

# Benchmark Wmo 2012

Resultaten over 2011, Basisbenchmark

Heerhugowaard





# Benchmark Wmo 2012

Resultaten over 2011, Basisbenchmark

Heerhugowaard

01-06-2012  
SGB0  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
070 310 3883



# VOORWOORD

Ruim vijf jaar geven gemeenten invulling aan de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Maar saai is het nog steeds niet, de Wmo is een levendig beleidsveld waarin veel ontwikkelingen samenkomen. De decentralisatie van de begeleiding en andere manieren van werken (de Kanteling en Welzijn Nieuwe Stijl) zijn momenteel natuurlijk grote opgaven voor gemeenten. Daar komt nog bij dat dit vaak met minder middelen gerealiseerd moet worden, veel gemeenten worden geconfronteerd met bezuinigingsdoelstellingen op de Wmo. Veel gemeenten zijn in 2011 ook begonnen met het schrijven van een nieuw Wmo-beleidsplan met een nieuwe visie op ondersteuning en participatie.

Vanuit SGBO werken we vanuit het principe 'beleid gebaseerd op informatie'. Voor het maken van lastige beleidskeuzes is informatie immers een essentiële voorwaarde. Ook in het evalueren en bijstellen van beleid is informatie cruciaal: wat is het effect van mijn beleid, wat is het effect van de nieuwe aanpak, doen we het goede en doen we het op de juiste manier, gaan we efficiënt en doelmatig met de middelen om en wat vinden burgers en cliënten ervan?

Met onze onderzoeksproducten hopen we u hierbij te kunnen ondersteunen en informatie te verschaffen. Een belangrijke informatiebron is voorliggend rapport van de Benchmark Wmo. Hierin vindt u van uw eigen gemeenten effecten van beleid terug, aangevuld met informatie over beleid, uitvoering en middelen.

U kunt de Benchmark Wmo gebruiken als middel om systematisch binnen de gemeente naar de Wmo-resultaten te kijken. De Benchmark Wmo geeft informatie over de stand van zaken in uw eigen gemeente en vergelijkt dit met de resultaten van andere gemeenten. Het is daarbij belangrijk om uw eigen doelstellingen als uitgangspunt te nemen. Welke doelstellingen zijn bereikt en welke doelstellingen verdienen extra aandacht?

Barbara Wapstra-van Damme  
Projectleider Benchmark Wmo

# INLEIDING BASISBENCHMARK

## GEMEENTE HEERHUGOWAARD

De gemeente Heerhugowaard heeft in het afgelopen jaar samen met 123 andere gemeenten deelgenomen aan de basisbenchmark van de Benchmark Wmo. In de benchmark is op systematische wijze informatie verzameld over de negen verschillende prestatievelden.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is per 1 januari 2007 ingegaan. De Wmo is een participatiewet; maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maakt om mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met mantelzorgondersteuning of dagbesteding, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning en huishoudelijke hulp.

Het begrip maatschappelijke ondersteuning is in de Wmo verwoord in negen prestatievelden. Het Ministerie van VWS geeft de kaders aan waarbinnen elke gemeente haar eigen beleid kan maken. Een beleid dat afgestemd is op de behoeften en samenstelling van de bevolking. De invoering van de Wmo heeft inmiddels zijn beslag gekregen. Gemeenten staan nu voor de uitdaging om het ingezette beleid te wijzigen of te continueren. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de decentralisaties AWBZ, Jeugdzorg en Wet werken naar vermogen, zijn richtinggevend voor het nieuwe Wmo-beleidsplan. De toepassing van de principes van de Kanteling spelen in dit proces een belangrijke rol. Daarnaast zijn veel gemeenten geconfronteerd met bezuinigingsdoelstellingen en worden discussies gevoerd over de grenzen van de ondersteuning door de gemeente. De Benchmark Wmo genereert informatie voor de gemeente die nuttig kan zijn voor de discussie en implementatie van genoemde ontwikkelingen.

Eén van de ideeën achter de Wmo is dat de gemeente bij uitstek in staat is om lokaal maatwerk te leveren en de burgers die dat nodig hebben de juiste ondersteuning te bieden. Dit lijkt op gespannen voet te staan met het principe van benchmarken dat is gebaseerd op vergelijken met behulp van een uniforme vragenlijst. Het neemt niet weg dat de gemeente er belang bij heeft de eigen prestaties in beeld te hebben en zich af te vragen of verschillen in prestaties inderdaad het gevolg zijn van ingezet beleid of van verschillen in lokale situaties. 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.

### **BENCHMARK WMO**

Benchmarking is het vergelijken van organisaties. De Benchmark Wmo is een informatie- en sturingsinstrument voor en door gemeenten. Het doel van de Benchmark Wmo is driedig:

- Leren van elkaar.
- Verbeteren door vergelijken.
- Instrument voor horizontale verantwoording.

De Benchmark Wmo bestaat uit twee verschillende vragenlijsten, meerdere rapporten, individuele vergelijkingsmogelijkheden, benchmarkdagen en een overkoepelende jaarpublikatie.

Voor u ligt de rapportage van de Basisbenchmark Wmo. De rapportage toont u de resultaten van de gegevens over **2011** die u – samen met de andere deelnemers – heeft aangeleverd. Deze biedt op hoofdlijnen een Wmo-breed beeld over alle prestatievelden heen. De rapportage bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven) als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten). De rapportage is het vertrekpunt om het verhaal achter de cijfers in uw gemeente boven tafel te krijgen.

De verschillen tussen uw gemeente en de andere deelnemers kunnen een aanleiding zijn om op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden in uw eigen organisatie en gebruik te maken van goede voorbeelden van andere deelnemers. Naast leren door vergelijken stelt de benchmark u in staat om te voldoen aan de verplichting tot horizontale verantwoording, zoals neergelegd in artikel 9 lid 1.

Elk model is een vereenvoudiging van de werkelijkheid. Dat geldt ook voor de Benchmark Wmo. De resultaten zijn een indicatie voor de keuzes en prestaties van de gemeente op het Wmo-terrein en dienen als zodanig te worden beschouwd. De uitkomsten zelf moet u dan ook met de nodige voorzichtigheid benaderen. Het is bijvoorbeeld vaak niet mogelijk om een waardeoordeel te geven, zonder hierin 'het verhaal achter de cijfers' te betrekken. Niettemin kunt u op hoofdlijnen conclusies trekken.

#### **De keuze van de indicatoren**

De inhoud van de vragenlijst en van het rapport wordt bepaald door een aantal factoren. De vragenlijst is niet ieder jaar hetzelfde, de keuze van de indicatoren is onder andere gebaseerd op actuele ontwikkelingen binnen het gemeentelijk beleid. De volgende factoren spelen mee in de keuze van de indicatoren van de basisbenchmark 2012:

- Wettelijke verplichting voor de horizontale verantwoording, zoals opgenomen in artikel 9 van de Wmo. De verplichte vragen vormen een onderdeel van de vragenlijst.
- Weergave van de totale beleidscyclus. De indicatoren en vragen betreffen de volledige beleidscyclus.
- Inzicht in inzet van beleid. Deze vragen betreffen de input van het beleid op de verschillende prestatievelden.
- Inzicht in de output. Deze factor betreft met name de registratie van de output: het gebruik van en deelname aan de Wmo-producten en activiteiten.
- Inzicht in de effecten van het beleid (outcome). Voor zover deze gegevens voor handen zijn, is gekeken naar de effecten van de maatregelen voor de burger. Op welke effecten kan de gemeente sturen?
- Perspectief van de burger. Hoe denkt de burger er zelf over? Hoe tevreden zijn zij over het aanbod op de diverse terreinen van de Wmo?
- Afzetten van de eigen gemeentelijke doelstellingen en keuzes tegen de resultaten van de benchmark. Welke doelstellingen zijn bereikt en welke terreinen behoeven nog aandacht?
- Beschikbaarheid van informatie. Zijn er eenduidige kengetallen beschikbaar via landelijke monitors, zoals de Integrale Veiligheidsmonitor of de GGD-gezondheidsmonitor?
- Vergelijkbaarheid van indicatoren.

## WEERGAVE VAN DE BENCHMARKRESULTATEN

Het rapport voor de basisbenchmark is opgebouwd uit acht thema's die de negen prestatievelden omvatten, aangevuld met de Kanteling:

- Kanteling – Prestatievelden 3, 5 en 6.
- Participatie.
- Leefbaarheid en sociale samenhang – Prestatieveld 1.
- Jeugd – Prestatieveld 2.
- Toegang tot en levering van individuele ondersteuning – Prestatievelden 3 en 6.
- Mantelzorg – Prestatieveld 4.
- Vrijwilligerswerk – Prestatieveld 4.
- Wonen, zorg en toegankelijkheid – Prestatieveld 5.
- Opvang – Prestatievelden 7, 8 en 9.

### Thermometers

De resultaten zijn weergegeven met behulp van thermometers per thema. Deze thermometers zijn gebaseerd op verschillende indicatoren waaraan SGB0 een waardeoordeel heeft gegeven. De indicatoren betreffen zowel de inzet van het beleid, de resultaten van het beleid, het registreren van het gebruik van de Wmo-voorzieningen, als de effecten (zoals bijvoorbeeld tevredenheid). Onder iedere thermometer is een tekstvak opgenomen waarin de indicatoren staan vermeld. Zo kunt u zien uit welke indicatoren de thermometer is opgebouwd.

De ene indicator weegt zwaarder mee in de scorebepaling dan de andere. Per thermometer wordt aangegeven welke (type) indicatoren relatief zwaar of minder zwaar meetellen. In bijlage 1 kunt u de precieze scorebepaling per thermometer en per indicator bekijken.

### Weergave van de scores

De scores van het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse en van de benchmark worden aangegeven met een horizontaal streepje door de thermometer met rechts ervan het percentage. Het blauwe streepje geeft het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse weer en het rode streepje het benchmarkgemiddelde. Als u één streepje ziet, dan valt het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse samen met het benchmarkgemiddelde. De inhoud van de thermometer geeft de score aan van uw gemeente en het percentage staat genoemd in de onderkant van de thermometer. Als de inhoud van de thermometer uitkomt boven het rode horizontale streepje, is de score van uw gemeente hoger dan de score van het gemiddelde van de benchmark. De marge voor een score ongeveer gelijk aan de gemiddelden is 2% of 3% (afhankelijk van de afgeronde optellingen van de individuele scores). Is uw score bijvoorbeeld 2% lager dan het benchmarkgemiddelde, dan staat in het rapport dat uw score ongeveer gelijk is aan het benchmarkgemiddelde.

Omdat de thermometers jaarlijks worden aangepast, zijn deze vooral geschikt om een vergelijking met andere gemeenten te maken en minder geschikt om uw eigen gemeente in de tijd te vergelijken. Ze geven een beeld van waar u op een bepaald beleidsterrein staat in relatie tot andere gemeenten.

### **Trendgegevens en tabellen**

Niet alle gevraagde gegevens zijn geschikt voor waardering, maar zijn wel interessant om te vergelijken. Deze gegevens zijn veelal opgenomen in tabellen die per thema zijn weergegeven. Het kan zijn dat een tabel of een cel leeg is. Dat betekent dat u mogelijk één of meerdere vragen niet heeft ingevuld. Als een vraag door minder dan 10 gemeenten is ingevuld, dan worden er geen gemiddelden weergegeven in de tabel. Bij een dergelijk laag aantal is het lastig om betrouwbare waarden te genereren.

Voor bepaalde vragen kunnen gegevens uit verschillende brononderzoeken worden gehaald en daarom staan alle verschillende mogelijkheden weergegeven in de tabel voor de betreffende vraag. Voorbeelden van een dergelijke vraag is de eenzaamheid onder inwoners en het percentage (overbelaste) mantelzorgers (tabellen 4 en 5). Een lege cel bij deze tabellen betekent niet dat de betreffende vraag niet is ingevuld, maar dat de vraag voor één antwoordcategorie is ingevuld.

Bij een aantal onderwerpen zijn de gegevens over meerdere jaren weergegeven, de zogenaamde trendgegevens. Gemeenten die meerdere jaren meedoen aan de Benchmark Wmo kunnen op deze onderdelen zichzelf monitoren.

### **Tabellenbijlage**

Gezien de omvang van dit managementrapport is het niet mogelijk om de resultaten van alle vragen in dit rapport op te nemen. In aanvulling op het managementrapport zijn de ingevulde antwoorden (rechte tellingen) weergegeven in een tabellenbijlage. Dit is een Excel-bestand waarin de resultaten van uw gemeente waar mogelijk worden vergeleken met het gemiddelde van de gemeenten uit uw grootteklasse en met het benchmarkgemiddelde. Het is ook mogelijk om de resultaten van uw gemeente te vergelijken met individuele andere gemeenten die u zelf kunt kiezen. De tabellenbijlage is vertrouwelijk en kunt u gebruiken als naslagwerk.

### **Cliënttevredenheidsonderzoek<sup>1</sup> en andere gegevensbronnen**

Een belangrijke indicator voor het meten van effecten is de tevredenheid van de burgers en cliënten over de ondersteuning vanuit de Wmo. Daarom heeft SGBO in haar benchmark de tevredenheidscijfers van cliënten individuele voorzieningen opgenomen. Deze cijfers komen uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat SGBO onder ongeveer 200 gemeenten uitvoert, waaronder ook de meeste deelnemers van de benchmark. De recente CTO's zijn voor de meeste gemeenten gehouden in de periode januari-maart 2012 onder cliënten en aanvragers van individuele voorzieningen (hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en woonvoorzieningen). Als uw gemeente in de afgelopen drie jaren geen CTO heeft laten uitvoeren bij SGBO, dan worden deze gegevens niet automatisch ingelezen. U kunt zelf tevredenheidscijfers aanleveren die vergelijkbaar zijn uitgevraagd. Indien geen cijfers over tevredenheid zijn ingelezen of aangeleverd, dan worden deze niet meegewogen in de desbetreffende thermometers.

