



SGBO
Benchmarking

Benchmark Wmo 2010

Resultaten over het jaar 2009



Benchmark Wmo 2010

Resultaten over het jaar 2009

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Visie, kwaliteit, methode en deelnemers	5
3. Algemene resultaten	11
4. Resultaten prestatieveld 1: sociale samenhang en leefbaarheid	21
5. Resultaten prestatieveld 2: preventieve ondersteuning jeugd	29
6. Resultaten prestatieveld 3: informatie en advies	35
7. Resultaten prestatieveld 4: mantelzorg	45
8. Resultaten prestatieveld 4: vrijwilligers	57
9. Resultaten prestatieveld 5: bevorderen maatschappelijke deelname en toegankelijkheid van algemene voorzieningen	65
10. Resultaten prestatieveld 6: (individuele) voorzieningen	71
11. Resultaten prestatievelden 7, 8 en 9: maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingsbeleid	85
12. Conclusie en aanbevelingen	93
Meer informatie	96
Bijlagen	97



Inleiding

De benchmark Wmo bestaat drie jaar en is uitgegroeid tot het meest complete informatie- en sturingsinstrument voor en door gemeenten op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Elk jaar willen wij gemeenten en Wmo-raden laten delen in de verzamelde gegevens.

Deze publicatie gaat in op het Wmo-beleid en de resultaten daarvan zoals die naar voren komen in de benchmark Wmo. Waar mogelijk leggen wij de link met de ervaringen van de burger of cliënt. De informatie heeft betrekking op het jaar 2009.

1.1 De benchmark Wmo, doel en onderdelen

De benchmark Wmo is een informatie- en sturingsinstrument voor en door gemeenten. Meedoen aan de benchmark Wmo levert voor elk moment van de beleidscyclus relevante informatie op over de beleidskeuzes, organisatie, prestaties en effecten voor alle negen prestatievelden van de Wmo. Deelnemende gemeenten kunnen zich vergelijken met collega-gemeenten die deelnemen aan de benchmark.

Het doel van de benchmark Wmo is drieledig:

- leren van elkaar;
- verbeteren door vergelijken;
- instrument voor horizontale verantwoording.

De benchmark Wmo bestaat uit verschillende vragenlijsten (basisbenchmark, individuele voorzieningen, leefbaarheid en sociale samenhang, mantelzorg, vrijwilligers, ondersteunende begeleiding en de prestatievelden 7, 8 en 9). De benchmarkrapporten geven een vergelijking van de eigen resultaten met die van andere gemeenten. Daarnaast zijn er individuele vergelijkingsmogelijkheden. Bij de benchmark Wmo horen ook benchmarkdagen, waarin actuele thema's besproken worden, gemeenten ervaringen kunnen uitwisselen, en de Oh wat Mooi!-prijs voor een aansprekend voorbeeld van Wmo-beleid en -uitvoering wordt uitgereikt.

1.2 Relatie met de Wmo-tevredenheidsonderzoeken

Naast de benchmark voert SGBO veel klanttevredenheidsonderzoeken uit in het kader van de Wmo. Veel gemeenten nemen deel aan zowel de benchmark als een tevredenheidsonderzoek, waardoor de mogelijkheid bestaat om het klantperspectief te koppelen aan het gemeentelijk perspectief, oftewel effecten van beleid aan de uitvoering en organisatie van het beleid.

1.3 Leeswijzer

In deze publicatie wordt allereerst ingegaan op de gehanteerde visie, methode en kwaliteit van de benchmark. Dan komen de resultaten aan bod op thema's die de prestatievelden overstijgen, zoals participatie en uitgaven. Vervolgens worden de resultaten van de onderzoeken per prestatieveld genoemd. Elk hoofdstuk begint met de kernpunten van de benchmarkresultaten en eindigt met conclusies en aanbevelingen. De publicatie sluit af met algemene conclusies en aanbevelingen voor gemeenten en Wmo-raden.



Visie, kwaliteit, methode en deelnemers

SGBO beschikt over Wmo-trendgegevens van veel gemeenten. De benchmark Wmo krijgt daardoor landelijk steeds meer aandacht.

2.1 Visie

In onze visie staan drie punten centraal:

1. beleid gebaseerd op informatie;
2. onderzoekslast bij gemeenten beperken;
3. de klant als uitgangspunt.

Alle vragen in de benchmark hebben als centraal thema dat beleid gebaseerd dient te zijn op informatie en dat een gemeente het ontwerp, de uitvoering en de evaluatie van het Wmo-beleid moet kunnen onderbouwen met juiste informatie. Gemeenten zouden in staat moeten zijn om op alle vragen in de benchmark antwoord te kunnen geven, of aan te geven waarom de keuze is gemaakt om geen inzicht te hebben in bepaalde informatie. Het gaat daarbij niet altijd om het kunnen geven van exacte aantallen of registratie om iets te kunnen registreren, maar om het maken van een bewuste keuze.

Regelmatig wordt voor landelijk onderzoek een beroep gedaan op SGB0 voor informatie. Wij werken graag samen met andere partijen om de onderzoekslast bij gemeenten te beperken. In het kader van de evaluatie van de Wmo door het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) heeft SGB0 informatie aangeleverd over bijvoorbeeld individuele voorzieningen. Wij willen waar mogelijk gemeenten helpen de onderzoekslast te verminderen, maar het is voor ons cruciaal om hier integer mee om te gaan. Informatie op gemeenteniveau wordt nooit zonder toestemming van gemeenten geleverd.

De Wmo is voor de cliënt een heel persoonlijke aangelegenheid. Mensen doen immers een beroep op ondersteuning omdat zij beperkingen ervaren in het zelfstandig kunnen wonen of het participeren in de maatschappij. Er is sprake van een afhankelijkheidsrelatie. De jarenlange ervaringen op het gebied van klantonderzoeken in de Wmo gebruiken wij graag als uitgangspunt bij het herzien en doorontwikkelen van de benchmark om gemeenten te wijzen op mogelijke verbeterpunten vanuit cliëntperspectief.

Een voorbeeld van het centraal zetten van het cliëntperspectief is de bijeenkomst die SGB0 in juli 2010 organiseerde voor Wmo-raden. Tijdens de bijeenkomst is gediscussieerd over de vraag wanneer een gemeente het goed doet op het gebied van de Wmo vanuit het oogpunt van de cliënt.

2.2 Kwaliteit

De Wmo is nog volop in ontwikkeling wat betreft de Kanteling, ondersteunende begeleiding, algemene voorzieningen en financiële aansturing. Daarom ontwikkelt de benchmark Wmo zich mee. Jaarlijks wordt aan de deelnemende gemeenten gevraagd om mee te denken over de doorontwikkeling van de benchmark Wmo. Het moet immers een instrument blijven voor en door gemeenten. Dit doen wij door middel van een klankbordgroep en een jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening.



De benchmark Wmo beschikt sinds de start van de benchmark over het Keurmerk voor gemeentelijke benchmarks van de VNG. In 2009 is het Keurmerk overgenomen door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). De benchmark Wmo heeft het KING benchmarkcertificaat. Dat wil zeggen dat de benchmark voldoet aan veertien door KING vastgestelde kwaliteitscriteria.

2.3 Methode

In totaal bestaat de benchmark uit honderden indicatoren en meer dan 1.000 variabelen, die gevuld worden door informatie van gemeenten en door informatie uit centrale en landelijke informatiebronnen.

De benchmark Wmo heeft te maken met een aantal uitdagingen als het gaat om de methodiek.

1. De grootste uitdaging van benchmarken is het vergelijken door eenduidige vragen te stellen en informatie uit landelijke bronnen toe te voegen die op alle (of zo veel mogelijk) gemeenten van toepassing zijn.
2. Een andere uitdaging is het omgaan met het kwalitatieve karakter van de Wmo. Door goed over de vraagstelling na te denken is het mogelijk om kwalitatieve gegevens te combineren met kwantitatieve gegevens om toch een compleet beeld te schetsen van de Wmo in gemeenten.
3. Ten slotte is het belangrijk om transparant te zijn in het verwerken van de resultaten en het komen tot een oordeel over beleid, uitvoering en prestaties van gemeenten. In de individuele rapporten is altijd terug te vinden hoe de scores tot stand zijn gekomen.

2.4 Deelnemers 2009/2010

De benchmark Wmo 2010 telt in totaal 168 deelnemers, die in totaal 170 gemeenten vertegenwoordigen. De deelnemers zijn als volgt verdeeld over de verschillende gemeentegrootteklassen.

Tabel 1: Spreiding van aan de benchmark deelnemende gemeenten naar grootteklasse (N=168)

Grootteklasse	% Benchmark (N)	% Nederland
0-20.000 inwoners	20% (34)	54%
20-50.000 inwoners	52% (88)	31%
50-100.000 inwoners	17% (28)	9%
Meer dan 100.000 inwoners	11% (18)	6%
Totaal	100% (168)	100%

Gemeenten in alle grootteklassen hebben in 2010 aan de benchmark Wmo deelgenomen. Alleen de kleinste gemeenten zijn ondervertegenwoordigd in de benchmark. Dit is niet vreemd; zij hebben immers minder capaciteit en moeten die capaciteit over meer beleids-terreinen verdelen. Ten opzichte van vorig jaar loopt het aantal kleine gemeenten dat deelneemt lichtelijk terug, terwijl gemeenten in de grootteklasse van 50.000 tot 100.000 inwoners meer vertegenwoordigd zijn.

Onder de deelnemers van de benchmark bevinden zich relatief veel gemeenten in het westen en oosten van het land en relatief minder gemeenten in het noorden.

Tabel 2: Deelnemende gemeenten aan diverse benchmarkonderdelen

Onderdeel	Aantal deelnemers
Basisbenchmark	168
Individuele voorzieningen	99
Leefbaarheid en sociale samenhang	30
Mantelzorg	53
Vrijwilligers	42
Ondersteunende begeleiding	36
Prestatievelden 7, 8 en 9	32

Met deze aantallen gemeenten kunnen we geen representatieve uitspraken doen voor alle gemeenten. Er is immers sprake van een selecte groep gemeenten, die zelf gekozen hebben voor deelname; het aantal gemeenten is te klein en de spreiding van deelnemende gemeenten over Nederland wijkt voor sommige grootteklassen af. Wel zijn er interessante gegevens te presenteren over een riantere groep grotere gemeenten die zich bewust zijn van het belang van informatie als basis voor beleid.



Algemene resultaten

3

Kernpunten

- De benchmarkdeelnemers hebben het best gescoord op de 'individuele voorzieningen' (3,7) en het laagst op 'beleidsparticipatie' en 'wonen, zorg en toegankelijkheid' (2,7).
- De doelgroepen van de prestatievelden 7, 8 en 9 participeren van alle doelgroepen nog altijd het minst vaak in de beleidsontwikkeling van de Wmo.
- De meeste benchmarkdeelnemers ondersteunen de Wmo-raad en dat doen ze in hoofdzaak door voorzieningen beschikbaar te stellen (bijvoorbeeld vergaderruimtes) en door ambtelijke ondersteuning.
- De Wmo-brede, gerealiseerde uitgaven per inwoner bedroegen in 2009 € 230,-. Dit is een stijging ten opzichte van 2008: de uitgaven waren toen € 209,-.
- Ongeveer driekwart van de benchmarkgemeenten heeft zicht op het aandeel mantelzorgers in hun bevolking. Het gemiddelde percentage mensen dat mantelzorg verricht komt uit op 16%; dat is iets minder dan het landelijk gemiddelde van 20%.
- Het percentage vrijwilligers in de deelnemende gemeenten komt uit op 32%.
- Driekwart van de Wmo-cliënten zegt dat de ondersteuning/het hulpmiddel er zeer veel of redelijk veel aan bijdraagt dat zij mee kunnen blijven doen aan de samenleving; dat zegt ook 81% over het zelfstandig kunnen blijven wonen.

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de benchmark en de interpretatie daarvan en geven we aan uit welke onderdelen van de benchmark deze afkomstig zijn. Daarnaast beschrijven we hier de resultaten die voor de Wmo als geheel gelden of gaan over onderwerpen die niet in een prestatieveld thuishoren. Het gaat dan om beleidsparticipatie, de Wmo-raad, maatschappelijke participatie en uitgaven aan de Wmo. Het hoofdstuk eindigt met conclusies en aanbevelingen.

3.1 Resultaten

De benchmark Wmo 2010 blikt terug op het jaar 2009. De resultaten in dit hoofdstuk hebben betrekking op de basisbenchmark en deze gelden voor alle 168 deelnemers van de benchmark Wmo 2010, die 170 gemeenten vertegenwoordigen.

De basisbenchmark is Wmo-breed opgezet en geeft een overzicht van het beleid, de organisatie, de uitvoering en de effecten van het Wmo-beleid. In deze publicatie zijn de belangrijkste en meest opvallende uitkomsten beschreven.

De benchmark probeert een complexe werkelijkheid te versimpelen door selectie en weging van de uitkomsten van verschillende vragen en door telkens de vraag te blijven stellen 'Wanneer doet een gemeente het goed op dit prestatieveld?' Elk jaar wordt de vragenlijst doorontwikkeld, omdat de Wmo continu in ontwikkeling is. Er is inmiddels meer informatie beschikbaar ten opzichte van de beginjaren, maar de lat ligt ook hoger. Waar in de eerste jaren van de Wmo veel nadruk lag op 'inzicht hebben in een beleidsterrein' is dit nu bij veel gemeenten goed geregeld. Ook was de Wmo in de beginjaren gericht op het overnemen van de hulp bij het huishouden, maar deze focus is in de loop van de tijd gewijzigd.

Inmiddels zijn welzijn en de kanteling belangrijke thema's voor veel gemeenten.

Een aantal vragen uit de basisbenchmark is gelijk aan de zogenaamde prestatievragen van het Ministerie van WVS. De resultaten die wij hier presenteren zijn alleen de resultaten van gemeenten die deelnemen aan de benchmark Wmo. Meer informatie over de resultaten van andere gemeenten kunt u vinden op www.artikel9wmo.nl. In deze publicatie wordt aangegeven wanneer de benchmarkresultaten en de resultaten van de prestatiegegevens sterk verschillen.

In onderstaande figuur zijn de totaalscores per onderwerp weergegeven.

Tabel 3: Totaalscores (N = 168)

	Score over 2009 (schaalscore 1 tot en met 5)
Wmo-thermometer (gemiddelde alle scores)	3,1
Beleidsparticipatie	2,7
Leefbaarheid en sociale samenhang	3,2
Preventieve ondersteuning jeugd	3,3
Loket: informatie, advies en cliëntondersteuning	3,3
Informele hulp (mantelzorg en vrijwilligers)	3,3
Wonen, zorg en toegankelijkheid (prestatieveld 5: bevorderen deelname)	2,7
Individuele voorzieningen	3,7
Prestatievelden 7, 8 en 9 centrumgemeenten	2,9
Prestatievelden 7, 8 en 9 niet-centrumgemeenten	3,1

Het is mogelijk om in één oogopslag een beeld te krijgen van de prestaties van de gemeenten op alle Wmo-prestatievelden door een totaalscore te berekenen. Hiervoor is een gemiddelde genomen van de uitkomsten per prestatieveld.

De gemiddelde Wmo-score voor alle deelnemende gemeenten is 3,1.

3,1 staat gelijk aan 62%, waarbij 100% de maximaal haalbare score is.

3.2 Beleidsparticipatie

Onder beleidsparticipatie in de Wmo worden alle activiteiten verstaan die de gemeente onderneemt om de inwoner te betrekken bij haar Wmo-beleid. Denk hierbij aan inspraak-bijeenkomsten, cliëntenraden, de Wmo-raad en enquêtes.

Wat vinden Wmo-raden van het betrekken van doelgroepen bij het beleid?

Een kleine meerderheid van Wmo-raden, aanwezig op een SGB0-bijeenkomst in 2010, geeft aan dat het vaker betrekken van de doelgroepen bij het beleid beter is. Zo geven voorstanders aan: 'De Wmo gaat over alle burgers. Iedereen moet erbij betrokken worden.' Tegenstanders geven aan dat alle doelgroepen wel betrokken moeten worden, maar niet te vaak. Voor- en tegenstanders zijn het over twee zaken eens:

Het erbij betrekken van doelgroepen gaat het beste als het doelgericht is. Het moet duidelijk zijn wat het doel is om mensen naar hun mening te vragen. Kies dus liever een specifiek onderwerp en houd het niet te breed. Verder is het van groot belang de verwachtingen helder te krijgen en de mogelijkheden en onmogelijkheden vooraf te benoemen.

De afgelopen jaren heeft er een stijging plaatsgevonden in het betrekken van de doelgroepen van de Wmo bij de beleidsontwikkeling. De doelgroepen van de prestatievelen 7, 8 en 9 worden nog steeds het minst vaak betrokken bij de beleidsontwikkeling van de Wmo, al is er sinds 2007 een stijging te zien. In 2009 is de doelgroep van prestatievelid 9 (verslavingszorgbeleid) vaker betrokken bij de beleidsontwikkeling dan in de jaren daarvoor. Gemeenten betrekken deze doelgroepen vaak op indirecte wijze door de instellingen in de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, verslavingszorg en zwerfjongerenopvang te benaderen.

Ook de doelgroep van prestatievelid 2 (ouders en jeugd) loopt sinds 2007 achter bij de andere doelgroepen van de Wmo als het gaat om betrokkenheid bij de beleidsontwikkeling.

De gemeente Helmond heeft de verplichte maatschappelijke stage gebruikt om jongeren te betrekken bij de beleidsontwikkeling. In het kader van hun maatschappelijke stage namen jongeren voor een bepaalde periode deel aan een wekelijks overleg met de gemeente over de beleidsontwikkeling. Niet alleen heeft het de gemeente veel input en een beter imago opgeleverd, ook de jongeren waren enthousiast en een aantal is ook na de maatschappelijke stage blijven deelnemen aan het project.

Bron: Praktijkvoorbeelden, www.maatschappelijkstage.nl, geraadpleegd op 22 november 2010.

3.3 Methode van beleidsparticipatie

Methoden om burgers te betrekken bij de beleidsontwikkeling zijn divers. Het meest noemen de deelnemende gemeenten Wmo-raden of -platforms als methoden om burgers bij het beleid te betrekken. De Wmo-raad is dus steeds meer de geijkte partner geworden als het gaat om beleidsontwikkeling.

In 98% van de deelnemende gemeenten is er een Wmo-raad aanwezig.

Ten opzichte van 2008 is er sprake van een stijging in het gebruik van buurtbeheerders als methode van beleidsparticipatie. De daling bij het consulteren van panels lijkt zich dit jaar ook door te zetten. Nog maar 3% van de gemeenten consulteert panels vaak, tegenover 5% vorig jaar. Een andere methode om burgers te betrekken bij het beleid is het organiseren van thema-avonden. Een lage opkomst kan hierbij een probleem vormen. Wmo-raden geven de volgende tips om de opkomst bij thema-avonden te beïnvloeden:

- Maak het onderwerp, de aanpak of het proces zo specifiek mogelijk.
- Kies een onderwerp waar veel mensen bij betrokken zijn.
- Stuur de uitnodiging via bonden.

Gemeenten ondersteunen de Wmo-raad op verschillende manieren. In onderstaande tabel is te zien welke vormen van ondersteuning het meest voorkomen.

Tabel 4: Wijze waarop gemeenten de Wmo-raad ondersteunen

Vorm van ondersteuning	Benchmark% ja (N)
Facilitering in de vorm van gebruikmaken van voorzieningen (bijvoorbeeld vergaderruimte)	95% (166)
Ambtelijke ondersteuning	87% (165)
Onkostenvergoeding	84% (166)
Deskundigheidsbevordering	77% (164)
Uitgaven aan Wmo-raad	69% (160)
Coaching	38% (163)

Gemiddeld geven gemeenten ongeveer € 0,30 per inwoner uit aan de Wmo-raad.

Er zijn grote verschillen tussen de gemeenten die deelnemen aan de benchmark, afhankelijk van het aantal personen in de Wmo-raad en het aantal inwoners van de gemeente. Sommige gemeenten hebben hieronder alleen het vacatiegeld laten vallen, anderen hebben ook hun andere uitgaven meegeteld. Een vergelijking is op dit moment dus nog lastig te maken.

3.4 Wmo-uitgaven

Eén van de doelen van de Wmo is het creëren van samenhang tussen de beleidsterreinen. Juist deze samenhang zorgt ervoor dat de vergelijking van de Wmo-uitgaven nog erg lastig is. De definitie van wat onder de Wmo valt, verschilt per gemeente. De totale uitgaven zijn gedefinieerd als de programma- en uitvoeringskosten, inclusief de directe personeelskosten (medewerkers belast met de uitvoering inclusief eerstelijnsmanagement en beleidsontwikkeling), maar exclusief gemeentebrede overhead en kosten voor huisvesting.

Tabel 5: Uitgaven Wmo-breed (per inwoner (N=164))

Uitgaven Wmo-breed	2007	2008	2009
Realisatie uitgaven	€ 197,-	€ 209,-	€ 230,-

Grotere gemeenten hebben hogere totale Wmo-uitgaven. In de kleinste gemeenten is dit gemiddeld € 19,-, terwijl dit in de grootste gemeenten € 271,- is.

De uitgaven voor de Wmo blijven jaarlijks stijgen. In 2007 en 2008 was deze stijging nog niet significant, maar in 2009 wel. Of deze stijging in uitgaven zich doorzet is nog maar de vraag. Veel gemeenten komen voor forse bezuinigingen te staan en ook op de Wmo zal door veel gemeenten worden bezuinigd.

Er is in de benchmark ook gevraagd naar de uitgaven aan de zogenoemde IV3-posten (die aangeleverd moeten worden aan het CBS). Deze uitgaven geven een indicatie van de uitgaven aan hulp bij het huishouden, voorzieningen voor gehandicapten, maatschappelijk werk en sociaal-cultureel werk.

