

# Benchmark Wmo 2012

Rapport Wmo-voorzieningen  
Resultaten over 2011

Heerhugowaard





# Benchmark Wmo 2012

Rapport Wmo-voorzieningen

Resultaten over 2011

Heerhugowaard

1 augustus 2012

SGBO  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
070 310 3800



# INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding .....	1
Onderzoekopzet.....	1
Representativiteit .....	2
Trendgegevens .....	2
Weergave .....	3
Leeswijzer .....	3
2. Totaalbeeld .....	4
Uitgaven Wmo-voorzieningen .....	4
Vergrijzing.....	5
Eigen bijdragebeleid.....	6
Bezuinigingen .....	7
3. Uitvoering .....	9
Uitvoeringskosten.....	9
Formatie.....	9
Aanvragen, afwijzingen en bezwaarschriften .....	10
Doorlooptijden .....	11
4. Hulp bij het huishouden .....	13
5. Wonen-rolstoelen-vervoer.....	18
Poolvorming .....	21
6. Algemene voorzieningen.....	22
Bijlage 1 Uitgaven per 75-plusser .....	23
Bijlage 2 Cijferbijlage .....	24
Bijlage 3 Deelnemende gemeenten .....	36
Bijlage 4 Definities en afkortingen .....	37
Bijlage 5 Over SGBO en BMC Onderzoek .....	39

# 1. Inleiding

Voor u ligt het rapport Wmo-voorzieningen. Het gaat hier om de Wmo-voorzieningen die vanuit prestatievelde 6 verstrekt worden om burgers te compenseren die beperkingen ondervinden in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Centraal staan in dit rapport de aantallen en uitgaven voor de uitvoering, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen.

Rond de Wmo-voorzieningen spelen een aantal belangrijke ontwikkelingen:

Ten eerste 'de Kanteling'. Dit duidt op het proces om op een andere manier invulling te geven aan het compensatiebeginsel. Niet het aanbod van voorzieningen staat centraal, maar de eigen kracht en mogelijkheden van de burger. In gesprek met de burger wordt in beeld gebracht wat het probleem is en wat de mogelijkheden van de burger en zijn omgeving zijn om dit probleem te verkleinen. Als dat niet voldoende is, komen algemene en collectieve voorzieningen in beeld en tot slot de individuele voorzieningen.

De tweede ontwikkeling is de financiële ontwikkeling. Veel gemeenten moeten bezuinigen, maar naar verwachting zal het beroep op de Wmo-voorzieningen stijgen door de vergrijzing. Dit leidt bij veel gemeenten tot het zoeken naar mogelijkheden om te bezuinigen op de voorzieningen.

Daarnaast speelt uiteraard de decentralisatie van de begeleiding vanuit de AWBZ naar de Wmo. Ook hier zal het (deels) gaan om individuele voorzieningen.

Met behulp van dit rapport kunt u de uitgaven van uw gemeente en het gebruik van de Wmo-voorzieningen (blijven) monitoren. Dit blijft noodzakelijk vanwege het grote financiële belang. Dit rapport verschaft u ook informatie op basis waarvan gezocht kan worden naar mogelijkheden om te bezuinigen. Daarnaast zal door de Kanteling een verschuiving plaats gaan vinden naar andere oplossingen. Met dit rapport kunt u zien in hoeverre het lukt om het aantal individuele voorzieningen terug te brengen. In het rapport van de basisbenchmark wordt nader ingegaan op het proces van de Kanteling.

In dit rapport worden aantallen en uitgaven van uw gemeente met betrekking tot de verstrekte Wmo-voorzieningen vergeleken met die van andere gemeenten. Het rapport is het vertrekpunt om het verhaal achter de cijfers in uw gemeente boven tafel te krijgen. De verschillen kunnen aanleiding zijn om op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden in uw eigen organisatie en gebruik te maken van goede voorbeelden van andere deelnemers.

Dit rapport maakt onderdeel uit van de Benchmark Wmo. Benchmarking is het vergelijken van organisaties. Naast dit rapport is er het rapport over de basisbenchmark, waarin de belangrijkste gegevens van uw gemeente over alle prestatievelden in de Wmo worden vergeleken met die van andere gemeenten.

## Onderzoeksopzet

Uw gemeente heeft in 2012 samen met 66 andere gemeenten de vragenlijst Wmo-voorzieningen ingevuld. Aantallen en uitgaven van uw gemeente worden vergeleken met het gemiddelde van alle

benchmarkdeelnemers. De gegevens hebben betrekking op 2011. Voor de vergelijking hebben de benchmarkdeelnemers een standaard vragenlijst ingevuld. De vragenlijst bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven), als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten).

Uw gemeente behoort met 51.985 inwoners tot de gemeentegrootteklasse 50.000 tot 100.000 inwoners. 16 gemeenten in deze gemeentegrootteklasse hebben de vragenlijst Wmo-voorzieningen ingevuld<sup>1</sup>.

### **Representativiteit**

Het aantal deelnemers aan deze vragenlijst is voldoende om een goede indicatie te geven voor de landelijke situatie. Aan de Benchmark Wmo doen gemeenten vrijwillig mee. Er is dus geen sprake van een aselechte steekproef. De benchmarkgemiddelden kunnen daardoor ook verschillen van de werkelijke landelijke gemiddelden. Ook wisselt de groep deelnemende gemeenten jaarlijks. Het zijn echter wel goede referentiecijfers waarmee u uw eigen gegevens beter kunt interpreteren.

In enkele gevallen is in het rapport en in de cijferbijlage (bijlage 2) het benchmarkgemiddelde niet weergegeven omdat de respons op die vraag te klein is geweest of omdat de spreiding in de antwoorden/waarden te groot was. Ook is het benchmarkgemiddelde om inhoudelijke redenen een aantal keer niet weergegeven, bijvoorbeeld bij de categorie 'anders' voor hulp bij het huishouden.

Voor de vergelijking is het van belang dat de referentiegegevens zo zuiver mogelijk zijn. Hiervoor voeren wij een uitgebreide controle uit op alle aangeleverde gegevens (validatie). De resultaten zijn met de deelnemers besproken en zijn indien nodig gecorrigeerd. Na de sluiting van de vragenlijst voeren wij een controle uit op de definitieve dataset. Extreem hoge of lage waarden, die onwaarschijnlijk zijn of waar een heel bijzonder verhaal achter zit, worden buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de gemiddelden. Deze zogenaamde 'uitschieter-waarden' presenteren we wel in de rapporten van deze specifieke gemeente.

### **Trendgegevens**

Naast de vergelijking van uw gegevens met andere deelnemers, is het ook belangrijk om de ontwikkeling van uw eigen gegevens over de jaren te kunnen monitoren. In het rapport en in de cijferbijlage geven we daarom trendgegevens weer vanaf 2008 indien uw gemeente in deze voorgaande jaren heeft meegedaan. De benchmarkgemiddelden zijn steeds gebaseerd op het aantal deelnemende gemeenten in dat benchmarkjaar. Dit betekent dat het aantal deelnemende gemeenten waarop het benchmarkgemiddelde gebaseerd is varieert.

---

<sup>1</sup> Voor de gemeentegrootte hanteren we de volgende indeling: gemeenten tot 20.000 inwoners, 20.000 – 50.000 inwoners, 50.000 – 100.000 inwoners en gemeenten met meer dan 100.000 inwoners. In dit rapport worden geen gegevens weergegeven per inwonersklasse, aangezien er in de laagste en in de hoogste inwonersklasse te weinig deelnemers zitten.

## Weergave

De resultaten worden weergegeven in radarplots, trendgrafieken, staafdiagrammen en tabellen. In de trendgrafieken is de ontwikkeling in uw gemeente en de ontwikkeling van het benchmarkgemiddelde weergegeven. De resultaten van uw gemeente worden indien beschikbaar weergegeven met een staafje en de gegevens van de referentiegroep met een rood liggend streepje<sup>2</sup>. Vervolgens wordt daar in tabellen en andere figuren nader op ingezoomd.

Hoofdstuk 4 en 5 beginnen met een radarplot. Deze ziet er uit als een spinnenweb en geeft de samenhang tussen een aantal indicatoren weer, ook geeft het aan in hoeverre uw gemeente onder of boven het benchmarkgemiddelde (=100) scoort. In de staafdiagrammen kunt u per indicator de score van uw eigen gemeente zien en het benchmarkgemiddelde. In de meeste gevallen geven we de uitgaven weer per inwoner of per cliënt en de aantallen voorzieningen worden afgezet per 1.000 inwoners.

In het rapport maken we onderscheid tussen enerzijds hulp bij het huishouden en anderzijds de Wrv-voorzieningen, dit zijn de woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen. We hebben er voor gekozen om definities en afkortingen zoveel mogelijk in de bijlage (bijlage 4) toe te lichten en niet in het rapport zelf.

## Leeswijzer

Bij het lezen kunt u de volgende vragen in gedachten nemen:

- Herken ik het beeld?
- Hoe verhouden de uitgaven zich tot de aantallen?
- Zie ik hetzelfde beeld bij de verschillende voorzieningen?
- Hoe is de ontwikkeling (trend)?
- Hoe verhoudt dit zich tot de klantervaringen? (Bijvoorbeeld het tevredenheidsonderzoek)

Voor het interpreteren van de gegevens is het belangrijk deze in de lokale context te plaatsen en in relatie tot elkaar te bekijken. Zo lijkt het logisch dat een gemeente met relatief veel ouderen en cliënten ook veel uitstaande voorzieningen en hogere uitgaven heeft dan gemiddeld. Bij benchmarken gaat het erom het verhaal achter de cijfers boven tafel te krijgen. Zo is het mogelijk dat de gemeente met relatief veel ouderen en cliënten juist relatief lage uitgaven heeft. Mogelijk is hier sprake van een andere manier van werken die inspirerend kan zijn voor andere gemeenten. Maar het kan ook zijn dat de gemeente een stringent verstrekkingenbeleid heeft. De duiding van de cijfers is gemeente specifiek. Indien gewenst kunnen deze uitkomsten gezamenlijk met een benchmarkadviseur bekeken worden in het adviesgesprek.

---

<sup>2</sup> Aangezien het aantal deelnemende gemeenten waarop het benchmarkgemiddelde gebaseerd is varieert per jaar, geven we het benchmarkgemiddelde niet als een trendlijn weer.

