



Gemeente Heerhugowaard
T.a.v. mevrouw Waltmann
Postbus 390
1700 AJ Heerhugowaard

ONTVANGEN 22 JUL 2014



SGBO
Benchmarking

Postbus 10242 2501 HE Den Haag Korte Houtstraat 20 a-b T 070 3103800 F 070 3103899 E info@sgbo.nl www.sgbo.nl
KVK 32128416 IBAN: NL74ABNA0557568129

Den Haag, 21 juli 2014

ONZE REF

BEHANDELD DOOR

BETREFT **Benchmark Wmo 2015**

Beste relatie,

Uw gemeente heeft dit jaar deelgenomen aan de Benchmark Wmo. In deze benchmark blikken wij terug op het jaar 2013. De uitkomsten van deze benchmark treft u in de bijgevoegde rapportage. De rapportage geeft een helder inzicht in de prestaties van uw gemeente op het terrein van de Wet maatschappelijke ondersteuning, ook in vergelijking met die van andere gemeenten.

Nieuwe Benchmark Wmo 2015

Vanaf 2015 gaan we van start met een nieuwe benchmark en een nieuwe manier van werken. We bieden u in de "pioniersfase" van de nieuwe Wmo concrete handvatten om sturing te geven aan de vormgeving en uitvoering van uw nieuwe beleid. Vanaf 2015 kijken we met de benchmark niet alleen terug naar het jaar ervoor, maar meten we ook over het lopende jaar. Daarmee wordt de benchmark een actueel stuurinstrument.

Andere elementen in de nieuwe benchmark zijn:

- Meer sturen, minder verantwoorden.
- Klantvriendelijke online applicatie, waardoor het mogelijk is om zelf prestaties te monitoren en te vergelijken.
- Compleet beeld van inkomsten, uitgaven en aantallen.
- Inzicht in verschuivingen tussen maatschappelijke basisvoorzieningen, eerste- en tweedelijnsvoorzieningen.
- Inzicht in effecten van uw beleid door een combinatie van objectieve gegevens en klantperspectief.
- Zicht op effectiviteit en doelmatigheid van de door gemeenten gehanteerde beleids- en organisatiekeuzes rondom inkoop, contractmanagement, toegang en samenwerking.

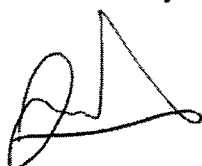
We sluiten in onze nieuwe Benchmark Wmo zoveel mogelijk aan bij de voorstellen en afspraken die door de VNG en het Rijk worden gemaakt rondom begrotingsindeling, wijze van registreren en verantwoordingseisen binnen het Sociaal Domein. Dit om meervoudige uitdraag van dezelfde gegevens te voorkomen en de invultijd voor gemeenten tot een minimum te beperken. Tot slot blijft benchlearning een belangrijk onderdeel van de benchmark. Zeker in het jaar waarin uw nieuwe beleid wordt geïmplementeerd, is het belangrijk om ervaringen en best practices te delen.

In september ontvangt u van ons het Onderzoeksaanbod Wmo 2014-2015 met ons aanbod voor het komende jaar.

Mocht u naar aanleiding van bijgevoegd rapport of anderszins vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon of met Angid Pons, projectleider Benchmark Wmo (angidpons@bmc.nl).

Wij willen u bij deze alvast bedanken voor de prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,



drs. N. Brinkman
Manager BMC Onderzoek

Benchmark Wmo 2014

Resultaten over 2013, Basisbenchmark

Gemeente Heerhugowaard

BMC | onderzoek

16 mei 2014
Projectnummer: 107634



Voorwoord

Met deze benchmarkrapportage blikken we samen met u voor de laatste keer terug op de Wmo in de huidige vorm. U heeft daarmee een belangrijke informatiebron in handen: u heeft inzicht in de inzet van middelen, de uitvoering en de effecten van uw huidige beleid. Deze informatie kunt u gebruiken bij de verantwoording over uw beleidsprestaties en als input bij de voorbereiding op de nieuwe Wmo, die vanaf 2015 ingaat.

Met de invoering van de decentralisaties wordt 2015 een spannend jaar. U wordt verantwoordelijk voor een aantal nieuwe taken en doelgroepen. Tegelijkertijd wordt u binnen het Sociaal Domein geconfronteerd met enorme bezuinigingen. Het eenvoudig voortzetten van het huidige beleid is in deze situatie niet meer mogelijk. U wordt uitgedaagd om een nieuwe visie op Maatschappelijke Ondersteuning te introduceren, meer integrale aanpakken te bedenken en de toegang tot voorzieningen anders te organiseren. De introductie van het Sociale Wijkteam binnen gemeenten is hiervan een goed voorbeeld.

