

Gemeente Heerhugowaard
Aan mevrouw L. Waltmann - Van Andel
Postbus 390
1700 AJ HEERHUGOWAARD



doorkiesnummer
(070) 310 3883

uw kenmerk

datum
30 oktober 2012

onderwerp
Samenvatting Benchmark Wmo 2012 Wmo-0609-3008

ons kenmerk

bijlage(n)

Geachte mevrouw Waltmann - Van Andel, beste Linda,

De gemeente Heerhugowaard heeft in 2012 deelgenomen aan de Benchmark Wmo en aan een tevredenheidsonderzoek onder vragers van maatschappelijke ondersteuning, beide uitgevoerd door SGBO over het jaar 2011. In deze samenvatting treft u de resultaten op hoofdlijnen aan van de benchmark; het tevredenheidsonderzoek is ten tijde van dit schrijven nog lopende.

Benchmark Wmo

De gemeente Heerhugowaard heeft in 2012 deelgenomen aan de Benchmark Wmo. De benchmark heeft een drietal doelen:

- verbeteren door vergelijken,
- leren van elkaar en
- het bieden van een instrument voor de horizontale verantwoording.

Deelname aan de Benchmark Wmo levert relevante informatie op voor alle negen prestatievelden van de Wmo. De gemeente krijgt zicht op de eigen prestaties, maar vergelijkt die ook met die van 123 andere gemeenten.

Binnen de Benchmark Wmo is het mogelijk om naast de vragenlijst voor de basisbenchmark (Wmo-breed en op hoofdlijnen) ook een vragenlijst voor Wmo-voorzieningen (aantallen en uitgaven) in te vullen. De gemeente Heerhugowaard heeft ook deelgenomen aan de vragenlijst Wmo-voorzieningen.

Basisbenchmark

In het rapport van de basisbenchmark wordt met behulp van thermometers weergegeven hoe de gemeente presteert op de verschillende prestatievelden van de Wmo in verhouding tot de overige deelnemers aan de benchmark, de zogenaamde referentiegroepen. Deze thermometers zijn gebaseerd op de vragen uit de basisvragenlijst, aangevuld met enkele gegevens van externe bronnen. Het accent ligt

op (tot standkoming van) beleid, (instrumenten voor) de uitvoering en monitoring van de uitvoering. Zo kan de gemeente snel zien hoe hoog de gemeente scoort en hoe ze zich verhoudt tot andere gemeenten. De gemeente kan dus hoger of lager dan het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse en/of de benchmark scores.

Een hoge of lage score zegt voor een gemeente op zichzelf nog niet veel. De betekenis wordt gevormd door de situatie waar de gemeente vandaan komt (geschiedenis) en de situatie waar de gemeente naar toe wil (ambitie). De betekenis wordt duidelijk door de resultaten te vergelijken met de keuzes in de beleidsnota Wmo.

In de vragenlijst van de Benchmark Wmo worden de vragen zo eenduidig mogelijk geformuleerd om de resultaten te kunnen vergelijken. Binnen de Wmo hebben alle gemeenten beleidsvrijheid en dit maakt benchmarken soms lastig. Op sommige onderdelen van de Wmo zullen niet alle gemeenten voor eenzelfde aanpak of opzet hebben gekozen en dit heeft gevolgen voor de onderlinge vergelijkbaarheid.

De algemene Wmo-thermometer laat een positief beeld zien voor de gemeente Heerhugowaard; de thermometer toont een score hoger dan die van de gemeentegrootteklasse en de benchmark. Alleen voor de thermometer Leefbaarheid wordt een vergelijkbare score met de gemeentegrootteklasse gerealiseerd. Voor de overige thermometers geldt een hogere score dan de referentiegroepen. Onderstaand wordt ingegaan op de onderliggende thermometers, maar eerst wordt naar de Kanteling gekeken.

De Kanteling

Het rapport laat zien dat de gemeente Heerhugowaard nog belangrijke stappen kan zetten bij de Kanteling. Aan de kant van het beleidsproces beschikt de gemeente reeds over een visiedocument en een communicatieplan richting de burgers. Een aantal zaken met betrekking tot het beleidsproces was in 2011 nog niet opgepakt. In 2012 is het beleidsproces volgens de principes van de Kanteling ingericht. Met betrekking tot de beleidskeuzes en de uitvoering van de Kanteling, zien we dat een aantal zaken reeds in 2011 is doorgevoerd. In 2011 lijkt de focus te zijn gelegd op het voeren van het gesprek. Het breder kijken wordt sinds 2012 toegepast: zijn er alternatieven voor de individuele en collectieve voorzieningen en welke mogelijkheden heeft het eigen netwerk van de cliënt?