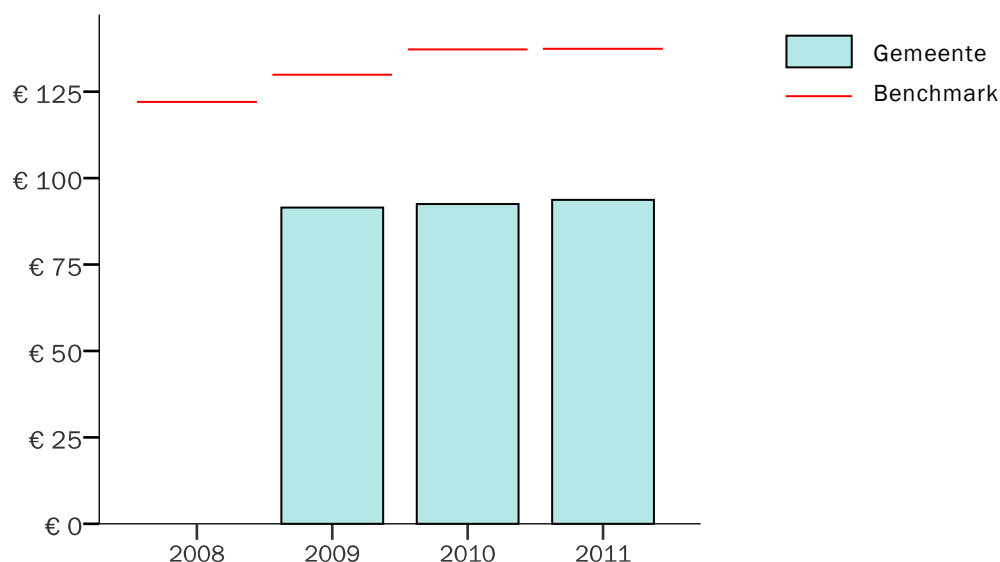
## 2. Totaalbeeld

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de totale uitgaven voor Wmo-voorzieningen en de vergrijzing in uw gemeente. Daarna komen twee meer beleidsinhoudelijke onderwerpen aan de orde: het eigenbijdrage beleid en de bezuinigingen.

### Uitgaven Wmo-voorzieningen

In onderstaande trendgrafiek zijn, indien beschikbaar, de uitgaven voor Wmo-voorzieningen zichtbaar van 2008 tot en met 2011 voor uw gemeente en de benchmark. Het gaat hier om de uitgaven voor hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen, collectief vervoer en individuele vervoersvoorzieningen exclusief uitvoeringskosten.

**Figuur 1 ONTWIKKELING UITGAVEN WMO-VOORZIENINGEN IN EURO'S PER INWONER (2008-2011)**



In 2011 geeft een benchmarkgemeente gemiddeld € 137,- per inwoner uit aan Wmo-voorzieningen. In uw gemeente wordt in 2011 € 94,- per inwoner uitgegeven aan Wmo-voorzieningen. Uit de trendcijfers van de benchmarkgemeenten blijkt dat de uitgaven voor Wmo-voorzieningen oplopen tot en met in 2010. In 2011 is ten opzichte van 2010 voor het eerst geen stijging te zien van de uitgaven voor Wmo-voorzieningen.

Een belangrijke verklaring voor de stijging van de uitgaven kan een toename van het aantal ouderen zijn. Vanuit de tevredenheidsonderzoeken<sup>3</sup> weten we dat gemiddeld ongeveer twee derde van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, 75 jaar of ouder is. Bij de Wrv-voorzieningen verschilt het gemiddelde percentage 75-plussers dat een voorziening ontvangt per voorziening en loopt uiteen van gemiddeld rond

<sup>3</sup> SGB0, Resultaten tevredenheidsonderzoeken over 2011: De genoemde gemiddelden zijn de gemiddelde percentage 75-plussers per onderdeel, over alle deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek over 2011. De groep deelnemers aan de tevredenheidsonderzoeken is niet geheel gelijk aan de groep deelnemers van deze benchmark.



de 50% tot ongeveer twee derde van het cliëntenbestand. Met het ouder worden, nemen vaak de gebreken toe en daarmee de (ervaren) beperkingen. Een stijging van het aantal 75-plussers vertaalt zich daarom door een toename van het aantal Wmo-cliënten en daarmee de Wmo-uitgaven voor voorzieningen. In uw gemeente is 4% 75-plus, waarvan 87% thuis woont. Gemiddeld woont 91% van de 75-plussers thuis.

### Vergrijzing

In tabel 1 is het percentage 75-plussers, de grijze druk in 2011 en 2020 te zien voor uw gemeente en de benchmarkgemeenten. Grijze druk is een demografisch begrip dat de verhouding aangeeft tussen het aantal personen van 65 jaar en ouder en het aantal personen in de zogenaamde 'productieve leeftijdsgroep' van 20-64 jaar. Dit cijfer geeft inzicht in de verhouding van de ouderen tot het werkende deel van de bevolking.

**Tabel 1 75-PLUSSERS EN GRIJZE DRUK<sup>4</sup>**

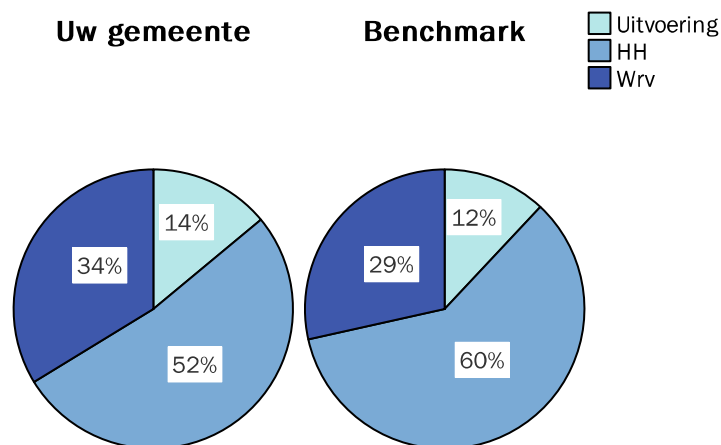
	Uw gemeente	Benchmark
% 75-plussers	4.4 %	7.1 %
Grijze druk in 2011	21 %	27 %
Grijze druk in 2020	31 %	38 %

De uitgaven aan Wmo-voorzieningen, gerelateerd aan het aantal 75-plussers, bedragen in uw gemeente € 2.111,-. Gemiddeld in de benchmark is dat € 1.924,-. In bijlage 1 worden de uitgaven per 75-plusser weergegeven. Dit is naast de vergelijkingsindicator per inwoner en per cliënt ook een goede indicator, omdat hier het vergrijzingselement in verdisconteerd zit.

In figuur 2 ziet u hoe de Wmo-uitgaven voor uw gemeente en de benchmarkgemeenten zijn opgebouwd. Voor de benchmarkgemeenten geldt dat meer dan de helft van de Wmo-uitgaven aan hulp bij het huishouden (HH) wordt besteed.

<sup>4</sup> CBS, PBL Regionale prognose 2009-2040

Figuur 2 Wmo-uitgaven



### Eigen bijdragebeleid

De inkomsten van gemeenten bestaan naast het gemeentefonds hoofdzakelijk uit eigen bijdragen. Gemeenten kunnen een eigen bijdrage heffen, maar hoeven dit niet te doen. Het Rijk laat de gemeenten binnen een aantal onder- en bovengrenzen 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 en het aandeel benchmarkdeelnemers dat een eigen bijdrage vraagt voor de betreffende voorziening. Deze gegevens worden uitgevraagd in de basisbenchmark.

**Tabel 2 EIGEN BIJDRAGE (BASISBENCHMARK VRAAG 6.1)<sup>5</sup>**

	Uw gemeente	Benchmark
hulp bij het huishouden	ja	98 %
roerende zaken (woonvoorzieningen)	nee	51 %
onroerende woonvoorzieningen	nee	66 %
individuele vervoersvoorzieningen	nee	60 %
andere voorzieningen	nee	17 %

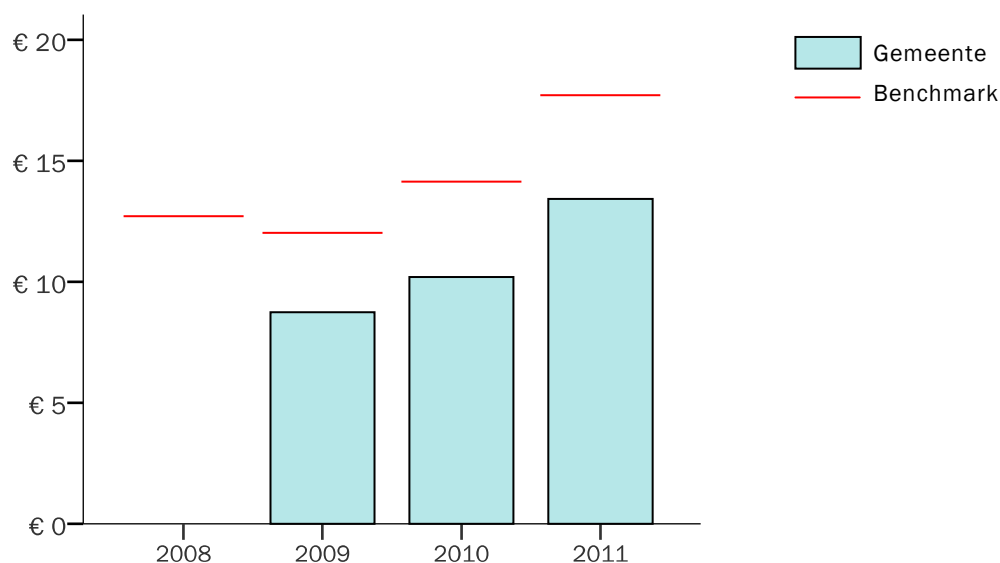
Met ingang van 2012 wordt de eigen bijdrage voor alle soorten voorzieningen berekend.

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. Vanuit de basisbenchmark zien we dat vrijwel alle gemeenten de maxima uit de wet hanteren

<sup>5</sup> Deze percentages kunnen afwijken van de gerapporteerde percentages in het rapport van de basisbenchmark. Binnen dit rapport zijn alleen de gegevens meegenomen voor gemeenten die meedoen aan de vragenlijst Wmo-voorzieningen.

en dus de wettelijke ruimte voor het vragen van eigen bijdragen zoveel mogelijk benutten. In figuur 3 is te zien wat de gemeente ontvangt aan eigen bijdragen en aan overige inkomsten. Overige inkomsten kunnen inkomsten zijn van de verkoop van rolstoelen of van persoonsgebonden budgetten (pgb's) die teruggevorderd zijn. Voor de benchmarkgemeenten zijn de inkomsten sinds 2009 flink gestegen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat voor steeds meer voorzieningen een eigen bijdrage wordt gevraagd<sup>6</sup>.

**Figuur 3 Ontwikkeling inkomsten eigen bijdrage en overige inkomsten in euro's per inwoner (2008-2011)**



### Bezuinigingen

In veel gemeenten zijn afgelopen jaren bezuinigingsmaatregelen ingevoerd. 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 het aanscherpen van de indicatiestelling. In tabel 3 wordt aangegeven welke bezuinigingsmaatregelen in uw gemeente en in andere gemeenten zijn ingevoerd. Deze gegevens zijn uitgevraagd in een aparte vragenlijst onder alle benchmarkdeelnemers.

<sup>6</sup> In onze jaarpublikatie gaan we hier dieper op in.

**Tabel 3 BEZUINIGINGSMATREGELEN<sup>7</sup>**

	Uw gemeente	Benchmark
stellen van inkomensgrenzen	ja	30 %
algemeen gebruikelijk verklaren van voorzieningen	ja	63 %
(her)introduceren van vorm van alfahulp/alfacheque	nee	28 %
heffen van (hogere) eigen bijdragen	ja	85 %
verlagen of het niet indexeren van geldsomverstrekkingen	ja	37 %
striktter toepassen van primaat van collectief vervoer (en afschaffen keuze)	nee	32 %
beperking van vervoersgebied van collectief vervoer	nee	27 %
verhogen van collectief vervoerstarief	nee	25 %
beschikbaarheid van mantelzorg zwaarder laten meewegen bij toekennen individuele voorzieningen, waardoor indicatie lager wordt	nee	24 %
striktter toepassen van primaat van verhuizen (ter voorkoming van dure woningaanpassingen)	nee	53 %
bedrag per woningaanpassing maximaliseren	nee	18 %
anders		67 %

<sup>7</sup> Deze percentages kunnen afwijken van de gerapporteerde percentages in het rapport van de basisbenchmark. Binnen dit rapport zijn alleen de gegevens meegenomen voor gemeenten die meedoen aan de vragenlijst Wmo-voorzieningen.