Tabel 6: Uitgaven Wmo-IV3 (per inwoner)

Uitgaven aan	2007	2008	2009 (N)
Huishoudelijke verzorging	€ 79,-	€ 81,-	€ 87,- (167)
Voorzieningen gehandicapten	€ 52,-	€ 54,-	€ 58,- (167)
Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 37,-	€ 38,-	€ 44,- (164)
Sociaal-cultureel werk	€ 36,-	€ 38,-	€ 44,- (164)

Ook de uitgaven op de zogenoemde IV3-posten stijgen. Uit de prestatiegegevens van alle gemeenten blijkt echter dat er een daling heeft plaatsgevonden van de uitgaven voor de voorzieningen voor gehandicapten. De deelnemers van de benchmark wijken in dit geval significant af van alle gemeenten.

De uitgaven voor sociaal-cultureel werk en maatschappelijke begeleiding en advies zijn in de grootste gemeenten duidelijk hoger dan in de kleinere gemeenten.

Regionale verschillen treden op in de uitgaven voor huishoudelijke verzorging. Vooral gemeenten in het noorden en het zuiden van het land hebben hogere uitgaven dan die in het westen en oosten van het land. Een reden hiervoor kan zijn dat het aandeel ouderen in de bevolking daar groter is en daardoor ook het aandeel oudere cliënten met huishoudelijke hulp, waardoor de uitgaven per inwoner hoger liggen. In het noorden van het land zijn er ook duidelijk meer cliënten met een individuele voorziening. De hogere uitgaven in het zuiden van het land kunnen echter niet door een hoger cliëntenaantal worden verklaard.

3.5 Maatschappelijke participatie

Eén van de doelen van de Wmo is mensen te ondersteunen om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen, om het verblijf in een instelling tegen te gaan of uit te stellen. Een gewenst effect is dan dat het aandeel thuiswonende 75-plussers in gemeenten in de loop van de tijd zal toenemen. Langer thuiswonen moet echter wel een keuze zijn en niet een noodzaak omdat er een lange wachtlijst is voor de intramurale zorg.

Uit de benchmark blijkt dat 65% van de gemeenten geen zicht heeft op wachtlijsten voor de intramurale zorg.

Het is ook van belang dat ouderen die thuiswonen nog goed kunnen deelnemen aan de maatschappij, zodat zij niet vereenzamen. Het bestrijden van eenzaamheid is in veel gemeenten een punt van aandacht: 80% heeft dit in het beleid opgenomen. Zo leggen veel vrijwilligers preventieve huisbezoeken af bij mensen van 75 jaar en ouder en wordt geprobeerd om eenzame ouderen weer deel te laten nemen aan sociale activiteiten. Uit landelijk onderzoek blijkt dat een derde van de Nederlanders zich wel eens eenzaam voelt. Het aandeel eenzame burgers stijgt naarmate de leeftijd vordert.

Andere aspecten van maatschappelijke participatie zijn arbeidsparticipatie, het verrichten van vrijwilligerswerk en mantelzorgtaken. Voor het Wmo-beleid is het van belang om te weten welk deel van de inwoners mantelzorg en vrijwilligerswerk doet.

Tabel 7: Aandeel mantelzorgers en vrijwilligers in benchmarkgemeenten

	% Inwoners in benchmarkgemeenten
Aandeel mantelzorgers in gemeenten die daar zicht op hebben (126 gemeenten)	16,2%
Aandeel mantelzorgers dat overbelast is (97 gemeenten)	22,7%
Aandeel vrijwilligers in gemeenten die daar zicht op hebben (111 gemeenten)	32,0%

Bijna een kwart van de gemeenten heeft geen zicht op het aantal mantelzorgers in haar bevolking.

In de overige gemeenten verricht gemiddeld 16% van de inwoners mantelzorg. Landelijk gezien ligt dit rond de 20%. De mate van overbelasting onder mantelzorgers is nog minder goed bekend bij gemeenten. Steunpunten mantelzorg registreren wel mantelzorgers, maar dat betreft vaak maar een klein deel van de totale groep mantelzorgers. Registratie van alle mantelzorgers is ook niet het doel. Het belangrijkste is dat mantelzorgers de route naar deze ondersteuning makkelijk kunnen vinden wanneer ze ondersteuning nodig hebben.

Het doel van de Wmo is om iedereen zo veel mogelijk mee te laten doen in de samenleving. In het tevredenheidsonderzoek onder cliënten van individuele voorzieningen is daarom gevraagd in welke mate de hulp of voorziening bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen of langer mee kunnen doen.

- Bij 81% van de cliënten draagt de ondersteuning/het hulpmiddel er 'zeer veel' of 'redelijk' aan bij dat men zelfstandig kan blijven wonen.
- Bij 74% van de cliënten draagt de ondersteuning en/of het hulpmiddel er 'zeer veel' of 'redelijk' aan bij dat men kan blijven meedoen in de maatschappij.

3.6 Conclusie en aanbevelingen

Gemeenten betrekken inwoners steeds vaker bij de ontwikkeling van Wmo-beleid en de Wmo-raad blijft de meest populaire methode om burgers daarbij te betrekken. De meeste gemeenten hebben inmiddels een Wmo-raad of een vergelijkbaar adviesorgaan. De ondersteuning aan de Wmo-raad is dit jaar ook in kaart gebracht.

De totale uitgaven aan de Wmo zijn gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor en ook de IV3-posten zijn allemaal gestegen. Nu de bezuinigingen zich aandienen is het de vraag of deze trend zich blijft voortzetten.



Resultaten prestatieveld 1: sociale samenhang en leefbaarheid

Kernpunten

- Iets meer dan de helft van de benchmarkgemeenten geeft aan volledig zicht te hebben op de sociale samenhang tussen bewoners in alle dorpen, wijken en kernen.
- De meeste benchmarkgemeenten vervullen zelf de regierol bij de beleidsvorming op dit prestatieveld.
- De meeste gemeenten (80%) hebben de samenwerking met andere partijen vastgelegd in prestatieafspraken of een convenant.
- Steeds meer gemeenten beschikken over cijfers over de sociale en fysieke kwaliteit van hun leefomgeving.
- Bijna alle gemeenten bevorderen de participatie van burgers bij lokale activiteiten en investeren in laagdrempelige ontmoetingsruimten.
- Veel basisvoorzieningen zijn niet voor iedereen op loopafstand bereikbaar.

Leefbaarheid en sociale samenhang zijn begrippen die draaien om de kwaliteit van de buurt en de omgang tussen buurtgenoten. Sterke sociale samenhang en goede leefbaarheid kunnen een preventieve werking hebben, waardoor gebruik van voorzieningen voorkomen kan worden. Gemeenten hebben op dit prestatieveld veel beleidsvrijheid, waardoor de verschillen tussen gemeenten groot zijn.

4.1 Beleid

De onderwerpen 'sociale samenhang' en 'leefbaarheid' lenen zich bij uitstek voor een integrale aanpak van de beleidsvorming. Het is het overkoepelende prestatieveld van de Wmo. Dwarsverbanden binnen de gemeentelijke organisatie kunnen hierdoor veel winst opleveren. Een voorbeeld van integraal beleid op dit prestatieveld is de inzet van maatschappelijke stages. De maatschappelijke stage valt onder het jeugd- of vrijwilligersbeleid, en kan tegelijkertijd van belang zijn voor de bevordering van leefbaarheid en sociale samenhang.

Gemeenten zetten bijvoorbeeld scholieren in om burgerinitiatieven mee te helpen organiseren, een boodschappendienst op te zetten of te wandelen met ouderen.

Een andere manier om integraal te werken aan de sociale samenhang en leefbaarheid is de gebiedsgerichte aanpak, ook wel buurtgericht of wijkgericht werken genoemd. Steeds meer gemeenten geven deze manier van werken een vooraanstaande plek als het gaat om de beleidsuitvoering op dit terrein. Daarbij hoort bijvoorbeeld het opstellen van wijk- of buurtprofielen. Zo kan de gemeente zicht krijgen op het niveau van sociale samenhang in de gemeente. 54% van de deelnemers van de benchmark geeft aan zicht te hebben op de sociale samenhang tussen bewoners in alle dorpen, wijken en buurten. Een groot deel van de gemeenten heeft zicht op de sociale samenhang van een deel van de gemeente. Toch geeft 10% aan helemaal geen zicht te hebben op de sociale samenhang in hun gemeente.

De meeste gemeenten nemen zelf de regierol op zich bij de beleidsvorming van prestatieveld 1 binnen de Wmo. Hierbij werken ze samen met diverse partners. In een aantal gemeenten wordt de regie niet door de gemeente maar door de welzijnsorganisatie op zich genomen. Er wordt op dit beleidsterrein veel samengewerkt met diverse partners.

Het denken over Welzijn Nieuwe Stijl kan een impuls zijn om opnieuw het gesprek aan te gaan met professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties.

De thema's die hierbij aan de orde komen zijn: centraal stellen van de burger, gelijkwaardig partnerschap, versterkt professioneel handelen, empowerment van de burger, direct eropaf, cliëntenparticipatie en cliëntondersteuning, lokaal keuzes maken en verbeteren: verdiepen, versnellen en verbreden. Hierdoor komt de aandacht ook sterk te liggen op de relatie opdrachtgeven – opdrachtnemen en de rol van prestatieafspraken. Vier op de vijf deelnemers van de module leefbaarheid en sociale samenhang geven aan dat zij de samenwerking met andere partijen hebben opgenomen in de prestatieafspraken of in een convenant hebben vastgelegd.

4.2 Instrumenten

Het inzetten van verschillende activiteiten ter bevordering van het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten is al een aantal jaren stabiel. Bijna alle gemeenten die deelnemen aan de benchmark willen de burgerparticipatie bevorderen bij lokale activiteiten. Het zelf opstellen van wijk- en gedragscodes en buurtbemiddeling wordt het minst vaak gestimuleerd. Juist deze instrumenten worden ingezet in wijken of buurten waar de sociale samenhang (al) verstoord is.

Buurtbemiddeling is weer succesvol

Buurtbemiddeling, de aanpak die mensen helpt om burenruzies zelfstandig op te lossen, blijkt weer succesvol. Maar liefst tweederde (65%) van de 7.600 zaken die het afgelopen jaar bij projecten buurtbemiddeling werden aangenomen voor bemiddeling, is opgelost door middel van een gesprek onder leiding van een onafhankelijke buurtbemiddelaar. Ook in 2008 was dat bij tweederde van de aangenomen bemiddelingen het geval. Bron: WoonInvest, www.wooninvest.nl/nieuws/buurtbemiddeling-is-weer-succesvol, geraadpleegd op 21 november 2010.

Ten slotte zien we dat gemeenten die meer verschillende methoden inzetten om de sociale samenhang en leefbaarheid te bevorderen, juist een geringere sociale samenhang hebben. Het lijkt erop dat deze gemeenten meer beleidsinstrumenten inzetten omdat de sociale samenhang achterloopt.

4.2.1 Buurtinitiatieven

Buurtinitiatieven of burgerinitiatieven worden vaak als middel gezien om allerlei maatschappelijke problemen op te lossen en om een bijdrage te leveren aan de civil society. Voorbeelden van burgerinitiatieven zijn buurtbarbecues, wijkschoonmaakacties, straatfeesten, verbeteracties voor speelveldjes of de adoptie van openbaar groen door buurtbewoners.

Ruim driekwart van de deelnemers aan de module leefbaarheid en sociale samenhang heeft een visie op burgerinitiatieven om de civil society te bevorderen. Voorbeelden van buurtinitiatieven zijn bijvoorbeeld de jaarlijks terugkerende burendag, georganiseerd door het Oranje Fonds en Douwe Egberts.

Op 24 september 2011 is het weer burendag: de dag om je buurt leuker te maken en iets gezelligs te ondernemen met je burens. Zie voor leuke voorbeelden of foto's www.burendag.nl/burendag.

4.2.2 Ontmoeting

Het investeren in laagdrempelige ontmoetingsruimten is een manier om de sociale samenhang te bevorderen.

Plekken waar buurtbewoners elkaar regelmatig en ongedwongen tegenkomen zijn goede plaatsen om activiteiten te organiseren.

Uit ons Belevingsonderzoek Wmo onder inwoners over 2009 blijkt dat 14% van de respondenten behoefte heeft aan plekken waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten. Ongeveer de helft van deze mensen geeft aan dat er nog onvoldoende plekken zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten.

Uit de module sociale samenhang en leefbaarheid blijkt dat de meeste gemeenten investeren in laagdrempelige ontmoetingsruimten door professionele organisaties te subsidiëren die ontmoetingsplekken faciliteren (denk aan een inloop bij de bibliotheek, een georganiseerde wijkinloop bij een stichting of via multifunctionele buurt en wijkcentra). Sociale restaurants zijn hier ook een voorbeeld van.

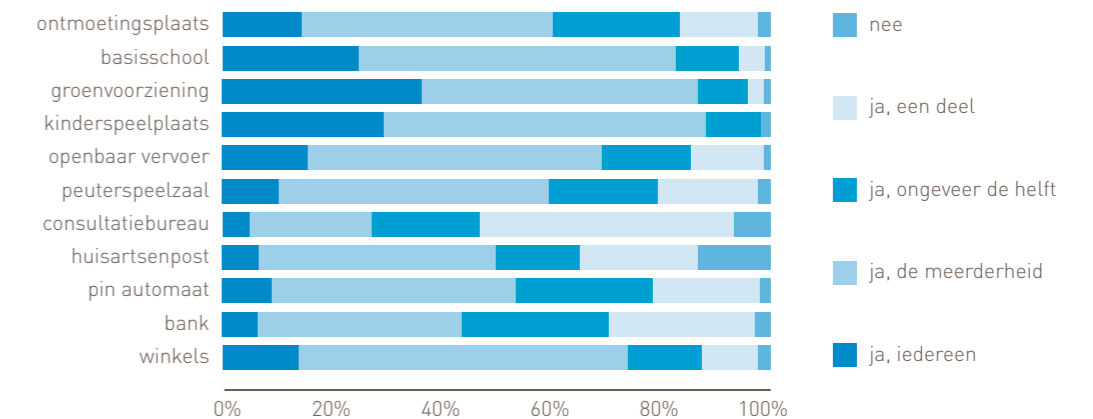
Sociale restaurants (...) zijn een manier om veel verschillende functies te vervullen: mensen kunnen elkaar op een laagdrempelige manier ontmoeten, ze kunnen de sociale cohesie in een wijk bevorderen en (vrijwilligers)werk bieden voor mensen uit de wijk. Voorwaarden voor goede wijkrestaurants zijn: een sterke binding hebben met de buurt en de buurt moet zich verantwoordelijk gaan voelen voor het succes van het wijkrestaurant. Uitgangspunt is de eigen kracht van de wijk.

Bron: www.kcwz.nl/dossiers/buurtprojecten/verslag_expertmeeting_sociale_restaurants, geraadpleegd op 21 november 2010.

4.2.3 Voorzieningenniveau

Gemeenten kunnen een rol spelen in het zorgen voor goede voorzieningen. Deze voorzieningen stimuleren de activiteiten in de wijk en maken de kans op ontmoeting groter. Uit de benchmark blijkt dat veel basisvoorzieningen niet voor iedereen op loopafstand te bereiken zijn.

Figuur 1: Voorzieningen op loopafstand



4.2.4 Preventie op schoon, heel en veilig

Gemeenten nemen verschillende maatregelen om overlast en verloedering tegen te gaan. Het is voor gemeenten belangrijk om hierop in te zetten, omdat dit een verdere teloorgang kan voorkomen.

Recent onderzoek van Keizer (2010) geeft aan dat investeren in de openbare ruimte erg belangrijk is. Een vervuilde omgeving leidt volgens zijn promotieonderzoek namelijk ook tot ander normoverschrijdend gedrag, zoals stelen. Andersom werkt het ook, positief gedrag lokt positief gedrag uit. Tip voor gemeenten is om niet alleen de focus op sancties te leggen maar ook om goed voorbeeldgedrag te tonen.
Bron: Binnenlands Bestuur, 15-10-2010

4.3 Effecten

De sociale en fysieke kwaliteit van de woonomgeving wordt in de G30-gemeenten verplicht onderzocht. Dit onderzoek is bekend onder de namen Leefbaarheids- en Veiligheids- onderzoek, de GSB-monitor of L&V-monitor. Steeds meer gemeenten doen mee aan dit soort onderzoeken, waardoor 80% van de gemeenten beschikt over cijfers ten aanzien van de sociale en fysieke kwaliteit. Ten slotte zijn ook gegevens over onveiligheid en overlast die een relatie hebben met leefbaarheid opgenomen.¹

Tabel 8: Schaalscores leefbaarheid

	Benchmark
Sociale kwaliteit leefomgeving (0-10)	6,7
Fysieke kwaliteit leefomgeving (10-0)	4,0
Onveiligheid gevoelens (10-0)	2,8
Overlast (10-0)	2,2

De sociale samenhang tussen bewoners van de deelnemende gemeenten is redelijk goed, wat betekent dat zij over het algemeen vinden dat ze in een prettige buurt wonen, dat er redelijk wat saamhorigheid is en dat men elkaar kent in de buurt. De sociale samenhang verschilt echter naarmate gemeenten een meer stedelijk karakter krijgen.

In de meest stedelijke gemeenten is er minder sociale samenhang dan in de minst stedelijke gemeenten!

¹ Voor de sociale kwaliteit is een hoger cijfer beter; voor de fysieke kwaliteit, onveiligheidsgevoelens en overlast is een lager cijfer beter.

4.4 Conclusie en aanbevelingen

Gemeenten zetten al jaren een stabiel aantal methoden in om de sociale samenhang en leefbaarheid te bevorderen. Sociale samenhang is geen eenduidig begrip en gemeenten hebben veel beleidsvrijheid op dit gebied. Maar het doel is duidelijk: meer samenhang tussen bewoners onderling kan ervoor zorgen dat mensen langer zelfstandig zonder gemeentelijke ondersteuning mee kunnen doen. Om dit te faciliteren zal de gemeente moeten samenwerken met diverse partners, verschillende methoden moeten inzetten en het liefst de burger al vroegtijdig betrekken. Voor de komende tijd zal ook Welzijn Nieuwe Stijl een belangrijke impuls zijn om het gesprek met samenwerkingspartners opnieuw aan te gaan.





Resultaten prestatieveld 2: preventieve ondersteuning jeugd

Kernpunten

- In de benchmarkgemeenten is het relatief schoolverzuim - dat is het verzuim zonder geldige reden van een ingeschreven leerling - licht gedaald in het schooljaar 2008-2009; dit in weerwil van de landelijke trend, die een stijging vertoont.
- Het merendeel van de benchmarkgemeenten (60%; N= 168) voldoet niet aan de 'leerplichtnorm', die stelt dat er 1 fte leerplichtambtenaar op 3.800 leerplichtige leerlingen nodig is.
- De aanpak van schooluitval werpt zijn vruchten af. De ingezette daling van het aandeel voortijdig schoolverlaters zet door.
- Inmiddels heeft één op de drie gemeenten een Centrum voor Jeugd en Gezin gerealiseerd; dit betekent een stijging van 18% in 2008 naar 33% van de benchmarkgemeenten in 2009.
- Meer gemeenten dan voorheen hebben zicht op het gebruik van opvoedondersteuning.
- Het gebruik van opvoedondersteuning door ouders neemt toe; dit blijkt uit het belevingsonderzoek.

Het thema 'jeugd' staat hoog op de gemeentelijke beleidsagenda. Het veilig en gelukkig opgroeien van de jeugd is een belangrijk doel van het jeugdbeleid. Met het grootste deel van de jeugd gaat het goed. Nederlandse kinderen zijn over het algemeen ook positief over hun opvoeding. Toch is bijsturing in de ontwikkeling van sommige kinderen noodzakelijk om ontsporing op latere leeftijd te voorkomen. De vijf functies van het preventief jeugdbeleid helpen ouders en jeugdigen bij de ontwikkeling en opvoeding. De vijf functies zijn 'informatie en advies', 'signaleren van problemen', 'toegang tot het hulpaanbod', 'licht-pedagogische hulp' en 'coördinatie van zorg'. De functies vormen de basis van prestatieveld 2.

5.1 Verzuim

Jeugdige inwoners die niet goed in hun vel zitten geven signalen af in de vorm van verzuim, schooluitval of crimineel gedrag. Verzuim kan dus een indicatie zijn voor problematiek bij opgroeien en opvoeden. Voor de gemeente is een belangrijke taak weggelegd in het tegengaan van verzuim en schooluitval.

Ook op de landelijke beleidsagenda staat het terugdringen van verzuim en voortijdig schoolverlaten hoog genoteerd. In het schooljaar 2008-2009 is zowel het absoluut verzuim² als het relatief verzuim³ toegenomen ten opzichte van het schooljaar ervoor met respectievelijk 11% en 12%. Dit komt onder andere door de invoering van maatregelen die zijn gericht op het verbeteren van de registratie, zoals het verbeteren van de verzuimregistratie bij Mbo-instellingen en het Digitaal Verzuimloket. De benchmarkgemeenten daarentegen laten een lichte daling zien van het relatief verzuim voor schooljaar 2008-2009. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat het schooljaar ervoor de stijging explosief was: namelijk 20%.

De leerplichtambtenaar krijgt het steeds drukker.

² Absoluut verzuim houdt in dat een leerplichtige jongere niet op een school staat ingeschreven.

³ Relatief verzuim houdt in dat een leerplichtige leerling wel bij een school staat ingeschreven, maar zonder geldige reden de lessen verzuimt.

⁴ De norm is 1 fte op 3.800 leerplichtige leerlingen.