Gelijktijdig met de invoering van de Wmo 2015 gaan we van start met de nieuwe benchmark Wmo, die op al deze ontwikkelingen inspeelt. De benchmark wordt daarmee een actueel stuurinstrument voor bestuur en management, waarbij u periodiek inzicht heeft in de inzet van middelen, uw prestaties en effecten van uw nieuwe beleid. Zo kunt u waar nodig tijdig bijsturen op beleid, bedrijfsvoering en budget. Ook de vormgeving en de techniek van de benchmark veranderen, waardoor u minder gegevens handmatig in moet voeren.

Indien u vragen heeft over dit benchmarkrapport of u wilt meer weten over ons onderzoeksaanbod in het algemeen, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon.

Angid Pons
Projectleider Benchmark Wmo

Hoofdstuk 1

Inleiding Basisbenchmark Gemeente Heerhugowaard

De gemeente Heerhugowaard heeft samen met 86 andere gemeenten deelgenomen aan de basisbenchmark van de Benchmark Wmo. In de benchmark is op systematische wijze informatie verzameld over de negen verschillende prestatievelden.

1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een participatiewet: maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met mantelzorgondersteuning of dagbesteding, maar ook met goede informatie en advies, opvoedondersteuning en huishoudelijke hulp. Sinds de invoering in 2007 is de uitvoering van de Wmo door gemeenten wel veranderd. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de decentralisaties van de AWBZ en de Jeugdzorg en de invoering van de Participatiewet, zijn richtinggevend voor de inrichting van de nieuwe Wmo. 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.

1.2 Benchmark Wmo

Met de Benchmark Wmo verkrijgt u inzicht in de prestaties van de eigen gemeente op de negen prestatievelden van de Wmo. Bovendien biedt de benchmark de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten. Het doel van de Benchmark Wmo is drieledig:

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

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

De vragenlijst voor de benchmark is niet ieder jaar hetzelfde, maar wordt aangepast aan ontwikkelingen in het veld. Daarbij houden wij rekening met het wettelijk kader voor de horizontale verantwoording. Verder worden onderdelen van de gehele beleidscyclus uitgevraagd in de vragenlijst. Tenslotte worden waar mogelijk ook de maatschappelijke effecten opgenomen in de benchmark. Hiervoor gebruiken wij bijvoorbeeld de gegevens van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat SGBO onder ongeveer 100 gemeenten uitvoert, waaronder ook de meeste deelnemers van de benchmark.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage bevat de resultaten van uw gemeente. Deze resultaten zijn weergegeven met behulp van thermometers per thema. Deze thermometers zijn gebaseerd op verschillende indicatoren waaraan SGBO een waardeoordeel heeft gegeven. 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.

Onder iedere thermometer is een tekstvak opgenomen waarin de indicatoren staan vermeld. Zo kunt u zien uit welke indicatoren de thermometer is opgebouwd. In bijlage 1 is de exacte scorebepaling per kernindicator (per thermometer) terug te vinden.

Het rapport voor de basisbenchmark is opgebouwd uit de volgende thema's:

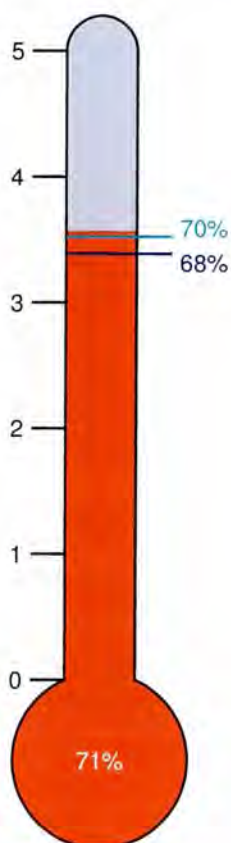
- Beleids- en maatschappelijke participatie
- Leefbaarheid en sociale samenhang – Prestatieveld 1
- Jeugd – Prestatieveld 2
- Toegang en oplossingen voor Wmo-ondersteuningsvragen – Prestatievelden 3 en 6
- Mantelzorg – Prestatieveld 4
- Vrijwilligerswerk – Prestatieveld 4
- Wonen, zorg en toegankelijkheid – Prestatieveld 5
- Opvang – Prestatievelden 7, 8 en 9
- Beleid en organisatie van de Wmo – eigen bijdragen, kwaliteit en financiële middelen.

