besluit in stand te laten, al dan niet na herstel van gebreken.

De commissie heeft in het jaarverslag een aantal aanbevelingen gedaan aan het college in de hoop een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de verdere verbetering van de (juridische) kwaliteit van besluiten. Een aantal aanbevelingen is voortvarend opgepakt. Zo wordt de informele aanpak (Passend Contact met de Overheid) al meer toegepast. Bekijk het [jaarverslag van de Adviescommissie bezwaarschriften 2020](#).

Project Mantelzorg

Steunpunt mantelzorg is in Stichtse Vecht het centrale punt voor informatie, advies en praktische en emotionele steun voor mantelzorgers. Om deze ondersteuning te verbeteren en uit te breiden heeft de gemeente gereageerd op een oproep van het ministerie van VWS om mee te doen aan de pilot 'Verbeter de toegang tot mantelzorgregelingen in uw gemeente'. Doel hiervan is het versterken van het lokale mantelzorgbeleid. Stichtse Vecht kan deelnemen aan deze pilot en ontvangt daarvoor € 50.000,- met de meicirculaire in 2022.

Met dit project richten we ons op het beter inzichtelijk maken van informatie, regelingen en advies aan mantelzorgers. Daarmee willen we de toegang tot regelingen voor mantelzorgers vereenvoudigen en zodoende bijdragen aan preventie en duurzame inzetbaarheid van mantelzorgers. De uitvoering ligt bij Welzijn Stichtse Vecht in samenwerking met de gemeente en start binnenkort. Gemeenten worden daarnaast ondersteund door het adviesteam mantelzorg vanuit VWS. Ook gaat een bureau de pilots bij alle gemeenten evalueren.

Bijna 15% van de inwoners van Stichtse Vecht vanaf 18 jaar verleent minimaal 3 maanden en/of minimaal 8 uur per week mantelzorg. Ruim 11% daarvan voelt zich overbelast. Van de 65+'ers is bijna 19% mantelzorger en

daarvan voelt ruim 9% zich overbelast (Bron: Gezondheidsmonitor GGD 2020). De verwachting is dat dit de komende tijd verder toeneemt. Om deze groeiende groep mantelzorgers zoveel mogelijk te helpen is goede toegankelijkheid van informatie en voorzieningen noodzakelijk.

Jaarverslag klachtbehandeling 2020

In 2020 heeft de gemeente meer klachten gehad dan in vorige jaren. Ook zijn klachten vaker te laat afgehandeld.

Het klachtenjaarverslag gaat alleen over klachten die volgens de interne klachtenregeling worden behandeld. Een klacht gaat over een ongewenste gedraging. Meldingen over de openbare ruimte bijvoorbeeld, gaan niet over een gedraging maar over een ongewenste situatie (zoals een kapotte lantaarnpaal of overhangend groen). Meldingen zijn dus geen klachten. De behandeling hiervan gaat dan ook niet volgens de klachtenprocedure.

Het aantal klachten over de gemeente is gestegen. Van 81 klachten in 2019 naar 91 in 2020. Meer klachten hadden te maken met het beheer van de openbare ruimte. Ook is vaker geklaagd over de dienstverlening op de afvalscheidingsstations. De stijging van het aantal klachten begint in 2020 tegen het eind van het eerste halfjaar.

Minder klachten zijn op tijd afgedaan. In 2020 is 77% op tijd afgehandeld. In 2019 was dit nog 85%. Er is geen duidelijke oorzaak voor de daling van het aantal klachten dat op tijd is afgehandeld.

De gemeente lost klachten zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klager op. De gemeente pakt klachten daarom in eerste instantie informeel op. Kort na ontvangst van de klacht belt de gemeente met de klager. In dat telefoongesprek probeert de gemeente samen met de klager de klacht op te lossen. In de meeste gevallen lukt dat. Helaas niet in alle gevallen. Aan verbetering van deze werkwijze wordt gewerkt. Als geen informele oplossing mogelijk is, dan volgt de formele procedure. Een hoorzitting is een onderdeel van de formele procedure. Deze procedure eindigt met een schriftelijk oordeel over de klacht.

De gemeente is een lerende organisatie. De gemeente gelooft in het te bereiken succes van de methode om snel en informeel contact op te nemen met de klager. De gemeente blijft dus vol inzetten op deze methodiek. De klachtenregistratie is in 2020 verder aangepast om beter inzicht te krijgen in de effecten van deze methode. Deze verbetering is halverwege het jaar gerealiseerd. Over 2020 kan daarom geen exact beeld gegeven worden voor wat betreft de informele afdoeningswijze.

Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Klagers die niet tevreden zijn over hoe de gemeente een klacht heeft behandeld, kunnen de Nationale ombudsman inschakelen. In 2020 is de Nationale ombudsman 32 keer benaderd over Stichtse Vecht. Vier keer ging het over een klacht. De overige gevallen waren informatieverzoeken, vragen of klagers die niet eerst bij de gemeente hadden geklaagd.

De organisatie pakt de aanbevelingen uit het jaarverslag serieus op. Bij het aanbieden van het jaarverslag wil de organisatie daarom laten zien hoe verbeteringen doorgevoerd worden. Door werkdruk en ontwikkelingen in de organisatie heeft dat meer tijd gekost. Daarom wordt het jaarverslag later ter kennis gebracht dan gebruikelijk is.

De volledige versie van het Jaarverslag klachtbehandeling 2020 staat op [de website van de gemeente](#). Daarin staat meer gedetailleerde informatie.

Gemeente doet mee aan Orange the World

Op 8 juni 2021 nam de raad de motie 'Orange the World, Orange Stichtse Vecht' aan. Daarin spreekt de raad uit dat zij vanaf 25 november 2021 als gemeente jaarlijks deel wil nemen aan de wereldwijde campagne Orange the World. Dit is een campagne tegen geweld tegen vrouwen.

Om aandacht te vragen voor de campagne kleuren we 3 gemeentelijke gebouwen oranje. Te weten Boom en Bosch in Breukelen, het gemeentekantoor en gemeentehuis Goudestein in Maarssen. Ook zetten we de gemeentelijke (online) communicatiekanalen in voor deze campagne.

Wereldwijd krijgt één op de drie vrouwen te maken met geweld. In Nederland is dat zelfs 45% van de vrouwen en meisjes. Om daar aandacht voor te vragen is de Orange the World campagne in het leven geroepen door de Verenigde Naties. De campagne, waar meer dan honderd landen aan meedoen, trapt af op 25 november, de internationale dag tegen geweld tegen vrouwen, en eindigt op 10 december. Dit zijn de '16 Days of Action' tegen geweld tegen vrouwen. Ook Stichtse Vecht doet mee. In de [bijgevoegde infosheets](#) leest u meer over de campagne.