Niet alleen komen er meer meldingen binnen vanuit de scholen, maar ook krijgt de functie steeds meer het karakter van hulpverlening. De leerplichtambtenaar valt niet meer weg te denken uit het zorgadviesteam en neemt ook regelmatig deel aan andere zorgnetwerken. Ondanks de taakverzwaring zit 60% van de benchmarkgemeenten onder de leerplichtnorm. Dit kan tot gevolg hebben dat het verzuim minder effectief wordt aangepakt. Voor gemeenten kan het betekenen dat er meer leerlingen thuiszitten of op straat rondhangen in plaats van op school te zijn. Dat zorgt ook voor sociale overlast.

5.2 Voortijdig schoolverlaten

De aanpak 'aanval op schooluitval' werpt zijn vruchten af. Voortijdig schoolverlaters worden snel bij de lurven gepakt en waar mogelijk teruggeleid naar school. De ingezette landelijke daling van het voortijdig schoolverlaten in de afgelopen vijf schooljaren zet door van 3,6% naar 3,2%. In een aantal regio's is zelfs een daling gerealiseerd van meer dan 20%, zoals in Zeeland, Noord-Limburg, Haaglanden, Twente, Noord-Oost Groningen, Zuid-West Friesland, Kop van Noord-Holland en de regio Amsterdam en Gouda.

Een kleine gemeente in het zuiden van het land heeft een oplossing gevonden voor hardnekkig spijbelgedrag. Leerlingen in het voortgezet onderwijs die herhaaldelijk spijbelen moeten zich samen met hun ouders melden voor een gesprek met de wethouder. Deze werkwijze heeft effect: het verzuim is meteen flink gedaald!

5.3 Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en aanbod opvoedondersteuning

Een CJG biedt ondersteuning bij opgroeien en opvoeden op basis van de eerdergenoemde vijf functies van het preventief jeugdbeleid. Het is de bedoeling om binnen het CJG een centrale inloopfunctie voor informatie en advies te realiseren, zodat ouders en jeugdigen er met een breed scala van vragen terecht kunnen.

Het percentage gemeenten dat een CJG heeft gerealiseerd is in 2009 toegenomen van 18 naar 33.

Deze percentages lopen achter bij de landelijke streefcijfers. Met name de kleine gemeenten zoeken nog naar de juiste vorm. De kleine gemeenten lijken in 2010 een inhaalslag te maken; 42% verwacht het CJG in 2011 operationeel te hebben.

Binnen het (nog op te richten) CJG bieden gemeenten een aantal faciliteiten aan die ouders een steuntje in de rug geven bij het opvoeden. Voorbeelden zijn opvoedcursussen, individuele begeleiding, de opvoedtelefoon of een fysieke plek voor ondersteuning. Professionals kunnen gebruikmaken van faciliteiten als school, maatschappelijk werk en zorgadviesteams gecentreerd binnen het onderwijs.

De meeste gemeenten bieden de genoemde faciliteiten voor opvoedondersteuning aan. Aanzienlijk meer gemeenten hebben in 2009 een fysieke plek voor opvoedondersteuning gerealiseerd en een opvoedtelefoon geïnstalleerd. Toch biedt nog ruim een derde geen opvoedtelefoon aan en bijna 60% weet niet hoeveel vragen er bij de opvoedtelefoon binnenkomen. De gemeenten hebben ook meer werk gemaakt van de implementatie van zorgadviesteams en het coördineren van de zorg. Met een CJG in het vooruitzicht lijkt hier meer structuur in te komen.

5.4 Gebruik en tevredenheid opvoedondersteuning

Er zijn veel verschillende organisaties die een informerende en adviserende functie vervullen op het terrein van opvoedondersteuning. Voor ouders en jeugdigen is het daarom niet altijd duidelijk waar zij met hun vragen terecht kunnen.

Het aantal gemeenten dat inzicht heeft in het gebruik van opvoedondersteuning ligt rond de 70%. Dit is 20% hoger dan het jaar ervoor.

Voor gemeenten is het moeilijk om het totale aantal vragen over opvoeding en het gebruik van ondersteuning in te vullen. Zij moeten deze informatie bij veel verschillende partijen opvragen, als deze informatie al geregistreerd wordt. De aantallen lopen erg uiteen, omdat het nog lastig te definiëren is welke activiteiten onder de categorie 'opvoedingsondersteuning' vallen en wie deze uitvoert.

Het gebruik van opvoedingsondersteuning neemt toe; 68% van de ouders die in het Belevingsonderzoek van SGB0 hierover zijn bevraagd heeft een vorm van ondersteuning ontvangen. In 2008 was dit nog 64%. De ouder die de weg naar ondersteuning weet te vinden is hierover (zeer) tevreden (95% versus 90% in 2008). Uit gesprekken met gemeenten valt op dat de drempel om mee te doen aan een cursus of individuele begeleiding nog groot is. Het is daarom erg belangrijk dat de ondersteuning laagdrempelig is en op een plek wordt aangeboden waar ouders zich thuisvoelen, bijvoorbeeld op het consultatiebureau.

De gemeente Bunschoten heeft de homeparty 'opvoeden en opgroeien' ingevoerd. Het gebruik van homeparty's is een nieuwe manier om samen met andere ouders en opvoeders te praten over opvoeding en opgroeien van kinderen en jongeren. Deze methode is een combinatie van voorlichting en praten over (eigen) concrete opvoedsituaties in een vertrouwde omgeving met vertrouwde mensen.

Een homeparty 'opvoeden en opgroeien' is voorlichting geven aan huis over opvoeden en opgroeien van kinderen en jongeren van 9 maanden tot en met 23 jaar. Uitgangspunt is dat het oplossen van een klein probleem helpt om een groter te voorkomen! Deze voorlichting wordt georganiseerd volgens de 'tupperwaremethode'. Een gastouder nodigt thuis familie en vrienden uit die vragen hebben over kinderen en jongeren. Medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin verzorgen de bijeenkomst.

5.5 Conclusie en aanbevelingen

Het is van belang om het gebruik van de activiteiten en voorzieningen goed op het netvlies te hebben. Zonder dit inzicht is de vraag of het aanbod voldoende is, onmogelijk te beantwoorden. Hoewel de tevredenheid van gebruikers groot is volgens het Belevingsonderzoek van SGB0, zijn er nog maar weinig gemeenten die tevredenheid over het aanbod aan opvoedondersteuning meten.

Vanwege de verwachting dat de vraag naar de lichte vormen van begeleiding in de toekomst steeds groter wordt, is het van belang dat de opvoedondersteuning goed bekend en goed bereikbaar is. Niet alleen goed bekend bij de ouders en kinderen zelf, maar ook bij hulpverleners en professionals met een signaleerfunctie, zoals de huisarts of de leerkracht. Adequaat doorverwijzen bij complexere opvoed- en opgroeivragen is essentieel en kan alleen goed gebeuren als duidelijk is welke instelling welk deel van de ondersteuning voor haar rekening neemt.

De gemeenten rest dus de taak om de behoefte aan en het gebruik van opvoedingsondersteuning te monitoren en het CJG stevig op de kaart te zetten. Het zo laagdrempelig mogelijk houden van het aanbod maakt de stap om ondersteuning te vragen kleiner.



Resultaten prestatieveld 3: informatie en advies

Kernpunten

- In 2009 is het Wmo-loket in de meeste gemeenten verbreed, zodat burgers er terecht kunnen met hun informatie- en adviesvragen over een groot aantal onderwerpen; aanvragen kunnen doorgaans alleen ingediend worden voor Wmo-hulpmiddelen, hulp bij het huishouden en gehandicaptenparkeerkaart/-plaats.
- Met een groot aantal organisaties wordt samengewerkt in het Wmo-loket in de zin dat er doorverwijzingsafspraken bestaan.
- Gemeenten bereiden zich voor op een gekantelde werkwijze en denken na over de gevolgen voor de inrichting van het loket.

Het derde prestatieveld gaat over de verschillende manieren waarop de gemeente de burger kan helpen bij het verhelderen van zijn vraag en het verwijzen naar een passende vorm van hulp of ondersteuning. 'De Wmo is best een hele puzzel,' zo zegt een cliënt in één van onze tevredenheidsonderzoeken, 'daarom is het goed dat er een instantie bestaat die je wegwijs kan maken.' Bijvoorbeeld een informatiepunt in de wijk of een Wmo-balie in het gemeentehuis. Gemeenten kiezen voor verschillende manieren om burgers te informeren over mogelijkheden en voorzieningen, zoals ouderenbezoeken of via activiteiten van andere partijen.

De vragen in de benchmark Wmo zijn uiteraard gericht op het gemeentelijk perspectief en gaan met name in op het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning vanuit het gemeentelijke loket of informatiepunt.

Waarvoor kan de burger terecht bij het Wmo-loket? Hoe ver gaat de dienstverlening en welke keuzes maken gemeenten hierin? Hoe en met wie organiseren gemeenten het Wmo-loket?

6.1 Het aanbod in het loket

Gemiddeld krijgen de deelnemende gemeenten jaarlijks per 1.000 inwoners 126 informatie- en adviesvragen en 43 aanvragen van voorzieningen binnen bij het loket. Met welke onderwerpen kan men er terecht?

Tabel 9: Breedte van het loket (N = 166)

Onderwerpen in het loket	Informatie en advies	Aanvragen
Wmo-hulpmiddelen	100%	99%
Hulp bij het huishouden	99%	99%
Gehandicaptenparkeerkaart /-plaats	98%	84%
Mantelzorg	97%	30%
Vrijwilligerswerk	90%	23%
Inkomensondersteuning	87%	53%
Schuldhulpverlening	84%	36%
Maatschappelijk werk	89%	17%
Jeugd en opvoeding	63%	9%
Voorzieningen voor vrijetijdsbesteding	69%	15%
AWBZ	94%	37%
Andere relevante producten	96%	31%
Overige gemeentelijke dienstverlening	71%	25%

In 2009 hebben alle gemeenten in ieder geval een smal Wmo-loket, gericht op individuele Wmo-voorzieningen. Als we kijken naar de onderwerpen waarover de burger informatie en advies kan vragen bij het loket, dan zien we dat het Wmo-loket in 2009 steeds breder is geworden. Bijna alle onderwerpen worden in 2009 door meer gemeenten aangeboden dan in 2008. Informatie en advies over jeugd en opvoeding wordt het minst vaak aangeboden; op dit onderwerp is wel de meeste groei te zien: van 45% in 2008 naar 63% in 2009.

Van de deelnemende gemeenten heeft 92% een breed Wmo-loket.

Dit jaar is ook gevraagd naar de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen bij het Wmo-loket. Aanvragen voor Wmo-hulpmiddelen en hulp bij het huishouden kunnen bij nagenoeg alle Wmo-loketten ingediend worden. De mogelijkheid om aanvragen in te dienen op gebieden die meer indirect gerelateerd zijn aan de Wmo is bij veel minder gemeenten aanwezig.

Cliëntondersteuning kan op verschillende manieren worden geboden. Cliëntondersteuning gaat bijvoorbeeld over het geven van informatie en advies om de cliënt te helpen bij het maken van een keuze, maar kan ook een stap verdergaan als de cliënt en zijn of haar omgeving een vraag of situatie niet zelf kan oplossen.

De top drie van faciliteiten van cliëntondersteuning is net zoals vorig jaar:

1. informatie- en adviesverstrekking;
2. vraagverheldering;
3. doorverwijzing.

Opvallend aan de resultaten van dit jaar is de groei in het percentage gemeenten dat monitoring en evaluatie van externe dienstverlening aanbiedt. Dit is gestegen van 38% in 2008 naar 50% in 2009. Dat betekent dat de helft van de gemeenten samen met de cliënt de geleverde dienstverlening evalueert. Dat kan tussentijds (monitoring) of na afloop (evaluatie).

6.2 Dienstverlening van het loket

Het Wmo-loket maakt burgers wegwijs in de voor hen passende voorzieningen en ondersteuning. Goede persoonlijke ondersteuning bij het loket is erg belangrijk. Medewerkers van het loket bepalen de kwaliteit van de gehele dienstverlening. De medewerker ondersteunt de cliënt bij het verwoorden van een probleem, het op een rij zetten van geschikte oplossingen en het kiezen uit de verschillende mogelijkheden. Kwalitatief goede medewerkers bij het loket kunnen voorkomen dat mensen later meer, duurdere en langdurige zorg nodig hebben.

Uit de publicatie *'Hoe klanten en burgers de Wmo ervaren – Resultaten tevredenheids-onderzoeken Wmo over 2009'* blijkt dat het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraag-procedure van cliënten met een toegekende of deels toegekende aanvraag is gestegen van een 7,2 in 2008 naar een 7,4 in 2009. Geïnterviewde cliënten van verschillende Wmo-loketten prijzen de medewerkers om hun vriendelijkheid en behulpzaamheid. Het contact met het loket helpt hen om verder te kijken dan het initiële probleem. 'Ik heb ongevraagd heel veel goede adviezen gekregen', zegt één van de geïnterviewde cliënten.

Gemeenten zorgen op heel verschillende manieren voor een loket met een goede dienstverlening. Een mogelijkheid is direct besluiten op bepaalde aanvragen.

De gemeente Groningen heeft bijvoorbeeld besloten om woningaanpassingen tot € 2.500,- uit te voeren zonder dat daar een medische indicatie voor nodig is, en veel gemeenten maken een categoriale uitzondering voor mensen van 75 jaar en ouder die een aanvraag indienen voor kleine woningaanpassingen, hulp bij het huishouden en collectief vervoer.

Bron: Ministerie van BZK, www.aanpaktoptien.minbzk.nl/knelpunten/7-toezicht-en/zelf-aan-de-slag/verstrek, geraadpleegd op 21 november 2010.

Aanvragen van deze categorie cliënten worden bijna nooit afgewezen en fraude met deze categorie aanvragen is onwaarschijnlijk. Daarnaast zorgt huishoudelijke hulp ervoor dat de cliënten langer zelfstandig kunnen blijven wonen, waardoor zwaardere en meer kostbare hulp kan worden uitgesteld. Van de benchmarkgemeenten werkt 37% met het direct besluiten, vooral voor eenvoudige hulp bij het huishouden.

Direct besluiten is een manier om te zorgen voor een goede dienstverlening van het loket. Een andere insteek is juist meer tijd te nemen voor de intake. Deze manier van denken past bij de Kanteling.

De Kanteling staat voor een nieuwe manier van omgaan met het compensatiebeginsel.

In plaats van uit te gaan van de bestaande voorzieningen die een cliënt kan aanvragen, gaan gemeenten die met de Kanteling werken uit van de situatie van de cliënt en zoeken zij samen met de cliënt naar een oplossing die daar het beste bij past.

Bijvoorbeeld: een cliënt komt bij de gemeente om een scootmobiel aan te vragen. De medewerkers van een gekanteld loket zullen dan eerst doorvragen naar wat de cliënt nu niet kan. Heeft de cliënt problemen met het boodschappen doen, dan kan een boodschappenservice ook een oplossing zijn. Wil de cliënt af en toe op bezoek bij familie of kennissen, dan kan ook gedacht worden aan een vervoersvoorziening. Of een scootmobiel de beste oplossing is, hangt af van de situatie van de cliënt.

De Kanteling geeft een verschuiving naar een meer vraaggerichte dienstverlening, wat een impuls kan zijn voor de klantvriendelijkheid. Daarnaast kan het gebruikmaken van een breed palet aan oplossingen voor de vraag van de cliënt zorgen voor een ontlasting van de individuele voorzieningen. Het werken met de Kanteling vraagt overigens niet alleen een kanteling in het denken van de gemeente, maar ook in het denken van de cliënt. De cliënt komt in de gekantelde werkwijze niet meer bij de gemeente om een voorziening aan te vragen, maar om in overleg de ondersteuning te krijgen die bij zijn hulpvraag past.

Een gemeente in de provincie Noord-Holland werkt inmiddels niet meer met aanvraagformulieren. Een cliënt meldt zich aan met een probleem of een vraag. Vervolgens neemt de gemeente contact op met de cliënt voor een intakegesprek waarin de vraag en de mogelijkheden besproken worden.

Door een goede vraagverheldering kunnen ook andere oplossingsrichtingen onderzocht worden. Huisbezoeken zijn een middel om de vraag te verhelderen. Van de benchmarkgemeenten legt 96% huisbezoeken af bij aanvragen voor individuele voorzieningen en 95% bij aanvragen voor hulp bij het huishouden. Een huisbezoek kan standaard worden uitgevoerd bij een nieuwe aanvraag of op inschatting van de medewerker.

Tabel 10: Afleggen van huisbezoeken (N = 165)

	% ja bij aanvragen individuele voorzieningen	% ja bij aanvragen hulp bij het huishouden
Bij elke (nieuwe) aanvraag	20%	22%
Bij nieuwe cliënten	17%	19%
Op inschatting van de medewerker	43%	41%
Anders	20%	18%

Als gemeenten standaard bij elke cliënt of elke nieuwe aanvraag voor een individuele voorziening of voor hulp bij het huishouden een huisbezoek uitvoeren, zijn de cliënten meer tevreden over de aanvraagprocedure dan wanneer dit gebeurt op inschatting van de medewerker.

Clënten waarderen de extra aandacht en vraagverheldering die een huisbezoek biedt.

Bij die extra aandacht past ook nazorg: het contact met de cliënt of de geboden ondersteuning ook daadwerkelijk voldoet. Van de gemeenten geeft 40% een vorm van nazorg.

6.3 Samenwerking in het loket

Clënten komen bij het loket met diverse vragen op de gebieden wonen, welzijn en zorg. Samenwerking met andere organisaties die actief zijn op deze gebieden kan de dienstverlening van het loket verbeteren. Manieren van samenwerking zijn bijvoorbeeld het delen van kennis, het maken van afspraken over doorverwijzingen of het samen draaien van een loket.

Tabel 11: Samenwerking in het loket (N = 165)

	Doorverwijzingsafspraken	Samen een loket draaien	Niet/N.v.t.
Thuiszorgorganisaties	88%	2%	10%
Maatschappelijk werk	77%	9%	14%
Woningcorporaties	74%	6%	20%
MEE	73%	20%	7%
Ouderenwerk	72%	17%	11%
Steunpunt Mantelzorg	67%	20%	13%
Vrijwilligerssteunpunt	67%	13%	20%
Ondersteuningsorganisaties 7, 8, 9	53%	3%	44%
Jongerenwerk	49%	3%	48%
Gezondheidscentra	46%	2%	52%

Van de gemeenten heeft 93% afspraken gemaakt met ten minste één van deze organisaties over het doorverwijzen. 35% heeft met al deze organisaties doorverwijzingsafspraken of heeft er zelfs samen een loket mee.

Gemeenschappelijke loketten hebben meestal één of twee samenwerkingspartners naast de gemeente.

MEE en het Steunpunt Mantelzorg worden het meest genoemd als partij om het loket mee te hebben. Het gemeenschappelijke loket is vaak gevestigd op een locatie buiten het gemeentehuis, bijvoorbeeld in een woonzorgcentrum of in een gemeenschapshuis.

Een cliënt zegt over de locatie van het loket: 'Het is fijn dat het loket apart van het gemeentehuis is. Als je naar het gemeentehuis gaat, dan ga je meestal voor een bouwvergunning of iets anders dat klassiek bij de gemeente hoort. De Wmo ligt toch meer op een persoonlijk vlak. Dan is een andere omgeving daar geschikter voor.'

Aansluiten bij een bestaande openbare locatie of organisatie geeft bovendien de mogelijkheid om in elke kern van de gemeente een informatiepunt te creëren.

Toch kan ook beargumenteerd worden dat het beter is om het Wmo-loket juist in het gemeentehuis te vestigen. Gemeenten hebben de ambitie om in 2015 80% van alle vragen in de frontoffice te kunnen afhandelen. Dat geldt dus ook voor vragen over de Wmo. Veel gemeenten uit onze benchmark zijn ook bezig met het concept Antwoord©. Zij zullen een visie moeten ontwikkelen over hoe het Wmo-loket daar binnen past.

6.4 Conclusie en aanbevelingen

In 2009 is het Wmo-loket in veel gemeenten breder geworden. Burgers kunnen met hun vragen over meer onderwerpen terecht bij het loket. Meer dan 90% van de gemeenten heeft inmiddels een breed Wmo-loket, waar cliënten niet alleen terecht kunnen voor Wmo-voorzieningen en hulp bij het huishouden, maar ook voor onderwerpen die aan de Wmo gerelateerd zijn, zoals schuldhulpverlening of AWBZ-zorg.

Veel gemeenten bereiden zich momenteel voor op een herziening van het Wmo-beleid. Op het gebied van het loket zijn er verschillende mogelijkheden. Het verdient de aanbeveling om op basis van actuele ontwikkelingen, zoals de Kanteling en het concept Antwoord©, heldere beleidskeuzes te maken.

Wat betreft de dienstverlening van het loket speelt de volgende keuze een rol: kiezen we voor een vereenvoudigde aanvraagprocedure door het direct toekennen van voorzieningen voor bepaalde categorieën van aanvragen of juist voor meer aandacht voor vraagverheldering in een gekanteld loket? Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken blijkt dat cliënten meer tevreden zijn over de aanvraagprocedure wanneer er standaard een huisbezoek afgelegd wordt bij een nieuwe aanvraag.

Op het gebied van de organisatie en samenwerking van het loket zijn er ook twee richtingen mogelijk: gaat de burger met zijn vraag naar een loket op een laagdrempelige locatie in de wijk of kern waarin samengewerkt wordt door verschillende organisaties of gaat hij naar het gemeentehuis waar al zijn vragen over de overheid beantwoord kunnen worden? Voor beide oplossingsrichtingen zijn argumenten te geven.





