

Dienstverlening

Aan de leden van de gemeenteraad
T.a.v. de Griffie

ambtenaar : Mw. M.J. van Duijn
doorkiesnr : 0180 451 264
fax :
email : m.v.duijn@ridderkerk.nl
bijlage(n) : 4

uw brief van :
uw kenmerk :
ons kenmerk : Ru12/05920

Ridderkerk, **31 AUG. 2012**

Onderwerp: benchmark Wmo 2011

Geachte leden van de raad,

Hierbij sturen wij u de resultaten van de benchmark Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De resultaten hebben betrekking op 2011. De laatste benchmark resultaten hebben wij eind augustus 2012 ontvangen.

De benchmark Wmo draagt bij aan het verkrijgen van inzicht in de prestaties van de eigen gemeente en biedt de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten. Het klanttevredenheidsonderzoek geeft de cliënten de gelegenheid aan te geven wat zij belangrijk vinden als aanvrager van een individuele voorziening. De andere onderdelen van de benchmark hebben betrekking op de prestaties van de gemeente op basis van objectieve indicatoren.

De gemeente heeft meegedaan aan de volgende onderdelen:

1. Klanttevredenheidsonderzoek
2. Basisbenchmark
3. Individuele voorzieningen

Klanttevredenheid

Het klanttevredenheidsonderzoek Wmo is een jaarlijks onderzoek dat elke gemeente verplicht is om uit te voeren. Aan de cliënten is een reeks vragen voorgelegd over de toegang tot ondersteuning, de hulp bij het huishouden, andere hulpmiddelen en participatie.

Bewoners die maatschappelijke ondersteuning aanvragen bij de gemeente zijn over het algemeen positief over de hulp die ze krijgen. Dit blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek van de Wmo.

Resultaten onderzoek klanttevredenheid hulp bij het huishouden

Aan cliënten is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden men is over de hulp bij het huishouden. De cliënten geven onze gemeente gemiddeld een 7,9. Over de keuzemogelijkheden tussen de aanbieders is 85 % tevreden. Voor wat betreft de organisatie van hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de behandeling met respect (98%). Het minst tevreden zijn de cliënten met de vervanging tijdens ziekte en vakantie. Toch is 86 % ook hier tevreden mee. In vergelijking met andere gemeenten scoren wij net iets beter.

Onderwerp: (vervolg)

Resultaten onderzoek klanttevredenheid hulpmiddelen

Hoe tevreden zijn mensen die een voorziening krijgen vanwege een lichamelijke beperking? Een scootmobiel, een sportrolstoel of een verhuiskostenvergoeding vallen allemaal onder de hulpmiddelen. De gemeente krijgt hiervoor het rapportcijfer 7,5. Voor het collectief vervoer is het rapportcijfer 6,9. Over de verstrekte hulpmiddelen zijn veel mensen tevreden. De scootmobiel scoort 87%, de rolstoel 97% en de woonvoorziening 97%. Minder tevreden zijn mensen over de dienstverlening van de leverancier van scootmobielen. Toch is hier 86% nog tevreden over.

Veel mensen met een beperking maken gebruik van het collectief vervoer. De cliënten zijn het meest positief over het gemak van bestellen, 95%. Minder tevreden is men over de omrijtijden. 37% is hier ontevreden over. In de referentiegemeenten ligt dit op 33%. Het minst tevreden is men over de wachttijden voordat men wordt opgehaald. 42% van onze cliënten is hier ontevreden over. Bij de referentiegemeenten ligt dit op 31%.

Eind 2011 is door gemeente en de vervoerder sterk ingezet op kwaliteitsverbetering. De verwachting is dat dit zich zal vertalen in de cijfers over 2012.

Resultaten onderzoek klanttevredenheid mantelzorg

Mantelzorg vormt een belangrijke pijler in de samenleving en is vaak een manier voor burgers om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Het is de bedoeling dat burgers voor hulp en ondersteuning eerst bij hun directe omgeving aankloppen alvorens terug te vallen op professionele ondersteuning.