Beleidsparticipatiethermometer

Binnen de gemeente Heerhugowaard is de cliëntenadviesraad (CAR) actief; zij worden op verschillende wijzen ondersteund door de gemeente. Zij ontvangen deskundigheidsbevordering, facilitering in de vorm van gebruikmaken van voorzieningen, ambtelijke ondersteuning, vacatiegelden en een budget. Het budget van de Wmo-raad is relatief laag, terwijl de vacatiegelden relatief hoog zijn. Opgeteld (budget en vacatiegelden) zijn de uitgaven aan de Wmo-raad voor de gemeente Heerhugowaard vergelijkbaar met de referentiegemeenten.

De score van de gemeente Heerhugowaard is op de beleidsparticipatiethermometer hoger dan het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse en de benchmark. Dit komt voornamelijk door het aantal doelgroepen dat wordt betrokken bij de beleidsparticipatie, het inzetten van meerdere methoden om de inwoners te betrekken bij het Wmo-beleid en de brede vertegenwoordiging binnen de cliëntenadviesraad. Alleen vrijwilligers en OGGZ-cliënten maakten in 2011 geen deel uit van de cliëntenadviesraad. Inmiddels maken de vrijwilligers ook deel uit van de cliëntenadviesraad. De OGGZ-cliënten worden op een andere wijze bij het Wmo-beleid betrokken. Aandachtspunt is de communicatie naar burgers.

Leefbaarheidsthermometer (prestatieveld 1)

De thermometer score van de gemeente Heerhugowaard voor leefbaarheid is vergelijkbaar met de gemeentegrootteklassen en lager dan voor de benchmark. De gemeente behaalt een relatief hoge score voor de tevredenheid op de fysieke collectieve voorzieningen, de afspraken met de woningcorporatie(s) en de aanwezigheid van basisvoorzieningen.

Voor de sociale kwaliteit, onveiligheidsbeleving en speelruimte, laat de gemeente een score onder het gemiddelde van de referentiegroepen zien. De relatief lage score voor de onveiligheidsbeleving zou te

maken kunnen hebben met het feit dat Heerhugowaard een groeigemeente is, waardoor de sociale banden wat minder hecht zijn.

Jeugdthermometer (prestatieveld 2)

Een aantal onderliggende vragen voor deze thermometer hebben betrekking op het registreren van aantallen, zoals het aantal vragen en het aantal interventies. Vanuit de visie van SGBO vinden wij het belangrijk om zicht te hebben op aantallen, omdat dit inzicht geeft in de wensen en behoeften van de doelgroep en dit is nodig om het beleid te optimaliseren. Geen zicht op aantallen wordt daarom vertaald in een laag toegekend aantal punten voor de vraag en dit heeft gevolgen voor de score van de thermometer. Het is echter niet de bedoeling van SGBO dat gemeenten gaan registreren om te registreren. Niet voor alle faciliteiten van het gebruik zijn aantallen beschikbaar en hetzelfde geldt voor de registratie van vragen.

De thermometer voor jeugd laat een score hoger dan voor de referentiegroepen zien. Een positieve bijdrage aan deze score leveren: de faciliteiten voor opvoedondersteuning, zicht op het gebruik, weinig voortijdig schoolverlaters, een goed functionerend CJG-loket en een goede score voor de ranking jeugdzorg. Er wordt relatief weinig gebruikgemaakt van de faciliteiten voor opvoedondersteuning. Dit zou te maken kunnen hebben met de preventieve voorzieningen in Heerhugowaard.

Thermometer Informatie, advies en individuele voorzieningen (prestatieveld 3 & 6)

Ook voor deze thermometer wordt een hogere score dan voor de referentiegemeenten gerealiseerd. Kenmerken van de gemeente Heerhugowaard op deze thermometer zijn:

- Veel faciliteiten ten behoeve van cliëntondersteuning
- Samenwerking met veel organisaties binnen het loket
- Inzicht in aantal vragen
- Vaak wordt een keukentafelgesprek gevoerd

Mogelijk aandachtspunt is de afstemming van hulp bij het huishouden met de AWBZ-zorgfuncties. De tevredenheid rondom de voorzieningen is gemiddeld. Alleen het collectief vervoer werd minder goed gewaardeerd. Dit komt doordat er wat opstartproblemen waren met de nieuwe vervoerder. Inmiddels zijn deze problemen opgelost.

Mantelzorg thermometer (prestatieveld 4)

Voor de uitgaven van het thema mantelzorg laat de gemeente Heerhugowaard hogere uitgaven zien dan voor de referentiegroep. Verder geldt dat de gemeente Heerhugowaard geen stijging laat zien, terwijl dit voor de referentiegroep wel het geval lijkt te zijn.