Resultaten prestatieveld 4: mantelzorg

Kernpunten

- De bekendheid van mantelzorg bij degenen die deze zorgtaak uitvoeren is gestegen. Inmiddels ziet 72% van de mantelzorgers zichzelf als zodanig, tegen 59% in 2008.
- De ondersteuning die gemeenten aan mantelzorgers kunnen bieden sluit niet helemaal aan op hun behoeften.
- Het zicht dat gemeenten hebben op het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers, het gebruik van ondersteuning door mantelzorgers en de tevredenheid met het ondersteuningsaanbod kan nog verbeterd worden.
- Veel gemeenten zijn nog niet bekend met de mogelijkheid van respijtzorg.
- Respijtzorg is een belangrijke vorm van ondersteuning om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen.

Mantelzorgers vormen een belangrijke groep actieve burgers voor de samenleving. Burgers met een zorgbehoefte of beperking kunnen langer blijven thuis wonen en meedoen aan de maatschappij dankzij mantelzorg. De inzet van mantelzorgers ontlast de betaalde zorg en stelt het beroep op Wmo-voorzieningen uit of beperkt deze.

7.1 Bekendheid

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat mantelzorgers zich vaak niet herkennen in het begrip mantelzorg. Mantelzorgers verrichten de zorgtaak vaak vanuit 'vanzelfsprekendheid' (91%) en 'liefde en genegenheid' (89%)⁵. Juist deze motieven zorgen ervoor dat burgers niet verwachten dat wat zij doen speciaal is, of dat daar zelfs een speciale term voor wordt gebruikt. Ons tevredenheidsonderzoek laat zien dat in 2009 72% van de mantelzorgers zichzelf als mantelzorger ziet, tegen 59% in 2008.

Steeds meer burgers herkennen zichzelf in de term 'mantelzorger'.

Het lijkt erop dat inspanning van gemeenten en steunpunten mantelzorg om meer bekendheid te geven aan mantelzorg zijn vruchten begint af te werpen.

Van de 53 deelnemers aan de module Mantelzorg doet 94% mee aan het organiseren van activiteiten voor mantelzorgers op de Dag van de Mantelzorg op 10 november 2011. Daarnaast geven in 2009 meer gemeenten (97%) informatie en advies aan mantelzorgers in het loket ten opzichte van vorig jaar (85%) en vinden meer doorverwijzingen over mantelzorg plaats in het loket. Ook worden plaatselijke dag- en weekbladen ingezet om mantelzorg onder de aandacht te brengen.

De gemeente Schagen heeft krasloten verspreid onder alle inwoners van de gemeente Schagen door het lot mee te sturen met het weekblad. Het kraslot is bedoeld voor mantelzorgers en dit staat op het lot te lezen. Het lot levert altijd een prijs op; de mantelzorger heeft een leuke attentie gekregen. De mantelzorgers die zich nieuw aanmeldden bij het steunpunt kregen een uitgebreid informatiepakket en een bloemenbon. In de gemeente Zijpe is ook gebruikgemaakt van het kraslot. Hier zijn de loten in enkele openbare ruimten, zoals de bibliotheek, gelegd. Naar aanleiding van beide acties zijn er verschillende nieuwe mantelzorgers geregistreerd.

7.2 Speerpunten van het beleid

Bij het overdragen van de mantelzorgondersteuning naar gemeenten heeft het Rijk een drietal speerpunten neergezet⁶:

1. goede ondersteuning van mantelzorgers, ongeacht de gemeente waarin zij wonen;
2. meer mogelijkheden om arbeid en mantelzorg te combineren;
3. terugdringen van overbelaste mantelzorgers.

Onderstaand worden naar aanleiding van de resultaten van de benchmark Wmo, de module mantelzorg en het tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers de drie speerpunten uitgediept.

7.2.1 Goede ondersteuning van mantelzorgers

Om een goede ondersteuning van mantelzorgers, ongeacht de gemeente waarin zij wonen, te realiseren zijn in 2009 zogenoemde basisfuncties ontwikkeld door relevante partijen en uitgebracht in een handreiking. De basisfuncties gaan uit van de volgende punten:

- inspraak en belangenbehartiging;
- doelgroepenbenadering;
- regie en keuzevrijheid voor mantelzorgers;
- er- en herkenning van en waardering voor mantelzorgers;
- samenhang in beleid en samenwerking tussen partijen.

Een meerderheid van de gemeenten (69%) heeft doelgroepen benoemd in haar beleid voor mantelzorgers.

Redenen hiervoor zijn de verschillende behoeften van groepen mantelzorgers en de benadering van de betreffende doelgroep. De meestgenoemde doelgroepen zijn jonge mantelzorgers (77%), oudere mantelzorgers (72%) en werkende mantelzorgers (58%). Aandachtspunt bij het benoemen van doelgroepen binnen het beleid is de opvolging hiervan in de uitvoering. Krijgen deze doelgroepen extra aandacht? Worden de doelgroepen benaderd op gepaste wijze? Is het ondersteuningsaanbod afgestemd op de doelgroep? Belangrijk hierbij is het hebben van zicht op de doelgroep, want dan kan de doelgroep op geschikte wijze worden benaderd en sluit het ondersteuningsaanbod aan bij de wensen en behoeften.

⁶ Ministerie van VWS (2007). 'Voor elkaar', Beleidsbrief Mantelzorg en Vrijwilligerswerk 2008-2011, Den Haag.

Tussen gemeenten en relevante organisaties is een goede wisselwerking noodzakelijk. Gemeenten laten de ondersteuning vaak uitvoeren door maatschappelijke organisaties, zoals een steunpunt mantelzorg of een welzijnsstichting. Maatschappelijke organisaties hebben gemeenten nodig om de kaders en/of doelstellingen vast te stellen waarbinnen de ondersteuning kan worden gegeven. De organisaties spelen hierbij ook een belangrijke rol in de vorm van het leveren van informatie; zij beschikken veelal over de contacten met de doelgroepen en kunnen daarom inzicht geven in de wensen en behoeften, daar waar mogelijk ook gekoppeld met een inschatting van aantallen. Op deze manier werken gemeenten en maatschappelijke organisaties aan het bereiken van de gezamenlijke doelstelling: het bieden van goede kwantitatieve en kwalitatieve ondersteuning aan mantelzorgers.

De samenhang in beleid en samenwerking tussen partijen sluit aan bij de gedachte van Welzijn Nieuwe Stijl. Welzijn Nieuwe Stijl biedt de mogelijkheid om (opnieuw) het gesprek aan te gaan met relevante organisaties die betrokken zijn bij het beleidsterrein. Dit kan worden gedaan om gezamenlijk het beleid op te stellen en bijvoorbeeld ook om prestatieafspraken te maken rondom de uitvoering.

De acht gedefinieerde basisfuncties zijn in de handreiking voorzien van concrete voorbeelden van ondersteuning. Het overgrote deel van de gemeenten heeft de eerste zes basisfuncties al opgenomen in het beleidsplan; de percentages variëren tussen de 80 voor educatie tot 97 voor informatie. De invulling van de basisfuncties Financiële tegemoetkoming en Materiële hulp behoeft de meeste verbetering, aldus de gemeenten.

Tabel 12: Invulling basisfuncties

	Ruim voldoende	Verbetermogelijkheden	Onvoldoende
Informatie (N = 49)	45%	53%	2%
Advies en begeleiding (N = 49)	45%	49%	6%
Emotionele steun (N = 49)	37%	53%	10%
Educatie mantelzorgers (N = 49)	27%	55%	18%
Praktische hulp (N = 49)	21%	63%	16%
Respijtzorg (N = 49)	21%	59%	20%
Materiële hulp (N = 48)	16%	44%	40%
Financiële tegemoetkoming (N = 48)	10%	52%	38%

Steeds meer mantelzorgers weten de weg naar ondersteuning te vinden.

Uit de resultaten van het tevredenheidsonderzoek is op te maken dat de bekendheid rondom vragen en ondersteuning is vergroot van 34% in 2008 naar 72% in 2009. In hetzelfde onderzoek geven mantelzorgers aan dat zij het meest behoefte hebben aan een financiële tegemoetkoming (36%) en materiële hulp (33%); dit zijn precies de basisfuncties met de meeste ruimte voor verbetering. Hier lijkt sprake te zijn van een mismatch tussen aanbod en vraag.

Bij veel gemeenten is het aanbod aan respijtzorg onbekend. Daarnaast blijkt dat ongeveer de helft van de gemeenten geen zicht heeft op het aantal beschikbare plaatsen voor respijtzorg. Voor plaatsen buitenshuis op structurele basis is de onbekendheid het grootst (58%), gevolgd door buitenshuis incidenteel met 52% en 43% voor respijtzorg binnenshuis. Daar waar de plaatsen wel in zicht zijn, zijn meestal niet voldoende plaatsen beschikbaar. Dit kan te maken hebben met het ontbreken van zicht op de vraagkant.

Deze onbekendheid ten aanzien van de basisfunctie respijtzorg heerst ook bij mantelzorgers. In de rondetafelgesprekken die SGBO uitvoert als tevredenheidsonderzoek geven mantelzorgers veelal aan niet te weten wat respijtzorg is of wat dit inhoudt, terwijl sommigen wel al respijtzorg gebruiken.

Van de geboden vormen van ondersteuning is respijtzorg het minst bekend bij mantelzorgers.

Respijtzorg is een belangrijke vorm van ondersteuning om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen. Daarom wordt momenteel in opdracht van het Ministerie van VWS het project Impuls voor Respijtzorg uitgevoerd met een tweetal sporen: (1) een eenduidige begripsvorming en brede betrokkenheid onder relevante partijen en (2) het opstellen van een handreiking en voorbeelden voor het verbeteren van het ondersteuningsaanbod en de verspreiding ervan onder mantelzorgers.

De geboden ondersteuning voor mantelzorgers kan direct door de gemeente worden aangeboden, maar er kunnen uiteraard ook andere partijen worden ingeschakeld. Belangrijk is in ieder geval dat alle relevante organisaties binnen de gemeente weten waar zij mantelzorgers naar kunnen doorverwijzen bij vragen of verzoeken om ondersteuning.

7.2.2 Meer mogelijkheden om arbeid en mantelzorg te combineren

Werkende mantelzorgers zijn een belangrijke doelgroep onder de mantelzorgers. Zij verdienen aandacht omdat zij intensief aan de maatschappij deelnemen; het zijn actieve burgers, die betrokken zijn en zorg verlenen aan een naaste en daarnaast ook arbeid verrichten. Hoewel de werkende mantelzorger als een belangrijke doelgroep gezien wordt in veel gemeenten, geeft slechts een klein deel van de gemeenten aan dat het combineren van arbeid en mantelzorg een doelstelling is van het beleid. De geboden ondersteuning aan werkende mantelzorgers blijft ook achter bij de andere vormen van ondersteuning voor mantelzorgers. Het is jammer dat de combinatie arbeid en mantelzorg niet de negende basisfunctie is geworden.

Uit onderzoek onder 1.200 werkgevers in Nederland door Mercer en Centraal Beheer Achmea blijkt dat een derde van de werkgevers mantelzorg een privézaak van de werknemer vindt.⁷ Zij voelen zich als werkgever niet verantwoordelijk voor het creëren van extra faciliteiten. Hierin ligt een voorbeeldfunctie voor gemeenten als werkgever.

Daarnaast kan de gemeente ook aan heel praktische zaken denken bij het ondersteunen van een werkende mantelzorger, zoals bijvoorbeeld aan de openingstijden van het Wmo-loket en/of het steunpunt voor mantelzorg.

Mantelzorgers gebruiken soms het persoonsgebonden budget (pgb) van de zorgvrager om zorg in te kopen. Dat wil zeggen dat zij de huishoudelijke taken doen en daarvoor betaald worden via het pgb. De vraag is alleen hoe wenselijk dit is. Om overbelasting bij mantelzorgers te voorkomen, kan het beter zijn om met het pgb een ander die taken te laten doen, om zo als mantelzorgers tijd beschikbaar te hebben om leuke activiteiten te ondernemen met de zorgvrager. Uit onderzoek onder 30 mantelzorgers met een pgb – ook wel mantelwerkers genoemd – blijkt dat de relatie met de zorgvrager er zakelijker door wordt.⁸ De mantelwerkers voelen zich door het betaald worden uit het pgb meer erkend en stellen zich hierdoor gedeeltelijk vrij van het reguliere betaalde werk. Richting de buitenwereld worden wisselende verhalen door de mantelwerkers in stand gehouden, veelal om vervelende reacties te voorkomen als: ‘Zorgen voor je naaste doe je toch vanuit je hart en niet voor het geld?’

7.2.3 Terugdringen van overbelaste mantelzorgers

Een meerderheid van de mantelzorgers ervaart bij het verlenen van mantelzorg nooit of soms beperkingen. Afhankelijk van de activiteit varieert dit percentage tussen de 51 en 69.

Een aanzienlijk deel van de mantelzorgers ervaart wel beperkingen.

Op basis van het compensatiebeginsel kan de gemeente hierop inspringen.

⁷ Mercer en Centraal Beheer Achmea, Mantelzorg taak werknemer: www.mercer.com/ve/press-releases/1391005, geraadpleegd op 18 november 2010.
⁸ Grootegoed, E., Krijn, T. et al, De praktijk van het mantelwerk, Movisie, oktober 2009.

Tabel 13: Ervaren beperkingen als gevolg van mantelzorg (nooit, soms)

	2009
Vrijtijdsbesteding binnenshuis	69%
Vrienden, familie, kennissen ontmoeten	69%
Aandacht en tijd voor jezelf	65%
Vrijtijdsbesteding buitenshuis	65%
Huishoudelijk werk in eigen huis	62%
Aandacht en tijd voor gezinsleden (niet-zorgvrager)	61%
Betaald werk verrichten	52%
Vrijwilligerswerk doen	51%

Overbelasting is afhankelijk van de draaglast en draagkracht van de mantelzorger en dit maakt het niet eenvoudig te herkennen. Daarnaast spelen verschillende objectieve en subjectieve zaken een rol. Een hulpmiddel om de mate van overbelasting vast te stellen bij de mantelzorger is het afnemen van een vragenlijst met 9 stellingen. Alle stellingen hebben betrekking op mantelzorg en maken deel uit van de vragenlijst Ervaren Druk door Informele Zorg (EDIZ). Eindresultaat is een score tussen de 0 en 9 punten, waarbij geldt: des te hoger de score, des te hoger de mate van overbelasting. Met behulp van de vragenlijst kan een score worden bepaald bij een intakegesprek en vervolgens een herhaling op een later moment, om het effect van de ondersteuning te meten.

De resultaten van de stellingen van de EDIZ zijn in de volgende tabel weergegeven. Vooralsnog is er geen referentiescore beschikbaar om de score te duiden, maar de score kan effectief zijn als effectmeting. Daarnaast maakt de score inzichtelijk welke aspecten van invloed zijn op de mate van overbelasting. Samenwonen met de zorgvrager en meer uren zorg verlenen leiden tot een grotere mate van overbelasting.

Tabel 14: Belasting mantelzorg (helemaal mee eens, mee eens, min of meer mee eens)

	2009
Situatie laat mij nooit los	87%
Situatie eist voortdurend mijn aandacht	76%
Ik moet altijd klaarstaan	73%
Situatie zorgt dat ik te weinig toekom aan mijn eigen leven	52%
Ik voel me over het algemeen genomen erg onder druk staan door de situatie	46%
Combinatie van de verantwoordelijkheid voor zorgvrager en werk/gezin valt niet mee	49%
Mijn zelfstandigheid komt in de knel	36%
Door de betrokkenheid doe ik anderen tekort	31%
Door de betrokkenheid krijg ik conflicten thuis en/of op het werk	19%


Ongeveer 59% van de gemeenten heeft zicht op het aandeel overbelaste mantelzorgers binnen het totale aantal mantelzorgers en het blijkt dat gemiddeld 42% van de mantelzorgers overbelast is. Dit is een behoorlijk grote groep.

Het uitvallen van een mantelzorger door overbelasting heeft niet alleen gevolgen voor de mantelzorger, maar ook voor zijn of haar omgeving en daarmee degene die de zorg ontvangt.

Daarom moet het bestrijden van overbelasting onder mantelzorgers een grote prioriteit hebben in gemeenten.

7.3 Zicht op mantelzorg

Het verkrijgen van zicht op alle mantelzorgers moet geen doel op zich zijn; het is belangrijker om een goede vertegenwoordiging van mantelzorgers te kunnen raadplegen ten aanzien van verschillende aspecten van ondersteuning. 59% van de deelnemers aan de module Mantelzorg hebben volledig of grotendeels zicht op het aantal mantelzorgers met ondersteuningsbehoefte.



Ongeveer de helft van de gemeenten heeft volledig of grotendeels zicht op de aard van de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers.

Meer zicht zorgt ervoor dat aanbod en vraag op elkaar kunnen worden afgestemd, wat de (effectiviteit van de) ondersteuning ten goede komt.

Hier ligt een kans voor een groot deel van de gemeenten. Mogelijk kan dit worden meegenomen bij het maken van prestatieafspraken met bijvoorbeeld het steunpunt Mantelzorg.

Een manier om meer zicht te krijgen op behoeften en gebruik van ondersteuning door mantelzorgers is de uitvoering van een tevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers. Dit wordt momenteel door 41% van de deelnemers aan de benchmark gedaan.

7.4 Conclusie en aanbevelingen

Gemeenten hebben het thema mantelzorg binnen de Wmo voortvarend ter hand genomen en dit valt niet alleen terug te zien in een toegenomen bekendheid van de term 'mantelzorg', maar ook in de bekendheid met de ondersteuning. Deze bekendheid draagt bij aan de eerste stap vanuit de mantelzorger om tot het vragen om ondersteuning te komen.

De gedefinieerde basisfuncties voor 'mantelzorg' bieden een goed handvat om het mantelzorgbeleid in te vullen. Het Ministerie van VWS zet erop in dat deze functies in 2012 in 75% van de beleidsplannen Wmo zijn opgenomen. De concrete uitwerking van de basisfuncties biedt de mogelijkheid om het gesprek aan te gaan met relevante organisaties over de uitvoering.

Minder goed gesteld is het met het zicht op aanbod, gebruik en tevredenheid. Zicht is noodzakelijk om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. Niet alleen zicht op de eigen activiteiten/plaatsen voor het ondersteunen van mantelzorgers, maar ook het hebben van zicht op de aard, omvang en behoefte van de doelgroep. Op beide punten is een verbetering te realiseren.

Zicht op de behoeften van de mantelzorgers kan worden verbeterd door bijvoorbeeld het aanhalen van de relaties met de organisaties die de ondersteuning organiseren, waarbij kan worden aangesloten bij het denken rond Welzijn Nieuwe Stijl. Het uitwisselen van informatie is hierbij een aandachtspunt; mogelijk kunnen prestatieafspraken hierbij een rol spelen. Ook het houden van een tevredenheidsonderzoek – zowel kwantitatief als kwalitatief – onder mantelzorgers kan meer zicht opleveren. De resultaten van het onderzoek maken het mogelijk om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen. Daarnaast voldoet de gemeente met een dergelijk onderzoek aan de verplichting van het houden van een tevredenheidsonderzoek voor de horizontale verantwoording onder één van de doelgroepen van de Wmo.





Resultaten prestatieveld 4: vrijwilligers

Kernpunten

- Gemeenten zetten vaker wervingscampagnes en reiskostenvergoeding in om meer mensen te stimuleren tot vrijwilligerswerk. Ook bieden zij cursussen en verzekeringen aan.
- Gemeenten hebben niet altijd zicht op het gebruik dat vrijwilligers maken van verschillende vormen van ondersteuning.
- Slechts 42% van de gemeenten weet of en in welke mate vrijwilligers tevreden zijn met de geboden ondersteuning.

De vrijwillige inzet van burgers vormt een onmisbaar deel van de civil society. De civil society draait om vrijwillige inzet, die niet voortvloeit uit gezin, familie, vrienden, overheid of het bedrijfsleven.

8.1 Beleid

De Wmo verwacht veel van vrijwilligers, maar het vrijwilligerswerk staat onder druk. Een groot deel van de vrijwilligers is vergrijsd en er is weinig aanwas van jongere vrijwilligers. Daarnaast is er steeds meer nadruk op arbeidsparticipatie, waardoor er voor burgers steeds minder mogelijkheden zijn om regelmatig en langdurig vrijwilligerswerk te doen. Zij zoeken vrijwilligerswerk dat flexibel is, dat makkelijk in hun leven past. Deze flexibilisering van het vrijwilligerswerk brengt echter veranderende eisen aan vrijwilligersorganisaties en de vrijwilliger met zich mee.

Vrijwilligerswerk levert de individuele vrijwilligers echter ook iets op. Uit onderzoek van de VU Amsterdam blijkt dat vrijwilligers gelukkiger en gezonder zijn door hun vrijwilligerswerk.⁹

De verplichte maatschappelijke stage is een middel om meer jongeren te werven voor vrijwilligerswerk. Het doel van de maatschappelijke stage is dat alle jongeren tijdens hun middelbare schooltijd kennismaken met de samenleving én daar een onbetaalde bijdrage aan leveren. Het vrijwilligerswerk kan hierdoor een nieuw imago krijgen en vrijwilligersorganisaties krijgen de kans ervaring op te doen met jongeren. De leerling van nu is tenslotte de vrijwilliger van de toekomst.

De maatschappelijke stage is ook een mooie kans om jongeren in te zetten bij Wmo-gerelateerde projecten. Zie voor voorbeelden www.maatschappelijkstage.nl.

Het is aan gemeenten om de ontwikkelingen op het thema 'vrijwilligerswerk' in de lokale situatie in kaart te brengen en daarna te vertalen in een visie op het vrijwilligerswerk. Op basis daarvan kan een gepast aanbod neergezet worden vanuit ondersteunende organisaties. Deze stappen zijn onderdeel van de basisfuncties die het Ministerie van VWS heeft opgesteld als handvat voor de uitvoering van het vrijwilligerswerkbeleid.