---

<sup>1</sup> In de Wmo is wettelijk de verplichting opgenomen om jaarlijks een onderzoek te doen naar de tevredenheid onder 'vragers van maatschappelijke ondersteuning'. Dit kan een schriftelijk onderzoek zijn onder cliënten die een individuele voorziening ontvangen, maar ook een onderzoek onder een andere doelgroep of met een andere onderzoeksmethode.



In het rapport is gebruikgemaakt van CBS-gegevens. Daarbij is uitgegaan van de peildatum 1 januari 2011 of, als deze gegevens niet beschikbaar waren, van de meest recente oudere cijfers. Andere cijfers in het rapport komen uit het periodieke onderzoek Kinderen in Tel 2012 (Verweij-Jonker Instituut).

### **Leeswijzer**

Het eerste hoofdstuk gaat in op de werkwijze van de Kanteling en op de daaropvolgende pagina's worden de scores op de acht thema's getoond en toegelicht. In het hoofdstuk Beleid en organisatie Wmo komen de benchmarkresultaten aan de orde die betrekking hebben op de eigen bijdrageregeling, kwaliteit en de uitgaven. In bijlage 1 is de exacte scorebepaling per kernindicator (per thermometer) terug te vinden.

Probeer u bij het lezen van deze thermometers antwoorden te formuleren op de volgende vragen:

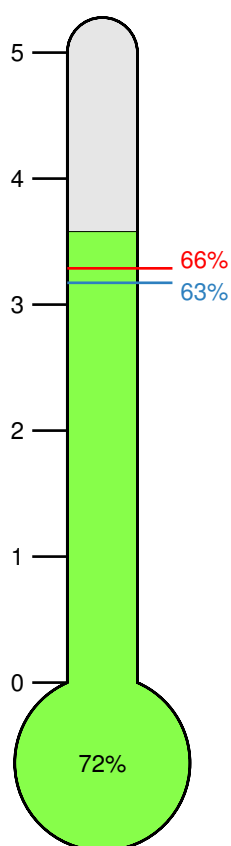
- Herkent u zich in de resultaten?
- Welke factoren verklaren het prestatieniveau van uw gemeente?
- Geven de benchmarkresultaten aanleiding de achtergrond van uw prestatieniveau verder te analyseren of veranderingen in uw gemeente door te voeren?

Zo kunt u de benchmarkresultaten optimaal benutten om te leren en te verbeteren.

## DE RESULTATEN: DE WMO-THERMOMETER GEMEENTE HEERHUGOWAARD

De Wmo-thermometer is het gemiddelde van de scores op de hiernavolgende thema's: participatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, toegang tot en levering van individuele ondersteuning, mantelzorg, vrijwilligerswerk, wonen, zorg en toegankelijkheid en opvang. Het volgende hoofdstuk "de Kanteling" wordt hier niet in meegenomen. Dit proces is namelijk nog in volle gang. De Wmo-thermometer geeft een indicatie waar uw gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten in het totale Wmo-beleid.

De Wmo-thermometer laat zien dat uw gemeente hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse scoort en hoger dan het gemiddelde van de benchmark scoort.



## DE KANTELING

In dit rapport is een apart hoofdstuk aan de Kanteling gewijd. De Kanteling is een proces dat de meeste gemeenten in gang hebben gezet om op een andere manier invulling te geven aan de compensatieplicht. In artikel 4 van de Wmo is omschreven dat gemeenten een compensatieplicht hebben voor beperkingen als gevolg waarvan de bewoner niet meer volledig kan deelnemen aan de maatschappij en de zelfredzaamheid afneemt. De gemeente dient voorzieningen te treffen die de burger in staat stellen:

- a. een huishouden te voeren;
- b. zich te verplaatsen in en om de woning;
- c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Hoe die compensatie eruit moet zien is niet omschreven in de wet. Het resultaat van de compensatie is wat telt. Gemeenten zijn vrij in de manier waarop ze de compensatieplicht invullen. De gekantelde werkwijze houdt in dat de gemeenten burgers helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en te participeren, ondanks beperkingen. Daarbij wordt in gesprek met de burger eerst in beeld gebracht wat het probleem is en wat de mogelijkheden van de burger zijn om dit probleem te verkleinen. Als dat niet voldoende is, wordt gekeken naar de mogelijkheden binnen het eigen netwerk, de informele hulp en algemene voorzieningen. Daarna komen collectieve voorzieningen in beeld. Ten slotte wordt gekeken naar een individuele voorziening. Centraal in de gedachte van de Kanteling is een omslag van claim- en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). Zeker met het oog op de naderende decentralisatie van de AWBZ-begeleiding vinden gemeenten het belangrijk dat de werkwijze van de Kanteling zijn beslag krijgt en de basis vormt voor de uitvoering van de decentralisatie AWBZ.

De Kanteling is geen verplichting, in de praktijk blijken vrijwel alle gemeenten deze werkwijze te omarmen. Gemeenten zijn vrij om te kiezen op welke wijze ze invulling geven aan de compensatieplicht. Hierdoor zijn er dan ook veel verschillen in de ambitie en wijze waarop gemeenten de Kanteling inzetten. We hebben er dan ook voor gekozen om het proces van de Kanteling niet in een thermometer weer te geven. In dit hoofdstuk wordt weergegeven welke stappen eind 2011 reeds in het beleidsproces zijn gemaakt en welke beleidskeuzes gemaakt/doorgevoerd zijn. In tabel 1a wordt ingegaan op elementen uit het beleidsproces die een belangrijke randvoorwaarde vormen voor het proces van de Kanteling<sup>2</sup>.

Uw gemeente heeft de Kanteling steekproefsgewijs of via een pilot uitgewerkt.

---

<sup>2</sup> De Kanteling van de Wmo in Almere, gemeente Almere, november 2011

**Tabel 1a: de invulling van de compensatieplicht volgens de werkwijze van de Kanteling: beleidsproces (vragen 3.7 en 3.9)**

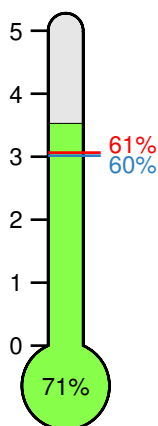
	Uw gemeente	Benchmark % ja
Er is een visiedocument door het bestuur vastgesteld	Ja	63 %
Er is een krachtenveldanalyse gedaan	Nee	22 %
Er zijn subsidieafspraken gemaakt met maatschappelijke partners over welke activiteiten door welke partners worden uitgevoerd	Nee	55 %
Er is schriftelijk vastgelegd op welke wijze de resultaten worden gemonitord en geëvalueerd	Nee	45 %
Er heeft herijking plaats gevonden van de prestatieafspraken met sociale partners	Nee	34 %
Er is een visie op regie, rolverdeling en samenwerking tussen gemeentelijke organisatie en ketenpartners	Nee	61 %
Er is een visie en strategie met betrekking tot verhouding Kanteling tot andere domeinen	Nee	50 %
Er is een financiële doorrekening gemaakt van de gevolgen van de Kanteling en eventuele besparingen	Nee	31 %
Er is een risicoanalyse gemaakt	Nee	21 %
Er is een communicatieplan richting de burger	Ja	40 %

In onderstaande tabel staan een aantal elementen weergegeven die betrekking hebben op beleidskeuzes en uitvoeringsaspecten van de Kanteling en in welk jaar deze zijn gerealiseerd of worden gerealiseerd.

**Tabel 1b: de invulling van de compensatieplicht volgens de werkwijze de Kanteling: beleidskeuzes en uitvoering (vraag 3.8)**

	Uw gemeente	Benchmark % 2011	Benchmark % 2012	Benchmark % Nee
De gemeente werkt met meldingsformulieren voor het aangeven van een probleem/vraag	ja, in 2011	34 %	56 %	9 %
Samenwerkende partners nemen ook meldingen in behandeling	nee	14 %	34 %	52 %
De gemeente werkt met een gespreksleidraad waarin alle 8 resultaatgebieden zijn opgenomen	ja, in 2011	27 %	49 %	24 %
Minimaal de helft van de medewerkers zijn geselecteerd op basis van een competentieprofiel	nee	37 %	25 %	38 %
Gespreksvoerders zijn bijgeschoold in het voeren van het gesprek op basis van de principes van de Kanteling	ja, in 2011	45 %	51 %	4 %
Gespreksvoerders zijn bijgeschoold in het toepassen van de sociale kaart	ja, in 2012	38 %	51 %	11 %
De klant/burger krijgt een gespreksverslag	ja, in 2012	19 %	57 %	25 %
De gemeente werkt met een verordening die is gebaseerd op het behalen van resultaten in plaats van het verstrekken van voorzieningen	ja, in 2011	18 %	65 %	17 %
De gemeente verstrekt arrangementen in plaats van voorzieningen	ja, in 2012	11 %	57 %	32 %

## BELEIDSPARTICIPATIETHERMOMETER



Het hoofddoel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is participatie van alle burgers, ongeacht hun eventuele beperkingen. Niet alleen participatie in de beleidsvorming, maar ook meedoen in de samenleving (=maatschappelijke participatie). Beleidsparticipatie omvat alle activiteiten die de gemeente onderneemt om de inwoners te betrekken bij beleid en uitvoering. Dit zijn bijvoorbeeld inspraakbijeenkomsten, consultering van burgerpanels of het uitvoeren van een bewonersenquête. De gemeente is verplicht om burgers, cliënten en burger- of cliëntenorganisaties te betrekken bij het voorbereiden en opstellen van het lokale Wmo-beleid. In welke fase van de beleidscyclus de burgers of cliënten worden betrokken kan per gemeente verschillen, evenals de rol en verantwoordelijkheden die panels, platforms of andere burger- en cliëntenorganisaties krijgen toebedeeld.

### Bepalen van de score

Deze thermometer geeft enerzijds aan hoe breed en intensief de beleidsparticipatie is opgezet. Hoe breder en intensiever (meer doelgroepen, intensiever betrokken, in meerdere fasen van de beleidscyclus en meer verantwoordelijkheden), hoe hoger de score. Dit geldt ook voor de communicatie door de gemeente over beleidsbeslissingen en resultaten van onderzoek of evaluatie. Anderzijds is de score op beleidsparticipatie ook hoger naarmate meer mensen van de doelgroep de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) kennen en de Wmo-raad breed is samengesteld. De informatie over de bekendheid van de Wmo-raad komt uit het schriftelijke standaard cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat is uitgevoerd door SGB. Voor uw gemeente zijn de tevredenheidscijfers van het meeste recente jaar gebruikt.

#### Indicatoren beleid

1. Participatie: Aantal betrokken prestatievelden en intensiteit betrokkenheid (verplichte vraag)
2. Participatie: Aantal ingezette participatiemethoden en intensiteit (verplichte vraag)
3. Participatie: Vertegenwoordiging Wmo-raad
4. Participatie: Betrekken burgers en cliënten in verschillende fasen van de beleidscyclus
5. Participatie: Rol en verantwoordelijkheden burgers, cliënten en burger- en cliëntenorganisaties
6. Participatie: Communicatie naar burgers

#### Indicatoren effecten

7. Participatie: Aandeel cliënten dat van de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) heeft gehoord (uit CTO)

Op beleidsparticipatie scoort uw gemeente hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark.

De Wmo-raad (of ander participatieorgaan) is in de meeste gemeenten de voornaamste partner bij de beleidsontwikkeling. De Wmo bevat 9 prestatievelden met minstens even zoveel doelgroepen. Een Wmo-raad (of ander participatieorgaan), bestaande uit vertegenwoordigers van de diverse prestatievelden, kan makkelijker adviseren over de diverse beleidsvelden van de Wmo.

Uit onderstaande tabel kunt u aflezen welke doelgroepen zijn vertegenwoordigd in de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) in vergelijking met de gemeenten uit uw grootteklasse en met alle benchmarkgemeenten.

**Tabel 2: Vertegenwoordiging van doelgroepen in de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vraag 0.8)**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Bewoners	Ja	95 %	87 %
Ouders	Ja	52 %	60 %
Jongeren en jongvolwassenen (tussen 16-23 jaar)	Ja	41 %	40 %
Inwoners met fysieke beperking	Ja	95 %	95 %
Inwoners met verstandelijke beperking	Ja	73 %	71 %
Inwoners met chronisch psychische of psychosociale problemen	Ja	91 %	77 %
Mantelzorgers	Ja	82 %	86 %
Vrijwilligers	Nee	77 %	82 %
Dak- en thuislozen en verslaafden	Ja	32 %	31 %
OGGz-cliënten	Nee	55 %	54 %
Slachtoffers van huiselijk geweld	Ja	23 %	20 %
Anders	Ja	69 %	62 %

Het budget dat uw gemeente in 2011 beschikbaar heeft gesteld aan de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) en de uitgaven aan de vacatiegelden staan in onderstaande tabel weergegeven, samen met het gemiddelde van de gemeenten uit dezelfde gemeentegrootteklasse en met het benchmarkgemiddelde. Daarnaast maakt de tabel zichtbaar welke andere ondersteuning, naast het beschikbaar stellen van een budget en vacatiegelden, uw gemeente de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) verleent.