Bijlage 2 gaat in op de weergave van de benchmarkresultaten en in bijlage 3 zijn de deelnemers aan de benchmark terug te vinden.

Hoofdstuk 2

De resultaten: de Wmo-thermometer gemeente Heerhugowaard

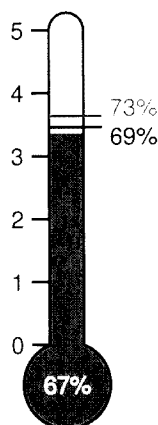
De Wmo-thermometer is het gewogen gemiddelde van de scores op de hiernavolgende thema's: beleidsparticipatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, toegang en oplossingen voor Wmo- ondersteuningsvragen, mantelzorg, vrijwilligerswerk, wonen, zorg en toegankelijkheid en opvang. De Wmo-thermometer geeft een indicatie waar uw gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten in het totale Wmo-beleid.



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

Hoofdstuk 3

Beleidsparticipatiethermometer



Het hoofddoel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is participatie van alle burgers, ongeacht hun eventuele beperkingen. Niet alleen meedoen in de samenleving (maatschappelijke participatie), maar ook participatie in de beleidsvorming. 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, panels, platforms of andere burger- en cliëntenorganisaties worden betrokken, kan per gemeente

verschillen.

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), 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 de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) breder is samengesteld.

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 ingezetenen in verschillende fasen van de beleidscyclus
5. Participatie: Communicatie naar burgers

Op beleidsparticipatie scoort uw gemeente lager dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en ongeveer gelijk aan 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 de volgende tabel kunt u aflezen welke doelgroepen zijn vertegenwoordigd in uw Wmo-raad (of ander participatieorgaan) in vergelijking met de gemeenten uit uw grootteklasse en alle benchmarkgemeenten. 50% van de gemeenten in de benchmark geeft aan dat er nog andere doelgroepen worden vertegenwoordigd in hun Wmo-raad. Dit zijn bijvoorbeeld ouderen of senioren, kerkelijke vertegenwoordigers, allochtonen, wijkverenigingen, cliënten sociale zaken (minima, WsW, WWB).

Tabel 1: Vertegenwoordiging van doelgroepen in de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vraag 0.8)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Bewoners	Nee	71 %	80 %
Ouders	Nee	64 %	67 %
Jongeren en jongvolwassenen (tussen 16-23 jaar)	Nee	57 %	53 %
Inwoners met fysieke beperking	Nee	93 %	89 %
Inwoners met verstandelijke beperking	Nee	93 %	82 %
Inwoners met chronisch psychische of psychosociale problemen	Nee	93 %	83 %
Mantelzorgers	Nee	93 %	87 %
Vrijwilligers	Nee	86 %	84 %
Dak- en thuislozen en verslaafden	Nee	57 %	37 %
OGGz-cliënten	Nee	93 %	65 %
Slachtoffers van huiselijk geweld	Nee	43 %	25 %
Anders	Nee	50 %	50 %

Wmo-raden (of andere participatieorganen) kunnen bestaan uit leden die vanuit persoonlijke titel in de raad zitten of door burgers die doelgroepen vertegenwoordigen. In uw gemeente hebben alle leden van de Wmo-raad zitting op persoonlijke titel. De CAR doet niet aan vertegenwoordiging, maar heeft wel kennis in alle genoemde gebieden.

Het budget dat uw gemeente in 2013 beschikbaar heeft gesteld aan de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) en de uitgaven aan de vacatiegelden en/of vrijwilligersvergoedingen staan in de volgende tabel weergegeven, samen met het gemiddelde van de gemeenten uit dezelfde gemeentegrootteklasse en 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 2: Uitgaven en ondersteuning Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vragen 0.9 en 0.10)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Budget Wmo-raad per inwoner	€ 0,62	€ 0,31	€ 0,25
Vacatiegelden per inwoner	€ 0,34	€ 0,12	€ 0,17
Coaching	Nee	29 %	23 %
Deskundigheidsbevordering	Ja	43 %	52 %
Facilitering	Ja	86 %	88 %
Ambtelijke ondersteuning	Ja	64 %	82 %

3.1 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 ontwikkelen van een eigen netwerk, het zorgen voor een naaste, het doen van vrijwilligerswerk en het onderhouden van sociale contacten. Kortom: meedoen aan de maatschappij.