- Vertalen maatschappelijke ontwikkelingen
- Verbinden en makelen
- Versterken (het opzetten van een ondersteuningsstructuur)
- Verbreiden (het promoten en waarderen van vrijwilligers)
- Verankeren

⁹'Vrijwilligers leven langer': www.nu.nl/werk-en-privé/2351655/vrijwilligers-leven-langer.html, geraadpleegd op 19 november 2010.

8.2 Ondersteuningsaanbod

Gemeenten hebben de taak vrijwilligers te ondersteunen. Vrijwilligers kunnen vaak bij een vrijwilligerssteunpunt of een vrijwilligerscentrale terecht voor vragen, advies en ondersteuning. Zo'n loketfunctie kan ook anders ingericht worden.

De gemeente Borsele heeft een echt Vrijwilligershuis. Hier kunnen vrijwilligers elke werkdag terecht voor vragen en ondersteuning. Daarnaast is er een lokale vrijwilligersvacaturebank, waarvan verenigingen en organisaties gebruik kunnen maken en natuurlijk kunnen mensen zich ook aanmelden. Het Vrijwilligershuis biedt ook ondersteuning aan mantelzorgers door middel van cursussen en een maatjesproject. Verder wordt vanuit het Vrijwilligershuis gestalte gegeven aan het ouderenwerk in de gemeente, zoals de warmemaaltijdvoorziening en persoonsalarmering.

Bron: Krachtlokaal, <http://www.krachtlokaal.nl/eCache/DEF/1/29/944.html>, geraadpleegd op 22 november 2010.

89% van de gemeenten heeft een vrijwilligerssteunpunt.

Het gemeentelijk aanbod aan faciliteiten voor vrijwilligers is divers. Het kan gaan om ondersteuning in de vorm van deskundigheidsbevordering of door middel van reiskostenvergoedingen of andere financiële ondersteuning. Ook besteden gemeenten aandacht aan randvoorwaarden zoals kinderopvang en verzekeringen voor vrijwilligers. Werving, informatievoorzieningen en het aanbieden van faciliteiten zoals een vrijwilligersvacaturebank horen ook bij het gemeentelijk aanbod.

In de benchmark hebben de deelnemende gemeenten aangegeven welke voorzieningen zij aanbieden voor zorgvrijwilligers en overige vrijwilligers.

De meeste gemeenten bieden zelf of via een vrijwilligerscentrale deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers aan.

Daarnaast hebben gemeenten vaak een vrijwilligersvacaturebank, die vrijwilligers koppelt aan een organisatie, en bieden zij hun vrijwilligers een verzekering aan. Kinderopvang wordt het minst vaak aangeboden.

Kan een gemeente vrijwilligersorganisaties verplichten om aan een kwaliteitsonderscheiding te voldoen? De gemeente Den Haag vindt van wel. De gemeente hecht veel waarde aan de kwaliteit van vrijwilligersorganisaties. Daarom werkt zij met Goed Geregeld, een kwaliteitsonderscheiding voor vrijwillige inzet. Dit is één van de goede voorbeelden die vrijwilligersorganisaties versterkt.

Bron: Krachtlokaal, www.krachtlokaal.nl/eCache/DEF/1/29/944.html, geraadpleegd op 21 november 2010.

Ten opzichte van vorig jaar zien we dat zowel de reiskostenvergoeding als de wervingscampagne vaker ingezet worden. Dit is niet verwonderlijk. Het wordt steeds lastiger om vrijwilligers te werven en te behouden. Er is sprake van een sterke vergrijzing van het vrijwilligersbestand.

Gerichte wervingscampagnes zijn van groot belang om meer vrijwilligers te werven.

Movisie geeft in de publicatie 'Een belevenis creëren' (2009) handvatten voor vrijwilligersorganisaties om activiteiten te organiseren waardoor ook jongeren zich aangetrokken voelen om vrijwilligerswerk te gaan doen.

Al jaren is een stijging te zien in het aantal gemeenten dat hun vrijwilligers een verzekering aanbiedt.

8.3 Doelgroepen

In het ondersteuningsaanbod kan een verschil gemaakt worden tussen zorgvrijwilligers en overige vrijwilligers. De verwachting was dat met de komst van de Wmo gemeenten dit onderscheid meer zouden gaan maken, omdat er een groter beroep gedaan zou worden op zorgvrijwilligers. De ontwikkelingen zoals de Kanteling en het wegvallen van de Ondersteunende Begeleiding uit de AWBZ zullen dit beroep op zorgvrijwilligers alleen maar groter maken. Vooral mantelzorgers worden hierdoor zwaarder belast. Zorgvrijwilligers zouden deze mantelzorgers kunnen ontlasten. Toch blijken maar weinig gemeenten dit onderscheid in soorten vrijwilligers te maken.

Minder dan een derde van de 42 gemeenten die deelnamen aan de module Vrijwilligerswerkbeleid maakt een onderscheid tussen zorgvrijwilligers en overige vrijwilligers.

De gemeente Haaren koos in 2010 voor een tevredenheidsonderzoek onder zorgvrijwilligers. Zij erkent de verschillen in soorten vrijwilligerswerk en wil graag de mening van deze groep vrijwilligers over de ondersteuningsstructuur, werving en tevredenheid.

Uit dit gesprek bleek dat de verschillende vrijwilligersorganisaties andere regels hadden en verschillende vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld reiskostenvergoeding, uitjes, cursussen et cetera. Sommige zorgvrijwilligers waren erg tevreden over de ondersteuning vanuit de organisatie, terwijl andere dit veel minder waren.

Een centrale ondersteuningsstructuur of een overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisaties in de zorg kan dit soort verschillen tussen organisaties verminderen. Ook zou er meer van elkaar geleerd kunnen worden als het gaat om wervings- en promotieactiviteiten. Gemeenten kunnen deze partijen met elkaar verbinden.

Tabel 15: Aanbod intensieve vrijwilligerszorg (N = 42)

	Veel aanbod	Redelijk aanbod	Weinig aanbod	Geen aanbod
Buddy	13%	55%	8%	52%
Vriendendiensten	11%	54%	22%	52%
Vrijwillige thuishulp	11%	67%	8%	52%

De meeste gemeenten die deelgenomen hebben aan de module Vrijwilligerswerkbeleid hebben een redelijk aanbod van intensieve vrijwilligerszorg. Het zicht op het gebruik van dit aanbod en de registratie van het gebruik is minder ontwikkeld.

8.4 Zicht

De ondersteuning van vrijwilligers ligt vaak in handen van een ondersteuningsorganisatie. Bij het vormgeven van het vrijwilligersbeleid is het van belang om in beeld te hebben wat de huidige situatie is als het gaat om aanbod en gebruik.

Tabel 16: Zicht op gebruik faciliteiten vrijwilligers

	Benchmark % ja
Kinderopvang (N = 157)	4%
Deskundigheidsbevordering (N = 162)	72%
Faciliteiten (N = 162)	14%
Vrijstelling sollicitatieplicht (N = 160)	22%
Verzekering (N = 161)	78%
Vrijwilligersonderscheiding/prijzen/vrijwilliger van het jaar (N = 161)	70%
Cursussen voor medewerkers van een vrijwilligersorganisatie (N = 161)	70%
Informatie over wet- en regelgeving (N = 160)	48%
Cursussen voor individuele vrijwilligers (N = 161)	58%
Vrijwilligersvacaturebank (N = 161)	83%
Wervingscampagne	5%
Reiskostenvergoeding (N = 159)	18%
Administratieve ondersteuning (N = 159)	33%
Hulp bij organisatie (N = 159)	49%
Financiële middelen voor ondersteuning (N = 159)	42%
Anders (N = 73)	10%

Gemeenten hebben voor een deel van het ondersteuningsaanbod een redelijk zicht op het gebruik. Maar er zijn ook faciliteiten waar weinig zicht op het gebruik is. Bij het formuleren van beleid op dit terrein is meer zicht een vereiste. Wellicht dat met de introductie van Welzijn Nieuwe Stijl een goede aanleiding gevonden is om het gesprek weer aan te gaan met professionele organisaties en vrijwilligersorganisaties. Binnen Welzijn Nieuwe Stijl komt de aandacht sterk te liggen op de relatie opdrachtgeven – opdrachtnemen en de rol van prestatieafspraken. De ondersteuningsorganisatie moet bereid zijn om verantwoording af te leggen over de resultaten, bijvoorbeeld door cijfers te genereren met een goed registratiesysteem. Gemeente en organisaties moeten wel samen heldere afspraken maken die vertaald kunnen worden in prestaties en gemeten kunnen worden.

Hierbij is niet alleen zicht op het gebruik van ondersteuning van belang, maar ook zicht op het aantal vrijwilligersorganisaties, hun kerntaken en het aanvullende aanbod.

Een actuele sociale kaart is van groot belang bij het zoeken naar collectieve oplossingen, die met de Kanteling een grotere rol moeten gaan innemen.

Ten slotte kan in de prestatieafspraken met vrijwilligersorganisaties het meten van de tevredenheid van de vrijwilligers over de geboden ondersteuning opgenomen worden. Dit wordt nu nog maar in 42% van de gemeenten gedaan.

8.5 Conclusie en aanbevelingen

Vrijwillige inzet vormt een belangrijke schakel in onze samenleving en heeft veel maatschappelijke betekenis. SGBO vindt dan ook dat vrijwilligers meer ondersteund moeten worden, zodat zij hun vrijwilligerswerk met plezier kunnen blijven doen. Het Ministerie van VWS heeft gemeenten door de basisfuncties extra handvatten gegeven om de ondersteuning goed te regelen.

Het vrijwilligerswerk staat onder druk en er zit weinig groei in de aantallen vrijwilligers. Het is belangrijk om meer vrijwilligers te werven. Hiervoor is het belangrijk om meer zicht te krijgen op welke wervingsactiviteiten werken en welke niet. Ga hiervoor met vrijwilligers in gesprek. Denk bijvoorbeeld aan een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers!

Ten slotte wordt de relatie met vrijwilligersorganisaties herijkt als Welzijn Nieuwe Stijl een meer prominente plek gaat krijgen. Het is voor gemeenten van belang om meer zicht te krijgen op het aanbod, het gebruik en de tevredenheid van vrijwilligers. Dit kan onder andere door goede prestatieafspraken te maken.



Resultaten prestatieveld 5: bevorderen maatschappelijke deelname en toegankelijkheid van algemene voorzieningen

Kernpunten

- Gemeenten bieden vaker collectieve voorzieningen dan voorheen.
- Steeds meer gemeenten bieden diensten aan zoals maaltijdvoorziening, sociale alarmering, klussen- en boodschappendienst.
- Een derde van de benchmarkgemeenten heeft zicht op het bestand levensloopbestendige woningen.
- Steeds meer gemeenten maken afspraken met woningcorporaties over levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen.
- Ook worden vaker afspraken gemaakt over de toegankelijkheid van private gebouwen, zoals winkels en bioscopen.
- Weinig gemeenten (32%) meten de tevredenheid bij cliënten over de toegankelijkheid van openbare gebouwen.

Prestatieveld 5 draagt gemeenten op om burgers met een beperking te faciliteren om zelfstandig te kunnen functioneren en zo mogelijk deel te nemen aan de samenleving. Daarbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen het aanbieden van collectieve voorzieningen die in de praktijk vooral door mensen met een beperking worden gebruikt (bijvoorbeeld maaltijdservice) en de toegankelijkheid van algemene voorzieningen, zoals het toegankelijk maken van het openbaar vervoer, en het kunnen sporten bij reguliere clubs voor gehandicapten.

9.1 Collectieve voorzieningen

Faciliteiten die gemeenten aanbieden zodat bewoners langer zelfstandig thuis kunnen wonen, zijn bijvoorbeeld diensten als maaltijdvoorziening, sociale alarmering, klussen-dienst en boodschappendienst. Het merendeel van de gemeenten biedt deze voorzieningen aan; de boodschappendienst zit nog het minst vaak in het voorzieningenpakket. Voor de gemeente is het van belang om te zorgen voor een goed aanbod van diensten voor iedereen. Dit betekent niet automatisch dat die door de gemeente georganiseerd/gefinancierd moeten worden. Ook het stimuleren van de particuliere sector behoort tot de mogelijkheden.

De supermarkt heeft er ook zelf belang bij dat ouderen er kunnen blijven kopen.

Het laatste jaar is er meer aandacht gekomen voor collectieve voorzieningen en de mogelijkheden om vaker een collectieve voorziening aan te bieden in plaats van een individuele voorziening. We zien dat steeds meer gemeenten de genoemde voorzieningen in het leven roepen en dat de uitgaven, met name voor de maaltijdvoorzieningen, langzaam stijgen. Voordat de gemeente voorzieningen creëert, is het van belang goed zicht te hebben op het aanbod in de eigen gemeente. Dat kan bijvoorbeeld door een analyse van de actuele sociale kaart. Welke voorzieningen zijn aanwezig in de gemeente? Waar zit overlap en waar zijn lacunes zichtbaar? Het blijkt voor gemeenten nog steeds wel moeilijk om zicht te krijgen op de omvang van het aanbod en het gebruik. Vaak zijn meerdere instellingen verantwoordelijk voor de uitvoering en wordt het gebruik nog niet eenduidig geregistreerd.

Een andere ondersteunende dienst is de dagbesteding. Dagopvang is voor een aanzienlijk deel uit de AWBZ geschrapt, waardoor een groot aantal mensen geen dagbesteding vergoed krijgt.

Gemeenten bieden dagbesteding steeds meer als basisvoorziening aan en de financiële betrokkenheid van gemeenten neemt toe.

Het snoeien van de dagbesteding is ook een aanleiding om de bestaande activiteiten onder de loep te nemen. Het blijkt dat in een aantal gemeenten wel al veel dagbestedingsactiviteiten plaatsvinden, maar dat deze versnipperd zijn en overlap vertonen. Het inzichtelijk maken en stroomlijnen van het voorzieningenaanbod is dan een belangrijk actiepoint. Dan wordt ook duidelijk of extra aanbod gewenst is.

9.2 Beleid en afspraken levensloopbestendig bouwen

Levensloopbestendige woningen zijn woningen waarin iedereen kan wonen, ongeacht leeftijd en ongeacht aard of omvang van een hulpvraag. De woning groeit als het ware mee met de behoeften, die bij het ouder worden kunnen veranderen. Aanpasbaar bouwen betekent dat een woning eenvoudig is aan te passen. Het aantal gemeenten dat beleid voert op het gebied van levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen is hoog (92%), maar iets gedaald ten opzichte van 2008. Het maken van afspraken met woningcorporaties begint wel steeds meer gemeengoed te worden; 82% van de gemeenten heeft zulke afspraken (versus 15% in 2008).

De meeste gemeenten kiezen ervoor om een bepaald deel van het woningbestand levensloopbestendig te maken en bij renovatie te kijken of de woningen geschikt gemaakt kunnen worden voor alle leeftijdsgroepen.

Veel gemeenten hebben geen zicht op de samenstelling van hun levensloopbestendige woningbestand. Bijna een derde van de benchmarkgemeenten weet welk percentage woningen aangepast, aanpasbaar of levensloopbestendig is. Het is voor gemeenten een flinke klus om deze gegevens boven tafel te krijgen. De woningcorporaties en projectontwikkelaars moeten deze gegevens aanleveren en dat gebeurt nog niet consistent.

Maaskoepel, een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Rotterdam, heeft een sterrensysteem ontwikkeld. Aan de hand van een sterrensysteem kunnen woningzoekenden eenvoudig zien of een woning bereikbaar, toegankelijk, bruikbaar en veilig is voor mensen met een functiebeperking. Langzamerhand gaan steeds meer gemeenten dit of een gelijksoortig sterrensysteem gebruiken om inzicht te krijgen in de samenstelling van het woningbestand voor mensen met een beperking.

9.3 Fysieke toegankelijkheid

Een thema dat behoorlijk leeft bij cliënten met een (lichamelijke) beperking is de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimten, zoals parken. In 86% van de deelnemende gemeenten zijn afspraken gemaakt over de toegankelijkheid van openbare gebouwen; 80% (versus 86% in 2008) maakt afspraken over openbare ruimten en 44% (versus 37% in 2008) heeft afspraken over de fysieke toegankelijkheid van private gebouwen, zoals winkels en bioscopen.

Een nieuwe ontwikkeling is het verstrekken van informatie over de toegankelijkheid van openbare gebouwen via internet. Een aparte website geeft de toegankelijkheid van openbare gebouwen binnen de gemeente weer. De gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Nijmegen werken hier al mee. Voor meer informatie: www.openbaarvoorelkaar.nl.

Het meten van de tevredenheid over de toegankelijkheid van openbare gebouwen wordt nog heel beperkt gedaan; 32% doet dit.

Uit gesprekken met cliënten met een fysieke beperking is naar voren gekomen dat zij het heel belangrijk vinden dat openbare gebouwen en ruimten goed toegankelijk zijn. Voor gemeenten is het raadzaam om tevredenheid hierover te meten, bijvoorbeeld door middel van het klanttevredenheidsonderzoek of een stadspeiling.

Een gemeente heeft de Wmo-raad aan het werk gezet. Leden van de raad zijn de buurten doorgegaan en hebben gekeken of de openbare gebouwen en ruimten rolstoelproof zijn. Een soort wijkschouw dus.

In een andere middelgrote gemeente heeft de wethouder een dag in een rolstoel de openbare gebouwen getest. De wethouder was niet blij met de uitkomsten: een behoorlijk aantal gebouwen bleek slecht toegankelijk. De gemeente heeft zo heel concreet de toegankelijkheid per gebouw aangepakt.

9.4 Conclusie en aanbevelingen

Het aanbod van collectieve voorzieningen neemt toe; ook krijgen gemeenten hier meer zicht op. Het is raadzaam om de registratie van het gebruik te verbeteren en goed in de gaten te houden of het aanbod voldoende is en aansluit bij de wensen van de burgers. Vaak zijn er al veel initiatieven en levert het filteren van overlap en het combineren van activiteiten al veel op. Soms is uitbreiding dan niet eens nodig.

Let er bij het aanbod voor dagbesteding op dat bepaalde groepen niet buiten de boot vallen. Voor senioren is er meestal voldoende aanbod of is het bestaande aanbod vrij gemakkelijk uit te breiden. Veel gemeenten doen dit in samenwerking met zorgcentra. Groepen die vooral worden getroffen doordat dagopvang uit de AWBZ is geschrapt, zijn jonggehandicapten en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking. Omdat deze groepen minder omvangrijk zijn, kunnen zij tussen wal en schip vallen.

Maak afspraken met woningcorporaties over het aanleveren van gegevens over de omvang van het bestand levensloopbestendige, aanpasbare en aangepaste woningen. Welke gegevens heeft de gemeente nodig en wat en hoe registreert de woningcorporatie? Probeer dit af te stemmen.

Tot slot is het raadzaam meer aandacht te hebben voor de tevredenheid van inwoners over de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en ruimten. Afspraken en beleid zijn wat dit betreft vaak gemaakt, maar in de praktijk blijkt de toegankelijkheid niet altijd in orde. Een mogelijkheid is om de Wmo-raad hierin een duidelijker rol te geven. Of het verstrekken van informatie via internet over de mate van toegankelijkheid van openbare gebouwen voor mensen met een lichamelijke beperking.



Resultaten prestatieveld 6: (individuele) voorzieningen

10

Kernpunten

- In 2009 bedragen de uitvoeringskosten voor het verlenen van individuele voorzieningen € 17,- per inwoner. Daarmee zijn de uitvoeringskosten gedaald ten opzichte van 2008.
- De benchmarkgemeenten indiceren in 2009 gemiddeld 67% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Dat geldt voor 63% van de overige individuele voorzieningen.
- Hoe meer gemeenten zelf indiceren, hoe lager de uitvoeringskosten.
- De doorlooptijden van de voorzieningen zijn wederom gedaald.
- Het aantal cliënten met hulp bij het huishouden is in 2009 gedaald ten opzichte van 2008.
- Het percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel is licht gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar.
- Het merendeel van de gemeenten (88%) heeft een collectief vervoerssysteem.

Met de Wmo is de stap gemaakt van het verstrekken van voorzieningen naar het compenseren van beperkingen. De wet schrijft niet voor hoe gemeenten die compensatie vorm moeten geven. Prestatieveld 6 gaat over het verlenen van individuele voorzieningen – maar deze kunnen door de gemeente ook op een collectieve manier aangeboden worden. Van belang is in ieder geval dat goed naar iedere individuele situatie wordt gekeken. De Kanteling van de Wmo is niet alleen van invloed op de wijze waarop in het loket wordt gewerkt (het Gesprek), maar ook op de wijze waarop (individuele) voorzieningen worden georganiseerd en verstrekt. In de nieuwe, gekantelde situatie wordt er meer en meer gekeken naar andere, slimmere manieren om voorzieningen in de gemeente te organiseren. Dit kan onder andere door algemene, collectieve voorzieningen te organiseren, zoals een klussendienst of een boodschappendienst.

In dit hoofdstuk komen de resultaten uit de module Individuele Voorzieningen 2010 aan de orde. 99 gemeenten hebben deelgenomen aan deze module.

10.1 Uitvoeringskosten

Onder uitvoeringskosten vallen de directe personeelskosten, de kosten voor externe indicatie en overige kosten die men niet kwijt kan bij de andere posten. Van 2005 tot en met 2008 zijn de uitvoeringskosten per inwoner gestegen. In 2009 laten de uitvoeringskosten een daling zien ten opzichte van 2008.

In 2009 bedragen de uitvoeringskosten € 17,- per inwoner.