**Tabel 3: Uitgaven en ondersteuning Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vragen 0.9 en 0.10)**

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Budget Wmo-raad per inwoner	€ 0,04	€ 0,29	€ 0,26
Vacatiegelden per inwoner	€ 0,40	€ 0,12	€ 0,19
Coaching	Nee	41 %	39 %
Deskundigheidsbevordering	Ja	64 %	58 %
Facilitering	Ja	95 %	91 %
Ambtelijke ondersteuning	Ja	91 %	87 %

## MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

Het bevorderen van maatschappelijke participatie is één van de uitgangspunten van de Wmo-gedachte. Maatschappelijke participatie heeft onder andere betrekking op het zelfstandig kunnen wonen, deelnemen aan de arbeidsmarkt, het hebben van financiële ruimte om te participeren, het doen van vrijwilligerswerk en het onderhouden van sociale contacten. Kortom: meedoen aan de maatschappij.

Zich eenzaam voelen kan duiden op een gebrek aan sociale contacten en een beperkte maatschappelijke participatie. De gemeente kan voor zichzelf een taak weggelegd zien om eenzaamheid aan te pakken. Uit tabel 4 valt af te lezen hoe uw gemeente scoort op de eenzaamheidsschaal die in de GGD-bevolkingsenquête wordt gehanteerd. Hoe hoger de schaalscore, hoe meer eenzaamheid wordt ervaren door de inwoners. Als uw gemeente niet over de schaalscore beschikt, heeft u kunnen aangeven welk aandeel inwoners in uw gemeente zich (zeer) eenzaam of (zeer) vaak eenzaam voelt. De eenzaamheidspercentages zijn uitgesplitst naar de groep inwoners tussen 19 en 65 jaar en de groep 65 jaar en ouder. In de vragenlijst kon u kiezen tussen het weergeven van de mate van eenzaamheid (zeer eenzaam of eenzaam) of de frequentie (zeer vaak eenzaam, vaak eenzaam). Uw ingevulde gegevens worden alleen vergeleken met benchmarkdeelnemers die dezelfde gegevens hebben ingevuld.

**Tabel 4: Eenzaamheidsscores**

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aandeel inwoners dat zich (zeer) eenzaam voelt (vraag 1.8b) 19-64 jaar	8 %	12 %	11 %	80
Aandeel inwoners dat zich (zeer) eenzaam voelt (vraag 1.8b) 65 jaar en ouder	9 %	15 %	14 %	83

Maatschappelijke participatie wordt niet door middel van een thermometer weergegeven. De indicatoren voor maatschappelijke participatie zijn deels achtergrondvariabelen die door Wmo-beleid maar moeilijk te beïnvloeden zijn. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de historische, economische en gezondheidssituatie in een regio. Daarom is het lastig om deze variabelen te waarderen, vergelijken is echter wel goed mogelijk. De achtergrondvariabelen geven de (economische) situatie weer die de maatschappelijke participatie van (jeugdige) burgers kan belemmeren of bevorderen. Dit gaat om arbeidsparticipatie, omvang van het aantal burgers dat leeft van een bijstandsuitkering en het aandeel huishoudens met een laag inkomen. Daarnaast is in de tabel ingezoomd op het aandeel (overbelaste) mantelzorgers en het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht.



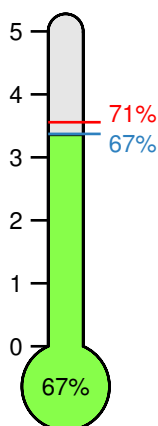
**Tabel 5: Kenmerken maatschappelijke participatie**

	Uw gemeente	Grootteklasse %	Benchmark %
Inwoneraantal (CBS)	51985		
Aandeel ouderen (65+) (CBS)	13 %	15 %	17 %
Aandeel ouderen (75+) (CBS)	4 %	7 %	7 %
Netto arbeidsparticipatie: aandeel van de werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking 2008-2010[3] (CBS)	70 %	68 %	68 %
Bijstandsuitkeringen: aandeel bijstandsuitkeringen op grond van WWB en WIJ op de beroepsbevolking[4] (CBS)	2 %	4 %	3 %
Jeugdwerkloosheid: aandeel niet-werkende werkzoekende jongeren van 15 t/m 22 jaar 2011 (CBS, jeugdmonitor)	1 %	2 %	2 %
Kinderen in uitkeringsgezin: aandeel kinderen van 0-18 jaar in uitkeringsgezin (Kinderen in Tel)	3 %	5 %	3 %
Aandeel huishoudens met een laag inkomen, in de eerste 10 procentsgroep (CBS)	7 %	10 %	8 %
Aandeel mantelzorgers anders (vraag 4.1)	18 %	22 %	20 %
Aandeel overbelaste mantelzorgers anders (vraag 4.2)	13 %	10 %	15 %
Aandeel vrijwilligers onder inwoners (vraag 4.12)	38 %	35 %	34 %

<sup>3</sup> Deze CBS-gegevens zijn beschikbaar voor gemeenten boven 10.000 inwoners.

<sup>4</sup> Dit is het (totaal) aantal uitkeringen gedeeld door de beroepsbevolking. Deze CBS gegevens zijn alleen beschikbaar voor gemeenten boven de 30.000 inwoners.

## LEEFBAARHEIDSTHERMOMETER (PRESTATIEVELD 1)



Prestatieveld 1 van de Wmo gaat over het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Leefbaarheid laat zich definiëren als het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten.

Sociale samenhang gaat over contact, ontmoeting en gezamenlijke activiteiten met als doel de wederzijdse hulpverlening te versterken. Hierbij kan gedacht worden aan de aanwezigheid van voorzieningen voor jong en oud in de buurt, aan het stimuleren van ontmoeting en het vergroten van de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving. Dit alles is erop gericht om interactie te initiëren en eenzaamheid tegen te gaan.

Leefbaarheid betreft een schone, veilige en prettige leefomgeving, waar burgers weinig te kampen hebben met verloedering en overlastgevend gedrag en zich veilig

voelen, zowel op straat als in huis.

### Bepalen van de score

Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken, dorpen en buurten is in de leefbaarheidsthermometer weergegeven in elf indicatoren. Twee indicatoren betreffen de inzet van beleid en inzicht in de situatie, twee indicatoren gaan in op de aanwezigheid van voorzieningen voor jong en oud en de overige indicatoren geven de resultaten en effecten weer in de vorm van schaalscores of een (tevredenheids)percentage. De schaalscores betreffen de sociale kwaliteit, de fysieke verloedering van de woonomgeving, sociale overlast en overige overlast. Daarnaast is gekeken naar de onveiligheidsbeleving, naar de mening van burgers over de fysieke collectieve voorzieningen en het aandeel inwoners dat zich actief inzet voor het verbeteren van de buurt. Een aanzienlijk deel van de indicatoren is gebaseerd op de basisvragenlijst van de Integrale Veiligheidsmonitor<sup>5</sup>. De beleidsindicatoren en de resultaat- en effectindicatoren tellen even zwaar mee.

#### Indicatoren beleid

1. Leefbaarheid: Inzet (gemeentelijke activiteiten) bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid (verplichte vraag)
2. Leefbaarheid: Afspraken met woningcorporaties over sociale samenhang en leefbaarheid

#### Indicatoren resultaten en effecten

3. Leefbaarheid: Aanwezigheid basisvoorzieningen
4. Leefbaarheid: Aanwezigheid speelruimte (Kinderen in Tel)
5. Leefbaarheid: Schaalscore sociale kwaliteit van de woonomgeving
6. Leefbaarheid: Schaalscore fysieke verloedering van de woonomgeving
7. Leefbaarheid: Aandeel onveiligheidsbeleving
8. Leefbaarheid: Schaalscore sociale overlast
9. Leefbaarheid: Schaalscore overige overlast
10. Leefbaarheid: Aandeel actieve burgers in buurt
11. Leefbaarheid: Teverdenheid fysieke collectieve voorzieningen in de buurt

<sup>5</sup> Indien deze cijfers niet voor handen zijn, zal dit de score niet negatief beïnvloeden.

Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en lager dan het gemiddelde van de benchmark op de leefbaarheidsthermometer.

In tabel 6 kunt u zien hoe uw gemeente scoort op de vier schaalscores fysieke verloedering van de woonomgeving, sociale kwaliteit, sociale overlast en overige overlast. Het aandeel inwoners dat zich onveilig voelt, het aandeel actieve burgers in de buurt en de tevredenheid over de fysieke collectieve voorzieningen staan ook in tabel 6 weergegeven. Dit zijn de gegevens die door uw gemeente zijn ingevuld op basis van cijfers uit bijvoorbeeld een leefbaarheidsmonitor, een Integrale Veiligheidsmonitor of een GGD-bevolkingsenquête. Bij alle schaalscores, behalve de schaalscore sociale kwaliteit leefomgeving geldt hoe hoger de score, hoe lager de prestatie. Dus een hoog cijfer op de schaalscore sociale overlast, betekent dat de inwoners veel sociale overlast ervaren. Een deel van de benchmarkdeelnemers beschikt niet over de genoemde schaalscores. Voor deze gemeenten is onderstaande tabel dan ook (deels) niet ingevuld.

**Tabel 6: Schaalscores sociale kwaliteit, fysieke kwaliteit, sociale overlast, overige overlast, aandeel onveiligheidsbeleving, tevredenheid over fysieke collectieve voorzieningen en aandeel actieve burgers**

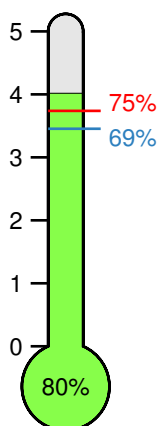
	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Sociale kwaliteit leefomgeving (vraag 1.2)	6,5	6,5	6,7
Fysieke verloedering van de leefomgeving (vraag 1.3)	3,6	3,3	3,4
Sociale overlast (vraag 1.5)	1,0	2,3	1,8
Overig overlast (vraag 1.6)	1,1	1,8	1,6
Aandeel onveiligheidsbeleving (%ja) (vraag 1.4)	25 %	20 %	19 %
Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen (vraag 1.11)	6,2	5,7	5,5
Aandeel actieve burgers in buurt (%ja) (vraag 1.10)	19 %	21 %	20 %

In tabel 7 is opgenomen hoe de inwoners van uw gemeente oordelen over het functioneren van de gemeente in het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. De weergegeven percentages zijn een optelling van de antwoorden 'helemaal mee eens' of 'mee eens' op de in de tabel genoemde stellingen. De stellingen worden meegenomen in een Integrale Veiligheidsmonitor of kunnen onderdeel uitmaken van een lokaal onderzoek. De tabel bevat ook de percentages voor de gemeentegrootteklasse en de benchmark.

**Tabel 7: Functioneren van de gemeente op leefbaarheid en veiligheid (vraag 1.9)**

	<b>Helemaal mee eens, mee eens %</b>	<b>Grootteklasse %</b>	<b>Benchmark %</b>
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	60%	53 %	50 %
De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	54%	48 %	47 %
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	49%	43 %	41 %
De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	52%	54 %	53 %
De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	36%	41 %	37 %
De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	32%	35 %	31 %

## JEUGDTERMOMETER (PRESTATIEVELD 2)



Prestatieveld 2 is de op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met opgroei problemen en van ouders met opvoedingsproblemen. Dit krijgt vorm binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Alle gemeenten dienen in 2011 een CJG te hebben ingericht met een fysiek inlooppunt en de mogelijkheid om telefonisch of digitaal vragen over opvoeden te stellen. Een belangrijk onderdeel van een CJG is het registreren van het gebruik van opvoedondersteuning en het (fysieke, telefonische of digitale) opvoedsteunpunt.

Verzuim, voortijdig schoolverlaten, jeugdcriminaliteit of het gebruik van Jeugdzorg zijn signalen van opgroei- of opvoedingsproblemen binnen een gezin. Achtergrondgegevens uit het onderzoek Kinderen in Tel 2012 zijn in de tabellen verwerkt.

### Bepalen van de score

De jeugdthermometer is opgebouwd uit zes indicatoren die ingaan op 'beleid, afspraken en registratie' en vier indicatoren die kunnen worden betiteld als achtergrondvariabelen (uit onderzoek Kinderen in Tel) en resultaten van beleid. Bij het bepalen van de score op de jeugdthermometer is gekeken of gemeenten zicht hebben op het gebruik van opvoedingsondersteuning, op het gebruik van het (fysieke, telefonische of digitale) opvoedsteunpunt, hoeveel zij investeren in schoolmaatschappelijk werk en welke faciliteiten het fysieke inloopsteunpunt (CJG-loket) biedt. Daarnaast is gekeken wat de stand van zaken is van de jeugd op basis van een aantal indicatoren uit het onderzoek Kinderen In Tel. Alle indicatoren tellen ongeveer even zwaar mee in de eindscore.

#### Indicatoren beleid, afspraken en registratie

1. Jeugd: Faciliteiten opvoedingsondersteuning (verplichte vraag)
2. Jeugd: Inzicht in gebruik opvoedingsondersteuning
3. Jeugd: Inzicht in vragen/bezoekers opvoedsteunpunt/opvoedtelefoon/digitaal steunpunt
4. Jeugd: Faciliteiten CJG-loket
5. Jeugd: Uitgaven schoolmaatschappelijk werk
6. Jeugd: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

#### Indicatoren resultaten van beleid en achtergrondvariabelen

7. Jeugd: Ranking kinderen met delict voor rechter (Kinderen In Tel)
8. Jeugd: Ranking in Jeugdzorg (Kinderen In Tel)
9. Jeugd: Ranking meldingen kindermishandeling (Kinderen In Tel)
10. Jeugd: Ranking voortijdig schoolverlaten

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de jeugdthermometer.