Mantelzorg wordt omschreven als het zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is die zorg, die uitstijgt boven wat wordt aangeduid als gebruikelijke (alledaagse) zorg, zoals de zorg voor een gezond kind.

43% van het aantal ondervraagde cliënten ontvangt mantelzorg. In de referentiegroep bedraagt dit 40%. Het aantal mantelzorgers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers gaat: de mantelzorgers van cliënten.

Resultaten onderzoek klanttevredenheid participatie

Op de vraag of de verstrekte voorziening bijdraagt aan deelname aan de samenleving antwoordt 77% van de cliënten dat de ondersteuning en/of het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. Dit percentage vindt men ook terug bij de referentiegemeenten. 80% vindt dat de ondersteuning en/of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen in de samenleving.

Het betrekken van burgers bij het lokale Wmo-beleid gebeurt met behulp van de Wmo-adviesraad. 33% van de cliënten geeft aan dat zij van de Wmo-adviesraad hebben gehoord. Dit percentage ligt hoger dan bij de referentiegemeenten.

Onderwerp: (vervolg)

Datum
Volgnr 3 van 4

Basisbenchmark

De Basisbenchmark WMO biedt een totaalbeeld van alle negen WMO prestatievelden. Hierop wordt inzichtelijk hoe de Gemeente Ridderkerk invulling geeft aan de brede WMO. De benchmarkresultaten zijn ook onderdeel van de horizontale verantwoording, zoals artikel 9 lid 1 van de WMO bepaalt.

De totaalscore van Ridderkerk is, evenals vorig jaar, hoger dan het landelijk gemiddelde en ook hoger dan het gemiddelde van onze gemeentegrootte klasse. De uitschieters zitten op de scores beleidsparticipatie en leefbaarheid.

Bij enkele prestatievelden scoort Ridderkerk iets onder het gemiddelde. Bij prestatieveld 5, wonen zorg en toegankelijkheid, is dit het geval omdat er in 2011 nog geen schriftelijke afspraken gemaakt waren over levensloopbestendig en aanpasbaar bouwen. In 2012 zijn deze afspraken wel schriftelijk vastgelegd in de prestatieafspraken. Bij de thermometer ondersteuning vrijwilligerswerk (prestatieveld 4) is de score iets onder het landelijk gemiddelde. In dit geval komt dit omdat er geen zicht is op het gebruik van bepaalde voorzieningen door vrijwilligers. Dit betekent dat we (betere) afspraken dienen te maken over de registratie. Met het vrijwilligerssteunpunt zijn hiervoor al gesprekken gaande.

Prestatieveld 7, 8 en 9 scoren ook lager. De factoren die deze score beïnvloeden zijn vooral de afstemming met de centrumgemeente Rotterdam als het gaat om opvangvoorzieningen. Hierover wordt in Stadsregionaal verband gediscussieerd. Op lokaal gebied doet de Gemeente Ridderkerk juist veel op deze prestatievelden. Te denken valt aan het Lokale Zorgnetwerk, het actieplan Jeugd en Alcohol en het Lokaal Team Huiselijk Geweld.

In de totaaltabel is te zien dat de scores door de jaren heen licht kunnen schommelen. Dit is deels verklaarbaar door het feit dat niet ieder jaar met dezelfde indicatoren wordt gewogen. Ook kan het zijn dat het landelijk gemiddelde erg stijgt. Als gevolg hiervan kan de score van Ridderkerk iets dalen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een daling.

Benchmark Individuele voorzieningen

Onder een Wmo-voorziening wordt zowel huishoudelijke hulp als een rolstoel, een vervoersvoorziening en een woonvoorziening verstaan.

