

Aan de gemeenteraad van Ridderkerk

<b>Uw kenmerk</b>	<b>Ons kenmerk</b> 31252	<b>Bijlage(n)</b> 4	<b>Datum</b> <b>31 OKT. 2013</b>
<b>Contact</b> JE van Vliet	<b>Telefoon</b> 0180 451 328	<b>Email</b> J.v.Vliet@ridderkerk.nl	

Onderwerp: Wmo Benchmark 2012

Geachte leden van de raad,

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

De benchmark Wmo verschaft inzicht in de prestaties van de eigen gemeente en biedt de mogelijkheid om te vergelijken met 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 die zorg in natura ontvangen, geven hier een waardering voor van 7,8. Cliënten met een persoonsgebonden budget (pgb) geven een waardering van een 8,2. Veel cliënten die voor een naturavoorziening kiezen, zien op tegen de administratie bij een pgb. Dat is jammer gezien het waarderingcijfer voor de pgb hulp. Een persoonsvolgend budget (pvb) zou uitkomst kunnen bieden. De cliënt krijgt zo optimale keuzevrijheid maar men hoeft het budget niet zelf te beheren en heeft daarmee geen administratieve rompslomp. Hier zal rekening mee gehouden worden bij beleidsvoorstellen. Voor wat betreft de organisatie van hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de aandacht en interesse van de hulp (98%). Het minst tevreden zijn de cliënten over de wisselingen van medewerkers. Toch is 86 % ook hier tevreden mee. In vergelijking met andere gemeenten scoren wij percentueel net iets beter.

## **Resultaten onderzoek klanttevredenheid hulpmiddelen**

Een scootmobiel, een sportrolstoel of een verhuiskostenvergoeding vallen allemaal onder de hulpmiddelen voor cliënten met een beperking. Cliënten geven hiervoor het rapportcijfer 7,4. Voor het collectief vervoer is het rapportcijfer 6,9. Over de verstrekte hulpmiddelen zijn veel mensen tevreden. 89% is tevreden over de kwaliteit van de scootmobiel. 91% is tevreden over de kwaliteit van de rolstoel en 94% over de kwaliteit van de woonvoorziening. Minder tevreden zijn mensen over de dienstverlening van de leverancier van scootmobielen. Toch is hier 87% nog tevreden over.

Veel mensen met een beperking maken gebruik van het collectief vervoer. De cliënten zijn het meest positief over de behulpzaamheid van de chauffeur, 93%. Minder tevreden is men over de wachttijden. 42% is hier niet tevreden over. In de referentiegemeenten ligt dit op 27%. Eind 2011 is door gemeente en de vervoerder sterk ingezet op kwaliteitsverbetering. Dit heeft niet geleid tot een hoger rapportcijfer (6,9).

## **Resultaten onderzoek klanttevredenheid participatie**

Op de vraag of de verstrekte voorziening bijdraagt aan deelname aan de samenleving antwoordt 78% van de cliënten dat de ondersteuning en/of het hulpmiddel bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. 75% 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. 12% van de cliënten geeft aan dat zij van de Wmo-adviesraad hebben gehoord. T.o.v. van 2011 is de 'zichtbaarheid' van de Wmo-adviesraad afgenomen met 14%.

## **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.

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 relatief sterk stijgt. Als gevolg hiervan kan de score van Ridderkerk iets dalen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een daling. Ten opzichte van verleden jaar is een kleine daling in de score op beleidsparticipatie. Dit komt vooral omdat 2012 nog niet zoveel verschillende Wmo doelgroepen in de adviesraad vertegenwoordigd waren. In 2013 is deze samenstelling veranderd en is ook meer bekendheid gegeven aan het bestaan van het Wmo burgerplatform.

## **Benchmark Individuele voorzieningen**

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

In 2012 geeft een benchmarkgemeente gemiddeld € 129,- per inwoner uit aan Wmo-voorzieningen. In onze gemeente is in 2012 € 164,- 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 € 1.710,-. Gemiddeld in de benchmark is dat € 1.825,-. 2012 is daarmee het eerste jaar dat wij t.o.v. de benchmarkgemeenten minder uitgeven per 75-plusser.

Vermeldenswaardig is ook het lage aantal bezwaarschriften in relatie tot het aantal aanvragen. Het aantal gegrond verklaarde bezwaarschriften in onze gemeente is substantieel lager dan bij de benchmarkgemeenten. Daarnaast willen wij u het percentage herverstrekte rolstoelen en scootmobielen niet onthouden. Ons huidige beleid heeft er toe geleid dat wij 61% van de rolstoelen en maar liefst 74% van de scootmobielen

hervrestrekken. In de benchmarkgemeenten liggen deze percentages op respectievelijk 65 en 68 procent.

**Tot slot**

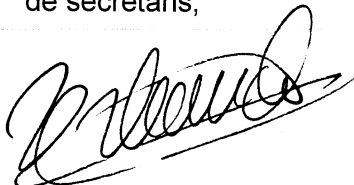
In bijlage 1 treft u de resultaten van de benchmark Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan in relatie tot de jaren 2011, 2010 en 2009. De overige bijlagen betreffen de onderzoeksrapporten klanttevredenheid, basisbenchmark en individuele voorzieningen 2012.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

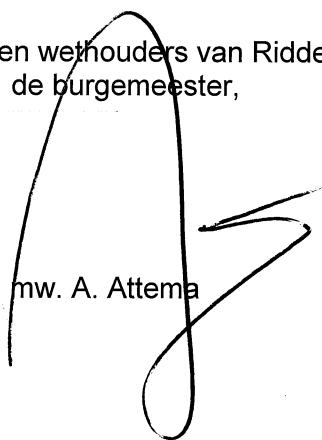
Hoogachtend,

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

de burgemeester,



dhr. H.W.J. Klaucke



mw. A. Attema