De uitvoeringskosten zijn lager doordat alle posten lager uitvallen: minder personeelskosten (2009: € 13,40 en 2008: € 14,23) lagere externe indicatiekosten en overige kosten. Sinds 2007 is de gemeente ook verantwoordelijk voor de huishoudelijke hulp, een extra taak voor de gemeente. Deze extra taak heeft er niet toe geleid dat de uitvoeringskosten evenredig zijn meegestegen. In de tabel op de pagina hiernaast zijn de uitvoeringskosten afgezet tegen de totale kosten voor de voorzieningen. Het percentage uitvoeringskosten ten opzichte van de totale kosten is flink gedaald sinds de invoering van de Wmo.

Tabel 17: Uitvoeringskosten in euro's

	2005	2006	2007 ¹⁰	2008	2009
Kosten HH (incl. pgb) per inwoner				78	77
Kosten overig IV	47	54	43	46	45
Uitvoeringskosten per inwoner	9	11	15	19	17
Totale kosten	56	65		143	139
% uitvoeringskosten	16%	17%		13%	12%

Bij de uitvoeringskosten is het natuurlijk ook bepalend welke taken de gemeente zelf uitvoert. Indiceert de gemeente alle aanvragen zelf of maar een deel? Naarmate de gemeente zelf meer indicaties doet, zal de formatie ook groter zijn. De benchmarkgemeenten indiceren in 2009 gemiddeld 67% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Voor de overige individuele voorzieningen indiceren de benchmarkgemeenten 63% zelf. Uit de benchmarkresultaten komt naar voren dat:

Hoe meer gemeenten zelf indiceren, hoe lager de uitvoeringskosten.

Als we kijken naar de formatie die gemeenten inzetten voor de uitvoering van de individuele voorzieningen, dan zien we dat 60% van de formatie uitvoerend personeel vormt. Dit zijn loketmedewerkers, consultants en medewerkers die zich bezighouden met beroep en bezwaar en contractbeheer.

Ondersteunend personeel vormt 22% van de formatieplaatsen. Dit zijn financieel administratief medewerkers, applicatiebeheerders en medewerkers voor interne controle. De overige 18% is overhead. Dit is bijvoorbeeld een leidinggevende die de uitvoering coördineert, een uitvoeringsgerichte beleidsmedewerker of een kwaliteitsmedewerker.

Gemiddeld hebben de benchmarkgemeenten 6 fte per 1.000 aanvragen.

¹⁰ 2007 is een overgangsjaar, waardoor de uitgaven voor huishoudelijke hulp niet betrouwbaar zijn. 2007 is daarom buiten beschouwing gelaten.

Contractbeheer met leveranciers van hulp bij het huishouden is nog een relatief nieuwe functie binnen de gemeente. Bij contractbeheer gaat het erom een brug te maken tussen beleid en uitvoering. De grootste meerwaarde van het contractbeheer zorgvuldig vormgeven is het 'in control zijn', de zaken op orde te hebben in de gemeente. Naast het zijn van de schakel in de uitvoering en het vertalen van het contract naar werkafspraken, zorgt een contractbeheerder voor uniformiteit en (door)looptijden van contracten.

10.2 Doorlooptijden

Belangrijk voor de cliënt zijn de doorlooptijden van de voorzieningen. In onderstaande tabel zijn de doorlooptijden in dagen weergegeven van aanvraag tot beschikking van de voorziening. Voor hulp bij het huishouden is de doorlooptijd gesplitst. Naast de doorlooptijd van aanvraag van de cliënt tot opdrachtverlening aan de zorgaanbieder is ook de doorlooptijd van opdrachtverlening aan de zorgaanbieder tot levering van hulp bij het huishouden te zien. Sinds 2007 zijn alle doorlooptijden van de verschillende voorzieningen gedaald.

Tabel 18: Doorlooptijden voorzieningen

	2007	2008	2009
Aanvraag – beschikking woonvoorzieningen (900 tot 6800)	66	58	50
Aanvraag – beschikking rolstoelen	60	53	53
Aanvraag – beschikking individuele naturavervoersvoorziening	59	55	47
Aanvraag – beschikking collectieve vervoerspas	31	31	26
Aanvraag hulp bij het huishouden – opdrachtverlening aan de zorgaanbieder		28	27
Opdrachtverlening aan de zorgaanbieder – levering hulp bij het huishouden		17	9

Welke handtekeningen zijn echt nodig? Procesverbetering in gemeente Pijnacker-Nootdorp.

Gemeente Pijnacker-Nootdorp zet in op procesverbetering bij Wmo-aanvragen. Vanuit de gedachte van Lean Management is in de gemeente gewerkt aan procesverbeteringen bij onder andere het proces 'Wmo aanvragen'.

Een van de aandachtspunten is het aantal benodigde handtekeningen voordat een beschikking de deur uit gaat. De gemeente Pijnacker-Nootdorp ziet af van collegiale toetsing als standaardprocedure. Dit zorgde voor veel vertraging in het proces. Er wordt uitgegaan van de kwaliteit van de consulent en het beschreven proces is leidend in de procedure van de aanvraag. Steekproefsgewijs wordt er getoetst, maar dit gebeurt achteraf. Hiermee worden de doorlooptijden voor de cliënten versneld.

10.3 Eigen bijdrage beleid

Gemeenten kunnen een eigen bijdrage heffen, maar hoeven dit niet te doen. De eigen bijdrage mag voor alle individuele voorzieningen worden toegepast, met uitzondering van de rolstoel. Bijna alle gemeenten hanteren de wettelijke richtlijnen over eigen bijdragen. Dit zijn de normen die genoemd worden in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

Van de benchmarkgemeenten heffen alle gemeenten een eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden. Voor de overige individuele voorzieningen is het wat minder gebruikelijk dat gemeenten een eigen bijdrage heffen. In het kader van bezuinigingen denken wel steeds meer gemeenten erover na om een eigen bijdrage in te voeren.

Voor 2009 geldt:

- hulp bij het huishouden (100%);
- onroerende woonvoorziening (47%);
- individuele vervoersvoorziening (33%);
- roerende zaken, niet zijnde een individuele vervoersvoorziening (32%);
- andere voorziening (18%).

Gemiddeld ontvangen de benchmarkgemeenten € 11,64 per inwoner aan eigen bijdragen (hulp bij het huishouden en andere wmo-voorzieningen).

De besparing die het heffen van een eigen bijdrage voor een voorziening oplevert per gemeente hangt af van verschillende factoren, zoals het aantal cliënten, het inkomensniveau en het huidige beleid van de gemeente.

De verwachting is dat door het heffen van een eigen bijdrage het niet-gebruiken zal afnemen, doordat mensen hun ongebruikte voorziening teruggeven. Mensen zullen immers niet graag willen betalen voor een voorziening die ongebruikt in de schuur staat. Het heffen van een eigen bijdrage kan er ook toe leiden dat cliënten afzien van zorg (gedragseffect) en bijvoorbeeld op eigen kosten een voorziening aanschaffen. Dit gedragseffect houdt in dat er minder voorzieningen worden afgenomen in vergelijking met de situatie daarvoor. Zo is landelijk bekend dat bij de verstrekking van de hulp bij het huishouden met een eigen bijdrage mensen met hoge inkomens afzien van de gemeentelijke hulp bij het huishouden. Deze mensen regelen vaak de hulp particulier, omdat de eigen bijdrage voor hogere inkomens hoger is dan de kostprijs van de voorziening op de particuliere markt.

Gemeenten moeten er wel rekening mee houden dat het uitbreiden van de eigen bijdrage zal leiden tot meer administratieve belasting voor de organisatie en voor de burger: meer werk voor de consulenten, administratieve verwerking, controles, uitwisseling van gegevens met CAK, bezwaarschriften et cetera.

10.4 Hulp bij het huishouden

In 2009 dragen gemeenten voor het derde achtereenvolgende jaar zorg voor de hulp bij het huishouden. In de benchmark monitoren we de gegevens vanaf 2007. De cijfers over 2007 laten echter een onbetrouwbaar beeld zien, waardoor we deze voor de trend buiten beschouwing laten.

- Het aantal cliënten met hulp bij het huishouden is in 2009 gedaald ten opzichte van 2008. In 2009 had 2,6% van de inwoners hulp bij het huishouden en in 2008 was dit nog 2,8%.
- Binnen het aantal cliënten met hulp bij het huishouden lijkt er een stijging te zijn van het aantal cliënten met een pgb. Doordat de groep van gemeenten die gegevens hierover hebben aangeleverd, kunnen we dit niet met zekerheid zeggen. In 2008 hebben 3,3 cliënten een pgb per 1.000 inwoners, in 2009 is dat 3,7 cliënten per 1.000 inwoners.

De gemiddelde uitgave per cliënthulp in natura is echter wel gestegen ten opzichte van 2008. In 2008 is de gemiddelde uitgave € 2.638,- per cliënt voor hulp in natura. In 2009 is dit € 2.952,- per cliënt voor hulp in natura. De oorzaak van deze stijging is enerzijds een stijging van het aantal geleverde uren en anderzijds een stijging van de tarieven. In 2008 krijgt een cliënt met hulp in natura 2,7 uur per week, in 2009 is dit 2,9 uur per week. In de benchmark is ook gevraagd wat de huidige tarieven zijn in 2010. In onderstaande tabel zijn de tarieven voor 2009 en 2010 zichtbaar. Uit de tabel blijkt dat de tarieven in 2010 gestegen zijn ten opzichte van die in 2009.

Tabel 19: Tarieven hulp in natura en pgb

	2009	2010
Natura-HH1	17,25	20,53
Natura-HH2	22,75	23,86
PGB-HH1	14,76	15,8
PGB-HH2	18,86	19,14

10.5 Persoonsgebonden budget

Het aantal cliënten met een pgb lijkt toe te nemen: in 2008 had 11% van de cliënten een pgb en in 2009 14%.

Opvallend is dat een cliënt met een pgb meer uren krijgt.

Het aantal toegekende uren per cliënt per week bedraagt 3,8 uur per week. Het aantal geleverde uren voor een cliënt met hulp in natura is 2,9 uur per week. Bij pgb cliënten meten we het aantal toegekende uren. Dit is namelijk beter meetbaar voor gemeenten. Vaak heeft een gemeente geen zicht op het aantal geleverde uren hulp bij een pgb-cliënt. Niet in iedere gemeente hoeft een cliënt met een pgb zich te verantwoorden. Vanaf 1 januari 2010 zijn gemeenten verplicht om in het kader van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) per cliënt gegevens over het pgb aan het Centraal Administratiekantoor (CAK) te verstrekken over het soort indicatie, de start- en einddatum van de beschikking en het aantal uren en minuten zorg per week. Dit betekent dat op zijn vroegst in 2011 goede informatie over het volume aan pgb's beschikbaar is.

Het verschil tussen het aantal uren zou verklaard kunnen worden doordat een cliënt met hulp in natura vaak gedurende de vakantieperiode even geen hulp of minder hulp krijgt.

Uit ervaringen van gemeenten blijkt dat niet alle geïndiceerde uren voor hulp in natura daadwerkelijk worden gebruikt. Uit onderzoek bleek dat cliënten zelf kozen voor minder uren, bijvoorbeeld in verband met vakantie van de cliënt of de hulp, of omdat de cliënt geen vervanging wilde voor de zieke hulp. Voor zorg in natura betaalt de gemeente de daadwerkelijk gewerkte uren. Pgb's worden echter voor 100% van de geïndiceerde uren uitbetaald aan de cliënt. Er zijn dus besparingen mogelijk door een goede jaarlijkse controle van de besteding van de pgb's. Een aparte bankrekening voor de inkomsten en uitgaven van dit pgb kan een makkelijk hulpmiddel zijn voor een efficiënte controle.

10.6 Tevredenheid hulp bij het huishouden

Uit de tevredenheidsonderzoeken die SGBO uitvoert, blijkt dat de tevredenheid over hulp bij het huishouden nog steeds hoog is. Bepalende factoren voor tevredenheid zijn:

- de kwaliteit van het schoonmaakwerk;
- de inzet van de medewerkers.

De cliënten uit de benchmarkgemeenten geven gemiddeld een 7,8 voor hulp bij het huishouden.

10.7 Alfahulpen

Sinds de wetswijziging die geldt vanaf 1 januari 2010 is er ook nog een derde optie bijgekomen voor hulp bij het huishouden: een financiële voorziening die alleen bedoeld is voor alfahulp. Alfahulpen leveren de eenvoudigste vorm van huishoudelijke verzorging. Door de wetswijziging in de Wmo mogen zorgaanbieders vanaf 1 januari 2010 niet meer ongevraagd alfahulpen inzetten. Zij mogen dan alleen nog huishoudelijke zorg leveren met medewerkers met wie zij een dienstverband hebben. Cliënten kunnen wel zelf een alfahulp inzetten via deze financiële voorziening. Dit betekent dan ook dat zij, net als bij een pgb, werkgever van de alfahulp zijn. In de praktijk zijn er echter constructies bedacht, bijvoorbeeld via een bemiddelingsbureau, die het voor de cliënt mogelijk maken een alfahulp in te zetten zonder het werkgeverschap bij de cliënt te leggen.

Alfahulp is van oudsher een veelgevraagd en gewaardeerd type hulp in de gemeenten Schiedam, Maassluis en Vlaardingen. Ruim 45% van de HH1 wordt in 2010 nog door alfahulpen geleverd.

ROGplus, de uitvoeringsorganisatie van de individuele voorzieningen voor de gemeenten Schiedam, Maassluis en Vlaardingen, heeft in 2010 de wetswijziging aangegrepen om, binnen de kaders van de wet, afspraken te maken met de zorgaanbieder over bemiddeling, betaling van hulpen en urenverantwoording, zodat het inzetten van alfahulpen voortgezet kan worden. Dit voor zowel bestaande als nieuwe cliënten die hiervoor kiezen. De belangrijkste motivatie om dit te doen was het behouden van dit type hulp (en in veel gevallen ook de persoon) voor de cliënt, ondanks de wetswijziging.

Voor de gemeenten betekent dit een welkome kostenbesparing op de dure wetswijziging. Om alfahulp extra aantrekkelijk te houden en te maken naast zorg in natura heeft ROGplus sinds dit jaar ook een vervangingsmogelijkheid ingevoerd bij uitval en vakantie van de alfahulp. In 2010 is door alfacliënten al ruim 200 keer gebruik hiervan gemaakt.

10.8 Wmo-hulpmiddelen

Onder Wmo-hulpmiddelen verstaan we de rolstoelen, vervoers- en woonvoorzieningen.

Hierbij gaat het om cliënten die gebruikmaken van een of meer van de volgende voorzieningen: een vervoersvergoeding, collectief vervoer, een vervoermiddel (scootmobiel, auto en dergelijke) of een rolstoel. Bij de Wmo-hulpmiddelen zien we in de benchmark wel een stijgende vraag. Het percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel is licht gestegen ten opzichte van 2009.

Ongeveer 5% van de inwoners van de benchmarkgemeenten heeft een Wmo-hulpmiddel.

Voor de nieuw toegekende vervoersvoorzieningen en de nieuw toegekende rolstoelen is er tussen 2006 en 2009 een stijging zichtbaar. Het aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen per 1.000 inwoners laat vanaf 2006 een daling zien, maar lijkt in 2009 iets gestegen. Hier komt dus geen duidelijk beeld naar voren.

Tabel 20: Aantal nieuw toegekende voorzieningen per 1.000 inwoners

Type voorziening	2006	2007	2008	2009
Woonvoorzieningen	7,6	7,2	6,8	7
Vervoersvoorzieningen (individueel en collectief)	8,0	8,4	9,0	9,4
Rolstoelen	3,3	3,3	3,7	3,8

Het aantal uitstaande individuele vervoersvoorzieningen is gestegen tussen 2008 en 2009. In 2008 hadden 15,9 cliënten per 100 inwoners een individuele vervoersvoorziening. In 2009 waren er 20,3 cliënten met een individuele vervoersvoorziening.

Woningaanpassingen in Beuningen

De gemeente Beuningen heeft afspraken met de woningcorporatie gemaakt over eenvoudige woningaanpassingen. Daaronder vallen o.a. aanbrengen van douchezitjes, beugels, tegelwerk, verleggen van leidingen, aanpassen van opritten. De gemeente kan deze eenvoudige aanpassingen nu rechtstreeks met de aannemer regelen. Door de nieuwe afspraak verloopt het proces sneller. Dit is voor alle betrokken partijen (cliënt, gemeente en corporatie) een groot voordeel.

De gemeente vraagt – indien nodig – zelf offertes op en geeft opdracht voor de uitvoering ervan. Vervolgens informeert de gemeente de corporatie over de benodigde woningaanpassing door middel van een bericht met de NAW-gegevens van de bewoner en het (bouwkundige) programma van eisen. De corporatie reageert zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen, als er opmerkingen of bedenkingen zijn bij een geplande aanpassing of de uitvoering daarvan. De corporatie behoudt zich, als eigenaar, het recht voor om in principe met redenen de opdracht te mogen weigeren. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Bij deze overeenkomst hoort een lijst met aannemers. Deze lijst is in overleg tussen gemeente en corporatie tot stand gekomen.

‘Wij werken nu bijna twee jaar volgens deze afspraken en de betrokken partijen zijn zeer tevreden.’

10.9 Uitgaven voorzieningen

In onderstaande tabel zijn de uitgaven voor de voorzieningen per inwoner zichtbaar. Over de jaren 2006-2009 is een wisselend beeld te zien voor alle uitgaven van de voorzieningen per inwoner.

Tabel 21: Uitgaven voorzieningen per inwoner in euro

Type voorziening	2006	2007	2008	2009
Woonvoorzieningen	13,00	12,46	13,59	12,95
Vervoersvoorzieningen (individueel en collectief)	24,00	22,09	24,30	24,54
Rolstoelen	8,00	7,68	9,39	9,21

Opmerkelijk is de stijging van de verhuiskostenvergoeding tussen 2008 en 2009 en de daling van de gemiddelde uitgave per woningaanpassing. De daling van de gemiddelde uitgaven voor woningaanpassingen zou veroorzaakt kunnen worden door het feit dat gemeenten meer grenzen stellen aan dure woningaanpassingen. Bij de woningaanpassingen kunnen uitschieters echter ook een sterke invloed hebben op het gemiddelde. Een gemeente kan een cliënt of gezin hebben met een heel dure woningaanpassing, bijvoorbeeld een gezin waarvan een gezinslid een handicap heeft, waarbij het hele huis aangepast moet worden voor dat gezinslid. De gemeenten zijn zich ervan bewust dat woningaanpassingen grote kostenposten kunnen zijn, en dat het financieel aantrekkelijker is om de betreffende mensen te laten verhuizen. Het probleem is echter dat er vaak niet genoeg levensloopbestendige huizen zijn.

Tabel 22: Gemiddelde uitgaven per voorziening voor 2005-2009 (in euro's)

Gemiddelde uitgave per voorziening	2005	2006	2007	2008	2009
Woningaanpassing	2.507	2.638	2.653	2.660	2272
Verhuiskostenvergoeding	1.976	1.897	2.350	2.016	2918
Scootmobiel	985	859	809	1.034	997
Rolstoel	*	756	662	858	707
Individuele geldsomverstrekking	1.024	850	925	806	**Niet bekend
Collectief vervoer per cliënt	373	250	432	475	320

* Alleen de gemiddelde uitgave per handmatige rolstoel is beschikbaar, niet die voor een elektrische rolstoel.

**De weergave van het gemiddelde is hier niet zinvol, vanwege een lage respons gecombineerd met zeer sterk wisselende waarden van het niveau van de benchmarkdeelnemer.

Gemeenten vinden steeds efficiëntere manieren om scootmobielen te verstrekken, bijvoorbeeld via een scootmobielpool.

De scootmobiel moet carpoolen

Een pool voor scootmobielen behoort tot een van de meest recente ontwikkelingen. In het kader van bezuinigingen kan het de gemeente ook wat opleveren. De gemeente verstrekt de scootmobiel vanuit de Wmo. Een scootmobielpool zou betekenen dat mensen die weinig (één tot twee keer per week) gebruikmaken van een scootmobiel deze kunnen delen. Als de pool goed werkt, zijn er uiteindelijk minder scootmobiel nodig en kan de gemeente kosten besparen.

10.10 Collectief vervoer

88% van de benchmarkgemeenten heeft een collectief vervoerssysteem. De meeste benchmarkgemeenten (62%) hanteren het blauwestrippenkaarttarief voor het collectief vervoer. Bij 19% van de gemeenten is er een keuze mogelijk tussen een geldbedrag en een collectiefvervoersvoorziening. In bovenstaande tabel is terug te zien dat de gemiddelde uitgave voor collectief vervoer per cliënt gedaald is.

Uit de tevredenheidsonderzoeken blijkt:

De wachttijden en omrijtijden hebben de grootste invloed op het rapportcijfer van het collectief vervoer en de prijs de minste!

10.11 Conclusie en aanbevelingen

Door de vergrijzing zal de vraag naar zorg en hulpverlening toenemen. Hogere tarieven voor de thuiszorg zullen leiden tot hogere kosten voor hulp bij het huishouden. Ook als gevolg van de wijze waarop de Wmo gefinancierd wordt door de rijksoverheid dienen gemeenten rekening te houden met dalingen van budgetten. Gemeenten moeten daarom wel innovatief zijn en zoeken naar andere manieren van werken.



Resultaten prestatievelden 7, 8 en 9: maatschappelijke opvang, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingsbeleid

11

Kernpunten

- Driekwart van de benchmarkgemeenten geeft aan dat het beleid voor deze prestatievelden gezamenlijk door centrum- en regiogemeenten is ontwikkeld.
- Verslavingszorg via een vangnet bemoeizorg wordt in 2009 significant vaker geregeld door centrumgemeenten en regiogemeenten samen dan in 2008 (40% in 2008 N = 172 en 57% in 2009 N = 190).
- Bijna alle 32 gemeenten die meededen met de module 7, 8 en 9 hebben een lokaal zorgnetwerk met het oog op preventie en nazorg.
- Het aantal meldingen huiselijk geweld is in 2009 lager dan in 2008.
- Benchmarkgemeenten antwoorden in 2009 significant vaker dan in 2008 dat er voldoende capaciteit is voor maatschappelijke opvang.