In 2011 geeft een benchmarkgemeente gemiddeld € 137,- per inwoner uit aan Wmo-voorzieningen. In onze gemeente is in 2011 € 183,- per inwoner uitgegeven aan Wmo-voorzieningen. Maar hoe verhouden deze cijfers zich als we hier de lokale vergrijzing tegen af zetten? Met het ouder worden, nemen immers vaak de gebreken toe en daarmee ook de (ervaren) beperkingen. Een stijging van het aantal 75-plussers vertaalt zich daarom door een toename van het aantal Wmo-cliënten en daarmee de Wmo-uitgaven voor voorzieningen.

De uitgaven aan Wmo-voorzieningen, gerelateerd aan het aantal 75-plussers, bedragen in onze gemeente € 1.944,-. Gemiddeld in de benchmark is dat € 1.924,-. Zoals u ziet verschillen wij dan in veel mindere mate van de benchmarkgemeenten. Een verklaring van het dan nog resterende verschil zou gezocht kunnen worden in de PGB tarieven die wij hanteren voor huishoudelijke hulp. Wij hanteren nog steeds een 100% tarief terwijl de benchmarkgemeenten op gemiddeld 80% zitten. Daarnaast hebben in Ridderkerk veel Wmo-cliënten een collectieve vervoersvoorziening. Hoewel de gemiddelde uitgave voor deze voorziening in Ridderkerk lager ligt dan in de benchmark, zorgt het grote aantal gebruikers voor stijgende uitgaven. In 2011 hebben we tevens te maken

Onderwerp: (vervolg)

gehad met een aantal zeer grote en complexe woningaanpassingen. Dit heeft de uitgaven per inwoner aan woonvoorzieningen behoorlijk doen stijgen.

Vermeldenswaardig is ook het lage aantal bezwaarschriften in relatie tot het aantal aanvragen. In Ridderkerk hebben wij t.o.v. de benchmarkgemeenten veel meer aanvragen te verwerken gehad. Toch ligt het aantal bezwaarschriften in onze gemeente aanzienlijk lager. Ook het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften ligt in onze gemeente substantieel lager dan bij de benchmarkgemeenten.

Daarnaast willen u het percentage herverstrekte rolstoelen en scootmobielen niet onthouden. Ons huidige beleid heeft er toe geleid dat wij maar liefst 65% van de rolstoelen en 76% van de scootmobielen herverstreken. In de benchmarkgemeenten liggen deze percentages op respectievelijk 52 en 54 procent.

Tot slot

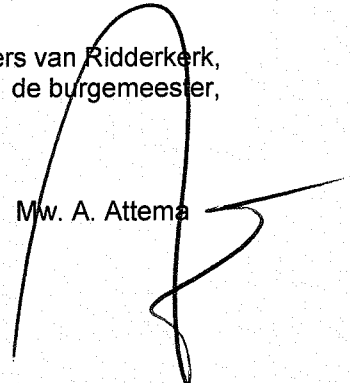
In bijlage 1 treft u de resultaten van de benchmark Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan in relatie tot de jaren 2011, 2010, 2009 en 2008. De overige bijlagen betreffen de onderzoeksrapporten klanttevredenheid, basisbenchmark en individuele voorzieningen 2011.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris,


Dhr. H. Klaucke

de burgemeester,


Mw. A. Attema

Bijlage 1 Overzicht benchmark

Onderzoek Klanttevredenheid

Rapportcijfer	2011	2010	2009	2008
aanvraagprocedure	7,5	7,3	7,4	7,3
Huishoudelijke Hulp	7,9	7,8	7,8	8,1
Wmo hulpmiddel	7,5	7,4	7,3	7,2
Collectief vervoer	6,9	6,4	6,7	6,7

NB in bijlage van het onderzoek klanttevredenheid vindt u een uitgebreidere vergelijking tussen 2011, 2010, 2009 en 2008.