In onderstaande tabel is een aantal trendgegevens weergegeven die gaan over het verzuim, wat er met het verzuim is gedaan (proces-verbaal en Halt-afdoening) en het voortijdig schoolverlaten. De cijfers gaan over het schooljaar 2010-2011. De vergelijking van deze gegevens is niet opgenomen in de thermometers (behalve de indicator voortijdig schoolverlaters), omdat deze gegevens niet geschikt zijn om te waarderen. Immers, een relatief hoog aantal verzuimmeldingen kan ook betekenen dat scholen beter melden. Dit zou als positief kunnen worden gezien. Tot slot kunt u de ranking van uw gemeente binnen het onderzoek Kinderen in Tel zien<sup>6 7</sup>.

**Tabel 8: Trendgegevens verzuim en voortijdig schoolverlaten (vragen 2.2, 2.3 en 2.4)**

	2009	2010	2011	Grootteklasse	Benchmark
Aantal verzuimmeldingen (absoluut) per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.2)	2,1	1,7	0,8	2,1	2,4
Aantal verzuimmeldingen (relatief) per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.2)	23,0	38,2	16,4	30,7	26,5
Aantal processen verbaal per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.3)	1,9	3,3	1,6	3,1	2,5
Aantal Halt-afdoeningen per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.3)	0,2	0,0	0,4	1,0	1,1
Aantal voortijdig schoolverlaters per 1.000 kinderen tussen 12 en 23 jaar (vraag 2.4)	Nvt	Nvt	22	42	24
Aandeel oude herplaatste voortijdig schoolverlaters van het aantal voortijdig schoolverlaters (vraag 2.4)	Nvt	Nvt		39 %	35 %
Aandeel nieuwe herplaatste voortijdig schoolverlaters van het aantal voortijdig schoolverlaters (vraag 2.4)	Nvt	Nvt		57 %	40 %
Aandeel totaal herplaatste voortijdig schoolverlaters van het aantal voortijdig schoolverlaters (vraag 2.4)	Nvt	Nvt		72 %	66 %
Ranking Kinderen in Tel	84	64	64	83	181

Het aantal fte leerplicht is afgezet tegen het aantal leerplichtige leerlingen. In uw gemeente is 0,2 fte beschikbaar per 1000 leerplichtige leerlingen. Dit ligt onder de norm van 1 fte op 3800 leerplichtige leerlingen.<sup>8</sup>

Het gebruik van diverse vormen van opvoedingsondersteuning en van het fysieke, telefonische of digitale opvoedsteunpunt vindt u terug in tabel 9. De opvoedondersteuning is onderverdeeld in de categorieën

<sup>6</sup> Kinderen in Tel bundelt gegevens op gemeentelijk en provinciaal niveau over het welzijn van kinderen en jongeren in Nederland. Op basis van twaalf indicatoren wordt de leefsituatie van kinderen in gemeenten vergeleken met die in andere gemeenten. De score is zo opgebouwd dat de nummer één de slechtst scorende gemeente is en nummer 441 de best scorende gemeente.

<sup>7</sup> Van de herplaatste voortijdig schoolverlaters zijn geen trendgegevens weergegeven, omdat deze vraag is gewijzigd in 2012.

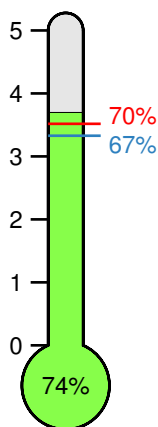
<sup>8</sup> Ingrado, de landelijke vereniging voor leerplicht en RMC heeft een adviesnorm vastgesteld voor het aantal fte leerplichtambtenaren op het aantal leerplichtige leerlingen. Voor meer informatie [www.ingrado.nl](http://www.ingrado.nl).

trainingen en cursussen, VVE-programma's en pedagogische gezinsbegeleiding. De gemiddelden van uw gemeentegrootteklasse en de benchmark zijn in tabel 9 toegevoegd. Gegevens over voorgaande jaren zijn niet in de tabel opgenomen, omdat de vragen over het gebruik over 2011 anders zijn geformuleerd.

**Tabel 9: Gegevens gebruik opvoedondersteuning en fysiek/telefonisch/digitaal steunpunt (vragen 2.5, 2.6 en 2.7)**

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Gebruik cursussen en trainingen per 1000 kinderen tussen 0-23 jaar (vraag 2.5a)	8,9	22,9	11,9
Gebruik VVE-programmas per 1000 kinderen tussen 0- 7 jaar (vraag 2.5a)	6,6	25,8	34,4
Aantal gezinnen met pedagogische begeleiding per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.5b)	5,4	8,4	7,2
Aantal vragen opvoedtelefoon per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.6)		18,7	9,9
Aantal vragen digitaal steunpunt per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.6)	0,7	3,4	3,9
Aantal bezoekers fysieke inloopsteunpunt CJG per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.7b)	9,3	19,2	11,9

## THERMOMETER INFORMATIE, ADVIES EN INDIVIDUELE VOORZIENINGEN (PRESTATIEVELDEN 3 EN 6)



De prestatievelen 3 (informatie, advies en cliëntondersteuning) en 6 (levering van een voorziening aan mensen met een lichamelijke of psychische beperking) hebben veel raakvlakken met elkaar. Immers, voordat de gevraagde ondersteuning wordt geleverd, heeft de cliënt hierover informatie ontvangen of is geadviseerd in het aanvragen van de juiste ondersteuning. Daarom zijn deze twee prestatievelen in één thermometer weergegeven. De belangrijkste elementen in dit hoofdstuk zijn het Wmo-loket, het aantal vragen voor informatie en advies en het aantal aanvragen, de tevredenheid over de toegekende voorzieningen en de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening.

Wmo-loket

Het geven van informatie en advies bevat algemene activiteiten, zoals voorlichtings- en informatiebijeenkomsten en activiteiten die zijn gericht op de individuele burger, zoals persoonlijk advies of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag. In de meeste gemeenten is de informatie- en adviesfunctie ondergebracht bij een Wmo-loket. De Wmo-diensten binnen het loket, de samenwerking en uitvoeringsafspraken tussen organisaties die het loket draaien en de faciliteiten voor cliëntondersteuning komen terug in de thermometer.

In het kader van de Kanteling, het invullen van de compensatieplicht op basis van vraagsturing, kan de functie en de inrichting van het Wmo-loket veranderen. Sommige gemeenten behouden de centrale functie van het Wmo-loket, anderen willen het loket dichterbij de burger brengen en vormen het loket om tot wijksteunpunten. Ook zijn er gemeenten die overwegen om de toegang dichterbij de organisaties die de ondersteuning uitvoeren te leggen, zodat de centrale intake is verspreid en niet meer op één punt is gelokaliseerd.

Bepalen van de score

De thermometer informatie, advies en individuele voorzieningen bestaat voor een aanzienlijk deel uit vragen die ingaan op de inzet en uitvoering van beleid. De vijf effectindicatoren betreffen de tevredenheid over het aanvraagproces, over de doorlooptijden, over de hulp bij het huishouden, over de overige individuele voorzieningen en over het collectief vervoer. Deze komen uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van SGB, indien uw gemeente hieraan in de afgelopen drie jaar heeft meegedaan. Voor uw gemeente zijn dan de meest recente gegevens gebruikt. Ook is het mogelijk geweest om zelf de cijfers van een vergelijkbaar tevredenheidsonderzoek in te vullen. De effectindicatoren en de indicatoren voor beleid wegen ongeveer even zwaar mee.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de thermometer toegang tot en levering van individuele ondersteuning.



## Indicatoren beleid en registratie

1. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Wmo-diensten in loket (frontoffice) (verplichte vraag)
2. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Faciliteiten cliëntondersteuning (verplichte vraag)
3. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Nazorg ondersteunde cliënten
4. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Samenwerking met organisaties binnen het loket
5. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Inzicht in aantallen (informatie- en adviesvragen, aantal meldingen, aantal gesprekken en aantal aanvragen voorzieningen)
6. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Afstemming hulp bij het huishouden met zorgfuncties in het kader van de AWBZ (verplichte vraag)
7. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Gebruik beslisbomen
8. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Afleggen (keukentafel)gesprekken na melding
9. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Intensiteit (keukentafel)gesprekken na melding
10. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

## Indicatoren effecten

11. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Tevredenheid aanvraagproces bij het loket (CTO)
12. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Tevredenheid hulp bij het huishouden (CTO)
13. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Tevredenheid overige individuele voorzieningen (CTO)
14. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Tevredenheid collectief vervoer (CTO)
15. Informatie, advies en individuele voorzieningen: Tevredenheid doorlooptijden (CTO)

De manier waarop het loket is georganiseerd kan per gemeente verschillen. In tabel 10 kunt u zien hoe uw gemeente het Wmo-loket heeft georganiseerd en hoe de andere benchmarkdeelnemers dat hebben gedaan.

**Tabel 10: Organisatie Wmo-loket (vraag 3.3)**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Loket is onderdeel van balie burgerzaken of publiekszaken		22 %	25 %
Loket is apart gemeentelijk loket	Ja	39 %	52 %
Loket is ondergebracht bij één van de aanbieders van ondersteuning		13 %	4 %
Loket is onafhankelijk		0 %	3 %
Anders		26 %	15 %

## Het keukentafelgesprek

In het kader van de Kanteling dienen inwoners in eerste instantie niet een aanvraag in, maar kunnen zij een melding doen. Op basis van de melding volgt (meestal) het (keukentafel)gesprek. In dat gesprek worden verschillende oplossingsrichtingen verkend: wat kan men zelf op eigen kracht, wat kan de omgeving, welke algemene of collectieve voorzieningen zijn beschikbaar? Als laatste wordt gekeken naar de mogelijkheid een aanvraag te doen voor een individuele voorziening.

Dit gesprek kan in de vorm van een huisbezoek plaatsvinden of in bijvoorbeeld een ruimte binnen het Wmo-loket. Voor het voeren van het (keukentafel)gesprek zijn de zogenoemde gespreksvoerders verantwoordelijk. Deze gespreksvoerders kunnen Wmo-consulenten zijn, maar ook welzijnsmedewerkers of consulenten in

dienst van zorgaanbieders. Het opleidingsniveau van de gespreksvoerders verschilt, afhankelijk van taken die de gespreksvoerder krijgt (bijvoorbeeld wel of geen indicatie stellen) en de functie van de gespreksvoerder. In de tabellenbijlage vindt u meer informatie over wie het gesprek voert, het opleidingsniveau, wanneer een gesprek gevoerd wordt en waar dat gesprek gevoerd wordt.

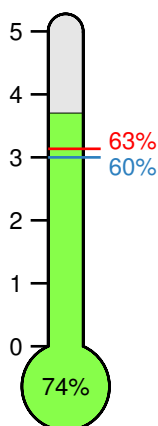
In tabel 11 is het aantal informatie- en adviesvragen aan het loket, het aantal meldingen, het aantal gevoerde (keukentafel)gesprekken en het aantal aanvragen van Wmo-voorzieningen opgenomen. Zo kunt u zien wat de aantallen zijn in het totale proces van de meldings- en aanvraagprocedure, zoals die in de Kanteling vorm krijgt. Van de cijfers over het aantal informatie- en adviesvragen en het aantal aanvragen voorzieningen, zijn ook de trendgegevens opgenomen in tabel 11. Het aantal informatie- en adviesvragen per 1.000 inwoners kan nogal verschillen, afhankelijk van de breedte en inrichting van het loket.

**Tabel 11: Trendgegevens loket, aantallen per 1.000 inwoners (vraag 3.10, 6.5 en 6.11)<sup>9</sup>**

	2009	2010	2011	Grootteklasse	Benchmark
Informatie- en adviesvragen	46	54	59	90	108
Meldingen	Nvt	Nvt		32	14
(keukentafel)Gesprekken	Nvt	Nvt		3	14
Aanvragen voorzieningen	32	28		43	40

<sup>9</sup> De gemiddelden in deze tabel zijn gebaseerd op de gegevens van die gemeenten die hiermee werken en registeren.

## MANTELZORG THERMOMETER (PRESTATIEVELD 4)



Bij prestatievel 4, het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, gaat het veelal om algemene beleidsmaatregelen en minder vaak om individuele voorzieningen. Maar de Wmo biedt daartoe wel alle ruimte als de gemeente dat wenst.

De opdracht aan gemeenten om intensief met mantelzorgondersteuning bezig te zijn, houdt verband met het cruciale belang van mantelzorg voor het welslagen van de Wmo. In de Wmo wordt een appel gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zo veel mogelijk voor elkaar te zorgen. Als dat niet meer lukt, kunnen zij zich tot de gemeente wenden voor voorzieningen en diensten die onder de Wmo vallen. Ook de recente wijzigingen in de AWBZ zorgen ervoor dat burgers meer een beroep moeten doen op de eigen omgeving.

Inmiddels is mantelzorgondersteuning verankerd binnen het Wmo-beleid en kunnen burgers (veelal) terecht bij een mantelzorgsteunpunt. Het steunpunt heeft een spilfunctie in de uitvoering van het mantelzorgbeleid. In de benchmark is gekeken naar de verschillende functies die aan het mantelzorgsteunpunt zijn toebedeeld en naar de (intensiteit van de) samenwerking van het steunpunt met andere partijen.