### 3. UITVOERING

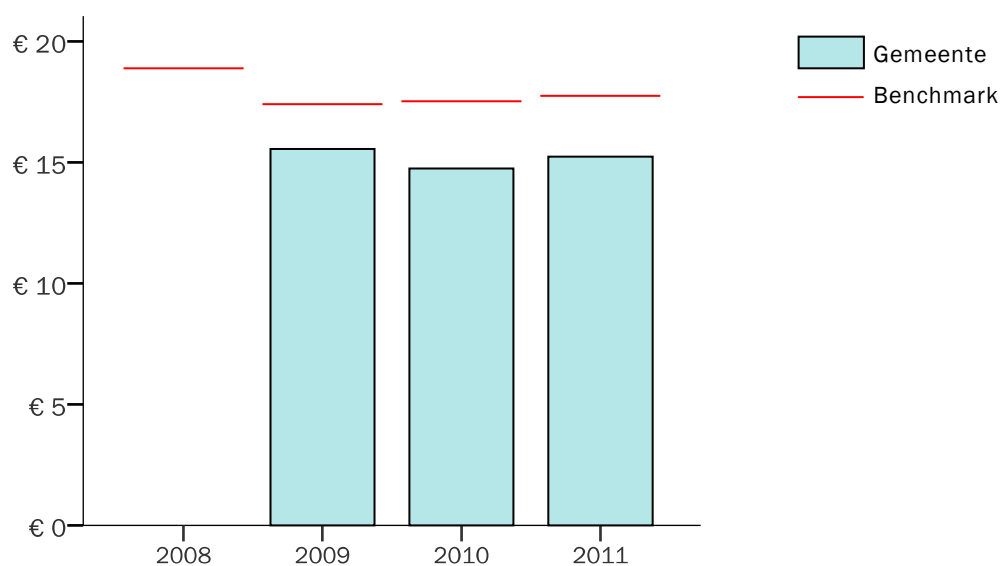
In dit hoofdstuk gaan we in op uitvoeringsaspecten van de Wmo. Het gaat achtereenvolgens om de uitvoeringskosten, het aantal formatieplaatsen, het aantal aanvragen, het aandeel afwijzingen en bezwaarschriften en de doorlooptijden.

#### Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten voor het verlenen van voorzieningen zijn een indicator voor de doelmatigheid van de uitvoering. De uitvoeringskosten bestaan uit gemeentelijke apparaatskosten (directe personeelskosten), externe indicatiekosten en overige kosten. Onder overige kosten vallen bijvoorbeeld de kosten voor het CAK.

In figuur 4 is de ontwikkeling van de uitvoeringskosten van uw gemeente weergegeven samen met de benchmark. De uitvoeringskosten zijn weergegeven per inwoner. Uit de benchmarkgemiddelden over de jaren heen blijkt dat de uitvoeringskosten per inwoner redelijk stabiel blijven.

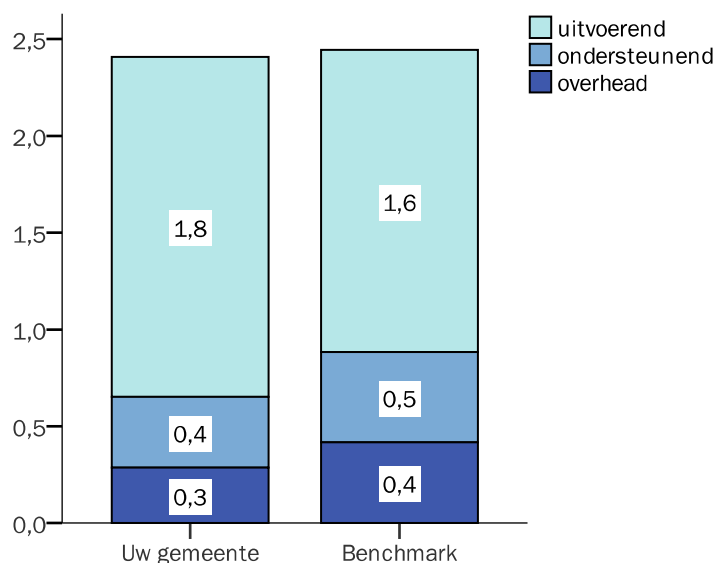
**Figuur 4 ONTWIKKELING UITVOERINGSKOSTEN IN EURO'S PER INWONER (2008-2011)**



In relatie tot het aantal inwoners heeft uw gemeente voor 2011 lagere uitvoeringskosten dan het benchmarkgemiddelde.

#### Formatie

In figuur 5 is het totaal aantal formatieplaatsen van de medewerkers die zich bezighouden met de Wmo-voorzieningen per 10.000 inwoners weergegeven. De volgende formatieplaatsen worden onderscheiden: de uitvoerende mensen (consulenten, beslissers), het ondersteunend personeel (administratief, applicatiebeheer, interne controle) en overhead (beleidsmedewerker, direct leidinggevenden en dergelijke).

**Figuur 5 AANTAL FORMATIEPLAATSEN PER 10.000 INWONERS**

Bepalend voor de formatie is het aantal taken dat de gemeente zelf uitvoert. Indiceert de gemeente alle aanvragen zelf of maar een deel? Naarmate de gemeente zelf meer indicaties doet, zal de formatie ook hoger zijn. De benchmarkgemeenten indiceren in 2011 gemiddeld 85% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Uw gemeente indiceert 95% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Voor de Wrv-voorzieningen indiceren de benchmarkgemeenten 82% zelf. Voor uw gemeente is dit aandeel 90%.

In de cijferbijlage (bijlage 2) zijn ook de uitvoeringskosten per aanvraag weergegeven. Dit was altijd een goede indicator voor een doelmatige uitvoering. Echter met de komst van de Kanteling is het aantal aanvragen tussen gemeenten minder vergelijkbaar geworden. Volgens de werkwijze 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. De verwachting is dat het aantal aanvragen hierdoor zal afnemen.

Uw gemeente heeft de Kanteling steekproefsgewijs of via een pilot uitgewerkt. In het rapport van de basisbenchmark is meer informatie omtrent de Kanteling terug te vinden, zoals op welke wijze de Kanteling binnen uw gemeente is opgepakt.

### **Aanvragen, afwijzingen en bezwaarschriften**

Aangezien het aantal meldingen (nog) niet altijd geregistreerd wordt, gaan we in tabel 4 over 2011 in op het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen. We merken dat mede door de Kanteling de werkprocessen en registratiesystemen van gemeenten steeds meer uiteen lopen. Het aantal aanvragen blijkt daardoor een lastige vergelijkingsindicator, zoals hierboven al is aangegeven. In tabel 4 wordt voor zowel hulp bij het huishouden als Wrv-voorzieningen: het percentage afgewezen aanvragen, het percentage aanvragen in

behandeling en het percentage toegekende aanvragen weergegeven. De tabel geeft de stand van zaken op 31 december 2011 weer en welk percentage op dat moment toegewezen, in behandeling of afgewezen is.

**Tabel 4 % AFGeweZEN AANVRAGEN, % NOG IN BEHANDELING, %TOEGEKEND (VRAAG 1.3)**

	Uw gemeente	Benchmark
hulp bij het huishouden		
afgewezen aanvragen HH	10.1%	4.6%
in behandeling, ingetrokken, overig aanvragen HH	9.9%	9.5%
toegekende aanvragen HH	80.0%	85.9%
Wrv-voorzieningen		
afgewezen aanvragen Wrv		9.3%
in behandeling, ingetrokken, overig aanvragen Wrv		12.2%
toegekende aanvragen Wrv		78.5%

In tabel 5 is het aantal bezwaarschriften afgezet tegen het totaal aantal aanvragen. In het totaal aantal aanvragen worden ook de mutaties en herindicaties meegenomen.

Bij de gemeente Heerhugowaard geldt voor alle aanvragen dat het proces zo is ingericht dat elke aanvraag wordt geregistreerd als aanvraag Wmo (volgens het beoogde proces bij de Kanteling). In 2012 zijn in totaal 1441 aanvragen gedaan.

**Tabel 5 AANTAL AANVRAGEN PER 1000 INWONERS EN % BEZWAARSCHRIFTEN (VRAAG 1.2 EN VRAAG 1.10)**

	Uw gemeente	Benchmark
aanvragen hulp bij het huishouden totaal		17,7
% bezwaarschriften hulp bij het huishouden		1.5 %
aanvragen Wrv-voorzieningen totaal		27,0
% bezwaarschriften Wrv-voorzieningen		1.2 %

### Doorlooptijden

Belangrijk voor de cliënt zijn de doorlooptijden voor het verkrijgen van de voorzieningen. In tabel 6 zijn de doorlooptijden weergegeven van aanvraag tot beschikking van de voorziening. Voor Hulp bij het huishouden is de doorlooptijd gesplitst. Naast de doorlooptijd van aanvraag van de cliënt tot opdrachtverlening aan de zorgaanbieder, is ook de doorlooptijd van opdrachtverlening aan de zorgaanbieder tot levering van hulp bij het huishouden te zien.

**Tabel 6 DOORLOOPTIJDEN IN KALENDERDAGEN (VRAAG 1.8)**

	Uw gemeente	Benchmark
aanvraag - beschikking woonvoorzieningen		45
aanvraag - beschikking rolstoelen		41
aanvraag - beschikking individuele natura-vervoersvoorziening		44
aanvraag - beschikking collectieve vervoerspas		25
aanvraag hulp bij het huishouden - opdrachtverlening aan de zorgaanbieder		21
opdrachtverlening aan de zorgaanbieder - levering hulp bij het huishouden		11

De gemiddelde doorlooptijd van een Wmo aanvraag bedraagt 30 dagen in de gemeente Heerhugowaard.

Het komt ook voor dat gemeenten een voorziening eerder leveren dan dat de beschikking is afgegeven. Dit is voor de cliënt natuurlijk prettig. In onderstaande tabel is te zien of dat in uw gemeente het geval is. Bij het benchmarkgemiddelde is per voorziening weergegeven hoeveel procent van de gemeenten de betreffende voorziening 'vaak' eerder leveren dan de beschikking is afgegeven.

**Tabel 7 LEVERING VOORZIENING EERDER DAN BESCHIKKING (VRAAG 1.9)**

	Uw gemeente	Benchmark
roerende woonvoorzieningen	nooit	25%
rolstoelen	nooit	37%
scootmobiel	nooit	29%
collectief vervoerspas	nooit	15%
hulp bij het huishouden	nooit	28%



## 4. HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Verschillende vormen van hulp bij het huishouden zijn te onderscheiden. Veel gemeenten gebruiken de indeling: hulp bij het huishouden 1, hulp bij het huishouden 2, hulp bij het huishouden 3 en een persoonsgebonden budget (pgb). Met een pgb is het mogelijk een alfahulp in te zetten. In de benchmark is deze indeling gehanteerd. We merken echter dat er steeds meer diversiteit bestaat tussen gemeenten qua indeling van het type hulp. Er zijn gemeenten die voor een andere indeling kiezen of helemaal geen onderscheid maken tussen HH1 en HH2. Het kan ook zijn dat de zorgaanbieder bepaalt welke hulp wordt ingezet.