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 van deze kenmerken is natuurlijk 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, aandeel burgers dat leeft van een bijstandsuitkering en het aandeel huishoudens met een laag inkomen. Ook het aandeel burgers met een of meer lichamelijke beperking (onder en boven de 65 jaar) en de ervaren gezondheid wordt in de volgende tabel weergegeven. Uit het databoek Kinderen in Tel is ook de indicator kinderen met een handicap toegevoegd¹.

¹ Kinderen in Tel bundelt de gegevens op gemeentelijk en provinciaal niveau over het welzijn van kinderen en jongeren in Nederland.

Tabel 3: Kenmerken participatie

	Uw gemeente	Grootteklasse %	Benchmark %
Inwoneraantal (CBS)	52893		
Aandeel ouderen (65+) (CBS)	15 %	17 %	18 %
Aandeel ouderen (75+) (CBS)	5 %	7 %	8 %
Netto arbeidsparticipatie: aandeel van de werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking 2009-2011[3] (CBS)	71 %	67 %	67 %
Bijstandsuitkeringen: aandeel bijstandsuitkeringen op grond van WWB en WIJ op de beroepsbevolking[2] (CBS)	2 %	5 %	3 %
Jeugdwerkloosheid: aandeel niet-werkende werkzoekende jongeren van 15 t/m 22 jaar 2011 (CBS, jeugdmonitor)	2 %	2 %	2 %
Kinderen in uitkeringsgezin: aandeel kinderen van 0-18 jaar in uitkeringsgezin (Kinderen in Tel)[1]	3 %	6 %	4 %
Aandeel huishoudens met een laag inkomen, in de eerste 10 procentsgroep (CBS)[4]	6 %	8 %	7 %
Ervaren gezondheid (goed / zeer goed) (gezondheidsmonitor 2012 GGD'en, RIVM en CBS)	77 %	76 %	77 %
Een of meer lichamelijke beperkingen 19-65 jaar oud (gezondheidsmonitor 2012 GGD'en, RIVM en CBS)	8 %	11 %	10 %
Een of meer lichamelijke beperkingen 65 jaar en ouder (gezondheidsmonitor 2012 GGD'en, RIVM en CBS)	26 %	31 %	29 %
Kinderen met een handicap (Kinderen in Tel)[1]	2 %	2 %	2 %

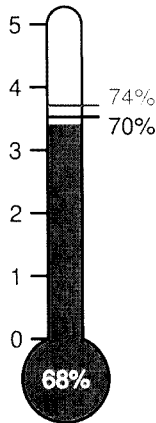
² Deze CBS-gegevens zijn beschikbaar voor gemeenten boven 10.000 inwoners.

³ Dit is het (totaal) aantal uitkeringen gedeeld door de beroepsbevolking. Deze CBS-gegevens zijn alleen beschikbaar voor gemeenten boven de 30.000 inwoners.

⁴ De eerste 10 procent groep zijn de 10% huishoudens met het laagste inkomen.

Hoofdstuk 4

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.

Bepalen van de score

Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken, dorpen en buurten is in de leefbaarheidsthermometer weergegeven in acht indicatoren. Twee indicatoren betreffen de inzet van beleid, zoals het maken van afspraken over het verbeteren van de leefbaarheid en inzicht in de situatie 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 en naar de mening van burgers over de fysieke collectieve voorzieningen. Een aanzienlijk deel van de indicatoren is gebaseerd op de basisvragenlijst van de Integrale Veiligheidsmonitor⁵. 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: Sociale kwaliteit van de woonomgeving
4. Leefbaarheid: Fysieke verloedering van de woonomgeving
5. Leefbaarheid: Aandeel onveiligheidsbeleving
6. Leefbaarheid: Sociale overlast
7. Leefbaarheid: Overige overlast
8. Leefbaarheid: Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen in de buurt

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

⁵ Indien deze cijfers niet voorhanden zijn, zal dit de score niet negatief beïnvloeden.

Sociale samenhang gaat over contact, ontmoeting en gezamenlijke activiteiten met als doel de wederzijdse hulpverlening te versterken. Het stimuleren van ontmoeting en het vergroten van de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving zijn belangrijke pijlers van het gemeentelijk beleid. Het verbeteren van de onderlinge contacten kan gevoelens van eenzaamheid verminderen en inwoners motiveren om meer te participeren.

Uit het Belevingsonderzoek onder inwoners van SGBO 2013 blijkt dat driekwart van de inwoners wel eens burenhulp krijgt met kleine klusjes, zoals planten water geven tijdens afwezigheid of de post bewaren. Uitgebreide en langdurige structurele burenhulp komt nog moeilijk van de grond.

