

## Bijlage 1 Overzicht benchmark

### Onderzoek Klanttevredenheid

Rapportcijfer	2012	2011	2010	2009
aanvraagprocedure	7,4	7,5	7,3	7,4
Huishoudelijke Hulp	7,8	7,9	7,8	7,8
Wmo hulpmiddel	7,4	7,5	7,4	7,3
Collectief vervoer	6,9	6,9	6,4	6,7

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

## Basisbenchmark

\* Dit % is niet langer zichtbaar

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

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

	2012	2012	2011	2011	2010	2010	2009	
	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland
Wmo thermometer	71%	68%	67%	66%	63%	49%	69%	65%
Beleidsparticipatie	64%	63%	74%	61	80%	57%	66%	54%
Leefbaarheid (prestatieveld 1)	83%	72%	82%	71	80%	62%	73%	67%
Jeugd (prestatieveld 2)	78%	74%	76%	75%	83%	58%	72%	66%
Toegang en oplossingen Wmo ondersteuningsvragen (prestatieveld 3 en 6)	72%	70%	74**	70%**	79%**	62%**	75%	67%
Informele Hulp (prestatieveld 4)			***	***	***	***	63%	66%
2011: Mantelzorg Prestatieveld 4	75%	68%	68%	63%	61%	45%		
2011: Vrijwilligers Prestatieveld 4	60%	56%	57%	60%	48%	41%		
Algemene Voorzieningen (prestatieveld 5)	56%	57%	53%	59%	38%	35%	58%	63%
Individuele Voorzieningen (prestatieveld 6)			**	**	**	**	84%	74%
Opvang (prestatieveld 7,8 en9)	74%	66%	61%	67%	51%	44%	56%	59%

## Benchmark Individuele voorzieningen

	2012		2011		2010		2009	
	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland	Gemeente Ridderkerk	Nederland
Aantal aanvragen per 1000 inwoners (HH en WRV)	35,8	39	55,5	44,2	50,1	39,5	49	**
Cliënten met Huishoudelijke hulp per 1000 inwoners	36,4	28,5	36,9	28,2	37,7	27,6	32,33	28,88
Uitgaven Huishoudelijke Hulp per inwoner	€ 120,56	€ 93,12	€ 123,13	€ 96,12	€ 121,68	€ 91,09	€ 121,98	€ 78,41
Cliënten met een collectieve & indi. vervoersvoorziening per 1000 inwoners	46,1	47,8	59,6	35,5	72,7	**	67,8	**
Uitgaven indi.vervoersvoorziening per inwoner	€ 10,72	€ 10,52	€ 10,78	€ 12,33	€ 9,-	€ 12,84	€ 24,01	€ 25,04
Aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen per 1000 inwoners	2,1	4,2	6,4	6,0	10,6	7,4	4,36	6,83
Uitgaven woonvoorzieningen per inwoner	€ 6,71	€ 8,46	€ 14,82	€ 11,12	€ 9,53	€ 12,62	€ 10,74	€ 13,59
Aantal uitstaande rolstoelen per 1000 inwoners	12,3	12,0	13,4	12,2	13,4	12,1	9,87	11,48
Uitgaven rolstoelen per inwoner	€ 7,57	€ 7,10	€ 7,79	€ 8,37	€ 7,38	€ 8,98	€ 5,57	€ 9,39
Percentage ouderen 65 plus	22%	17%	21%	16%	20%	16%	19,9%	16,0%
Percentage thuiswonende inwoners >75 jaar	93%	91%	94%	91%	94%	90,4%	**	**
Percentage inwoners met een WRV hulpmiddel	*	*	2,4%	4,3%	9,5%	4,8%	7,9%	4,6%
Totale uitgaven HH en WRV per inwoner	€ 164,33	€ 129,06	€ 183,-	€ 137,-	€ 173,-	€ 137,-	€ 170,29	**
Eigen bijdrage per inwoner	€ 21,47	€ 18,87	€ 21,81	€ 16,93	€ 18,49	€13,85	€ 18,34	€ 11,24