De radarplot geeft u een samenvatting van de resultaten van uw gemeente op het gebied van hulp bij het huishouden. In deze figuur kunt u zien hoe bijvoorbeeld het aantal cliënten zich verhoudt tot de totale uitgaven en het aandeel ouderen in vergelijking met andere gemeenten. Daarnaast wordt met deze figuur inzichtelijk gemaakt op welke aspecten uw gemeente (de lijn) onder of boven het benchmarkgemiddelde (=100) scoort.

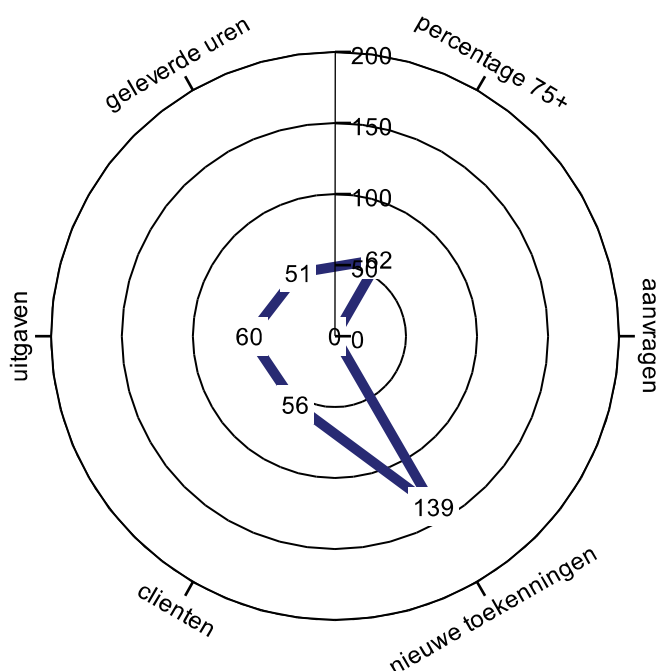
In de radarplot zijn de gegevens voor het pgb en de voorzieningen die in natura worden verstrekt samen genomen. De aantallen en uitgaven zijn gerelateerd aan het aantal inwoners. Bij de uitgaven gaat het om de uitgaven voor de geleverde hulp. De uitvoeringskosten zijn buiten beschouwing gelaten.

In de radarplot<sup>8</sup> zijn weergegeven:

- het aandeel ouderen (75-plus);
- het totaal aantal aanvragen;
- het aantal nieuwe toekenningen voor hulp in natura en persoonsgebonden budget (pgb);
- het aantal cliënten hulp in natura en pgb;
- de uitgaven voor de hulp in natura en pgb;
- het aantal geleverde uren hulp in natura en het aantal toegekende uren pgb.

---

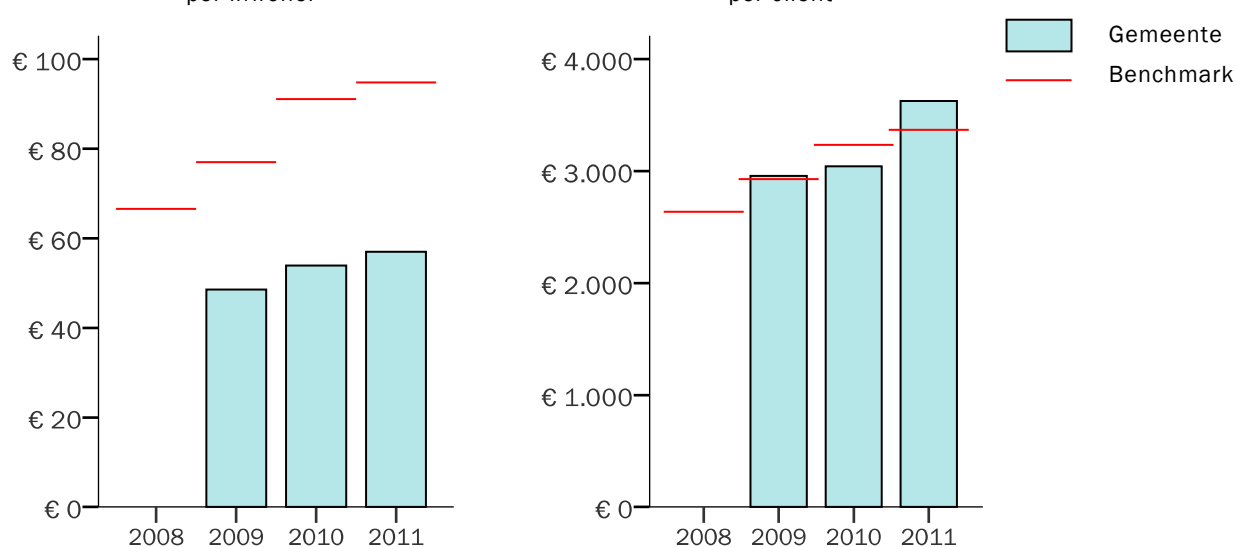
<sup>8</sup> Mocht de radarplot niet compleet zijn gevuld, dan zijn niet alle benodigde gegevens aangeleverd.

**Figuur 6 OVERZICHT KENGETALLEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN (NATURA EN PGB)**

Uw gemeente geeft in verhouding tot de benchmark minder uit aan hulp bij het huishouden per inwoner. Voor uw eigen lokale situatie is het interessant om te bekijken in hoeverre de indicatoren in balans zijn. De uitgaven van uw gemeente zouden in verhouding moeten zijn met het aantal klanten en het aantal uren hulp in uw gemeente. Daarnaast zou het percentage 75-plussers weinig moeten afwijken van het aantal cliënten en aanvragen.

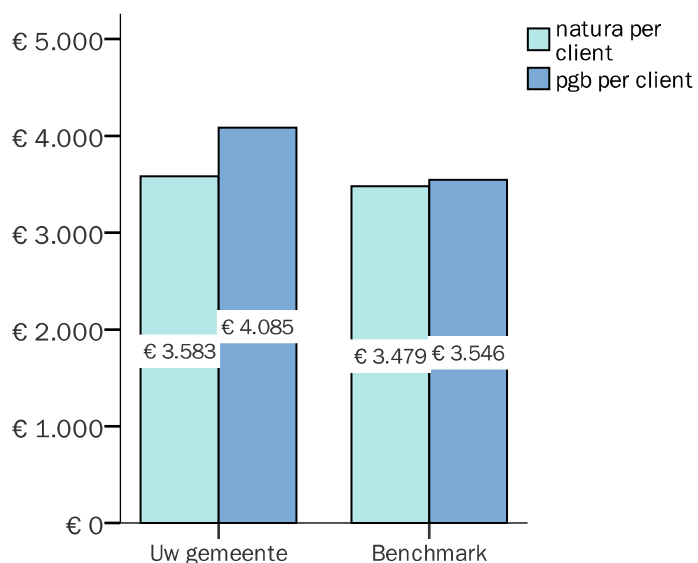
Bij de gemeente Heerhugowaard geldt voor alle aanvragen dat het proces zo is ingericht dat elke aanvraag wordt geregistreerd als aanvraag Wmo (volgens het beoogde proces bij de Kanteling). In 2012 zijn in totaal 1441 aanvragen gedaan. Door deze registratiemethode is het niet mogelijk om onderscheid te maken naar de aanvragen hulp bij het huishouden en daarom is dit 0 in de radarplot.

In de trendgrafiek op de volgende pagina is te zien hoe de uitgaven voor hulp bij het huishouden zich sinds 2008 hebben ontwikkeld voor uw gemeente en binnen de benchmark. De uitgaven voor hulp bij het huishouden zijn weergegeven per inwoner en per cliënt. Uw gemeente heeft in 2011 € 3.628,- uitgegeven per cliënt. Het benchmarkgemiddelde is € 3.370,-.

**Figuur 7 ONTWIKKELING UITGAVEN HH IN EURO'S PER INWONER EN PER CLIËNT (2008-2011)**

In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat hulp bij het huishouden een omvangrijke kostenpost is binnen de Wmo-uitgaven. Uit de benchmarkcijfers blijkt dat de gemiddelde uitgaven voor hulp bij het huishouden per inwoner de afgelopen jaren zijn gestegen. De uitgaven in 2010 lieten een forse stijging zien ten opzichte van 2009. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere tarieven die de gemeenten in 2010 hanteerden. In 2011 zet deze stijging zich voort, maar is de stijging minder groot. In 2010 bedroeg het benchmarkgemiddelde € 91,- per inwoner, in 2011 is het benchmarkgemiddelde € 96,- per inwoner.

In figuur 8 zijn de uitgaven per cliënt per jaar weergegeven voor zowel natura als pgb. Het betreft hier alleen de uitgaven voor de daadwerkelijke hulp, dus geen uitvoeringskosten en indicatiekosten.

**Figuur 8 GEMIDDELTE UITGAVEN HULP IN NATURA EN PGB PER CLIËNT IN EURO'S (VRAAG 2.4 EN VRAAG 2.6)**

Bepalend voor de gemiddelde uitgaven per cliënt (zowel natura als pgb) zijn:

- het gemiddeld aantal uren per cliënt per week;
- het aandeel eenvoudige hulp;
- tarieven voor hulp bij het huishouden.

Deze aspecten komen nu achtereenvolgens aan bod. In tabel 8 is het gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week terug te zien. Bij de uren voor hulp in natura gaat het om de uren die daadwerkelijk geleverd zijn. De geleverde uren voor pgb-cliënten zijn vaak niet bekend bij gemeenten, hierdoor geven we in tabel 8 de toegekende uren weer voor pgb-houders.

**Tabel 8 GEMIDDELD AANTAL UREN HULP PER CLIËNT PER WEEK (VRAAG 2.4)**

	Uw gemeente	Benchmark
gemiddeld uren per client per week	2,9	3,1
gemiddeld uren (natura) per client per week	3,2	2,9
gemiddeld uren pgb (toegekend) per client per week		3,9

In de gemeente Heerhugowaard wordt het pgb verstrekt in klassen. Hierbij wordt een vast bedrag toegekend en niet een aantal uren. In de bovenstaande tabel is daarom gemiddeld aantal uren voor cliënten met een pgb terug te vinden. Met ingang van 2012 wordt dit aangepast.

Voor de uitgaven maakt het ook uit hoe groot het aandeel eenvoudige hulp is. De eenvoudige hulp (HH1) is namelijk goedkoper in tarief. In uren is het aandeel eenvoudige hulp 69%, voor de benchmark is dit 71%. Het percentage eenvoudige hulp op cliëntniveau en voor de nieuwe toekenningen, is terug te vinden in de cijferbijlage.

Gemeenten hebben met (zorg)aanbieders afspraken gemaakt over de tarieven voor hulp bij het huishouden. In tabel 9 en 10 zijn voor 2011 de tarieven voor hulp bij het huishouden in natura en pgb weergegeven. Bij het hanteren van verschillende tarieven voor verschillende aanbieders is een gewogen gemiddelde genomen. De aanbieder met het grootste marktaandeel weegt dus zwaarder dan een aanbieder met een klein aandeel.