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. Ook de aanwezigheid van basisvoorzieningen, zoals speelplaatsen, scholen en winkels, draagt bij aan het gevoel in een fijne wijk of kern te wonen.

In de volgende tabel kunt u zien hoe uw gemeente scoort op sociale kwaliteit/sociale cohesie en fysieke verloedering van de woonomgeving, sociale overlast en overige overlast. Het aandeel inwoners dat zich onveilig voelt, wordt ook in de tabel weergegeven. Dit zijn de gegevens die door uw gemeente zijn ingevuld op basis van cijfers uit bijvoorbeeld een leefbaarheidsmonitor, een 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 of percentages. Voor deze gemeenten is de volgende tabel dan ook (deels) niet ingevuld.

Tabel 4: Schaalscores en aandelen sociale kwaliteit, fysieke kwaliteit, sociale overlast, overige overlast, aandeel onveiligheidsbeleving (vraag 1.2, 1.3(a), 1.4, 1.5(a) en 1.6)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Sociale kwaliteit leefomgeving (vraag 1.2)	6,1	6,2	6,6
Fysieke verloedering van de leefomgeving als percentage (vraag 1.3a)	20 %	30 %	24 %
Sociale overlast als percentage (vraag 1.5a)	9 %	10 %	8 %
Overig overlast (vraag 1.6)		1,6	1,7
Aandeel onveiligheidsbeleving (%ja) (vraag 1.4)	20 %	19 %	17 %

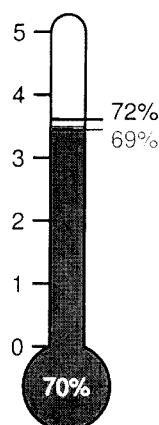
In de volgende tabel is opgenomen hoe de inwoners van uw gemeente oordelen over het functioneren van de gemeente in het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. De weergegeven percentages zijn een optelling van de antwoorden 'helemaal mee eens' of 'mee eens' op de in de tabel genoemde 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 5: Functioneren van uw gemeente op leefbaarheid en veiligheid (vraag 1.7)

	Helemaal mee eens, mee eens %	Grootteklasse %	Benchmark %
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	47 %	44 %	47 %
De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	38 %	41 %	42 %
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	32 %	34 %	36 %

Hoofdstuk 5

Jeugdthermometer (Prestatieveld 2)



Prestatieveld 2 is de op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met opgroei problemen en van ouders met opvoedproblemen. Gemeenten vullen deze preventie onder andere in met inlooppunten, aanwezigheid op het web of doelgerichte programma's. Indicatoren op dit prestatieveld zijn de aanwezigheid van (opvoed)faciliteiten, zicht op het gebruik van ondersteuning en de aanwezigheid van beleid.

Bepalen van de score

De jeugdthermometer is opgebouwd uit twaalf indicatoren die ingaan op 'beleid, afspraken en registratie' en drie indicatoren die kunnen worden betiteld als achtergrondvariabelen (uit databoek 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 opvoedondersteuning, op het gebruik van het (fysieke, telefonische of digitale) opvoedsteunpunt, hoeveel zij investeren in schoolmaatschappelijk werk en welke faciliteiten het fysieke inloopsteunpunt biedt. Daarnaast is gekeken wat de stand van zaken is van de jeugd op basis van een aantal indicatoren uit het databoek Kinderen in Tel⁶.

Indicatoren beleid, afspraken en registratie

1. Jeugd: Faciliteiten opvoedondersteuning (verplichte vraag)
2. Jeugd: Zicht op gebruik faciliteiten opvoedondersteuning
3. Jeugd: Fysieke faciliteiten ondersteuning voor de jeugd
4. Jeugd: Zicht op gebruik fysieke faciliteiten ondersteuning voor de jeugd
5. Jeugd: Faciliteiten op afstand
6. Jeugd: Zicht op gebruik faciliteiten op afstand
7. Jeugd: Faciliteiten en werkwijze CJG-inlooppunt
8. Jeugd: Preventief verzuimbeleid
9. Jeugd: (Intensiteit van) de samenwerking met organisaties voor uitvoering jeugdbeleid
10. Jeugd: Aantallen verzuim schooljaar
11. Jeugd: Resultaat veiligheid
12. Jeugd: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren resultaten van beleid en achtergrondvariabelen

13. Jeugd: Ranking kinderen met delict voor rechter (Kinderen in Tel)
14. Jeugd: Ranking in Jeugdzorg (Kinderen in Tel)
15. Jeugd: Ranking meldingen kindermishandeling (Kinderen in Tel)

⁶ Hoe hoger de positionering, hoe slechter de score.