### Bepalen van de score

Er zijn zes indicatoren in de thermometer opgenomen die betrekking hebben op de inzet en uitvoering van beleid. Steeds meer gemeenten hebben zicht op het gebruik van de ondersteuning en op de tevredenheid over de geboden ondersteuning. Hierover zijn drie indicatoren opgenomen. Een hoge score geeft aan of er binnen uw gemeente veel voorzieningen aanwezig zijn om mantelzorgers te ondersteunen, of u zicht heeft op het gebruik ervan, hoe tevreden mantelzorgers zijn over de ondersteuning en of het mantelzorgsteunpunt veel functies uitvoert en contacten heeft met andere partijen.

#### Indicatoren beleid

1. Mantelzorg: Ondersteuning mantelzorgers (verplichte vraag)
2. Mantelzorg: Uren mantelzorgconsulent
- 3.. Mantelzorg: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders
4. Mantelzorg: Functies ondersteuningsorganisatie
5. Mantelzorg: Ondersteuning gericht op doelgroepen
6. Mantelzorg: (Intensiteit van) samenwerking met organisaties voor de uitvoering

#### Indicatoren resultaten en effecten

7. Mantelzorg: Zicht op gebruik ondersteuning aan mantelzorgers
8. Mantelzorg: Bereik van mantelzorgers
9. Mantelzorg: Zicht op tevredenheid ondersteuning aan mantelzorgers

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de mantelzorg thermometer.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel informatie- en adviesvragen over mantelzorg zijn geregistreerd, hoeveel geregistreeerde mantelzorgers uw gemeente telt, het aantal uur mantelzorgconsulent en wat de uitgaven zijn per inwoner. In de tabel staat vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (n).

**Tabel 12: Bereik mantelzorgers, uren mantelzorgconsulent per 1.000 inwoners (vraag 4.3 en 4.9) en uitgaven voor mantelzorgondersteuning per inwoner (vraag 4.10)**

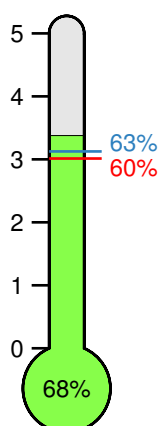
	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal vragen informatie en advies (individueel) bij het steunpunt mantelzorg	3	9	8	97
Aantal informatievragen rondom mantelzorg via het Wmo-loket	1	1	2	46
Aantal geregistreeerde mantelzorgers (bij gemeente en steunpunt)	7	13	10	111
Aantal uren mantelzorg per 1000 inwoners (consulent)	0,3	0,5	0,6	107
Uitgaven mantelzorg 2011 per inwoner	€ 2,12	€ 1,96	€ 1,95	116
Begrote uitgaven mantelzorg 2012 per inwoner	€ 2,12	€ 1,99	€ 2,00	114

De aanwezigheid en het gebruik van de diverse ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorg vindt u terug in onderstaande tabel. In de kolom 'Aanwezig' kunt u terugvinden of een bepaalde vorm van ondersteuning binnen uw gemeente wordt geboden. Mocht een bepaalde vorm van ondersteuning niet aanwezig zijn binnen uw gemeente, dan staat in de kolom 'Uw gemeente' geen waarde voor het aantal gebruikers per 1.000 inwoners. Indien een ondersteuningsvorm wel aanwezig is, maar geen aantal beschikbaar is, dan ontbreekt het zicht op het gebruik. In deze tabel staat ook vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (n).

**Tabel 13: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning mantelzorgers per 10.000 inwoners (vragen 4.7 en 4.8)**

	Aanwezig	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Respijtzorg thuis	Ja	5	30	14	65
Respijtzorg buitenshuis	Ja		18	11	26
Kinderopvang	Ja				4
Cursussen	Ja	7	12	14	60
Faciliteiten	Ja				7
Vrijstelling sollicitatieplicht	Nee				5
Lotgenotencontact	Ja	2	21	26	79
Nazorg	Ja		33	10	29
Begeleiding / ondersteuning	Ja	26	65	51	69
Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	Ja	4	17	23	56

## VRIJWILLIGERSWERK THERMOMETER (PRESTATIEVELD 4)



Door de Wmo heeft de ondersteuning van vrijwilligers een wettelijke basis gekregen. De vrijwillige inzet van burgers vormt een onmisbaar onderdeel van de civil society. Dit kan zowel in informeel verband (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband, zoals sportverenigingen of vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligers nemen zelf deel of maken het anderen mogelijk deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten, bijvoorbeeld door vrijwillige thuishulp of door het ontlasten van mantelzorgers. Een steunpunt waar vrijwilligers terecht kunnen voor vragen, advies of ondersteuning is een onmisbaar onderdeel geworden van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid.

De functies van zo'n steunpunt of andere ondersteuningsorganisaties betreffen het maken en bemiddelen van organisaties, vrijwilligers, bedrijven en maatschappelijke stages, belangenbehartiging en het onderhouden van netwerken en contacten. Een instrument dat steeds meer door gemeenten wordt ingezet, is het organiseren van een beursvloer. Dit is een evenement waarbij maatschappelijke behoeftes worden verhandeld op het gebied van vrijwilligerswerk.

### Bepalen van de score

Omdat gemeenten langzamerhand steeds meer zicht krijgen op de doelgroep vrijwilligers en op hun ondersteuningsbehoefte, zijn er twee indicatoren in de thermometer opgenomen die ingaan op het gebruik van en de tevredenheid over de ondersteuning aan deze doelgroepen. Een hoge score geeft aan of er binnen uw gemeente veel voorzieningen aanwezig zijn om vrijwilligers te ondersteunen, of u zicht heeft op het gebruik van en de tevredenheid over de ondersteuning en of de ondersteuningsorganisatie veel verschillende functies uitvoert.

#### Indicatoren beleid

1. Vrijwilligerswerk: Aanwezigheid functie steunpunt vrijwilligers
2. Vrijwilligerswerk: Ondersteuning vrijwilligers (verplichte vraag)
3. Vrijwilligerswerk: Functies ondersteuningsorganisatie voor vrijwilligerswerk
4. Vrijwilligerswerk: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

#### Indicatoren resultaten en effecten

5. Vrijwilligerswerk: Zicht op gebruik ondersteuning aan vrijwilligers
6. Vrijwilligerswerk: Zicht op tevredenheid ondersteuning aan vrijwilligers

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de vrijwilligerswerk thermometer.

In uw gemeente zijn informatie en advies voor vrijwilligers via een lokaal vrijwilligerssteunpunt via het Wmo-loket via de vrijwilligerscentrale binnen het loket van de welzijnsstichting geregeld.

Tabel 14 toont de uitgaven voor vrijwilligerswerk per inwoner.

**Tabel 14: Uitgaven vrijwilligerswerk per inwoner (vraag 4.19)**

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Uitgaven vrijwilligerswerk 2011 per inwoner	€ 1,08	€ 3,69	€ 2,49	112
Begrote uitgaven vrijwilligerswerk 2012 per inwoner	€ 0,83	€ 3,56	€ 2,57	113

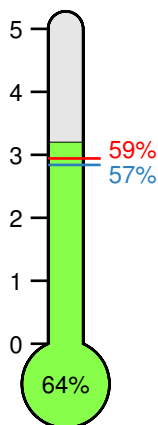
De aanwezigheid en het gebruik van de diverse ondersteuningsmogelijkheden voor vrijwilligers vindt u terug in onderstaande tabel. In de tabel staat tevens vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (n). Gemeenten kunnen via de VNG een verzekering afsluiten voor alle vrijwilligers. Het is daarom niet relevant om voor dit item aantallen uit te vragen. Het aantal afgesloten verzekeringen is daarom niet opgenomen in tabel 15.

**Tabel 15: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning vrijwilligers per 10.000 inwoners (vragen 4.14, 4.15 en 4.17)<sup>10</sup>**

	Vrijwilliger	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Kinderopvang	Nee				2
Deskundigheidsbevordering	Beide	83	30	30	52
Faciliteiten	Nee				4
Vrijstelling sollicitatieplicht	Nee				4
Cursussen vrijwil. org. med.	Beide		21	21	38
Cursussen ind. vrijwilligers	Beide		22	18	25
Vrijwilligersvacaturebank	Beide	14	40	33	78
Reiskostenvergoeding	Nee		13	14	10
Administratieve onderst.	Nee				6
Financiële middelen onderst.	Nee				7
Hulp bij organisatie	Beide		10	14	22

<sup>10</sup> Labels in kolom aanwezig betekenen: zorg= is aanwezig voor zorgvrijwilligers; overig= is aanwezig voor zorgvrijwilligers; beide= is aanwezig voor zowel zorg als overige vrijwilligers; nee=is niet aanwezig.

## THERMOMETER: WONEN, ZORG EN TOEGANKELIJKHEID (PRESTATIEVELD 5)



Prestatieveld 5 heeft als doel het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. De gemeente kan dit bewerkstelligen door het inzetten van algemene maatregelen en collectieve voorzieningen die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan iedereen die daaraan behoefte heeft.

Beleid en afspraken over aangepast, aanpasbaar en levensloopbestendig bouwen zijn steeds meer terug te vinden in bijvoorbeeld gemeentelijke woonvisies. Het toegankelijk maken van de openbare ruimte en gebouwen voor alle burgers bevordert de deelname van inwoners met een beperking aan het maatschappelijk verkeer. De gemeente kan hierover afspraken maken en de tevredenheid over toegankelijkheid meten.

Inclusief beleid is beleid waarbij in alle fasen rekening wordt gehouden met verschillen tussen mensen en dan vooral verschillen tussen mensen met en zonder beperkingen. Inclusief beleid is uitgewerkt in de Methode Agenda 22, die is gebaseerd op de Europese wet- en regelgeving en is samengavat in 22 VN Standaard Regels Gelijke Kansen. De regels zijn van toepassing op de verschillende beleidsterreinen die van belang zijn voor burgers met een beperking, zoals de fysieke toegankelijkheid van de samenleving, gelijke kansen op (passend) onderwijs, werk, inkomen en sociale zekerheid en vrijetijdsbesteding.

### Bepalen van de score

In deze thermometer zijn acht indicatoren opgenomen die ingaan op de inzet en uitvoering. Indien uw gemeente over 2011 heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) zijn de ervaringen over de toegankelijkheid van openbare gebouwen/ruimten afkomstig uit dit onderzoek ingelezen.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de thermometer wonen, zorg en toegankelijkheid.

#### Indicatoren beleid

1. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Aanbod algemene voorzieningen
2. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Beleid levensloop bestendig bouwen
3. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Afspraken levensloop bestendig bouwen
4. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Afspraken fysieke toegankelijkheid openbare ruimte
5. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Naleven afspraken toegankelijkheid openbare ruimte
6. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Meten tevredenheid toegankelijkheid openbare voorzieningen
7. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders
8. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Toepassen inclusief beleid

#### Effecten

9. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Ervaringen van cliënten met toegankelijkheid openbare gebouwen/ruimte



Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen en worden zonder indicatie beschikbaar gesteld. Het aanbod aan algemene voorzieningen kan door de gemeente worden gefinancierd of door particuliere organisaties worden aangeboden, zonder financiële betrokkenheid van de gemeente. In tabel 16 is weergegeven welke voorzieningen uw gemeente aanbiedt en welke voorzieningen in uw gemeente aanwezig zijn waar de gemeente geen financiële betrokkenheid mee heeft. Het gaat er dus niet alleen om welke voorzieningen de gemeente zelf aanbiedt of financiert, maar ook of de gemeente zicht heeft op het totale aanbod aan algemene voorzieningen.

**Tabel 16: Aanwezigheid algemene voorzieningen in gemeente, door gemeente of particulier aangeboden (vraag 5.1a en b)**

	Uw gemeente financieel betrokken	Uw gemeente aangeboden	Benchmark % financieel betrokken	Benchmark % aangeboden
Maaltijdservice aan huis	Ja	Ja	53 %	90 %
Maaltijdservice op gezamenlijke locatie (bv buurthuis)	Ja	Ja	55 %	35 %
Klussendienst	Ja	Ja	65 %	80 %
Wasserette met haal- en brengservice	Ja	Ja	11 %	22 %
Sociale alarmering	Nee	Ja	45 %	86 %
Boodschappendienst	Ja	Ja	42 %	67 %
Dagbesteding	Ja	Ja	67 %	41 %

De mate waarin 75-plussers proberen thuis te blijven wonen en de vraagontwikkeling naar en het aanbod van plaatsen in verpleeg- en verzorgingshuizen zijn communicerende vaten. Immers, als er een tekort is aan plaatsen in instellingen voor mensen die verzorging nodig hebben of aan geschikte of verzorgde woningen voor mensen met een beperking, zullen inwoners zich vaker tot de gemeente wenden en een Wmo-voorziening aanvragen. Anderzijds is de wens om zo lang mogelijk met hulp thuis te blijven wonen van invloed op de vraag naar plaatsen in verpleeg- en verzorgingstehuizen. Immers, hoe meer ouderen thuis blijven wonen, hoe lager de vraag naar een plaats in een verpleeg- of verzorgingstehuis. Om zoveel mogelijk woningen geschikt te maken voor mensen (jong en oud) met een functiebeperking moeten gemeenten samen met andere betrokken partijen zicht krijgen op de opgave. Dit vraagt inzicht in het aanbod en de vraag naar geschikte woningen voor mensen met een functiebeperking.