**Tabel 9 TARIEVEN 2011 HULP BIJ HET HUISHOUDEN IN NATURA PER TYPE HULP (VRAAG 2.4)**

	Uw gemeente	Benchmark
hh1	€ 20,40	€ 20,89
hh2	€ 24,47	€ 24,02
hh3		€ 30,08
een bedrag		€ 22,61
anders		

In de gemeente Heerhugowaard wordt het pgb verstrekt in klassen. Hierbij wordt een vast bedrag toegekend en niet een tarief per uur. In de onderstaande tabel is daarom geen tarief terug te vinden. Met ingang van 2012 wordt een vast uurtarief gehanteerd.

**Tabel 10 TARIEVEN 2011 HULP BIJ HET HUISHOUDEN PGB PER TYPE HULP (VRAAG 2.4)**

	Uw gemeente	Benchmark
hh1		€ 15,79
hh2		€ 19,30
hh3		€ 22,44
een bedrag		€ 16,95
anders		
onderscheid informele/formele hulp	nee	21%

Bij de tarieven voor een pgb kan de gemeente onderscheid maken tussen formele en informele hulp. Met formele hulp doelen we op hulp die door de cliënt wordt ingekocht bij bedrijven of instellingen die huishoudelijke hulp aanbieden. Informele hulp is hulp die wordt gegeven door een mantelzorger of bijvoorbeeld burens.

## 5. WONEN-ROLSTOLEN-VERVOER

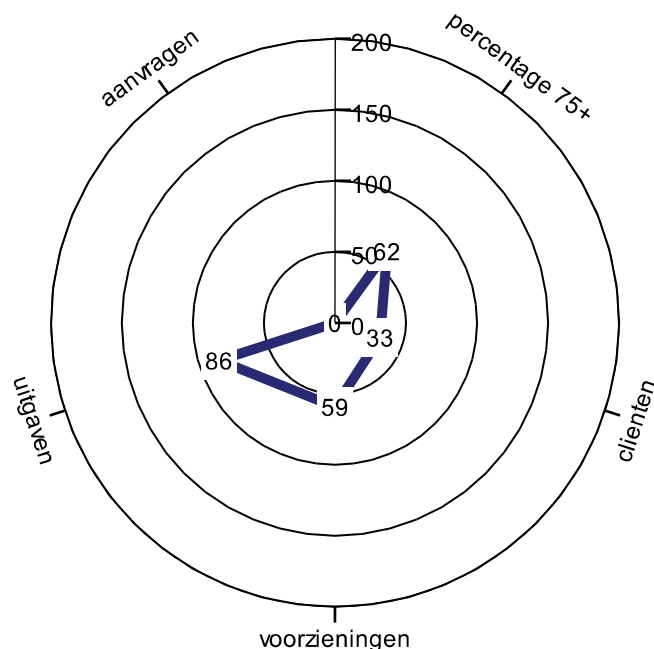
In dit hoofdstuk komen de Wrv-voorzieningen aan bod. Onder Wrv-voorzieningen wordt verstaan: woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen, waarvoor individuele beschikkingen worden afgegeven.

Figuur 9<sup>9</sup> geeft u een samenvatting van de resultaten van uw gemeente op het gebied van de Wrv-voorzieningen. Weergegeven zijn:

- het aandeel ouderen (75-plus);
- het totaal aantal aanvragen;
- het aantal voorzieningen;
- het aantal cliënten;
- de uitgaven.

Alle aspecten zijn omgerekend naar inwonertal. Bij de uitgaven gaat het puur om de kosten voor de voorzieningen. Uitvoeringskosten zijn hier niet in meegenomen. In deze figuur kunt u zien hoe bijvoorbeeld het aantal cliënten zich verhoudt tot de totale uitgaven en het aandeel ouderen in vergelijking met andere gemeenten.

**Figuur 9 OVERZICHT KENGETALLEN WRV-VOORZIENINGEN (2011)**



<sup>9</sup> Mocht de radarplot niet compleet zijn gevuld, dan zijn niet alle benodigde gegevens aangeleverd.

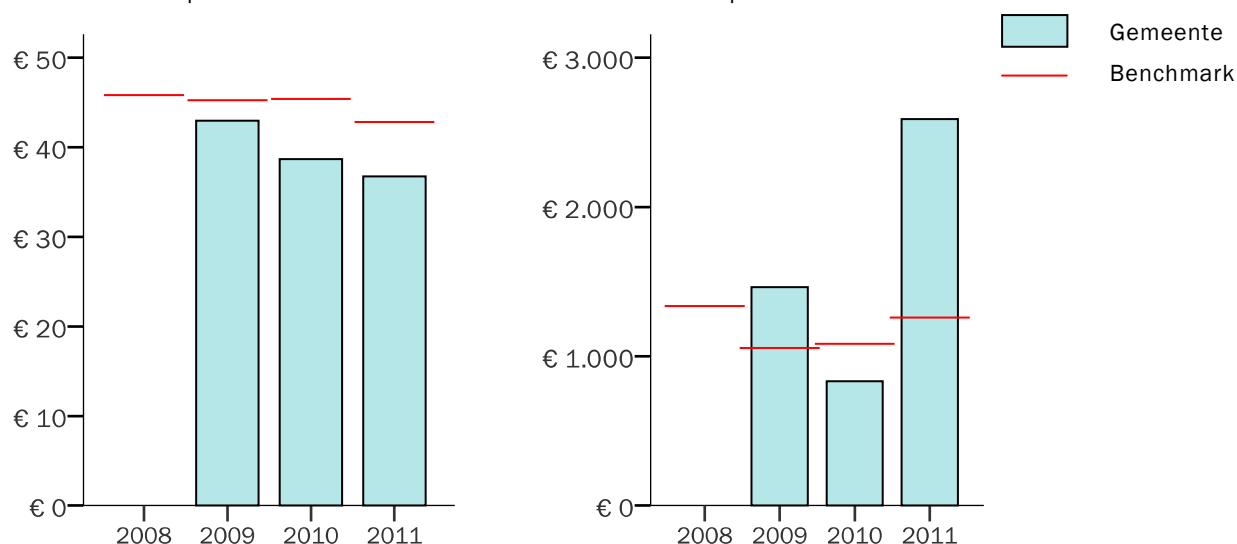
Uw gemeente geeft in verhouding tot de benchmark iets minder uit aan Wrv-voorzieningen per inwoner. Voor uw eigen lokale situatie is het interessant om te bekijken in hoeverre de indicatoren in balans zijn. De uitgaven van uw gemeente zouden in verhouding moeten zijn met het aantal voorzieningen in uw gemeente. Daarnaast zou het percentage 75-plussers weinig moeten afwijken van het aantal cliënten en het aantal aanvragen.

Bij de gemeente Heerhugowaard geldt voor alle aanvragen dat het proces zo is ingericht dat elke aanvraag wordt geregistreerd als aanvraag Wmo (volgens het beoogde proces bij de Kanteling). In 2012 zijn in totaal 1441 aanvragen gedaan. Door deze registratiemethode is het niet mogelijk om onderscheid te maken naar de aanvragen voor de Wrv-voorzieningen en daarom is dit 0 in de radarplot.

De uitgaven voor woonvoorzieningen bestaan uit enerzijds woningaanpassingen, roerende woonvoorzieningen en overige woonvoorzieningen en anderzijds vergoeding voor kosten voor verhuizing en inrichting. De uitgaven voor rolstoelen betreffen zowel de handmatige als elektrische rolstoelen. Bij de uitgaven voor vervoer worden onderscheiden individuele vervoersvoorzieningen in natura (scootmobielen, aangepaste fietsen en dergelijke), individuele geldsomverstrekkingen en collectief vervoer. Bij collectief vervoer gaat het in de meeste gevallen om de kosten van een contract met een vervoersmaatschappij.

In figuur 10 zijn de uitgaven voor Wrv-voorzieningen per inwoner en per cliënt in beeld gebracht.

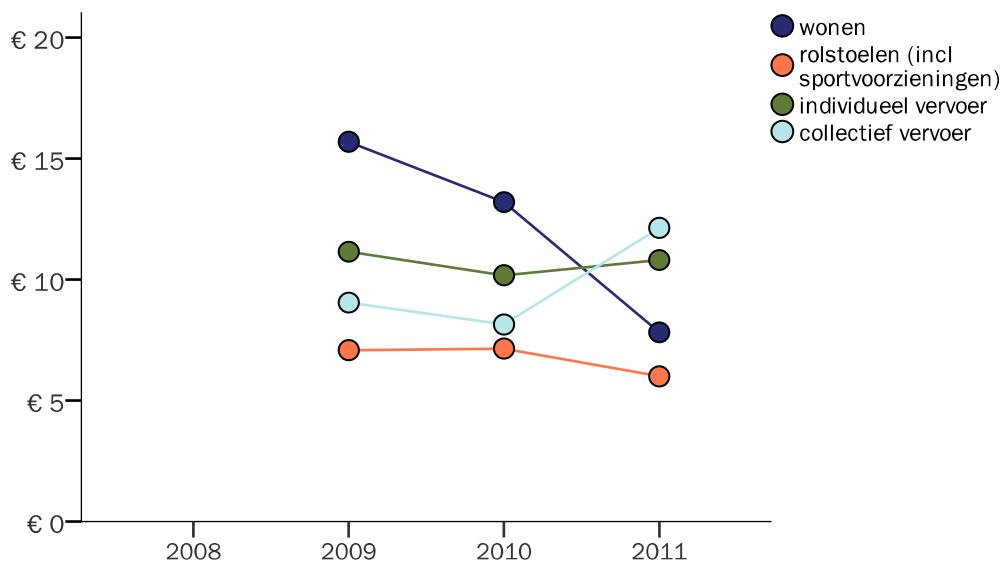
**Figuur 10 ONTWIKKELING TOTALE UITGAVEN WRV-VOORZIENINGEN IN EURO'S PER INWONER EN PER CLIËNT (2008-2011)**



Op benchmarkniveau zijn de uitgaven voor de Wrv-voorzieningen over de jaren heen redelijk stabiel. In 2011 is een lichte daling te zien van de uitgaven per inwoner ten opzichte van 2010. De uitgaven Wrv-voorzieningen per cliënt zijn van het jaar 2010 naar het jaar 2011 op benchmarkniveau echter gestegen.

In figuur 11 is de ontwikkeling van de uitgaven in uw gemeente zichtbaar onderverdeeld in vier categorieën: woonvoorzieningen, rolstoelen, individueel en collectief vervoer. De gegevens zijn per inwoner en worden alleen voor uw gemeente weergegeven.

**Figuur 11 ONTWIKKELING UITGAVEN WRV-VOORZIENINGEN IN EURO'S PER INWONER (2008-2011)**



De uitgaven voor de Wrv-voorzieningen worden bepaald door het aantal verstrekte voorzieningen en door de kosten per voorziening. Een oorzaak van de gestegen uitgaven voor collectief vervoer is het wegvallen van de suppletiebijdrage van de provincie. In tabel 11 is de gemiddelde uitgave per voorziening weergegeven.