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

Naast de thermometer zoomen we graag op een aantal gegevens in die goed met andere gemeenten te vergelijken zijn. Het gebruik van faciliteiten preventie en ondersteuning jeugd vindt u terug in de volgende tabellen. De gemiddelden per inwoner van 0 tot en met 22 jaar van uw gemeentegrootteklasse en de benchmark zijn ook in de tabel toegevoegd.

Tabel 6: Gegevens gebruik faciliteiten per 1.000 inwoners 0 tot en met 22 jaar (vraag 2.1a)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal bezoekers bij het fysieke inloopsteunpunt van het CJG	36,5	146,1	70,6	52
Aantal contacten met de opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning		46,6	53,1	52
Aantal gezinnen dat (pedagogische) gezinsbegeleiding heeft ontvangen	52,6	17,1	11,8	44
Aantal gezinnen dat individuele begeleiding en/of ondersteuning heeft ontvangen	12,4	26,4	19,7	49
Aantal kinderen/jongeren in aanraking met school-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk Werk	26,4	21,8	20,3	44
Aantal kinderen/jongeren in aanraking met kinderwerk en jongeren werk		312,1	315,2	30
Aantal kinderen/jongeren betrokken bij een ZAT		15,7	11,3	29
Aantal kinderen/jongeren waarbij zorg coördinatie heeft plaatsgevonden		14,1	11,0	35

Tabel 7: Gegevens gebruik preventie per 1.000 inwoners 0 tot en met 22 jaar (vraag 2.1c)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal jongeren waarvoor één gezin, één plan is geregeld	2,3	4,5	5,9	27
Aantal kinderen in een VVE programma	3,9	22,9	15,7	72
Aantal gevolgde trainingen /cursussen door kinderen/jongeren	3,5	13,6	5,5	41
Aantal gevolgde trainingen /cursussen voor ouders	7,0	5,0	6,0	42
Aantal e-mail contact	3,5	9,2	17,6	26

Tabel 8: Gegevens gebruik ondersteuning jeugd per 1.000 inwoner 0s tot en met 22 jaar (vraag 2.1e)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal bezoekers website opvoedinformatie		685,8	901,3	42
Aantal bezoekers website met overzicht fysieke faciliteiten		677,3	1161,5	23
Aantal gestelde vragen via website met vragenmodule		16,7	58,4	18

Verzuim, voortijdig schoolverlaten, jeugdcriminaliteit of het gebruik van Jeugdzorg zijn signalen van opgroei- of opvoedproblemen binnen een gezin.

In de volgende 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 2012-2013. 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.

Tabel 9: Trendgegevens verzuim en voortijdig schoolverlaten⁷ (vragen 2.5)

	2010-2011	2011-2012	2012-2013	Grootteklasse	Benchmark
Aantal verzuimmeldingen (absoluut) per 1000 leerplichtige leerlingen	0,8	0,2	0,3	1,1	2,0
Aantal verzuimmeldingen (relatief) per 1000 leerplichtige leerlingen	16,4	12,6	29,5	39,8	30,3
Aantal processen verbaal per 1000 leerplichtige leerlingen	1,6	3,1	2,0	3,2	2,5
Aantal Halt-afdoeningen per 1000 leerplichtige leerlingen	0,4	0,4	0,1	1,1	0,9
Aandeel voortijdig schoolverlaters tussen 12 en 23 jaar (min OC&W)	3.6 %	3.7 %	2.4 %	2.4 %	1.9 %

Sinds 2006 wordt het onderzoek Kinderen in Tel uitgevoerd⁸. Op basis van twaalf indicatoren wordt de leefsituatie van kinderen per gemeente in een bepaalde tijdsperiode in beeld gebracht. In de volgende tabel zijn cijfers van uw gemeente op de volgende indicatoren opgenomen: aandeel kinderen met delict voor de rechter,

⁷ Percentage voortijdig schoolverlaters op alle leerlingen tussen 12 en 23 jaar.

⁸ Kinderen in Tel bundelt de gegevens op gemeentelijk en provinciaal niveau over het welzijn van kinderen en jongeren in Nederland.

aandeel kinderen in de Jeugdzorg⁹, aantal meldingen van kindermishandeling en de totale ranking van uw gemeente op basis van alle 12 indicatoren¹⁰. De cijfers zijn afkomstig uit het databoek Kinderen in Tel 2012. Deze indicatoren zijn in de Benchmark Wmo opgenomen, omdat zij raakvlakken hebben met het gemeentelijk Wmo-beleid en met de toekomstige decentralisatie Jeugdzorg.