De prestatievelden 7, 8 en 9 gaan over maatschappelijke opvang en ondersteuning van kwetsbare personen, zoals dak- en thuislozen, verslaafden, mensen met psychische en psychosociale problemen, oftewel; mensen met meerdere problemen en meer problemen dan zij aankunnen. Aan de verdiepende module voor de prestatievelden 7, 8 en 9 hebben 32 gemeenten deelgenomen.

11.1 Beleid

Veel gemeenten hebben het beleid voor kwetsbare groepen vastgelegd in de Wmo-beleidsnota en in het Stedelijk Kompas.

Van de benchmarkdeelnemers geeft driekwart aan dat het beleid is ontwikkeld door centrum- en regiogemeenten gezamenlijk.

De afgelopen jaren zien we een accentverschuiving van het voornamelijk bieden van opvang naar het bieden van effectieve hulp. Daklozen worden steeds meer in een persoonsgericht en integraal hulptraject geplaatst, gericht op (weer) zelfredzaam worden en maatschappelijke deelname. Het aantal daklozen neemt af en er komt meer aandacht voor risicogroepen en het voorkomen van maatschappelijke uitval. Dat is zichtbaar in de beleidsdoelstellingen die de deelnemende gemeenten noemen in de benchmarkmodule 7, 8 en 9. Toeleiden naar zorg en opvang scoort maximaal en bijna alle deelnemers van deze module hebben doelstellingen op het terrein van preventie en maatschappelijk herstel. Daarbij blijkt dat de centrumgemeenten meestal als trekker fungeren en regiogemeenten als mede-ontwerper van beleid.

Centrumgemeenten en regiogemeenten weten elkaar steeds beter te vinden in een gezamenlijke aanpak van de problematiek.

Uit de resultaten van alle deelnemende gemeenten aan de benchmark Wmo 2010 blijkt bijvoorbeeld dat de samenwerking op het terrein van verslavingszorg via een vangnet bemoeizorg in 2009 significant vaker wordt geregeld door centrumgemeenten en regiogemeenten samen dan in 2008 (40% in 2008 en 57% in 2009).

Centrumgemeenten zijn wettelijk verplicht de regiogemeenten te betrekken bij het opstellen van de regionale visie OGGz en dragen primair de verantwoordelijkheid voor het opzetten van een bovenlokale zorgketen. Sinds de komst van de Wmo heeft de OGGz een meer lokaal gezicht gekregen.

Een gemeente heeft een Stedelijk Kompas opgesteld in overleg met de regiogemeenten. Een van de regiogemeenten heeft hierdoor het beleid kunnen intensiveren op twee punten:

1. Er is een monitor MO, OGGz en VZ gestart door de GGD, waardoor er meer zicht komt op de doelgroepen.
2. De woonoverlastteams uit de gemeente en de regiogemeenten worden op elkaar afgestemd, waardoor er een eenduidige werkwijze en registratie ontstaat. Dit is gunstig voor verdere samenwerking.

Steeds meer regiogemeenten formuleren hun eigen lokale prioriteiten en hebben aandacht voor lokale zorgketens.

Door deze ontwikkeling nemen regiogemeenten steeds meer een eigen positie in. Tijdens benchmarkdagen is naar voren gebracht dat regiogemeenten meer informatie wensen van de centrumgemeenten over de inspanningen van de centrumgemeenten ten behoeve van de regio. Er is ook aandacht voor afstemming tussen regionale en lokale zorgketens. De belangrijkste taken en verantwoordelijkheden staan in onderstaande tabel.

Tabel 23: Belangrijkste taken voor gemeenten op de prestatievelden 7, 8 en 9

Taken alle gemeenten	Extra taken centrumgemeenten
Preventie: het voorkomen, signaleren en snel aanpakken van maatschappelijke uitval en multiprobleemsituaties (vangnetfunctie)	
	Opvang: zorg voor regionale opvangvoorzieningen
	Opvang: regionale afstemming over opvangvoorzieningen
	Opvang: toeleiden OGGz-clienten naar zorg en opvang
	Opvang: overleg met regiogemeenten over inzet OGGz-middelen
Herstel: weer meedoen, erbij horen en voorkomen van terugval	

11.2 Uitvoering

Lokale zorgnetwerken zijn in de Stedelijk Kompassen genoemd als belangrijk bij preventie en signalering en bij uitstroom en nazorg. Volgens de resultaten van de benchmarkmodule 7, 8 en 9 hebben bijna alle 32 deelnemende gemeenten een lokaal zorgnetwerk met het oog op preventie en nazorg. 52% van de deelnemende gemeenten heeft een lokaal zorgnetwerk in de eigen gemeente, 41% in de gemeente plus de regio en 7% alleen in de regio.

Uit dezelfde resultaten komt ook naar voren hoe deze gemeenten regie voeren op dit terrein. Het merendeel (61%) voert regie op beleidsmatig of bestuurlijk niveau. Ongeveer 35% voert regie op het niveau van de voorzieningen of de keten. Zo'n 7% voert regie op cliëntniveau of uitvoerend niveau. Vaak zijn de kernpartners bij de uitvoering en de beleidsontwikkeling dezelfde organisaties. Per beleidsterrein worden in de benchmarkmodule 7, 8 en 9 wel enkele verschillen zichtbaar (zie tabel 2).

Tabel 24: Meestgenoemde kernpartners bij de uitvoering van beleid op de prestatievelden 7, 8 en 9 (N = 32; meerdere antwoorden zijn mogelijk)

	Maatschappelijke opvang	Vrouwenopvang	Verlavingszorg	OGGz	Zwerfjongerenopvang
Centrumgemeente	X	X	X	X	X
Regiogemeenten	X	X	X	X	X
Provincie					X
Welzijnsinstellingen				X	X
Zorg- en hulpverleningsinstellingen	X	X	X	X	
AMW			X	X	
Bureau schuldhulpverlening	X			X	
Bureau Jeugdzorg					X
Leerplichtambtenaar					X
GGD/JGZ			X	X	
GGD/Bemoeizorg				X	
MEE	X			X	
Woningcorporaties	X	X		X	
Politie	X		X	X	

De activiteiten die centrum- en regiogemeenten gezamenlijk uitvoeren ter voorkoming van dakloosheid, zoals gemeld door de deelnemende 32 gemeenten, zijn:

- vroegtijdige opsporing en begeleiding jeugd (87%);
- zorgcoördinatie (77%);
- het voorkomen van huisuitzettingen (74%);
- een outreachende aanpak (70%);
- schuldhulpverlening (68%);
- het hebben van een meldpunt kindermishandeling (65%);
- het hebben van een meldpunt OGGz (50%);
- het hebben van een meldpunt overlast (43%);
- een tweedekansbeleid (41%).

Het aantal meldingen huiselijk geweld per 10.000 inwoners is in de benchmarkgemeenten gedaald van 20,0 in 2008 naar 15,8 in 2009.

Ten aanzien van maatschappelijke opvang zijn de volgende gezamenlijke activiteiten gemeld:

- begeleid wonen (61%);
- laagdrempelig inloopcentrum (38%);
- algemene crisisopvang (35%);
- passantenverblijf (29%);
- FIOM-huis (26%);
- Blijf-van-mijn-lijfhuis (23%);
- Sociaal pension (17%).

De benchmarkgemeenten antwoorden significant vaker dat er voldoende capaciteit is voor maatschappelijke opvang in 2009 dan in 2008 (gestegen van 57% naar 66%).

In het kader van nazorg en herstel gaat het om de volgende gezamenlijke activiteiten:

- financiële rehabilitatie (75%);
- overige dagbesteding (69%);
- arbeidsrehabilitatie (66%);
- onderwijsrehabilitatie (61%);
- woonrehabilitatie (57%).

In vergelijking met voorgaande jaren zijn regiogemeenten actiever geworden. Ze nemen vaker deel aan lokale zorgnetwerken, verzorgen soms woningen voor de opvang van de uitstromers uit de maatschappelijke opvang en nemen actiever deel aan regionale overleggen met de gemeenten en aanbieders. Dit wijst erop dat zij dit beleidsterrein meer als hun verantwoordelijkheid zijn gaan ervaren. Dat is grote winst.

11.3 Effecten

Tijdens benchmarkdagen is geconstateerd dat er steeds meer zicht is op de problematiek, maar dat het zicht op de doelgroepen nog verbeterd kan worden. Zo is het zicht op zwerfjongeren beperkt, omdat ze vaak tussen wal en schip vallen. Ook het zicht op cliënttevredenheid ontbreekt veelal. De resultaten van de benchmarkmodule 7, 8 en 9 laten zien dat 16% van de deelnemende gemeenten (N = 32) de cliënttevredenheid meet.

Het beeld dat oprijst uit de tevredenheidsonderzoeken onder professionals op de prestatievelden 7, 8 en 9 is dat zij meer betrokken willen worden bij het beleid en ook meer kunnen betekenen. De aantallen in deze onderzoeken over 2010 zijn laag en de resultaten geven alleen een indicatief beeld.

Uit de gehouden huiskamer- en locatiegesprekken met mensen uit de doelgroepen van prestatievelden 7, 8 en 9 komt naar voren dat het vinden van de juiste ondersteuning bij problemen voor deze groepen lastig is. Deze mensen ervaren een hoge drempel om hulp te vragen.

Cliënten ervaren dat instellingen soms niet weten welke andere instellingen welke vorm van ondersteuning kunnen bieden.

Doorstroom en uitstroom zijn cruciaal om de maatschappelijke opvang goed vorm te kunnen geven. Daarom is de aanbeveling aan gemeenten om goed in contact te blijven met de professionals op deze terreinen, want samenwerking en afstemming bevordert een goede ondersteuning van kwetsbare burgers.

11.4 Conclusie en aanbevelingen

Regiogemeenten zijn actief bezig met maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en ver-slavingszorg sinds de invoering van de Wmo, die de verantwoordelijkheid duidelijk bij regiogemeenten legt. Bovendien heeft de beleidsintensivering (Stedelijk Kompas) ertoe geleid dat, naar het schijnt, meer regiogemeenten actief zijn op dit beleidsveld. Voor regio-gemeenten is het nog wel de vraag hoe zij hun aandeel in het regionale geheel manifest kunnen maken.

Kleinere gemeenten geven aan dat ze onvoldoende informatie hebben over de doelgroepen in het algemeen of over eigen bewoners die in de centrumgemeente in de opvang belanden. De betrokkenheid van kleine gemeenten kan vergroot worden door informatie vanuit een OGGz-monitor waaruit blijkt uit welke gemeenten de opvangklanten afkomstig zijn.

Er is een verschuiving te zien van de beschikbaarheid van voorzieningen of opvangelementen naar preventie en nazorg, het kunnen volgen van cliënten, informatie verzamelen/inzicht in de doelgroepen, afspraken met woningcorporaties, schuldhulpverlening en energiemat-schappijen. Dit is een goede ontwikkeling.



Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk presenteren we een samenvatting van de benchmarkgegevens over de gemeentelijke prestaties op het terrein van de maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze informatie is vooral bedoeld voor de bestuurders en ambtenaren van de deelnemende gemeenten en hun Wmo-raden. De gegevens zijn afkomstig van de benchmark Wmo 2010 en gaan over de situatie in 2009.

12

In deze benchmarkresultaten zit misschien al een gedeeltelijk effect van de gekantelde werkwijze. Niet alleen de pilotgemeenten zijn vorig jaar begonnen met de Kanteling, maar ook andere gemeenten hebben dat toen opgepakt. Vermoedelijk is het wel een minderheid die vorig jaar anders is gaan werken, meer vanuit de gedachte dat eerst goed gekeken moet worden naar de vraag achter de vraag alvorens te constateren wat de oplossing kan zijn en welke rol een voorziening daarin kan spelen. Zo is men ook over meer onderwerpen informatie en advies gaan verstrekken in het loket, wat past bij de gekantelde werkwijze.

Gunstig voor het kantelen van de werkwijze is dat het merendeel van de benchmarkgemeenten de indicatiestelling zelf doet en daarmee ook de verandering van de werkwijze rechtstreeks kan beïnvloeden. Een deel van de gemeenten die de indicatiestelling extern hebben ondergebracht, is voornemens het zelf te gaan doen en is bezig mensen daarvoor op te leiden.

De totale uitgaven aan de Wmo en ook de IV3-posten zijn volgens de benchmarkuitkomsten ieder jaar gestegen. Eén van de doelen van de Wmo is het uitstellen dan wel verminderen van het aantal beroepen op de overheid/de gemeente. Dit door het sociale klimaat zo te verbeteren dat mensen elkaar meer helpen.

Over het algemeen is de sociale samenhang in de deelnemende gemeenten redelijk goed; de inwoners vinden dat zij in een prettige buurt wonen, er is redelijk wat saamhorigheid en men kent elkaar. Er is minder sociale samenhang in gemeenten met een meer stedelijk karakter. Het is nog onbekend in welke mate de zorg van buurtbewoners voor elkaar het beroep op de overheid kan terugdringen. Wat willen burens voor elkaar doen, voor hoe lang willen ze dit doen en wat willen mensen die hulp nodig hebben aanvaarden van burens?

De uitvoeringskosten voor het verlenen van individuele voorzieningen zijn gedaald. Een van de oorzaken is dat steeds meer gemeenten zelf indiceren. Ook zijn de doorlooptijden voor de verschillende voorzieningen korter geworden. Gemeenten maken gebruik van de mogelijkheid om een eigen bijdrage te heffen. Alle benchmarkgemeenten doen dit voor hulp bij het huishouden en een deel doet dit ook voor onroerende woonvoorzieningen en individuele vervoersvoorzieningen. Steeds meer gemeenten denken erover om een eigen bijdrage in te voeren.

Gemeenten lijken de uitvoering van met name het verstrekken van individuele voorzieningen steeds efficiënter te doen. Dat heeft als voordeel dat de uitvoeringskosten dalen en de doorlooptijden bekort worden. Over het geheel genomen zijn cliënten zeer content met de wijze waarop gemeenten de aanvraagprocedure doen en met de voorzieningen die men verstrekt krijgt. De tevredenheid over de hulp bij het huishouden is nog steeds hoog, wat vooral bepaald wordt door de kwaliteit van het schoonmaakwerk en de inzet van de medewerkers. Het lijkt erop dat meer gemeenten zich gaan beraden op de verhouding tussen individuele versus meer collectieve voorzieningen.

In de benchmarkgemeenten zien we een stijgende vraag naar Wmo-hulpmiddelen (rolstoelen, vervoers- en woonvoorzieningen). Dit kan een direct gevolg zijn van het groeiende aantal thuiswonende 75-plussers. Desondanks zijn de uitgaven voor rolstoelen en woonvoorzieningen in 2009 licht gedaald.

De benchmarkgemeenten hebben ook successen geboekt op andere prestatievelden. Zo is er op het gebied van jeugd een daling geconstateerd in het vroegtijdig schoolverlaten. Bovendien hebben meer gemeenten dan voorheen zicht op het gebruik van opvoedondersteuning door ouders, terwijl ook het gebruik van deze voorziening is toegenomen.

Op de prestatievelden maatschappelijke opvang en ondersteuning (7, 8 en 9) is vaker sprake van een gezamenlijk optrekken tussen centrumgemeente en regiogemeenten. Meer benchmarkgemeenten dan voorheen signaleren in 2009 dat er voldoende capaciteit is voor de maatschappelijke opvang. Ook is er veel aandacht voor lokale zorgnetwerken als middel om maatschappelijke uitval te voorkomen en om nazorg te bieden.

Weinig gemeenten hebben zicht op de intramurale zorg en de wachtlijsten die daarvoor bestaan. Als laagst scorend prestatieveld lijkt de aandacht van gemeenten voor 'wonen, zorg en toegankelijkheid' (prestatieveld 5) minder groot dan voor andere thema's. Toegankelijkheid van woningen, openbare gebouwen en publieke ruimten vormt echter een belangrijke voorwaarde voor het langer zelfstandig kunnen wonen. Er lijkt een overheersende focus te zijn op het huishouden en zelfstandig blijven van Wmo-clieuten, zonder veel aandacht voor de mogelijk volgende fase van veel Wmo-clieuten wanneer dat niet langer gaat. Het is niet alleen in het belang van die cliënten, hun partners en mantelzorgers dat er ook daarna voorzieningen zijn, maar ook in het belang van de gemeente. De beheersing van de uitgaven voor gemeenten hangt daar mede vanaf en wellicht ook het draagvlak voor het Wmo-beleid.

Kortom: er zijn verheugende tendensen te zien in de benchmarkuitkomsten. We zijn benieuwd naar de uitkomsten voor volgend jaar. Wat gaat de noodzaak tot bezuinigen bij gemeenten betekenen voor de Wmo en haar cliënten? Hoe gaan de vernieuwde werkwijzen de Kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl uitpakken? Wat gaat er gebeuren als het aanbod van intramurale voorzieningen in bepaalde gemeenten en regio's zo schaars is dat er in feite geen sprake meer is van eigen keuze? Wie bewaakt of er geen onverantwoorde situaties ontstaan? Met het steeds ouder worden van de Nederlandse bevolking groeit ook het aandeel dementerende ouderen. Gemeenten doen er verstandig aan zich samen met intramurale zorgaanbieders voor te bereiden op een gezamenlijk aanbod voor deze groep.

Meer informatie

De organisatie

SGBO maakt deel uit van de BMC Groep. SGBO, BMC Onderzoek en BMC bieden de volgende diensten aan op het gebied van maatschappelijke ondersteuning:

- Onderzoek en benchmarks
- Advies
- Projectleiding en/of projectuitvoering
- Interim-beleidsmedewerkers, managers, projectleiders, consultants en andere beleidsuitvoerders

Aanbod en aanmelden

Meer informatie over het aanbod tevredenheidsonderzoeken Wmo en benchmark Wmo 2011 vindt u in het Productenboek Wmo 2010/2011 dat u kosteloos aan kunt vragen via wmo@sgbo.nl of kunt downloaden via www.benchmarkwmo.nl. In het productenboek vindt u ook de aanmeldformulieren van de tevredenheidsonderzoeken en de benchmark Wmo.

Aanmelden vóór 1 januari 2011 betekent dat u ruim voor 1 juli 2011 over de resultaten van een tevredenheidsonderzoek kunt beschikken.

Gemeenten die deel willen nemen aan de benchmark Wmo kunnen zich ook voor 1 januari 2011 aanmelden.

Wanneer u nog vragen hebt, extra exemplaren van deze publicatie of het productenboek 2010/2011 wilt bestellen (kosteloos), of persoonlijk wilt overleggen met een van onze adviseurs over de mogelijkheden van de geboden producten, kunt u contact met ons opnemen via:

Telefoon: 070 – 310 3883.

Email: wmo@sgbo.nl

SGBO
 Korte Houtstraat 20A-B
 2511 CD Den Haag
 Postbus 10242
 2501 HE Den Haag
www.benchmarkwmo.nl
www.sgbo.nl

Bijlagen

Benchmarkdeelnemers naar gemeentegrootteklasse

Grootteklasse	%	N
0-20.000 inwoners	20%	34
20-50.000 inwoners	52%	88
50-100.000 inwoners	17%	28
Meer dan 100.000 inwoners	11%	18
Totaal	100%	168

Benchmarkdeelnemers naar landsdeel

Landsdeel	%	N
Noord-Nederland	11%	18
Oost-Nederland	31%	51
West-Nederland	39%	65
Zuid-Nederland	19%	31
Totaal	100%	165

Ondersteuning Wmo-raad

Type ondersteuning	Benchmark % ja	N
Coaching	38%	163
Ambtelijke ondersteuning	87%	165
Deskundigheidsbevordering	77%	166
Facilitering in de vorm van gebruikmaken van voorzieningen (bijv. vergaderruimte)	95%	166
Onkostenvergoeding	84%	160
Uitgaven aan Wmo-raad	69%	164
Hoogte subsidiebedrag of onkostenvergoeding Wmo-raad (of vergelijkbaar orgaan) per 1000 inwoners	€ 319,85	164

¹De ambtelijke ondersteuning valt niet onder het subsidiebedrag of de onkostenvergoeding voor de Wmo-raad.