**Tabel 11 GEMIDDELTE UITGAVE PER VOORZIENING (IN EURO'S)**

	Uw gemeente	Benchmark
gemiddelde uitgave per woningaanpassing	€ 1.259	€ 2.189
gemiddelde uitgave per verhuizing en inrichting	€ 2.083	€ 2.646
gemiddelde uitgave per rolstoel (incl. sportvoorzieningen)	€ 634	€ 697
gemiddelde uitgave per scootmobiel	€ 992	€ 994
gemiddelde uitgave per overige vervoersvoorziening	€ 1.616	€ 1.213
gemiddelde uitgave per individuele geldsomverstrekking	€ 421	€ 915
gemiddelde uitgave collectief vervoer per cliënt	€ 925	€ 368

De gemiddelde uitgaven collectief vervoer per cliënt is voor de gemeente Heerhugowaard berekend op basis van het aantal unieke cliënten die in 2011 gebruik heeft gemaakt van de collectieve vervoersvoorziening.

In tabel 12 wordt het gebruik van de Wrv-voorzieningen weergegeven. De peildatum is 31 december 2011 voor het aantal uitstaande voorzieningen. Het toekennen van woonvoorzieningen heeft een eenmalig karakter. Hierbij kijken we dan ook naar het aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen.



**Tabel 12 GEBRUIK WRV-VOORZIENINGEN (PER 1.000 INWONERS)<sup>10</sup>**

	Uw gemeente	Benchmark
totaal aantal nieuwe woonvoorzieningen	6,1	6,0
totaal aantal uitstaande rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)	9,5	12,3
totaal aantal uitstaande individuele vervoersvoorzieningen	10,4	13,6
totaal aantal uitstaande collectieve vervoersvoorzieningen (inclusief geldsomverstrekkingen)	13,1	35,5

Voor uitsplitsingen en informatie over de nieuwe toekenningen verwijzen wij u naar de cijferbijlage (bijlage 2).

### Poolvorming

Sommige gemeenten kiezen ervoor om scootmobielen en/of rolstoelen op een collectieve wijze te verstrekken. Bij een scootmobiel- of rolstoelpool kunnen inwoners een scootmobiel of rolstoel thuis afgeleverd krijgen of op een centrale plaats gebruikmaken van een scootmobiel of rolstoel. De pool is meestal bedoeld voor mensen die de voorziening incidenteel nodig hebben.

In uw gemeente is geen rolstoelpool aanwezig. 16% van de benchmarkdeelnemers heeft een rolstoelpool. In uw gemeente is geen scootmobielpool aanwezig. 4% van de benchmarkdeelnemers heeft een scootmobielpool.

<sup>10</sup> Indien de gemeente een scootmobiel- of rolstoelpool heeft, is het aantal voorzieningen ook meegenomen bij het aantal uitstaande voorzieningen.

## 6. ALGEMENE VOORZIENINGEN

Naast individuele voorzieningen waar een beschikking voor nodig is, kunnen gemeenten binnen de Wmo ook algemene voorzieningen of diensten organiseren die burgers ondersteunen bij het langer zelfstandig wonen. Cliënten of burgers kunnen dan gebruikmaken van ondersteunende diensten zonder dat daar een beschikking voor nodig is. Dergelijke diensten kunnen zowel met als zonder financiële betrokkenheid van de gemeente aangeboden worden.

In tabel 13 is weergegeven bij welke ondersteunende diensten en voorzieningen uw gemeente financiële betrokkenheid heeft. In de vragenlijst van de benchmark wordt ook gevraagd naar het gebruik en de uitgaven van deze ondersteunende diensten. Niet veel gemeenten hebben dit kunnen aanleveren. Deze gegevens kunt u terugvinden in tabel 23 en 24 van de cijferbijlage (bijlage 2).

**Tabel 13 ONDERSTEUNENDE VOORZIENINGEN WAARBIJ DE GEMEENTE FINANCIËLE BETROKKENHEID HEEFT (VRAAG 4.1)**

	Uw gemeente	Benchmark
maaltijdservice aan huis	ja	40 %
maaltijdservice op gezamenlijke locatie	ja	49 %
klussendienst	ja	38 %
wasserette met haal- en brengservice	ja	96 %
sociale alarmering/telefooncirkel	nee	53 %
boodschappenservice	ja	69 %

Om mensen in staat te stellen sociale verbanden aan te gaan, is een diversiteit aan activiteiten denkbaar. Veel gemeenten bieden een vorm van dagbesteding aan. Dagbesteding omvat activiteiten, die zijn aangepast aan de vaardigheden en de belangstelling van de burgers die ervan gebruikmaken.

Tabel 14 geeft aan bij welke vormen van dagopvang of dagbesteding uw gemeente financieel betrokken is. Het aantal gebruikers en de uitgaven van de dagopvang of dagbesteding, is voor zover beschikbaar terug te vinden in tabel 25 en 26 van de cijferbijlage (bijlage 2).

**Tabel 14 DAGOPVANG/DAGBESTEDING WAARBIJ DE GEMEENTE FINANCIËLE BETROKKENHEID HEEFT (VRAAG 5.1)**

	Uw gemeente	Benchmark
dagbesteding (totaal)	ja	22 %
ouderen		24 %
ggz		76 %
lichamelijk gehandicapten		76 %
verstandelijk gehandicapten		62 %
dementerenden		74 %

## BIJLAGE 1 UITGAVEN PER 75-PLUSSER

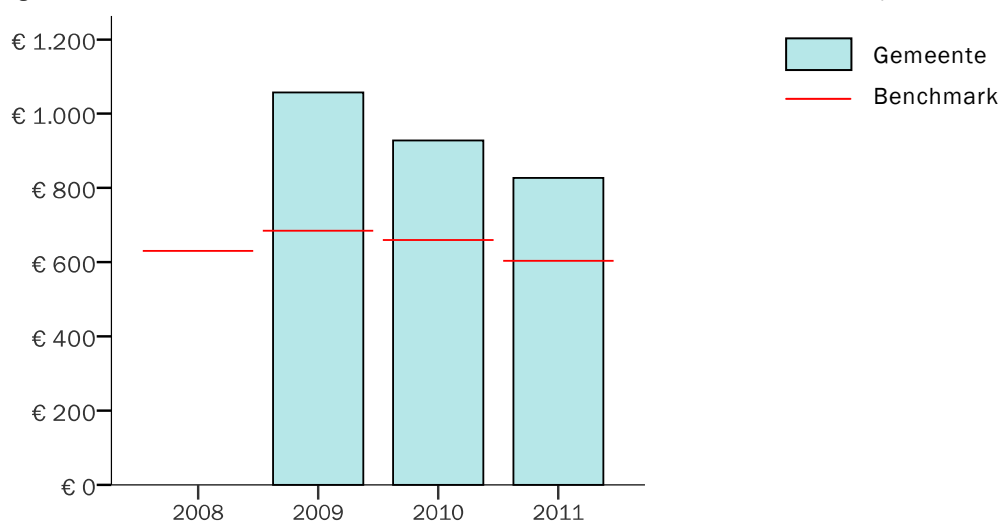
In deze bijlage worden de uitgaven van de voorzieningen weergegeven per 75-plusser. De vergrijzing is een belangrijke verklaring voor de stijgende uitgaven. Met het ouder worden, nemen vaak de gebreken toe en daarmee de (ervaren) beperkingen. Een stijging van het aantal 75-plussers vertaalt zich daarom vaak door in een toename van het aantal Wmo-cliënten en daarmee de Wmo-uitgaven voor voorzieningen. Hieronder vindt u de uitgaven voor hulp bij het huishouden en Wrv-voorzieningen per 75-plusser.

De gemeente Heerhugowaard is een jonge gemeente met relatief weinig 75+ ers. Hierdoor laten de grafieken met ontwikkeling uitgaven per 75+ ers een vertekend beeld zien. Houd hiermee rekening bij het interpreteren van de onderstaande figuren.

**Figuur 12 ONTWIKKELING UITGAVEN HH IN EURO'S PER 75-PLUSSER (2008-2011)**



**Figuur 13 ONTWIKKELING TOTALE UITGAVEN WRV-VOORZIENINGEN IN EURO'S PER 75-PLUSSER (2008-2011)**



## BIJLAGE 2 CIJFERBIJLAGE

In deze bijlage ziet u eerst de gegevens van uw eigen gemeente vanaf 2008. Tot slot ziet u in de laatste kolom het benchmarkgemiddelde. Dit is het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten over 2011.

### Toelichting berekening

De optelling van de totalen voor de gemiddelden voor de benchmark wijkt soms af. Dat komt doordat de afzonderlijke gemiddelden van elke waarde worden weergegeven. Het komt voor dat gemeenten niet alle onderdelen van een vraag hebben ingevuld. Hierdoor ontstaan kleine afwijkingen in de optelling.

De benchmarkgemiddelden zijn alleen berekend voor de gemeenten die de betreffende voorziening hebben. Bijvoorbeeld: als een gemeente geen collectief vervoer heeft, worden de uitgaven die '0' zijn niet meegerekend voor het gemiddelde. Dus de gemiddelde uitgaven voor collectief vervoer worden alleen berekend op basis van de gemeenten die een collectief vervoerssysteem hebben. In een aantal gevallen is in plaats van het gemiddelde een '-' weergegeven. De weergave van het gemiddelde is daar niet zinvol vanwege een te lage respons (n), een lage respons (n) gecombineerd met zeer sterk wisselende waarden op het niveau van de benchmarkdeelnemer, of onduidelijkheid over de betekenis van de waarde (dit komt onder andere voor bij de categorie 'anders').

**Tabel 1 ALGEMEEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
inwonertal		50.383	51.178	51.985	59.717
% 65-plussers		12%	12%	13%	16%
% 75-plussers		4.1%	4.2%	4.4%	7.1%
% thuiswonende 75-plussers			86%	87%	91%
% huishoudens met een laag inkomen		6.2%	6.7%	6.7%	8.8%
% inwoners met een Wrv-voorzieningen		2.9%	4.6%	1.4%	4.3%
% inwoners met hulp bij het huishouden		1.6%	1.8%	1.6%	2.8%

**Tabel 2 UITVOERING: FINANCIËEL**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totale uitgaven (hulp bij het huishouden en Wrv-voorzieningen) per inwoner		€ 92	€ 93	€ 94	€ 137
eigen bijdragen (hulp bij het huishouden en Wrv-voorzieningen) per inwoner		€ 8,75	€ 10,20	€ 13,43	€ 16,93
overige inkomsten per inwoner		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 2,42
totale inkomsten per inwoner		€ 8,75	€ 10,20	€ 13,43	€ 17,72
pgb teruggevorderd			ja	ja	77%
pgb teruggevorderd bedrag per client			€ 202	€ 187	€ 157

**Tabel 3 UITVOERING: UITVOERINGSKOSTEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
uitvoeringskosten per inwoner (totaal)		€ 15,56	€ 14,75	€ 15,25	€ 17,75
- directe personeelskosten per inwoner		€ 13,16	€ 13,08	€ 13,64	€ 14,69
- kosten externe indicatie totaal per inwoner		€ 1,90	€ 1,13	€ 0,80	€ 1,63
- kosten overig per inwoner		€ 0,50	€ 0,54	€ 0,81	€ 1,60
kosten uitvoering per aanvraag		€ 404	€ 592		€ 453
% aanvragen gemeente zelf indicatiestelling: hulp bij het huishouden		95%	90%	95%	85%
% aanvragen gemeente zelf indicatiestelling: Wrv-voorziening		90%	90%	90%	82%
totale formatie per 10.000 inwoners		2,3	2,4	2,4	2,4
uitvoerend (loket, consulent, beroep en bezwaar, contractbeheer) per 10.000 inwoners		1,8	1,8	1,8	1,6
ondersteunend (administratief, applicatiebeheer, interne controle) per 10.000 inwoners		0,2	0,4	0,4	0,5
overhead (beleidsmedewerker, leidinggevenden) per 10.000 inwoners		0,3	0,3	0,3	0,4