Het mantelzorgbeleid van de gemeente Heerhugowaard zorgt voor een ruim aanbod aan faciliteiten ten behoeve van mantelzorgers. Op het gebruik heeft de gemeente zicht en daarnaast wordt het bereik ook gemonitord. Het steunpunt vervult meerdere functies op dit terrein; meer dan voor de gemeenten in de referentiegroep. Dit jaar geldt dat de gemeente zicht heeft op de tevredenheid van de mantelzorgers over de ondersteuning; dit is belangrijk om te kunnen bepalen of het aanbod aansluit bij de behoefte. Dat lijkt het geval te zijn: 90% van de mantelzorgers is (zeer) tevreden.

De score op de thermometer voor mantelzorg is hoger in vergelijking met de referentiegroepen. Onderdeel van deze thermometer zijn de kwaliteitsafspraken met de uitvoerder en dit lijkt te zijn verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

Vrijwilligerswerk thermometer (prestatieveld 4)

Opvallend voor het thema vrijwilligerswerk zijn, net als vorig jaar, de uitgaven over 2011 en de begroting voor 2012. Deze uitgaven zijn voor de gemeente Heerhugowaard een stuk lager dan voor de referentiegroep. De gemeente Heerhugowaard laat daarnaast een bezuiniging zien. Dit lijkt ook zo te zijn voor de gemeentegrootteklasse, maar niet voor de benchmark.

De thermometer laat een positieve score zien voor de gemeente Heerhugowaard; de gemeente scoort hoger dan de gemeenten in de gemeentegrootteklasse en de benchmark. Dit komt onder andere door de kwaliteitsafspraken met uitvoerders en de hoge tevredenheid van de vrijwilligers over de ondersteuning.

Het steunpunt voor vrijwilligerswerk vervult relatief weinig van de genoemde functies ten behoeve van het vrijwilligerswerk. De gemeente herkent zich ook niet in deze functies. De functies van hun steunpunt sluiten meer aan bij de vijf basisfuncties voor vrijwilligerswerk.

Thermometer Wonen, zorg en toegankelijkheid (prestatieveld 5)

De gemeente heeft beleid voor levensloopbestendig bouwen. Daarnaast zijn positief voor deze thermometer: het ruime aanbod aan algemene voorzieningen en het inzicht in de tevredenheid. Mogelijke aandachtspunten zijn dat er geen schriftelijk vastgelegde afspraken voor levensloopbestendig bouwen en fysieke toegankelijkheid zijn. Ook kan het beleid 'inclusiever'. Dit laatste is herkenbaar vanuit de benchmark van vorig jaar. De gemeente gaf aan dat de Methode agenda 22 niet wordt gehanteerd. De thermometer noteert voor de gemeente Heerhugowaard een hogere score dan voor de referentiegroepen.

Opvangthermometer (prestatievelden 7, 8 en 9)

De thermometer voor de opvang laat een hogere score zien dan voor de referentiegroepen. Opvallend zijn de relatief goede samenwerking met de centrumgemeente en het brede aanbod van re-integratieactiviteiten; de gemeente scoort op deze twee indicatoren relatief veel punten. Daarnaast geldt dat er een lokaal zorgnetwerk aanwezig is, zicht bestaat op de omvang en uitstroom van de doelgroepen en afspraken zijn gemaakt met woningcorporaties over woningen ten behoeve van doorstroom. Aandachtspunt is het tekort aan voorzieningen voor de maatschappelijke opvang.

Beleid en organisatie Wmo

In de gemeente Heerhugowaard wordt een eigen bijdrage geheven voor hulp bij het huishouden; in de referentiegroepen is dit voor de gemeentegrootteklasse 100% en voor de benchmark 99%. De gemeente heft geen eigen bijdrage voor roerende zaken (48%, 59%), onroerende woonvoorzieningen (57%, 72%) en individuele vervoersvoorzieningen (54% en 61%).

Wmo-voorzieningen

In het rapport over de individuele voorzieningen wordt nader ingegaan op de aantallen en uitgaven van individuele voorzieningen, waarbij de resultaten van de gemeente Heerhugowaard worden afgezet tegen de resultaten van de gemeentegrootteklasse en de benchmark (de referentiegroepen). Onderstaand worden de belangrijkste en/of opvallendste zaken besproken.

Uitvoering

De uitvoeringskosten (directe personeelskosten, kosten externe indicatie en overige kosten) per inwoner zijn voor de gemeente Heerhugowaard lager dan voor de referentiegroepen. Voor de gemeente Heerhugowaard zijn de uitvoeringskosten € 15,25, voor de benchmark is dit € 17,75. Het aantal fte is ongeveer gelijk aan het benchmarkgemiddelde. De gemeente Heerhugowaard indiceert veel zelf.

Hulp bij het huishouden

De gemeente Heerhugowaard heeft relatief zeer lage uitgaven voor hulp bij het huishouden. Per inwoner is dit voor de gemeente Heerhugowaard € 57,- en voor de referentiegroepen respectievelijk € 91,- (gemeentegrootteklasse) en € 96,- (benchmark).