Basisbenchmark

* Deze onderdelen worden sinds 2008 niet meer apart gemeten

** Sinds de benchmark 2010 worden de prestatievelen 3 en 6 in een thermometer weergegeven.

*** Prestatieveld 4 wordt sinds de benchmark van 2010 gesplitst in een onderdeel mantelzorg en vrijwilligerswerk

	2011		2010		2010		2009		2008	
	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland
Wmo thermometer	67%	66%	63%	49%	69%	65%	68%	69%	68%	69%
Participatie	*	*	*	*	*	*	*	71%	77%	71%
Beleidsparticipatie	74%	61	80%	57%	66%	54%	75%	68%	75%	68%
Maatschappelijke participatie	*	*	*	*	*	*	*	74%	80%	74%
Leefbaarheid (prestatieveld 1)	82%	71	80%	62%	73%	67%	71%	64%	71%	64%
Jeugd (prestatieveld 2)	76%	75%	83%	58%	72%	66%	66%	71%	66%	71%
Loket (prestatieveld 3)	74**	70%**	79%**	62%**	75%	67%	81%	71%	81%	71%
Informele Hulp (prestatieveld 4)	***	***	***	***	63%	66%	74%	70%	74%	70%
2011: Mantelzorg Prestatieveld 4	68%	63%	61%	45%						
2011: Vrijwilligers Prestatieveld 4	57%	60%	48%	41%						
Algemene Voorzieningen (prestatieveld 5)	53%	59%	38%	35%	58%	63%				
Individuele Voorzieningen (prestatieveld 6)	**	**	**	**	84%	74%				
Opvang (prestatieveld 7,8 en9)	61%	67%	51%	44%	56%	59%	52%	64%		64%

Benchmark Individuele voorzieningen

	2011		2010		2009		2008	
	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland
Aantal aanvragen per 1000 inwoners (HH en WRV)	55,5	44,2	50,1	39,5	49	**	**	**
Clënten met Huishoudelijke hulp per 1000 inwoners	36,9	28,2	37,7	27,6	32,33	28,88	27,70 *	28,30 *
Uitgaven Huishoudelijke Hulp per inwoner	€ 123,13	€ 96,12	€ 121,68	€ 91,09	€ 121,98	€ 78,41	€ 44,69 *	€ 40,67 *
Clënten met een collectieve vervoersvoorziening per 1000 inwoners	59,6	35,5	72,7	**	67,8	**	61,5	**
Uitgaven indi.vervoersvoorziening per inwoner	€ 10,78	€ 12,33	€ 9,-	€ 12,84	€ 24,01	€ 25,04	€ 11,78	€ 9,74
Aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen per 1000 inwoners	6,4	6,0	10,6	7,4	4,36	6,83	5,17	7,24
Uitgaven woonvoorzieningen per inwoner	€ 14,82	€ 11,12	€ 9,53	€ 12,62	€ 10,74	€ 13,59	€ 7,51	€ 12,46
Aantal uitstaande rolstoelen per 1000 inwoners	13,4	12,2	13,4	12,1	9,87	11,48	10,63	11,69
Uitgaven rolstoelen per inwoner	€ 7,79	€ 8,37	€ 7,38	€ 8,98	€ 5,57	€ 9,39	**	€ 7,68
Percentage ouderen 65 plus	21%	16%	20%	16%	19,9%	16,0%	19,4%	15,7%
Percentage thuiswonende inwoners > 75 jaar	94%	91%	94%	90,4%	**	**	**	**
Percentage inwoners met een WRV hulpmiddel	2,4%	4,3%	9,5%	4,8%	7,9%	4,6%	8,20%	
Totale uitgaven HH en WRV per inwoner	€ 183,-	€ 137,-	€ 173,-	€ 137,-	€ 170,29	**	**	**
Eigen bijdrage per inwoner	€ 21,81	€ 16,93	€ 18,49	€ 13,85	€ 18,34	€ 11,24	**	**

* cijfers
betreffen de
eerste helft
van 2008
** cijfer
ontbreekt