**Tabel 4 UITVOERING: AANVRAGEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
aantal aanvragen hulp bij het huishouden (totaal)		11,7	9,6		17,7
- aantal nieuwe aanvragen hulp bij het huishouden		11,7	9,6		9,2
- aantal mutaties/herindicaties/vervangingsaanvragen hulp bij het huishouden					8,5
% afgewezen aanvragen hulp bij het huishouden (t.o.v. afgewezen en toegekend)		5.5%	8.5%	11.2%	5.0%
aantal aanvragen Wrv-voorzieningen (totaal)		26,8	15,3		27,0
- aantal nieuwe aanvragen Wrv-voorzieningen		20,4	15,3		19,2
- aantal mutaties/herindicaties/vervangingsaanvragen Wrv-voorzieningen		6,4			7,4
% afgewezen aanvragen Wrv-voorzieningen (t.o.v. afgewezen en toegekende)		8.7%			10.5%

**Tabel 5 DOORLOOPTIJDEN IN HELE KALENDERDAGEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
aanvraag - beschikking woonvoorzieningen					45
aanvraag - aanvang werkzaamheden woonvoorzieningen					42
aanvraag - beschikking rolstoelen					41
aanvraag - levering rolstoelen					36
aanvraag - beschikking individuele natura- vervoersvoorziening					44
aanvraag - levering individuele natura- vervoersvoorziening					43
aanvraag - beschikking collectieve vervoerspas					25
aanvraag - levering collectieve vervoerspas					22
aanvraag hulp bij het huishouden - opdrachtverlening aan de zorgaanbieder					21
opdrachtverlening aan de zorgaanbieder - levering hulp bij het huishouden					11

**Tabel 6 LEVERING EERDER DAN BESCHIKKING (% VAAK)**

	Uw gemeente	Benchmark
roerende woonvoorzieningen	nooit	25%
rolstoelen	nooit	37%
scootmobiel	nooit	29%
collectief vervoerspas	nooit	15%
hulp bij het huishouden	nooit	28%

**Tabel 7 BEZWAARSCHRIFTEN**

	Uw gemeente	Benchmark
% bezwaarschriften totaal		1.5%
- % gegrond verklaard totaal	52%	20%
% bezwaarschriften hulp bij het huishouden		1.5%
- % gegrond verklaard hulp bij het huishouden	17%	15%
% bezwaarschrift Wrv-voorzieningen		1.2%
- % gegrond verklaard Wrv-voorzieningen	67%	21%

**Tabel 8 TARIEVEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN 2011**

	Uw gemeente	Benchmark
hulp bij het huishouden 1	€ 20,40	€ 20,89
hulp bij het huishouden 2	€ 24,47	€ 24,02
hulp bij het huishouden 3		€ 30,08
een bedrag		€ 22,61
anders		

**Tabel 9 TARIEVEN PGB 2011**

	Uw gemeente	Benchmark
hulp bij het huishouden 1		€ 15,79
hulp bij het huishouden 2		€ 19,30
hulp bij het huishouden 3		€ 22,44
een bedrag		€ 16,95
anders		
onderscheid informele/formele hulp	nee	21%

**Tabel 10 HULP BIJ HET HUISHOUDEN: NIEUWE TOEKENNINGEN PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totaal		10,2	11,2	11,7	8,4
totaal Zorg in natura		9,3	10,4	11,1	7,6
- hulp bij het huishouden 1		6,3	7,4	7,8	5,9
- hulp bij het huishouden 2		3,0	3,0	3,3	1,7
- hulp bij het huishouden 3					0,1
totaal pgb		0,9	0,8	0,6	1,4
- alfahulp					3,0
anders					
aandeel eenvoudige hulp in natura		68%	71%	70%	80%
aandeel pgb van het totaal		8%	7%	5%	15%
herindicaties zijn buiten beschouwing gelaten				nee	63%



**Tabel 11 HULP BIJ HET HUISHOUDEN: AANTAL CLIËNTEN EIND 2011 PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totaal		16,4	17,7	15,7	28,2
totaal Zorg in natura		14,6	16,1	14,3	23,1
- hulp bij het huishouden 1		10,4	11,8	10,5	17,6
- hulp bij het huishouden 2		4,2	4,3	3,8	5,4
- hulp bij het huishouden 3					0,2
totaal pgb		1,8	1,6	1,4	5,4
- alfahulp					7,1
anders					
aandeel eenvoudige hulp in natura		71%	73%	73%	76%
aandeel pgb van het totaal		11%	9%	9%	18%

**Tabel 12 HULP BIJ HET HUISHOUDEN: GELEVERDE UREN PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
Totaal		2.263	2.508	2.351	4.578
totaal Zorg in natura		2.044	2.215	2.351	3.553
- hulp bij het huishouden 1		1.389	1.508	1.614	2.536
- hulp bij het huishouden 2		655	706	737	1.001
- hulp bij het huishouden 3					40
totaal pgb toegekend		218	293		1.087
- alfahulp					1.290
- geleverde uren pgb (indien afwijkend van de toegekende uren)					840
anders					
aandeel eenvoudige hulp in natura		68%	68%	69%	71%
aandeel pgb (toegekend) van het totaal		10%	12%		23%
aandeel pgb (geleverd) van het totaal (indien afwijkend van de toegekende uren)					18%

**Tabel 13 HULP BIJ HET HUISHOUDEN: GELEVERDE UREN PER CLIËNT**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
gemiddeld uren per client per week		2,7	2,7	2,9	3,1
gemiddeld uren pgb (toegekend) per client per week		2,4	3,5		3,9
gemiddeld uren pgb (geleverd) per client per week (indien afwijkend van de toegekende uren)					3,3
gemiddeld uren (natura) per client per week		2,7	2,6	3,2	2,9

**Tabel 14 HULP BIJ HET HUISHOUDEN: UITGAVEN PER INWONER**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totale uitgaven per inwoner		€ 48,56	€ 53,89	€ 57,01	€ 96,12
totaal Zorg in natura		€ 43,48	€ 47,23	€ 51,28	€ 79,16
- hulp bij het huishouden 1		€ 27,70	€ 30,21	€ 32,92	€ 53,27
- hulp bij het huishouden 2		€ 15,78	€ 17,02	€ 18,03	€ 26,64
- hulp bij het huishouden 3					€ 0,58
totaal pgb		€ 3,98	€ 5,45	€ 5,74	€ 18,15
- alfahulp					€ 20,10
anders		€ 1,11	€ 1,21	€ 0,32	
uitgaven gemiddeld per client (pgb + natura)		€ 2.959	€ 3.044	€ 3.628	€ 3.370
uitgaven natura per cliënt		€ 2.968	€ 2.933	€ 3.583	€ 3.479
uitgaven pgb per cliënt		€ 2.251	€ 3.402	€ 4.085	€ 3.546

**Tabel 15 WIJZE VAN UITKEREN PERSOONSGEBONDEN BUDGET**

	Uw gemeente	Benchmark
netto pgb	-	15%
bruto pgb	JA	85%

**Tabel 16 WRV-VOORZIENINGEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totale uitgaven Wrv-voorzieningen per inwoner		€ 42,99	€ 38,69	€ 36,77	€ 42,83
totale uitgaven Wrv-voorzieningen per client		€ 1.463	€ 833	€ 2.590	€ 1.260

**Tabel 17 VERGOEDINGEN VOORZIENINGEN**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
verhuiskostenvergoeding		€ 2.076	€ 2.086	€ 2.086	€ 2.746
taxikosten (op jaarbasis, exclusief rolstoeltaxi)		€ 896	€ 898	€ 898	€ 1.564
rolstoeltaxi vergoeding (op jaarbasis)		€ 1.344	€ 1.351	€ 1.351	€ 2.201
vergoeding gebruik eigen auto (op jaarbasis)		€ 896	€ 898	€ 898	€ 882

**Tabel 18 UITGAVEN WOONVOORZIENINGEN PER INWONER EN AANTALLEN WOONVOORZIENINGEN PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totale uitgaven		€ 15,70	€ 13,21	€ 7,82	€ 11,12
- voor woningaanpassing		€ 15,30	€ 12,72	€ 7,58	€ 10,77
- voor verhuizing en inrichting		€ 0,40	€ 0,49	€ 0,24	€ 0,87
overige uitgaven			€ 0,00	€ 0,00	€ 1,43
gemiddelde uitgave per woningaanpassing		€ 1.801	€ 1.337	€ 1.259	€ 2.189
gemiddelde uitgave per verhuizing en inrichting		€ 2.000	€ 2.083	€ 2.083	€ 2.646
totaal aantal nieuwe woonvoorzieningen		8,7	9,8	6,1	6,0
- nieuwe woningaanpassingen		8,5	9,5	6,0	6,0
- nieuwe verhuiskostenvergoedingen		0,2	0,2	0,1	0,3

**Tabel 19 UITGAVEN ROLSTOELEN PER INWONER EN AANTALLEN ROLSTOELEN PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
uitgaven voor rolstoelen (excl. sportvoorzieningen)		€ 6,87	€ 7,00	€ 5,70	€ 8,37
uitgaven voor sportvoorzieningen		€ 0,22	€ 0,15	€ 0,30	€ 0,10
gemiddelde uitgave per rolstoel (excl. sportvoorzieningen)		€ 669	€ 721	€ 602	€ 698
gemiddelde uitgave per sportvoorziening					€ 1.706
aantal nieuw toegekende rolstoelen (excl. sportvoorzieningen)			3,3	2,3	3,4
aantal nieuw toegekende sportvoorzieningen				0,1	
aantal uitstaande rolstoelen (excl. sportvoorzieningen)		10,3	9,7	9,5	12,2
aantal uitstaande sportvoorzieningen				0,0	0,1

**Tabel 20 ROLSTOEL EN SCOOTMOBIELPOOL**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
rolstoelpool	-	-	-	-	16%
aantal gebruikers rolstoelpool (absoluut)					
aantal rolstoelen rolstoelpool (absoluut)					
scootmobielpool	-	-	-	-	4%
aantal gebruikers scootmobielpool (absoluut)					
aantal scootmobielen scootmobielpool (absoluut)					
% herverstrekingen rolstoelen					52%
% herverstrekingen scootmobielen					54%

**Tabel 21 UITGAVEN INDIVIDUELE VERVOERSVOORZIENINGEN PER INWONER EN AANTALLEN INDIVIDUELE VERVOERSVOORZIENINGEN PER 1.000 INWONERS**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totale uitgaven individuele vervoersvoorzieningen		€ 11,15	€ 10,18	€ 10,81	€ 12,33
- uitgaven scootmobielen		€ 6,75	€ 7,64	€ 6,89	€ 8,10
- uitgaven overige vervoersvoorzieningen in natura		€ 3,75	€ 1,91	€ 3,36	€ 2,62
- uitgaven geldsomverstrekkingen		€ 0,65	€ 0,63	€ 0,57	€ 2,89
gemiddelde uitgave per scootmobiel		€ 919	€ 1.021	€ 992	€ 994
gemiddelde uitgave per overige vervoersvoorziening		€ 23.625	€ 899	€ 1.616	€ 1.213
gemiddelde uitgave per individuele geldsomverstrekking		€ 402	€ 427	€ 421	€ 915