Tabel 10: Ontwikkeling indicatoren Kinderen in Tel in uw gemeente

	2008	2010	2012
Aandeel kinderen met delict voor rechter	4.1 %	4.2 %	4.2 %
Aandeel kinderen in Jeugdzorg	2.1 %	1.3 %	1.5 %
Aandeel meldingen kindermishandeling	1.5 %	1.3 %	1.5 %
Ranking Kinderen In Tel	93	106	99

Per 1 januari 2015 wordt uw gemeente verantwoordelijk voor de gehele sector jeugd. Naast de preventieve taken vanuit onder andere de Wmo, zal de gemeente de jeugd ook ondersteunen in hun ontwikkeling en ingrijpen wanneer de ontwikkeling van het kind in de knel komt. Een belangrijk uitgangspunt om de verschillende geldstromen rond de jeugd bij een partij (de gemeente) neer te leggen is dat er inzage komt in brede kosten en opbrengsten. Zo kan een investering in preventie of een investering in dure specialistische zorg op de langere termijn problemen voorkomen. De uitgaven jeugd over 2013 zijn uitgevraagd om alvast inzage te krijgen in het onderdeel preventie vanuit de Wmo.

In de volgende tabel zijn de uitgaven faciliteiten jeugd, ondersteuning jeugd en faciliteiten op afstand opgenomen voor uw gemeente. Daarnaast staan de gemiddelde uitgaven van uw gemeentegrootteklasse en de benchmark. Ook zijn de gemiddelde uitgaven 2013 en begrote uitgaven 2014 per inwoner in de tabel opgenomen voor uw gemeente, de gemeentegrootteklasse en de benchmark.

Tabel 11: Uitgaven jeugd per inwoner (vragen 2.1b, d, f en 2.7)

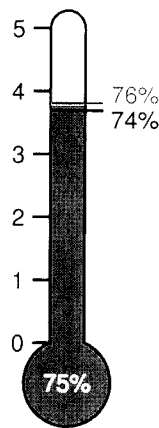
	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Uitgaven faciliteiten jeugd 2013		€ 25,39	€ 20,26	46
Uitgaven ondersteuning jeugd 2013		€ 18,45	€ 9,76	44
Uitgaven faciliteiten op afstand jeugd 2013		€ 0,42	€ 0,67	37
Totale uitgaven jeugd 2013	€ 8,98	€ 48,70	€ 34,78	73
Totale begrote uitgaven jeugd 2014	€ 9,45	€ 49,86	€ 36,95	74

⁹ Bij kinderen in Jeugdzorg is de AWBZ buiten beschouwing gelaten, omdat bleek dat niet alle Bureaus Jeugdzorg de AWBZ-indicaties voor jeugd op dezelfde manier registreren (sommige bureaus registreren alle indicaties en in andere regio's wordt een groot deel van de AWBZ-indicaties door andere partijen geregistreerd).

¹⁰ De totale ranking is berekend zonder de indicator Speelruimte; dit is met terugwerkende kracht doorgevoerd.

Hoofdstuk 6

Thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen (Prestatievelden 3 en 6)



De prestatievelden 3 (informatie, advies en cliëntondersteuning) en 6 (levering van een voorziening aan mensen met een lichamelijke of psychische beperking) hebben veel raakvlakken met elkaar en zijn daarom in één thermometer weergegeven. Immers, een ondersteuningsvraag waar een burger voor bij een loket komt, kan resulteren in een oplossing van een individuele voorziening. Maar burgers kunnen ook geadviseerd worden een beroep te doen op hun eigen kracht en eigen netwerk.

Bepalen van de score

De thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen bestaat voor een aanzienlijk deel uit vragen die ingaan op de inzet en uitvoering van beleid. De zeven effectindicatoren komen uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van SGB¹¹. De effectindicatoren en de indicatoren voor beleid wegen ongeveer even zwaar mee.

Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de benchmark op de thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen.