In onderstaande tabel staan de percentages vermeld voor 3 verschillende woontypen in vergelijking met uw gemeentegrootteklasse en met de benchmark. De woontypes zijn:

- aangepaste woningen: aangepaste woningen zijn al aangepast voor mensen met een beperking en levensloopbestendige woningen zijn niet alleen eenvoudig aanpasbaar aan de binnenkant, maar staan ook in een omgeving die is afgestemd op mensen met een beperking.
- aanpasbare woningen: aanpasbare woningen zijn woningen die vrij eenvoudig en goedkoop zijn aan te passen voor mensen met een beperking.
- levensloopbestendige woningen. Levensloopbestendig bouwen betekent dat bij de bouw rekening wordt gehouden met het feit dat behoeften in de loop van de tijd kunnen verschuiven.

Een deel van de benchmarkgemeenten registreert deze verschillende woontypen niet. Voor deze gemeenten is de tabel niet ingevuld. In de tabel staat vermeld door hoeveel deelnemers de gegevens zijn ingevuld (n).

**Tabel 17: Aandeel aangepaste, aanpasbare en levensloopbestendige woningen (vraag 5.3)**

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aangepast	1 %	12 %	10 %	51
Aanpasbaar	20 %	20 %	18 %	45
Levensloopbestendig	15 %	9 %	13 %	61

Tabel 18a geeft informatie over het percentage thuiswonende 75-plussers weer.

**Tabel 18a: Aandeel thuiswonende 75-plussers**

	Uw gemeente	Grootteklasse %	Benchmark %
Aandeel thuiswonende 75-plussers (CBS)	87 %	90 %	90 %

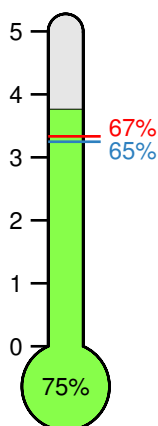
Onderstaand een overzicht voor de gemiddelde wachttijden voor de diverse instellingen voor intramurale zorg. Deze vraag is door 54 gemeenten ingevuld. Het gaat hier om de gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg die langer dan 24 uur duurt en waarbij verblijf gecombineerd wordt met behandeling, activerende en ondersteunende begeleiding, verpleging of verzorging. Het betreft hier verzorgingstehuizen, verpleeghuizen, instellingen voor verstandelijk gehandicapten en GGZ-instellingen. Voor uw gemeente is de gemiddelde wachttijd voor verzorgingshuizen 3 tot 6 maanden, voor verpleeghuizen 3 tot 6 maanden.

In onderstaande tabel is weergegeven wat de gemiddelde wachttijd is per type instelling van alle benchmarkdeelnemers gezamenlijk.

**Tabel 18b: Benchmark gemiddelde wachttijd voor diverse instellingen voor intramurale zorg (vraag 6.13)**

	Verzorgingstehuizen	Verpleeghuizen	Instellingen v- gehandicapten	GGZ-instellingen
Korter dan 3 maanden	15 %	19 %	10 %	13 %
3 tot 6 maanden	12 %	21 %	9 %	9 %
6 maanden tot een jaar	17 %	7 %	6 %	5 %
1 tot 2 jaar	9 %	6 %	4 %	1 %
Langer dan 2 jaar	0 %	0 %	2 %	0 %
Onbekend	43 %	45 %	63 %	66 %
Niet	4 %	4 %	7 %	6 %

## OPVANGTHERMOMETER (PRESTATIEVELDEN 7, 8, 9)



De prestatievelden 7, 8 en 9 gaan over de opvang en ondersteuning van dak- en thuislozen, slachtoffers van huiselijk geweld, zorgwekkende zorgmijders en verslaafden, met als doel dat ook zij kunnen deelnemen aan de samenleving.

Bij de interpretatie van de score van de opvangthermometer is het van belang om onderscheid te maken tussen centrumgemeenten en regiogemeenten. Uw gemeente is een regiogemeente. De centrumgemeente is verantwoordelijk voor de coördinatie van het aanbod van de ondersteuning. Centrumgemeenten én regiogemeenten hebben een verantwoordelijkheid in het realiseren van (collectieve) preventie, toeleiding en nazorg. Activiteiten die toeleiding en nazorg betreffen zijn gericht op de terugkeer naar een reguliere woning of naar een begeleide woonvorm en op reïntegratie. De lokale gemeentelijke inzet bepaalt deels of de reïntegratie succesvol verloopt. Het is daarbij belangrijk dat de gemeente zicht heeft op de omvang en samenstelling van de doelgroepen die tot haar inwoners behoren en dat de integrale

aanpak, zowel regionaal als lokaal, zorgt voor een goed vangnet en een goede registratie. Over het bieden van goede nazorg en toeleiding naar zelfstandig wonen en over de aanwezigheid van voldoende woningen voor inwoners die terugkeren uit een instelling of voorziening, maken gemeenten afspraken met woningcorporaties.

### Bepalen van de score

Er is in de waardering niet zozeer gekeken naar 'hoe meer, hoe beter', maar vooral ook naar de inzet van de typen activiteiten. De score op de thermometer is hoger naarmate de gemeente meer ondersteuning verleent dan de gebruikelijke inzet. De ene activiteit wordt dus hoger gewaardeerd dan de andere. De thermometer geeft een vergelijking met uw gemeentegrootteklasse en met het benchmarkgemiddelde. Het benchmarkgemiddelde is in dit geval het gemiddelde van gemeenten met dezelfde grootte en hetzelfde type gemeente (centrum- of regiogemeente).

De thermometer is opgebouwd uit indicatoren die ingaan op de inzet en uitvoering van het beleid. Omdat veel gemeenten gegevens op deze prestatievelden niet op een eenduidige manier registreren, is het erg lastig om indicatoren te benoemen die gaan over de resultaten en effecten van beleid.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van de benchmark.

## Indicatoren beleid

1. Opvang: Voldoende beschikbaarheid voorzieningen maatschappelijke opvang (verplichte vraag)
2. Opvang: Inzet vrouwenopvang en preventie huiselijk geweld (verplichte vraag)
3. Opvang: Inzet openbare geestelijke gezondheidszorg (verplichte vraag)
4. Opvang: Inzet maatschappelijke zorg aan verslaafden (verplichte vraag)
5. Opvang: Samenwerking bij ontwikkeling en uitvoering van beleid
6. Opvang: Aanwezigheid lokaal zorgnetwerk casuïstiek
7. Opvang: Beschikbaarheid reïntegratieactiviteiten
8. Opvang: Zicht op doelgroepen
9. Opvang: Afspraken met woningcorporaties over beschikbaarheid (begeleide) woningen
10. Opvang: Zicht op uitstroom van doelgroepen naar begeleid wonen of reguliere woning

## Indicatoren voor centrumgemeenten

11. Opvang: Uitvoering doelstellingen 'plan van aanpak maatschappelijke opvang'
12. Opvang: Kwaliteitsafspraken met uitvoerende instellingen

De meldingen van huiselijk geweld bij het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) en het aantal opgelegde huisverboden zijn interessante cijfers om te vergelijken in de tijd en met andere benchmarkdeelnemers. Deze gegevens lenen zich echter niet voor een beoordeling. Immers, meer meldingen huiselijk geweld kan ook betekenen dat het ASHG meer bekendheid heeft gekregen, wat een positief signaal is.

In oktober 2008 is de Wet tijdelijk huisverbod van kracht geworden. De pleger van huiselijk geweld mag gedurende een periode van 10 dagen zijn/haar woning niet betreden of contact zoeken met de huisgenoten.

Veel gemeenten voeren beleid op het gebied van het voorkomen van huisuitzettingen. Hierover worden afspraken gemaakt met woningcorporaties. Het aantal huisuitzettingen is een indicator voor het effect van het preventiebeleid ter voorkoming van huisuitzettingen. In onderstaande tabel worden de meldingen huiselijk geweld, het aantal huisverboden en huisuitzettingen weergegeven voor uw gemeente, uw gemeentegrootteklasse en de benchmark.

**Tabel 19: Trendgegevens huiselijk geweld, huisverbod en huisuitzettingen**

	2009	2010	2011	Grootteklasse	Benchmark
Aantal meldingen huiselijk geweld bij het Advies- en Steunpunt per 10.000 inwoners (vraag 7.2a)	17,5	13,7	39,0	15,5	13,7
Aantal meldingen huiselijk geweld bij de politie per 10.000 inwoners (vraag 7.2b)			17,7	30,4	26,5
Aantal huisverboden per 10.000 inwoners (vraag 7.2c)	2,2	1,8	2,3	2,3	1,5
Aantal huisuitzettingen per 10.000 inwoners (vraag 10.2)	4,0		0,4	3,8	2,8

## BELEID EN ORGANISATIE WMO

De Wmo-thema's en de prestatievelden hangen onderling samen en vertonen ook relaties met andere beleidsterreinen. Dit zijn bijvoorbeeld volksgezondheid, wonen, jeugd en onderwijs, werk en inkomen, armoedebeleid en veiligheidsbeleid. Daarom is binnen de Wmo integraal beleid heel belangrijk. Dit zijn overkoepelende hoofdlijnen die verschillende beleidsterreinen met elkaar verbinden. Een gemeenschappelijke verkenning en visieontwikkeling zijn daarvoor noodzakelijk. De gezamenlijke visie vindt zijn weerslag in het Wmo-beleidsplan of in één van de deelplannen.

Naast de ontwikkeling van beleid op de 9 prestatievelden zijn er drie onderdelen die een vast onderdeel vormen van het overkoepelende gemeentelijk Wmo-beleid:

- eigen bijdrage
- kwaliteit
- uitgaven

Voor de eigen bijdrageregeling en het bepalen van de kwaliteit zijn landelijke richtlijnen opgesteld.

### EIGEN BIJDRAGEBELEID

In de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor het vormgeven van de gemeentelijke eigen bijdrageregeling. Een eigen bijdrage is een door het college van B&W vast te stellen bijdrage, die bij de verstrekking van een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget betaald moet worden en waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn. Gemeenten kunnen een eigen bijdrage heffen, maar hoeven dit niet te doen. Het Rijk laat de gemeente binnen een aantal ondergrenzen vrij in het vaststellen van de hoogte van de eigen bijdrage en de criteria tot het heffen ervan. In onderstaande tabel ziet u voor welke voorziening een eigen bijdrage geldt in uw gemeente. Voor de gemeentegrootteklasse en de benchmark wordt het percentage gemeenten getoond die een eigen bijdrage hebben voor de genoemde voorziening.

**TABEL 20: EIGEN BIJDRAGE (VRAAG 6.1, VERPLICHTE VRAAG)**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	99 %
Roerende zaken (woonvoorziening)	Nee	48 %	59 %
Onroerende woonvoorziening	Nee	57 %	72 %
Individuele vervoersvoorziening	Nee	54 %	61 %
Andere voorziening	Nee	0 %	16 %

De eigen bijdrage kan inkomensafhankelijk zijn. In het Besluit maatschappelijke ondersteuning is een maximum aangegeven dat als eigen bijdrage aan de burger gevraagd mag worden. Hierin is rekening gehouden met verschillen in leeftijd en inkomen. De gemeente kan de eigen bijdrage onder het maximum vaststellen.

**Maximum eigen bijdrage**

Uw gemeente hanteert het maximum bedrag eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning. 95 % van de benchmarkgemeenten hanteert het maximum bedrag eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning.

**Minimum inkomen voor vaststellen eigen bijdrage**

Uw gemeente hanteert het minimum inkomen voor vaststellen eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning. 94 % van de benchmarkgemeenten hanteert het minimum inkomen eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning.

**Verhoging eigen bijdrage**

Uw gemeente hanteert het maximum bedrag voor het verhogen van de eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning. 94 % van de benchmarkgemeenten hanteert het maximum bedrag voor het verhogen van de eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning.

**KWALITEIT**

De gemeente is verantwoordelijk voor zowel de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die de gemeente zelf levert, als voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die in opdracht van de gemeente door een instelling wordt geleverd. Gemeenten kunnen op verschillende manieren aan kwaliteit werken. Voor de verantwoording aan het ministerie is een verplichte vraag opgenomen waarin gemeenten aangeven of zij werken met de volgende kwaliteitscriteria:

- het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces;
- het opnemen van kwaliteitseisen in de contracten met aanbieders;
- het monitoren van de geleverde kwaliteit door de aanbieders;
- aanbieders verplichten om periodiek klanttevredenheid te meten;
- andere kwaliteitsnorm.

**TABEL 21: KWALITEIT WMO (VRAAG 0.1, VERPLICHTE VRAAG)**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces	Ja	96 %	93 %
Door in de contracten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen	Ja	100 %	100 %
Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren	Ja	87 %	96 %
Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten	Ja	92 %	89 %
Anders		50 %	35 %

Daarnaast is in de vragenlijst gevraagd welke waarborgen voor kwaliteit de gemeente heeft opgenomen in contracten of overeenkomsten met aanbieders van de volgende Wmo-functies:

- cliëntondersteuning en indicatiestelling;
- verstrekken van individuele voorzieningen;

- algemene voorzieningen, waaronder maaltijd/boodschappenvoorziening, sociale alarmering, ontmoetingsfunctie en maatschappelijk werk;
- mantelzorgondersteuning;
- sociaal cultureel werk en buurthuiswerk;
- opvoed- en opgroeiondersteuning.