VERVOLG TABEL 21

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
totaal aantal nieuw toegekende vervoersvoorzieningen		5,2	5,2	3,5	3,7
- nieuw toegekende scootmobielen		1,8	2,4	1,6	2,3
- nieuw toegekende overige vervoersvoorzieningen in natura		3,3	2,6	1,9	1,0
- nieuw toegekende geldsomverstrekkingen		0,1	0,2	0,0	0,8
totaal aantal uitstaande individuele vervoersvoorzieningen		9,1	11,1	10,4	13,6
- uitstaande scootmobielen		7,3	7,5	6,9	8,0
- uitstaande overige vervoersvoorzieningen in natura		0,2	2,1	2,1	3,0
- uitstaande geldsomverstrekkingen		1,6	1,5	1,3	4,3

**Tabel 22 COLLECTIEF VERVOER**

	2008	2009	2010	2011	Benchmark
aanwezigheid collectief vervoerssysteem (%ja)		ja	ja	ja	92%
alle cliënten hebben keuze tussen geldbedrag of een collectieve vervoersvoorziening	-	-	-	-	6%
een deel van de cliënten heeft keuze tussen geldbedrag of een collectieve vervoersvoorziening	-	-	-	-	0%
er is geen keuze tussen geldbedrag of een collectieve vervoersvoorziening	-	ja	ja	ja	91%
aanvullend vast bedrag (% ja)			nee, geen aanvullend vast bedrag	nee, geen aanvullend vast bedrag	6%
uitgaven voor collectief vervoer per inwoner		€ 9,05	€ 8,15	€ 12,14	€ 11,72
gemiddelde uitgave collectief vervoer per client		€ 304	€ 555	€ 925	€ 368
aantal nieuw toegekende collectieve vervoersvoorzieningen (inclusief geldsomverstrekkingen)		2,5	2,5	2,2	6,0
aantal uitstaande collectieve vervoersvoorzieningen (inclusief geldsomverstrekkingen)		29,8	14,7	13,1	35,5

De gemeente Heerhugowaard beschikt over enige informatie over het aantal gebruikers en de financiële bijdrage van de gemeente voor algemene voorzieningen. Deze informatie is echter niet op eenduidige wijze in de vragenlijst van de benchmark in te vullen en zijn daarom niet ingevuld. De beschikbare informatie is:

- Maaltijdvoorziening: 63 inwoners maken gebruik van de kortingsregeling maaltijdvoorziening. Dit kan zowel maaltijd aan huis zijn als een open restaurant. De kosten daarvoor zijn € 37.000. In deze kosten zijn de gegevens van WonenPlus niet meegenomen.

Naast de klussen en boodschappendienst biedt WonenPlus nog meer ondersteunende diensten aan:

- PC/tv ondersteuning: 255 inwoners
- Hulp bij administratie: 298 inwoners
- Tuinonderhoud: 719 inwoners
- Vervoer: 565 inwoners

**Tabel 23 GEMEENTELIJKE UITGAVEN VOOR ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DAGOPVANG PER INWONER**

	Uw gemeente	Benchmark
maaltijdservice aan huis	€ 0,71	€ 1,15
maaltijdservice op gezamenlijke locatie		€ 0,41
klussendienst		€ 0,40
wasserette met haal- en brengservice		
sociale alarmering/telefooncirkel		€ 0,42
boodschappenservice		€ 0,25

**Tabel 24 AANTAL GEBRUIKERS ONDERSTEUNENDE DIENSTEN EN DAGOPVANG PER 1.000 INWONERS**

	Uw gemeente	Benchmark
maaltijdservice aan huis	1,2	26,5
maaltijdservice op gezamenlijke locatie	3,2	9,2
klussendienst	13,8	16,0
wasserette met haal- en brengservice		
sociale alarmering/telefooncirkel		6,4
boodschappenservice	12,6	4,6

**Tabel 25 GEMEENTELIJKE UITGAVEN VOOR DAGOPVANG PER INWONER**

	Uw gemeente	Benchmark
dagbesteding (totaal)	€ 1,50	€ 2,72
ouderen		€ 2,24
ggz-cliënten		
lichamelijk gehandicapten		
verstandelijk gehandicapten		€ 1,02
dementerenden		

**Tabel 26 AANTAL GEBRUIKERS DAGOPVANG PER 1.000 INWONERS**

	Uw gemeente	Benchmark
dagbesteding (totaal)	0,8	12,1
ouderen		11,0
ggz-cliënten		
lichamelijk gehandicapten		
verstandelijk gehandicapten		2,5
dementerenden		

## BIJLAGE 3 DEELNEMENDE GEMEENTEN

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemende gemeenten
Grootteklasse 1: 0-20.000 inwoners	Beesel, Cromstrijen, Enkhuizen, Gulpen-Witter, Landerd, Ommen, Someren, Waalre, West Maas en Waal, Westervoort
Grootteklasse 2: 20.000-50.000 inwoners	Berkelland, Binnenmaas, Borger-Odoorn, Bronckhorst, Coevorden, Cranendonck, Duiven, Epe, Ermelo, Geldrop-Mierlo, Hellendoorn, Laarbeek, Leusden, Lisse, Maasdriel, Maasgouw, Noordwijk, Oldebroek, Oost Gelre, Overbetuwe, Renkum, Ridderkerk, Stadskanaal, Steenwijkerland, Tiel, Tubbergen, Twenterand, Voorschoten, Waddinxveen, Wageningen, Wijchen, Wijdmeren, Wijk bij Duurstede
Grootteklasse 3: 50.000-100.000 inwoners	Alkmaar, Almelo, Alphen aan den Rijn, Delft, Deventer, Gouda, Heerhugowaard, Helmond, Hengelo (O), Hoorn, Katwijk, Lelystad, Oss, Roermond, Smallingerland, Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noordwest Fryslân
Grootteklasse 4: meer dan 100.000 inwoners	Almere, Amersfoort, Apeldoorn, Emmen, Groningen, Maastricht, Nijmegen, ROGplus, 's-Gravenhage



## BIJLAGE 4 DEFINITIES EN AFKORTINGEN

**Alfahulp:** Een specifieke vorm van het pgb is de alfahulp. Alfahulpen leveren de eenvoudigste vorm van huishoudelijke verzorging. De cliënt is hierbij de werkgever van de alfahulp, maar de werkgeverstaken worden niet door de cliënt uitgevoerd, maar door een andere organisatie.

Sommige gemeenten bieden (naast het pgb als geldbedrag) het pgb aan in de vorm van een waardebon, ook wel Alfacheque genoemd. Hierbij krijgt de cliënt waardebonnen toegestuurd, waarmee de alfahulp betaald kan worden. De alfahulp kan deze waardebonnen vervolgens verzilveren.

**Boodschappenservice:** Is een dienst die de boodschappen verzorgt. Dit kan zijn door het thuisbezorgen van boodschappen, maar ook door begeleiding bij het boodschappen doen.

**Collectief vervoer:** Collectief vervoer is een vorm van openbaar vervoer speciaal gericht op mensen met beperkingen.

**Dagbesteding:** Is een voorziening die bedoeld is om invulling te geven aan de dag door deel te nemen aan activiteiten. Deze activiteiten sluiten aan bij de behoefte van de doelgroep. De aard van de activiteiten kan recreatief, creatief, sportief of educatief zijn.

**Eigen bijdrage:** 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 uit een persoonsgebonden budget betaald moet worden en waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn.

**Huishoudelijke werkzaamheden (HH1):** Dit wordt door de meeste gemeenten HH1 genoemd. Het gaat om de huishoudelijke werkzaamheden, zoals schoonmaken, boodschappen doen, maaltijden bereiden, licht huishoudelijk werk, zwaar huishoudelijk werk, de was doen en huishoudelijke spullen op orde houden.

**Huishoudelijke werkzaamheden inclusief organisatie van het huishouden (HH2):** Bij de organisatie van het huishouden gaat het om het gedeeltelijk overnemen van de ouderrol (anderen helpen in huis met zelfverzorging, anderen in huis helpen bij het bereiden van de maaltijd) en de dagelijkse organisatie van het huishouden.

**Hulp bij ontregelde huishouding (HH3):** Hulp die vaak kortdurend bij crisissituaties geboden wordt. Het kan ook zijn dat dit ondergebracht is bij HH2. HH3 kan ook ingezet worden voor ondersteunende begeleiding. Onder activiteiten bij ontregelde huishouding in verband met een psychische stoornis vallen psychosociale begeleiding, advies, instructie en voorlichting. HH1, HH2 en HH3 kunnen zowel in natura als in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) worden verstrekt. Als een cliënt recht heeft op huishoudelijke verzorging/hulp bij het huishouden, maar liever zelf de uitvoering en planning van de werkzaamheden regelt, dan kan het pgb uitkomst bieden.

**Klussendienst:** Het gaat om het uitvoeren van kleine klussen in huis, klussen in de tuin en/of vervoer en begeleiding naar het ziekenhuis.

**Maaltijdservice aan huis:** Het gaat om maaltijden die thuis worden bezorgd. De maaltijden aan huis worden warm (dagelijks) of koelvers (één of meerdere keren per week) bezorgd.

**Maaltijdservice op gezamenlijke locatie:** Het gaat om maaltijden die worden geserveerd aan een eettafel, bijvoorbeeld een buurthuis. Deze eettafels worden vaak via het restaurant van een intramurale instelling (verzorgingshuis) verzorgd.

**Persoonsgebonden budget (pgb):** HH1, HH2 en HH3 kunnen zowel in natura als in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) worden verstrekt. Als een cliënt recht heeft op huishoudelijke

verzorging/hulp bij het huishouden, maar liever zelf de uitvoering en planning van de werkzaamheden regelt, dan kan het pgb uitkomst bieden.

**Sociale alarmering:** Om de (sociale) veiligheid van ouderen te vergroten of gevoelens van onveiligheid weg te nemen, kunnen ouderen (onder meer) gebruikmaken van 'sociale alarmering en telefooncirkels'. Sociale alarmering houdt in dat men met behulp van een op het lichaam gedragen zender alarm kan maken. Dit signaal komt via de telefoonlijn binnen bij een centrale waarna actie ondernomen wordt. De alarmopvolging vindt plaats door mantelzorgers, professionals of door een combinatie van beide. Deelnemers aan een telefooncirkel bellen elkaar dagelijks op een vast tijdstip op. Als iemand de telefoon niet opneemt, wordt een contactpersoon gewaarschuwd.

**Wasserette met haal- en brengservice:** Het gaat om wasserijen die tegen een kleine vergoeding het vuile wasgoed bij de cliënten komen ophalen en het later weer gewassen terugbrengen.

## BIJLAGE 5 OVER SGBO EN BMC ONDERZOEK

Met ingang van april 2009 zijn de onderzoekactiviteiten 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 door een gestroomlijnd aanbod vanuit BMC 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](mailto:wmo@sgbo.nl)  
[www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl)  
[www.sgbo.nl](http://www.sgbo.nl)