Uitgaven Wmo-IV3 (Per inwoner)

Uitgaven in 2009	2007	2008	2009	N
Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 37,-	€ 38,-	€ 44,-	164
Huishoudelijke verzorging	€ 79,-	€ 81,-	€ 87,-	167
Sociaal-cultureel werk	€ 36,-	€ 38,-	€ 44,-	164
Voorzieningen	€ 52,-	€ 54,-	€ 58,-	167

Beleidsparticipatie

Betrekken burgers bij Wmo-beleid (vraag 0.2)

a = vaak b = geregeld c = nauwelijks d = niet

Betrekken burgers	2007	2008	2009
Prestatieveld 1	26% a	36% a	43% a
	62% b	50% b	46% b
	10% c	14% c	11% c
	2% d	0% d	0% d
Prestatieveld 2	13% a	23% a	29% a
	60% b	48% b	47% b
	25% c	26% c	21% c
	2% d	4% d	3% d
Prestatieveld 3	19% a	40% a	43% a
	74% b	50% b	44% b
	8% c	10% c	12% c
	0% d	0% d	1% d
Prestatieveld 4	17% a	34% a	41% a
	61% b	54% b	49% b
	22% c	12% c	10% c
	0% d	1% d	0% d
Prestatieveld 5	30% a	40% a	41% a
	66% b	48% b	44% b
	4% c	11% c	14% c
	0% d	1% d	1% d
Prestatieveld 6	34% a	45% a	49% a
	64% b	46% b	40% b
	2% c	8% c	11% c
	0% d	1% d	0% d

Betrekken burgers bij Wmo-beleid (vraag 0.2) (vervolg)

a = vaak b = geregeld c = nauwelijks d = niet

Betrekken burgers	2007	2008	2009
Prestatieveld 7	2% a	8% a	11% a
	28% b	21% b	22% b
	61% c	45% c	43% c
	19% d	27% d	24% d
Prestatieveld 8	2% a	12% a	13% a
	30% b	21% b	25% b
	53% c	46% c	41% c
	15% d	20% d	22% d
Prestatieveld 9	4% a	8% a	13% a
	26% b	16% b	20% b
	42% c	45% c	41% c
	28% d	31% d	27% d

Methoden beleidsparticipatie (vraag 0.3)

a = vaak b = geregeld c = nauwelijks d = niet

Betrekken burgers	2007	2008	2009
Overleg Wmo-raad	69% a	86% a	88% a
	19% b	9% b	8% b
	1% c	1% c	1% c
	11% d	5% d	4% d
Overleg raden en platforms	41% a	45% a	47% a
	47% b	38% b	36% b
	9% c	9% c	7% c
	3% d	8% d	11% d
Overleg wijkplatforms	24% a	34% a	42% a
	45% b	41% b	39% b
	18% c	18% c	7% c
	13% d	8% d	11% d
Consultering van panels	1% a	5% a	3% a
	27% b	23% b	29% b
	30% c	37% c	32% c
	42% d	34% d	36% d
Contact betrokkenen via buurtbeheerders	9% a	13% a	19% a
	18% b	20% b	31% b
	22% c	23% c	20% c
	50% d	44% d	31% d
Contact betrokkenen via vrijwilligersorganisaties	13% a	21% a	24% a
	58% b	58% b	54% b
	19% c	15% c	18% c
	10% d	6% d	4% d
Themagerichte bijeenkomsten	10% a	11% a	14% a
	54% b	54% b	56% b
	29% c	32% c	25% c
	8% d	3% d	5% d
Anders	7% a	6% a	16% a
	31% b	16% b	16% b
	8% c	13% c	8% c
	55% d	66% d	59% d

Aanwezigheid Wmo-raad (vraag 0.4)

Aanwezigheid Wmo-raad	BM 2009 % ja	BM 2010 % ja
Wmo-raad	95%	98%

Prestatieveld 1: Leefbaarheid en Sociale Samenhang

Activiteiten bevorderen leefbaarheid (vraag 1.1)

Activiteiten bevorderen leefbaarheid	2007 % ja	2008 % ja	2009 % ja
Bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten	94%	96%	98%
Stimuleren van eigeninitiatieven van burgers	95%	93%	93%
Bevorderen van burgerplatforms	73%	77%	71%
Bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen	78%	77%	73%
Zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting	86%	87%	89%
Zorgen voor buurtbemiddeling	49%	56%	60%
Bevorderen van buurtbeheer en buurttoezicht	68%	63%	60%
Bevorderen dat bewoners zelf wijkgedragscodes ontwikkelen	24%	25%	28%
Bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten	84%	83%	83%
Anders	28%	28%	21%

Schaalscores fysieke en sociale kwaliteit leefomgeving, onveiligheid gevoelens en overlast

Schaalscores	Benchmark	N
Sociale kwaliteit leefomgeving	6,7	136
Fysieke kwaliteit leefomgeving	4,0	133
Onveiligheid gevoelens	2,8	115
Overlast	2,2	116

Eenzaamheid

	Benchmark	N
Eenzaamheid in beleid % ja	80%	166

Prestatieveld 2: Preventieve Ondersteuning Jeugd

Faciliteiten Opvoedondersteuning (vraag 2.1)

Faciliteiten	2007 % ja	2008 % ja	2009 % ja
Voorlichting	98%	98%	98%
(Fysieke) plek voor opvoedondersteuning	85%	78%	85%
Opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning	54%	56%	63%
Opvoedcursussen	92%	96%	92%
Individuele begeleiding en ondersteuning	93%	94%	98%
School-/jeugdwerk/ gezinsmaatschappelijk werk	97%	95%	98%
Kinderwerk en jongerenwerk	95%	98%	96%
Zorgadviesteams	90%	93%	99%
Zorgcoördinatie	85%	86%	92%
Anders	30%	98%	33%

Jeugd

Indicator	2008	2009	N
CJG aanwezig % ja	18%	33%	165
Aantal relatieve verzuimmeldingen	22,3	20,9	160
Aantal verzuimmeldingen (absoluut) per 1000 leerplichtige leerlingen	2,7	1,5	154
Aantal processen verbaal per 1000 leerplichtige leerlingen	2,7	2,3	147
Aantal Halt-afdoeningen per 1000 leerplichtige leerlingen	n.v.t.	0,7	158
Deelname doelgroepkinderen aan programma's voor VVE		67,4%	102

Prestatieveld 3: informatie, advies en cliëntondersteuning

Wmo-diensten in loket (vraag 3.1)

Wmo-diensten	2007	2008	2009
Informatie	100%	100%	99%
Advies	100%	99%	99%
Cliëntondersteuning	87%	81%	90%
Bemiddeling	74%	72%	74%
Doorverwijzing	99%	100%	99%
Aanvragen (van voorzieningen)	98%	98%	99%
Besluitvorming	54%	51%	59%
Andere diensten	47%	55%	47%

Informatie en Advies over Wmo-Diensten (vraag 3.2)

Aanvragen en info en advies		2008	2009
Informatie en advies	Woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen	97%	100%
Aanvragen	Woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen	n.v.t.	99%
Informatie en advies	Hulp bij het huishouden	97%	99%
Aanvragen	Hulp bij het huishouden	n.v.t.	99%
Informatie en advies	Gehandicaptenparkeerkaart	91%	98%
Aanvragen	Gehandicaptenparkeerkaart	n.v.t.	84%
Informatie en advies	Mantelzorg	85%	97%
Aanvragen	Mantelzorg	n.v.t.	30%
Informatie en advies	Vrijwilligerswerk	77%	90%
Aanvragen	Vrijwilligerswerk	n.v.t.	23%
Informatie en advies	Voorzieningen voor inkomensondersteuning	82%	87%
Aanvragen	Voorzieningen voor inkomensondersteuning	n.v.t.	53%
Informatie en advies	Schuldhulpverlening	73%	84%
Aanvragen	Schuldhulpverlening	n.v.t.	36%
Informatie en advies	Maatschappelijk werk	72%	89%
Aanvragen	Maatschappelijk werk	n.v.t.	17%
Informatie en advies	Jeugd en opvoeding	45%	63%
Aanvragen	Jeugd en opvoeding	n.v.t.	9%
Informatie en advies	Voorzieningen voor vrijetijdsbesteding	51%	69%
Aanvragen	Voorzieningen voor vrijetijdsbesteding	n.v.t.	15%
Informatie en advies	AWBZ	85%	94%
Aanvragen	AWBZ	n.v.t.	37%
Informatie en advies	Andere relevante producten	n.v.t.	96%
Aanvragen	Andere relevante producten	n.v.t.	31%
Informatie en advies	Overige gemeentelijke dienstverlening	52%	71%
Aanvragen	Overige gemeentelijke dienstverlening	n.v.t.	25%

Faciliteiten Cliëntondersteuning

Faciliteiten	2007	2008	2009
Informatie en adviesverstrekking	99%	99%	99%
Vraagverheldering	99%	96%	98%
Bemiddeling	82%	83%	82%
Verwijzing naar een indicatieorgaan	98%	98%	99%
Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie	98%	99%	99%
Kortdurende of kortcyclische ondersteuning	58%	61%	59%
Ondersteuning bij crisis	54%	58%	61%
Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening	41%	38%	50%
Hulp bij klachten, bezwaar en beroep	68%	64%	63%
Faciliteren van lotgenotencontact	48%	52%	53%
Geven van voorlichting en cursussen in groepen	63%	64%	66%
Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving	38%	40%	45%

Loket

Indicator	2008	2009
Vragen loket per 1000 inwoners	122,2	125,6
Direct besluiten op voorzieningen	n.v.t.	37%
Direct besluiten vooral op HH	n.v.t.	69%
Nazorg van ondersteunde cliënten	n.v.t.	40%

Prestatieveld 4: Mantelzorg en Vrijwilligers

Aanbod Faciliteiten Mantelzorgers (vraag 4.6)

Faciliteiten	2007	2008	2009
Respijtzorg thuis	87%	85%	84%
Respijtzorg buitenshuis	69%	69%	64%
Kinderopvang	24%	16%	13%
Cursussen	90%	86%	89%
Faciliteiten	24%	19%	25%
Vrijstelling sollicitatieplicht	40%	38%	42%
Lotgenotencontact	92%	96%	96%
Nazorg	71%	69%	75%
Begeleiding/ ondersteuning	96%	97%	96%
Activiteiten gericht op ontspanning	82%	85%	85%

Indicator	2008	2009
Aandeel mantelzorgers op totale aantal inwoners	16,2%	126
Aandeel overbelaste mantelzorgers op totale aantal mantelzorgers	22,7%	97
Metten tevredenheid mantelzorgers	42%	163
Basisfuncties mantelzorg opgenomen in beleid		
Informatie	97%	165
Advies en begeleiding	96%	165
Emotionele steun	86%	165
Educatie	80%	163
Praktische hulp	88%	164
Respijtzorg	90%	165
Financiële tegemoetkoming	44%	165
Materiële hulp	48%	163
Zicht op gebruik ondersteuning mantelzorgers		
Respijtzorg thuis	53%	163
Respijtzorg buitenshuis	35%	164
Kinderopvang	10%	163
Cursussen	72%	163
Faciliteiten	21%	163
Vrijstelling sollicitatieplicht	29%	163
Lotgenotencontact	80%	163
Nazorg	48%	163
Begeleiding/ondersteuning	82%	163
Activiteiten gericht op ontspanning	65%	163
Anders	16%	86

Aanbod Faciliteiten Vrijwilligers (vraag 4.8)

a = alleen zorgvrijwilligers

c = zorg + overige vrijwilligers

b = alleen overige vrijwilligers

d = nee, n.v.t.

Methoden beleidsparticipatie	2007	2008	2009
Kinderopvang	3% a	0% a	1% a
	1% b	1% b	0% b
	4% c	7% c	5% c
	92% d	92% d	94% d
Deskundigheidsbevordering	5% a	2% a	7% a
	11% b	4% b	4% b
	73% c	83% c	80% c
	11% d	10% d	10% d
Faciliteiten	5% a	0% a	2% a
	1% b	0% b	2% b
	6% c	8% c	10% c
	87% d	92% d	86% d
Vrijstelling sollicitatieplicht	7% a	5% a	7% a
	1% b	1% b	1% b
	15% c	19% c	21% c
	77% d	75% d	71% d
Verzekering	4% a	0% a	2% a
	8% b	5% b	4% b
	42% c	78% c	91% c
	46% d	17% d	2% d
Vrijwilligersonderscheiding/prijzen/vrijwilliger van het jaar	1% a	1% a	2% a
	8% b	4% b	10% b
	66% c	68% c	66% c
	26% d	27% d	21% d
Cursussen voor medewerkers van een vrijwilligersorganisatie	-	1% a	4% a
	-	4% b	5% b
	-	75% c	78% c
	-	20% d	14% d
Informatie over wet- en regelgeving	-	2% a	3% a
	-	2% b	4% b
	-	76% c	79% c
	-	20% d	14% d

Aanbod Faciliteiten Vrijwilligers (vraag 4.8) (vervolg)

a = alleen zorgvrijwilligers

c = zorg + overige vrijwilligers

b = alleen overige vrijwilligers

d = nee, n.v.t.

Methoden beleidsparticipatie	2007	2008	2009
Cursussen voor individuele vrijwilligers	-	3% a 2% b 58% c 37% d	4% a 3% b 65% c 28% d
Wervingscampagne	-	3% a 1% b 63% c 33% d	5% a 4% b 69% c 22% d
Reiskostenvergoeding	-	2% a 2% b 15% c 81% d	7% a 1% b 20% c 72% d
Administratieve ondersteuning	-	3% a 2% b 24% c 70% d	5% a 1% b 35% c 59% d
Financiële middelen voor ondersteuning	-	1% a 2% b 51% c 46% d	3% a 2% b 43% c 51% d
Hulp bij organisatie	-	2% a 5% b 58% c 35% d	4% a 6% b 60% c 30% d
Anders	3% a 1% b 27% c 69% d	3% a 0% b 24% c 73% d	3% a 3% b 18% c 76% d

Indicator	2009	N
Metten tevredenheid vrijwilligers	42%	160
Zicht op gebruik ondersteuning vrijwilligers		
Kinderopvang	4%	157
Deskundigheidsbevordering	72%	162
Faciliteiten	14%	162
Vrijstelling sollicitatieplicht	22%	160
Verzekering	78%	161
Vrijwilligersonderscheiding	70%	161
Cursussen	70%	161
Informatie over wet- en regelgeving	48%	160
Cursussen voor individuele vrijwilligers	58%	161
Vrijwilligersvacaturebank	83%	161
Wervingscampagne	53%	162
Reiskostenvergoeding	18%	159
Administratieve ondersteuning	33%	159
Hulp bij organisaties	49%	159
Financiële middelen voor ondersteuning	42%	159
Anders	10%	73

Prestatieveld 5: Wonen, Zorg en Toegankelijkheid

Wonen, zorg:

Indicator	2008	2009
Percentage thuiswonende 75-plussers	Niet betrouwbaar	88%
Afspraken met woningcorporaties over levensloopgeschikt/levensloopbestendige woningen % ja	85%	82%

Prestatieveld 6: Individuele voorzieningen

Afstemming AWBZ (vraag 6.3)

a = goede afstemming c = matige afstemming
b = redelijke afstemmings d = geen afstemming

Afstemming AWBZ	2007	2008	2009
Afspraken met CIZ	47% a	44% a	32% a
	37% b	35% b	35% b
	9% c	12% c	11% c
	7% d	9% d	22% d
Afspraken met aanbieders	57% a	60% a	56% a
	33% b	35% b	33% b
	5% c	4% c	3% c
	5% d	1% d	8% d
Afspraken met transferpunt ziekenhuis	43% a	44% a	46% a
	31% b	36% b	28% b
	14% c	9% c	10% c
	12% d	10% d	16% d
Afspraken met zorgkantoor	18% a	20% a	15% a
	34% b	20% b	21% b
	20% c	20% c	20% c
	29% d	40% d	44% d
Anders	25% a	19% a	24% a
	8% b	3% b	3% b
	0% c	6% c	6% c
	67% d	71% d	67% d

Prestatievelden 7, 8 en 9: Opvang, OGGZ en verslavingszorg

Bevorderen vrouwenopvang en bestrijden huiselijk geweld (vraag 7.1)

a = alleen gemeente c = gemeente en regio
b = alleen regio d = nee

Activiteiten	2007	2008	2009	N
Beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen	5% a	2% a	1% a	167
	60% b	66% b	68% b	
	30% c	31% c	31% c	
	5% d	2% d	0% d	
Ketensamenwerking	5% a	3% a	1% a	167
	27% b	31% b	30% b	
	68% c	65% c	68% c	
	1% d	1% d	1% d	
Casusoverleg	17% a	13% a	13% a	167
	24% b	28% b	27% b	
	43% c	54% c	58% c	
	17% d	5% d	2% d	
Er wordt gewerkt met casemanagers	12% a	11% a	10% a	165
	28% b	35% b	38% b	
	26% c	39% c	42% c	
	35% d	15% d	10% d	
Steunpunt huiselijk geweld	6% a	3% a	3% a	167
	48% b	58% b	55% b	
	45% c	38% c	42% c	
	1% d	1% d	0% d	
Er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld	8% a	4% a	4% a	167
	26% b	32% b	29% b	
	60% c	60% c	62% c	
	6% d	3% d	5% d	
Andere activiteiten	4% a	4% a	7% a	73
	6% b	10% b	7% b	
	11% c	19% c	22% c	
	79% d	66% d	64% d	

Tabel voldoende opvangplaatsen (7.3)

Opvangplaatsen	2007	2008	2009
Maatschappelijke opvang	38%	57%	66%
Vrouwenopvang	55%	64%	65%

Activiteiten bevorderen OGGZ en tegengaan dak- en thuisloosheid (vraag 8.2)

a = alleen gemeente c = gemeente en regio
b = alleen regio d = nee

Activiteiten	2007	2008	2009
Vroegsignalering en preventie	18% a	11% a	6% a
	18% b	18% b	15% b
	57% c	69% c	78% c
	7% d	2% d	1% d
Meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis	21% a	11% a	9% a
	31% b	32% b	30% b
	41% c	53% c	58% c
	7% d	4% d	3% d
Opsporen van kwetsbare personen	19% a	14% a	11% a
	20% b	24% b	19% b
	37% c	48% c	60% c
	24% d	14% d	10% d
Contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en ze toeleiden naar zorg of hulpverlening	24% a	15% a	11% a
	22% b	25% b	22% b
	45% c	54% c	62% c
	9% d	5% d	4% d
Bij terugval/uitval mensen opnieuw opsporen	18% a	16% a	10% a
	20% b	24% b	27% b
	33% c	42% c	47% c
	29% d	17% d	16% d
Een OGGz platform/overleg met betrokken partijen onder regie van de gemeente	24% a	16% a	13% a
	28% b	30% b	33% b
	29% c	38% c	44% c
	19% d	17% d	10% d

Activiteiten bevorderen OGGZ en tegengaan dak- en thuisloosheid (vraag 8.2) (vervolg)

a = alleen gemeente c = gemeente en regio
b = alleen regio d = nee

Activiteiten	2007	2008	2009
Afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz	20% a	12% a	5% a
	27% b	29% b	27% b
	41% c	54% c	63% c
	13% d	5% d	4% d
Bureau Schuldhulpverlening	56% a	42% a	48% a
	9% b	12% b	11% b
	28% c	41% c	40% c
	7% d	4% d	2% d
Meldpunt overlast	33% a	25% a	23% a
	19% b	28% b	25% b
	28% c	30% c	30% c
	20% d	17% d	21% d
Informatieloket voor dak- en thuislozen	10% a	6% a	8% a
	36% b	51% b	56% b
	8% c	11% c	13% c
	46% d	32% d	23% d
Afspraken met woningcorporaties over huisuitzettingen	57% a	48% a	42% a
	5% b	9% b	10% b
	25% c	34% c	41% c
	14% d	8% d	7% d
Individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen	10% a	8% a	9% a
	31% b	51% b	52% b
	15% c	21% c	27% c
	44% d	21% d	13% d

Activiteiten verslavingsbeleid (vraag 9.1)

a = alleen gemeente

c = gemeente en regio

b = alleen regio

d = nee

Activiteiten	2007	2008	2009
Universele verslavingspreventie	19% a	3% a	7% a
	21% b	69% b	23% b
	56% c	23% c	68% c
	5% d	6% d	2% d
Selectieve verslavingspreventie	19% a	7% a	5% a
	29% b	53% b	36% b
	37% c	34% c	50% c
	14% d	6% d	8% d
Gebruiksruimte	8% a	8% a	7% a
	43% b	48% b	50% b
	8% c	40% c	7% c
	41% d	4% d	36% d

Faciliteiten verslavingszorg (vraag 9.2)

a = alleen gemeente

c = gemeente en regio

b = alleen regio

d = nee

Activiteiten	2007	2008	2009
Opvanglocatie	10% a	3% a	4% a
	58% b	69% b	67% b
	29% c	23% c	25% c
	3% d	6% d	4% d
Activering	16% a	7% a	10% a
	44% b	53% b	50% b
	34% c	34% c	37% c
	5% d	6% d	4% d
Vangnet bemoeizorg	18% a	8% a	4% a
	32% b	48% b	37% b
	43% c	40% c	57% c
	7% d	4% d	2% d
Toeleiding naar zorg	15% a	6% a	3% a
	30% b	41% b	33% b
	49% c	52% c	63% c
	6% d	2% d	2% d
Time-outvoorziening	7% a	2% a	4% a
	40% b	56% b	53% b
	8% c	12% c	8% c
	45% d	31% d	35% d
Anders	5% a	3% a	4% a
	1% b	6% b	10% b
	4% c	7% c	4% c
	90% d	84% d	82% d

Huiselijk geweld, huisverbod en huisuitzettingen

Indicator	Benchmark 2009	Benchmark 2010
Aantal meldingen huiselijk geweld per 10.000 inwoners	20,0	15,8
Aantal huisverboden per 10.000 inwoners	n.v.t.	1,2
Aantal huisuitzettingen per 10.000 inwoners	n.v.t.	2,8
Zicht op succesvolle uitstroom dak- en thuislozen naar een reguliere woning	n.v.t.	34%

Colofon

December 2010

Samenstelling:

Wendy van Beek
 Johanneke Kroesbergen
 Nelleke Koppelman
 Nora Kornalijslijper
 Anja van Lonkhuijzen
 Anja Richt
 Lieke Salomé
 Daniëlle van Voorst
 Barbara Wapstra

SGBO

Korte Houtstraat 20 A-B
 Postbus 10242
 2501 HE Den Haag
 Telefoon (070) 310 38 83 (Wmo)
 Telefoon (070) 310 38 00 (algemeen)
 wmo@sgbo.nl
 www.benchmarkwmo.nl
 www.sgbo.nl

BMC Onderzoek, locatie Den Haag

Korte Houtstraat 20 A-B
 Postbus 10242
 2501 HE Den Haag
 Telefoon 070 - 310 38 00
 www.bmconderzoek.nl

BMC

Smallepad 34
 3811 MG Amersfoort
 Postbus 490
 3800 AL Amersfoort
 Telefoon: (033) 496 52 00
 www.bmc.nl

Vormgeving

DMO effectieve communicatie

Drukwerk

Drukkerij Bakker Baarn



Disclaimer

Niets uit de uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO. Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.