De waarborgen voor kwaliteit zijn: prestatieafspraken, servicenormen, kwaliteitseisen, afspraken over monitoren, afspraken over meten klanttevredenheid en afspraken over klachtenregelingen. De meeste gemeenten hebben één of meerdere waarborgen voor kwaliteit opgenomen in contracten. Het maken van prestatieafspraken komt het meeste voor. Voor de volgende Wmo-functies worden zijn de meeste waarborgen voor kwaliteit opgenomen in contracten of overeenkomsten: huishoudelijke hulp (12,8%), levering hulpmiddelen (13,0%), maatschappelijk werk (9,2%), indicatiestelling (7,8%) en opvoed- en opgroeiondersteuning (8,2%).

In de tabellenbijlage vindt u terug hoeveel kwaliteitsafspraken uw gemeente heeft gemaakt met aanbieders van de verschillende Wmo-functies.

## MIDDELEN

Er zijn geen richtlijnen op basis waarvan de gemeenten op uniforme wijze de begroting en verantwoording opstellen. Het is daardoor voor de hand liggend dat niet alle gemeenten de Wmo-uitgaven onderscheidend begroten en verantwoorden. Er is daarom voor gekozen om de IV3-functies 620, 622, 630 en 652 in de benchmark op te nemen, omdat de uitgaven die hieronder vallen grotendeels Wmo-gerelateerd zijn. Voor de functie 714 Openbare gezondheidszorg geldt dit niet, omdat alleen de uitgaven aan openbare geestelijke gezondheidszorg tot de Wmo-uitgaven behoren.

De burgers en de gemeente verkrijgen zo op hoofdlijnen inzicht in de gemeentelijke uitgaven voor de algemene collectieve Wmo-voorzieningen, namelijk maatschappelijke dienstverlening en advies (620) en sociaal cultureel werk (630) en in de uitgaven voor individuele Wmo-voorzieningen, namelijk huishoudelijke verzorging (622) en voorzieningen gehandicapten (652).

De IV3-posten vormen de kern van de Wmo-uitgaven. Niet alle uitgaven, zoals uitgaven jeugdgezondheidszorg (JGZ) of uitgaven voor het toegankelijk maken van openbare gebouwen voor mensen met een beperking, vallen onder deze posten.

**TABEL 22: UITGAVEN WMO IV3 (PER INWONER) (VRAAG 0.12, VERPLICHTE VRAAG)**

	2009	2010	2011	Grootteklasse	Benchmark
Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 22,96	€ 26,16	€ 24,56	€ 66,60	€ 43,94
Huishoudelijke verzorging	€ 57,45	€ 65,07	€ 69,45	€ 101,86	€ 100,16
Sociaal-cultureel werk	€ 41,34	€ 46,72	€ 61,21	€ 52,28	€ 39,52
Voorzieningen gehandicapten	€ 63,16	€ 55,26	€ 48,70	€ 57,67	€ 53,13

In de benchmark vragen we naast de IV3-posten om een schatting van de totale Wmo-uitgaven. Het gaat hierbij om de programma- en uitvoeringskosten, inclusief de directe personeelskosten (medewerkers belast met uitvoering inclusief eerstelijnsmanagement en beleidsontwikkeling), maar exclusief gemeentebrede overhead en kosten voor huisvesting. Hieronder vallen ook de uitgaven voor de prestatievelen 7, 8 en 9, evenals de uitgaven aan preventie jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers. Er kunnen grote verschillen tussen gemeenten zijn in wat wel en niet tot de Wmo wordt gerekend. Daarom geeft deze vraag met name een indicatie hoe breed de Wmo gezien wordt binnen uw gemeente en hoe de uitgaven zich in de tijd ontwikkelen. Tabel 23 is uitgesplitst in twee tabellen. De bovenste tabel geeft de trend weer in de begrote uitgaven; de onderste tabel geeft een overzicht van de gerealiseerde uitgaven van de afgelopen drie jaren.

**TABEL 23: UITGAVEN WMO-BREED (PER INWONER) (VRAAG 0.13)**

	2009	2010	2011	2012	Grootteklasse 2012	Benchmark 2012
Begrote uitgaven	€ 171,88	€ 197,50	€ 199,49	€ 205,41	€ 270,61	€ 248,40

	2009	2010	2011	2012	Grootteklasse 2011	Benchmark 2011
Realisatie uitgaven	€ 178,02	€ 175,78	€ 203,91	Nvt	€ 280,97	€ 252,17

Om een indicatie te geven of uw gemeente de Wmo-uitgaven breed of smal opvat, zijn de mogelijke Wmo-uitgaven uitgesplitst naar prestatievelid. In de vragenlijst heeft u kunnen aangeven welke uitgaven uw gemeente onder de Wmo-uitgaven van 2011 schaaft. Uit bijlage 2 kunt u aflezen welke uitgaven u tot de Wmo-uitgaven heeft gerekend en welk aandeel van de deelnemers dit ook heeft gedaan.

## BEZUINIGINGEN

Een belangrijk thema bij veel gemeenten is de financiële beheersbaarheid van de Wmo op de lange termijn. Een groot deel van de Wmo-uitgaven gaat naar individuele voorzieningen. Gemeenten staan voor een lastige opgave. De rijksmiddelen om de Wmo uit te voeren lopen terug, maar het gebruik van de Wmo-voorzieningen blijft stijgen door de toenemende vergrijzing. Een groot deel van de Wmo-uitgaven gaat naar individuele voorzieningen, zoals hulp bij het huishouden en woningaanpassingen. Veel gemeenten hebben bezuinigd op de individuele voorzieningen of gaan dit nog doen. De bezuinigingsmaatregelen die in gemeenten genomen worden, zijn vaak gericht op aanpassingen in bestaand beleid en betreffen het eigen bijdragebeleid, het algemeen gebruikelijk verklaren van voorzieningen en aanscherpen van de indicatiestelling. In de tabel op de volgende pagina wordt aangegeven welke bezuinigingsmaatregelen in uw gemeente en in andere gemeenten zijn ingevoerd.



TABEL 24: BEZUINIGINGSMAATREGELEN

	Uw gemeente	Grootteklasse %ja	Benchmark %ja
Stellen van inkomensgrenzen	Ja	23 %	25 %
Algemeen gebruikelijk verklaren van voorzieningen	Ja	87 %	68 %
(Her)introduceren vorm van alfahulp/alfacheque	Nee	27 %	30 %
Heffen van (hogere) eigen bijdragen	Ja	86 %	79 %
Verlagen of het niet indexeren van geldsomverstrekkingen	Ja	47 %	35 %
Strikter toepassen van primaat van collectief vervoer (en afschaffen keuze)	Nee	33 %	35 %
Beperking van vervoersgebied van collectief vervoer	Nee	29 %	25 %
Verhogen van collectief-vervoerstarief	Ja	36 %	30 %
Beschikbaarheid van mantelzorg zwaarder laten meewegen bij toekennen individuele voorzieningen, waardoor indicatie lager wordt	Nee	20 %	33 %
Strikter toepassen van primaat van verhuizen (ter voorkoming van dure woningaanpassingen)	Nee	57 %	45 %
Bedrag per woningaanpassing maximaliseren	Nee	21 %	19 %
Anders		63 %	63 %

Binnen de Wmo zijn ook belangrijke bezuinigingsmaatregelen genomen op een ander terrein dan op de individuele voorzieningen. Het gaat hier vooral om bezuinigingen op subsidies op het terrein van welzijn, sport en kunst en cultuur. Vaak gaat het om een bezuiniging met een vast bedrag en soms om een percentage. Veel genoemde terreinen die met bezuinigingen te maken hebben zijn ouderenwerk, jongerenwerk en algemeen maatschappelijk werk. Opvallend is dat er ook door een aantal gemeenten wordt bezuinigd op de prestatievelden 7, 8 en 9. Soms op de opvangvoorzieningen, maar vaker wordt er bezuinigd op preventiemaatregelen.

## BIJLAGE 1: SCOREBEPALING WMO-THERMOMETERS

In deze bijlage kunt u exact terugvinden hoe u scoort op de onderliggende factoren van de in dit rapport gehanteerde thermometers. Dit biedt u aanknopingspunten om uw scores toe te lichten. Alle scores op de thermometers lopen van 0 tot 5, waarbij 5 de maximaal haalbare score is.

Wmo-thermometer = gemiddelde van de score op de acht onderliggende thermometers.

Wanneer er sprake is van een ranking, dan is de score van uw gemeente in uw ranking gezet ten opzichte van de andere deelnemers aan de benchmark.

### *Toelichting berekening*

De optelling van alle indicatoren per thermometer is niet altijd gelijk aan het totaal van de gemiddelden naar gemeentegrootteklasse en voor de benchmark. Dat komt doordat de afzonderlijke gemiddelden van elke waarde worden weergegeven. En het komt voor dat een indicator niet meetelt voor een specifieke gemeente. Hierdoor krijg je afwijkende waarden in het benchmarkgemiddelde en het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse voor het totaal. De benchmarkgemiddelden en de gemiddelden voor de gemeentegrootteklasse zijn alleen berekend voor die gemeenten die de betreffende indicator ingevuld hebben. Bijvoorbeeld: als een gemeente geen tevredenheidsonderzoek bij ons heeft gedaan (CTO) wordt deze indicator niet meegerekend voor het gemiddelde en dus wijkt het gemiddelde dan af.

### THERMOMETER BELEIDSPARTICIPATIE

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aantal betrokken doelgroepen per prestatieveld en intensiteit	0.3	10	7,2	6,6	6,8
Aantal ingezette methoden	0.4	10	8,6	7,1	6,6
Bekendheid Wmo-raad	CTO	5*	1,4	1,4	1,6
Welke doelgroepen in Wmo raad	0.8	5*	4,5	3,1	3,1
Wanneer worden partijen bij beleid betrokken	0.5	5	3,8	2,7	3,0
Rol en verantwoordelijkheden van betrokken partijen bij beleid	0.6	5	3,3	2,5	2,5
Communicatie naar burgers	0.11	5	2,9	3,7	3,8
	Delen	9	3,5	3,0	3,1

\* Indien uw gemeente geen Wmo-raad heeft of in de afgelopen drie jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGB0, dan worden deze indicatoren niet meegenomen in de berekening. Voor uw gemeente wordt door 8 gedeeld in plaats van 9 om de behaalde score te berekenen.

**THERMOMETER LEEFBAARHEID**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Inzet bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid	1.1	10	7,8	8,3	8,1
Sociale kwaliteit (schaalscore 0-10)	1.2	10*	6,5	6,5	6,7
Fysieke verloedering (schaalscore 10-0)	1.3	10*	6,4	6,7	6,6
Onveiligheidsbeleving	1.4	10*	7,5	8,0	8,1
Sociale overlast (schaalscore 10-0)	1.5	10*	9,0	7,7	8,2
Overig overlast	1.6	10*	8,9	8,2	8,4
Aandeel burgers dat actief is in verbeteren buurt	1.10	5*	1,9	2,1	2,0
Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen (schaalscore 0-10)	1.11	10*	6,2	5,7	5,5
Afspraken woningcorporaties	1.12ab	10	4,7	5,6	5,7
Aanwezigheid basisvoorzieningen	1.7	10	7,6	8,1	8,0
Speelruimte (ranking)	KIT	5- 10	5,2	7,2	7,8
	Delen	21	3,4	3,4	3,6

\* Indien uw gemeente deze indicatoren niet heeft ingevuld, dan worden deze niet meegenomen in de berekening van de waarde van de thermometer. Afhankelijk van het aantal indicatoren dat uw gemeente niet heeft ingevuld, wordt de deelfactor bepaald. Heeft uw gemeente bijvoorbeeld alle indicatoren met een \* niet kunnen beantwoorden, dan wordt door 8 gedeeld om de behaalde score te berekenen.

**THERMOMETER JEUGD**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Faciliteiten opvoedondersteuning	2.1	10	10,0	9,2	9,6
Voortijdig schoolverlaten (ranking)	2.4	10	8,0	6,4	7,2
Aantal vragen opvoedtelefoon/steunpunt bekend	2.6-2.7b	5	3,3	3,1	3,2
Gebruik opvoedondersteuning	2.5ab	5	5,0	3,2	3,6
CJG loket	2.7c	10	10,0	7,8	8,1
Schoolmaatschappelijk werk (ranking)	2.8	5	3,0	3,0	2,5
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	6,5	6,3	6,7
Kinderen met delict voor rechter (ranking)	KIT	5-10	6,0	5,9	7,4
Kinderen in jeugdzorg (ranking)	KIT	5-10	9,8	6,9	7,4
Meldingen kindermishandeling (ranking)	KIT	5-10	6,6	6,6	7,6
	Delen	17	4,0	3,5	3,7

**THERMOMETER INFORMATIE, ADVIES EN INDIVIDUELE VOORZIENINGEN**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Wmo-diensten in loket	3.1	5	4,2	3,9	4,4
Faciliteiten cliëntondersteuning	3.2	10	10,0	6,8	7,3
Nazorg ondersteunde cliënten	3.5	10	2,0	2,5	3,8
Samenwerking met organisaties binnen het loket	3.4	10	7,2	4,9	5,7
Inzicht in aantal vragen	3.10	5	5,0	4,2	4,0
Afstemming huishoudelijke hulp met zorgfuncties AWBZ	6.3	10	3,3	6,0	5,6
Gebruik beslisbomen	3.8b-c	5	5,0	4,2	4,3
(keuken)tafelgesprekken bij melding	6.6	5	5,0	4,0	4,2
Intensiteit (keuken)tafelgesprekken	6.7	10**	9,0	5,9	6,8
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	8,2	7,6	7,5
Tevredenheid aanvraagprocedure bij loket	3.11	10*	7,1	7,3	7,4
Tevredenheid huishoudelijke hulp	6.12	10*	7,8	7,8	7,9
Tevredenheid individuele voorzieningen	6.12	10*	7,2	7,4	7,4
Tevredenheid collectief vervoer	6.12	10*	6,4	7,0	7,0
Tevredenheid doorlooptijden	6.12	10*	8,7	8,6	8,7
	Delen	26	3,7	3,3	3,5

\* Indien uw gemeente in de afgelopen drie jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGB0, dan worden de indicatoren met betrekking tot de tevredenheid niet meegenomen in de berekening. Voor uw gemeente wordt door 15 gedeeld in plaats van 25 om de behaalde score te berekenen.