In vergelijking tot de referentiegroepen heeft de gemeente Heerhugowaard zeer weinig cliënten (15,7 per 1.000 inwoners), voor zowel zorg in natura als zorg via een persoonsgebonden budget. Het aantal uren hulp bij het huishouden dat de cliënten ontvangen voor cliënten met zorg in natura is iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar tot 2,9 en is nu vergelijkbaar met de gemeentegrootteklasse (benchmark 3,1). De uitgaven per cliënt liggen voor de gemeente Heerhugowaard iets hoger dan voor de referentiegroepen. Gemiddeld kost een cliënt in de gemeente Heerhugowaard € 3.628,-. Voor de gemeentegrootteklasse is dit € 3.187,- en de benchmark is dit € 3.370,-.

Verder zijn de volgende factoren van invloed op de uitgaven: Tarieven voor hulp bij het huishouden 1 zijn relatief laag: € 20,40 (gemeentegrootteklasse: € 21,29, benchmark: € 20,89)

- Aandeel eenvoudige hulp is iets lager: 69% (gemeentegrootteklasse: 72%, benchmark: 71%)
- Aandeel 75-plussers is lager: 4,4% (gemeentegrootteklasse: 6,4%, benchmark: 7,1%)

Wrv-voorzieningen

Net als voor hulp bij het huishouden geldt dat relatief weinig inwoners gebruikmaken van de betreffende voorziening en dit heeft (positieve) gevolgen voor de uitgaven per inwoner. Voor bijna alle voorzieningen geldt dat de gemeente Heerhugowaard lagere uitgaven laat zien dan voor de referentiegroep. Uitzondering is het collectief vervoer. Voor collectief vervoer geldt dat de uitgaven zijn gestegen en zelfs hoger zijn dan in de referentiegroepen. Dit is voornamelijk terug te voeren op het wegvallen van de suppletiebijdrage van de provincie.

Zie de onderstaande tabel voor een samenvatting van de uitgaven per inwoner voor de verschillende Wrv-voorzieningen.

	2009	2010	2011	benchmark
Woonvoorzieningen	€ 15,70	€ 13,21	€ 7,82	€ 11,12
Rolstoelen (excl. sport)	€ 6,87	€ 7,00	€ 5,70	€ 8,37
Collectief vervoer	€ 9,05	€ 8,15	€ 12,41	€ 11,72
Individueel vervoer	€ 11,15	€ 10,18	€ 10,81	€ 12,33
Totaal wrv	€ 42,77	€ 38,54	€ 36,74	€ 43,54

Verder geldt dat in het algemeen kan worden opgemerkt dat de vergoedingen relatief laag zijn.

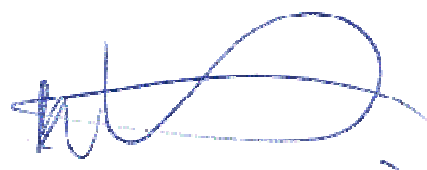
Tevredenheidsonderzoek onder vragers van maatschappelijke ondersteuning

Het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek onder vragers van maatschappelijke ondersteuning maakt onderdeel uit van de horizontale verantwoording, maar biedt ruimte voor een eigen invulling. De gemeente kan in overleg met de Wmo-raad (of vergelijkbaar participatieorgaan) beslissen over de methode: kwantitatief of kwalitatief. Voorbeelden zijn: een schriftelijke of online vragenlijst, telefonische interviews, huisbezoeken of rondetafelgesprekken. Ook voor het kiezen van de doelgroep heeft de gemeente vrijheid, zolang het maar vragers van maatschappelijke ondersteuning zijn. Voorbeelden zijn: burgers over de prestatievelden, bezoekers van het loket, vrijwilligers, mantelzorgers, cliënten individuele voorzieningen, kwetsbare burgers (van de prestatievelden 7, 8 en 9). De gemeente kan bepalen voor welk beleidsthema zij graag input willen hebben vanuit de doelgroep om vervolgens samen met de Wmo-raad (of vergelijkbaar participatieorgaan) te bepalen welke onderzoeksmethode zal worden ingezet om een antwoord te kunnen formuleren op de vraag.

De gemeente Heerhugowaard heeft gekozen voor een maatwerk tevredenheidsonderzoek onder de doelgroep van prestatieveld 2: Bieden van op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en hun ouders. In dit onderzoek worden diverse partijen benaderd rondom dit prestatieveld, waaronder zowel ouders als professionals.

Als er vragen of opmerkingen zijn, dan kunt u deze stellen aan uw accountmanager Anja van Lonkhuijzen.

Hoogachtend,



B.A. Wapstra-van Damme
Projectleider Benchmark Wmo