\*\* Indien uw gemeente geen (keukentafel)gesprekken aflegt, dan telt de intensiteit van de gesprekken niet mee.

**THERMOMETER MANTELZORG**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Functies steunpunt mantelzorg	4.4	10	9,0	8,0	8,3
Ondersteuning mantelzorgers	4.7	10	9,1	7,5	7,5
Zicht op gebruik ondersteuning mantelzorgers	4.8	10	6,3	4,1	4,3
Bereik mantelzorgers	4.3	10	10,0	7,8	8,4
Uren mantelzorgconsulent (ranking)	4.9	5	2,0	2,1	2,3
Doelgroep onderscheiden	4.5	5	2,5	3,2	2,9
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	5	3,0	3,1	3,4
Contact met organisaties	4.6	10	5,5	5,1	5,1
Tevredenheid ondersteuning onder mantelzorgers	4.11	5	4,5	1,2	1,6
	Delen	14	3,7	3,0	3,1

**THERMOMETER VRIJWILLIGERS**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aanwezigheid functie steunpunt vrijwilligers	4.13	5	5,0	4,4	4,8
Functies Steunpunt vrijwilligerswerk	4.16-18	10	5,6	6,9	6,9
Ondersteuning vrijwilligers	4.14	10	6,8	7,1	7,0
Zicht op gebruik ondersteuning vrijwilligers	4.15-17	10	4,0	4,0	3,8
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	5	4,0	2,8	3,1
Tevredenheid ondersteuning onder vrijwilligers	4.20	5	5,0	2,9	1,6
	Delen	9	3,4	3,1	3,0

**THERMOMETER WONEN, ZORG EN TOEGANKELIJKHEID**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aanbod algemene voorzieningen	5.1a	10	10,0	6,9	7,3
Beleid levensloopbestendig bouwen	5.2	5*	5,0	3,2	3,6
Afspraken levensloopbestendig bouwen	5.4	5*	2,5	3,4	3,7
Afspraken over fysieke toegankelijkheid openbare ruimte	5.6	5	1,3	3,4	3,1
Toezien naleving afspraken toegankelijkheid	5.7	5	2,5	3,1	3,1
Metten tevredenheid fysieke toegankelijkheid openbare voorzieningen	5.8	5	3,7	2,1	2,1
Ervaringen met fysieke toegankelijkheid	5.9	5**		2,2	2,3
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	7,8	5,7	5,9
Inclusief beleid	5.10	10	2,5	4,3	4,2
	Delen	11	3,2	2,8	2,9

\* Indien uw gemeente geen nieuwbouw heeft, dan tellen de afspraken over levensloopbestendig bouwen niet mee. De berekening wordt aangepast. Om de score te berekenen wordt door 10 gedeeld in plaats van 12.

\*\* Indien uw gemeente niet de tevredenheid over de toegankelijkheid van openbare ruimte, openbare gebouwen, private gebouwen met publieke functie en openbaar vervoer meet dan telt deze tevredenheid niet mee. De berekening wordt aangepast, er wordt door 1 minder gedeeld.

**THERMOMETER OPVANG**

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse regio	Benchmark regio
Inzet voor vrouwenopvang en huiselijk geweld	7.1	15	12,5	12,4	11,6
Beschikbaarheid voorzieningen	7.3	5	0,0	3,2	3,2
Inzet OGGZ	8.2	15	13,8	11,6	11,6
Inzet verslavingszorg	9.1+9.2	15	11,3	10,1	10,0
Samenwerking centrum en regiogemeenten bij ontwikkeling en uitvoering van beleid	7.5	10	7,5	5,5	6,3
Lokaal zorgnetwerk	8.3	5	5,0	4,3	4,3
Reïntegratie-activiteiten	8.4	10	10,0	7,2	7,8
Zicht op omvang doelgroepen	10.1	10	5,7	4,9	4,3
Afspraken woningcorporaties	10.3	5	3,0	2,4	2,1
Zicht op uitstroom doelgroepen	10.4	5	2,9	2,0	1,4
	Delen	door 19	3,8	3,3	3,3

## BIJLAGE 2: UITGAVEN ALS ONDERDEEL VAN DE WMO-UITGAVEN

### PRESTATIEVELD 1

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Wijkbudgetten voor bewonersactiviteiten	Nee	48 %	50 %
Budget gemeenschapshuizen, jeugdgebouwen, buurthuizen etc. (waaronder beheer en exploitatie)	Ja	70 %	72 %
Opbouwwerk	Weet niet	70 %	71 %
Jongerenwerk	Ja	74 %	82 %
Ouderenwerk	Ja	78 %	85 %
Sociaal cultureel werk	Ja	70 %	80 %
Activiteiten dagopvang	Ja	52 %	48 %
Brede scholen	Nee	17 %	13 %
Onderzoek, monitor	Nee	48 %	64 %
Sport (waaronder BOS, NASB, impuls brede school, sport en cultuur)	Nee	22 %	20 %
Inburgering en educatie volwassenen	Nee	4 %	14 %
Overig leefbaarheid en sociale samenhang	Ja	43 %	53 %

### PRESTATIEVELD 2

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Meldpunt Jeugdzorg/CJG waaronder opvoedtelefoon	Nee	35 %	36 %
Jeugdgezondheidszorg uniform deel(JGZ)	Nee	17 %	26 %
Jeugdgezondheidszorg maatwerk	Nee	22 %	27 %
Overig GGD	Ja	35 %	19 %
Peuterspeelzaalwerk	Nee	22 %	21 %
Kinderopvang	Nee	17 %	16 %
Bureau Halt	Nee	13 %	15 %
(licht) pedagogisch werk	Nee	35 %	27 %
Voor- en Vroegschoolse educatie	Nee	13 %	12 %
Onderwijsachterstandenbeleid	Nee	13 %	8 %
Leerplicht	Nee	10 %	9 %
Overig preventief jeugdbeleid	Ja	57 %	47 %

**PRESTATIEVELD 3**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Bureau Sociaal Raadslieden	Ja	57 %	36 %
Wmo-loket	Ja	87 %	86 %
Indicatiestelling	Ja	96 %	94 %
Uitvoering Wmo-aanvragen (w.o. beschikkingen en controle)	Ja	96 %	92 %
Overig Loket	N.v.t.	57 %	66 %

**PRESTATIEVELD 4**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Vrijwilligerssteunpunt	Ja	78 %	78 %
Mantelzorgsteunpunt	Ja	87 %	86 %
Ondersteuning vrijwilligers	Ja	82 %	84 %
Vacaturebank vrijwilligers	Ja	82 %	75 %
Ondersteuning mantelzorg	Ja	87 %	87 %
Overige activiteiten vrijwilligers	Ja	78 %	80 %
Overige activiteiten mantelzorgers	Ja	87 %	82 %

**PRESTATIEVELD 5**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Wmo-diensten wonen en zorg (bv maaltijdservice)	Ja	78 %	77 %
Verbeteren toegankelijkheid openbare gebouwen	N.v.t.	26 %	24 %
Verbeteren toegankelijkheid openbare ruimte	N.v.t.	17 %	19 %
Overig wonen, zorg en welzijn	Ja	57 %	51 %

**PRESTATIEVELD 6**

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Collectief vervoer	Ja	91 %	86 %
Individueel vervoer	Ja	96 %	98 %
Woningaanpassingen/verhuiskostenvergoeding	Ja	96 %	99 %
Rolstoelen	Ja	96 %	99 %
Hulp bij het huishouden	Ja	96 %	99 %
Leerlingenvervoer	Nee	9 %	14 %
Overige kosten voorzieningen gehandicapten	Ja	87 %	92 %



**PRESTATIEVELD 7/8/9**

	<b>Uw gemeente</b>	<b>Grootteklasse % ja</b>	<b>Benchmark % ja</b>
Algemeen maatschappelijk werk	Ja	77 %	86 %
Collectieve preventie GGZ	Ja	59 %	65 %
Preventie Zorg	Ja	36 %	47 %
Palliatieve zorg	Ja	33 %	26 %
Maatschappelijke opvang	Ja	73 %	57 %
Vrouwenopvang	N.v.t.	59 %	43 %
Verslavingszorg	Ja	70 %	54 %
Aanpak huiselijk geweld waaronder ASHG	Ja	61 %	57 %
Begeleid of beschermd wonen	Ja	35 %	27 %
Reclassering	Weet niet	22 %	10 %
Overige uitgaven voor kwetsbare groepen	Ja	61 %	50 %

## BIJLAGE 3: DEELNEMENDE GEMEENTEN

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemende gemeenten
Grootteklasse 1: 0-20.000 inwoners	Asten, Beesel, Blaricum, Brielle, Bunnik, Cromstrijen, Eemnes, Enkhuizen, Gulpen-Wittern, Haaren, Heeze-Leende, Korendijk, Landerd, Laren, Ommen, Someren, Strijen, Valkenburg aan de Geul, Vlagtwedde, Waalre, West Maas en Waal, Westervoort
Grootteklasse 2: 20.000-50.000 inwoners	Aalten, Baarn, Berkelland, Beuningen, Binnenmaas, Borger-Odoorn, Boxtel, Bronckhorst, Brummen, Bunschoten, Coevorden, Cranendonck, Duiven, Eijsden-Margraten, Epe, Ermelo, Etten-Leur, Geldrop-Mierlo, Halderberge, Heemskerk, Hellendoorn, Hellevoetsluis, Heusden, Hof van Twente, Kerkrade, Laarbeek, Langedijk, Leiderdorp, Leusden, Lisse, Lochem, Maasdriel, Maasgouw, Maassluis, Medemblik, Meppel, Noordoostpolder, Noordwijk, Oldebroek, Oost Gelre, Opsterland, Oud-Beijerland, Overbetuwe, Renkum, Ridderkerk, Rijswijk, Skarsterlân, Stadskanaal, Steenwijkerland, Stein, Tiel, Tubbergen, Twenterand, Utrechtse Heuvelrug, Voorschoten, Voorst, Waddinxveen, Wageningen, Weststellingwerf, Wijchen, Wijdmeren, Wijk bij Duurstede, Zuidplas, Zundert
Grootteklasse 3: 50.000-100.000 inwoners	Alkmaar, Almelo, Alphen aan den Rijn, Amstelveen, Barneveld, Delft, Deventer, Doetinchem, Gouda, Heerhugowaard, Helmond, Hengelo, Hilversum, Hoorn, Katwijk, Lelystad, Oss, Roermond, Schiedam, Sittard-Geleen, Smallingerland, Velsen, Vlaardingen, Westland
Grootteklasse 4: meer dan 100.000 inwoners	's-Gravenhage, Almere, Apeldoorn, Ede, Emmen, Groningen, Haarlemmermeer, Leiden, Maastricht, Nijmegen, Zaanstad, Zoetermeer

# OVER SGBO EN BMC ONDERZOEK

Met ingang van april 2009 zijn de onderzoeksactiviteiten van SGBO en BMC gebundeld in BMC Onderzoek. Hiermee beogen wij een kwaliteitsverdieping te realiseren en differentiatie in onderzoeksvormen aan te bieden.

Per 1 januari 2008 heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten het eigendom van SGBO overgedragen aan de BMC Groep. Sindsdien werken wij stelselmatig aan verbetering van het aanbod van onderzoek en advies.

Analyse van het aanbod en de werkwijze van beide organisaties heeft aangetoond dat klanten nog beter bediend worden vanuit BMC door een gestroomlijnd aanbod van onderzoek, advies, management, training, coaching en daaraan verwante diensten.

Dezelfde analyse maakte duidelijk dat de benchmarks die u kent van SGBO optimaal gedijen in een eigen organisatorische context. De benchmarks, waaraan de meerderheid van alle gemeenten deelneemt, blijven de verantwoordelijkheid van SGBO. De vertrouwelijkheid van de benchmarkgegevens en -processen en de steeds verdere verfijning van technieken blijven door SGBO gegarandeerd.

Voor onderzoeksvormen zoals beleidsanalyses, haalbaarheidsstudies, verkenningen, audits, evaluaties en dergelijke is BMC Onderzoek opgericht. De van SGBO bekende vormen van gestructureerd onderzoek en onderzoeksmethoden worden hier verder ontwikkeld en uitgebreid en doelgericht verbonden met de bij BMC beschikbare inhoudelijke expertise. De onderzoekers van SGBO en BMC en de inhoudelijke experts vinden in BMC Onderzoek een gezamenlijk en vruchtbaar platform dat op het hoogste kwaliteitsniveau onderzoek aanbiedt aan publieke organisaties.



SGBO  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
Telefoon 070 310 38 83  
wmo@sgbo.nl  
www.benchmarkwmo.nl  
www.sgbo.nl