Indicatoren beleid en registratie

1. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Faciliteiten cliëntondersteuning (verplichte vraag)
2. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Nazorg ondersteunde cliënten
3. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Samenwerking met organisaties binnen het loket
4. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Registratie (informatie- en adviesvragen, aantal meldingen, aantal gesprekken en aantal aanvragen voorzieningen)
5. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Afstemming hulp bij het huishouden met zorgfuncties in het kader van de AWBZ (verplichte vraag)
6. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Communicatie Kanteling
7. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Het 'gesprek'
8. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Competentieprofiel

¹¹ Indien uw gemeente hieraan in de afgelopen vier jaar heeft meegedaan, zijn de meest recente gegevens gebruikt. Ook is het mogelijk geweest om zelf de cijfers van een vergelijkbaar tevredenheidsonderzoek in te vullen. Indien de gegevens niet voorhanden zijn, zal dit de score niet negatief beïnvloeden.

9. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Afleggen (keukentafel)gesprekken na melding
10. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Zicht op voorgestelde oplossing
11. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren effecten

12. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid gesprek (CTO)
13. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid voorgestelde oplossing (CTO)
14. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid aanvraagprocedure (CTO)
15. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid hulp bij het huishouden (CTO)
16. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid overige individuele voorzieningen (CTO)
17. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid collectief vervoer (CTO)
18. Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen: Tevredenheid doorlooptijden (CTO)

6.1 Kanteling

De toegang voor burgers met een ondersteuningsvraag was traditioneel geregeld via het Wmo-loket. Gemeenten denken nu opnieuw na over de functie en de inrichting van het Wmo-loket onder invloed van de Kanteling en de decentralisaties (AWBZ, participatie en jeugd). Sommige gemeenten behouden de centrale functie van het Wmo-loket, andere 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. Dit kan in de vorm van sociale wijkteams. De toegang tot de Wmo met daarin de uitgangspunten van de werkwijze van de Kanteling staat centraal bij de uitvoering van de aankomende decentralisatie AWBZ.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke stappen in 2013 reeds zijn gemaakt, welke in 2014 worden genomen en welke beleidskeuzes gemaakt/doorgevoerd zijn die een belangrijke randvoorwaarde vormen voor het proces van de Kanteling.

Uw gemeente heeft het afgelopen jaar gekanteld gewerkt.

Tabel 12: Beleidsproces en uitvoering van de principes van de Kanteling (vraag 3.5)

	Uw gemeente	Benchmark %ja in 2013	Benchmark %ja in 2014
Er is communicatie richting burgers	Ja, in 2013	89 %	9 %
Er is communicatie richting de doorverwijzers (zoals huisarts, fysio)	Ja, in 2013	71 %	23 %
Samenwerkende partners nemen ook meldingen in behandeling	Ja, in 2013	30 %	19 %
Na elk gesprek wordt een gespreksverslag opgesteld	Ja, in 2013	82 %	13 %
De klant/burger krijgt een gespreksverslag	Nee	56 %	20 %

6.2 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 uw gemeente wordt een keukentafelgesprek gevoerd bij iedere nieuwe melding (inclusief herindicaties).

60 % van de gemeenten vraagt de mantelzorger, indien deze er is, aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. In uw gemeente wordt de mantelzorger altijd gevraagd aanwezig te zijn bij het gesprek.

Hoe gemeenten omgaan met een oplossing voor burgers binnen hun eigen kracht, hun eigen netwerk of doorverwijzing naar algemene voorzieningen verschilt. Dit varieert van 'de volledige verantwoordelijkheid ligt bij de burger en de gespreksvoerder doet dus niets' tot 'de gesprekvoerder kijkt actief samen met de burger naar een oplossing en begeleidt hem of haar hiermee'. In uw gemeente is hier beleidsmatig het volgende over afgesproken: De gespreksvoerder geeft relevante informatie en/of contactgegevens door.

6.3 Nazorg

Uw gemeente verleent niet aan alle mensen die een (keukentafel)gesprek hebben gehad nazorg, ongeacht de oplossing.

Met behulp van nazorg kan gekeken worden of de geadviseerde oplossing vanuit 'het gesprek' 'het probleem' compenseert. Er zijn echter verschillende (politieke) opvattingen over de rol van nazorg. Zo vindt een deel dat nazorg een onmisbaar onderdeel is in het traject van vraagverheldering en oplossingen bieden, terwijl anderen de verantwoordelijkheid primair bij de burger leggen. In de volgende tabel wordt per soort oplossing weergegeven in hoeverre er sprake is van nazorg voor uw gemeente en de referentiegroep.

Tabel 13: Nazorg voor inwoners met een ondersteuningsvraag (vraag 3.18)

	Uw gemeente	Bm % altijd	Bm % meestal	Bm % soms	Bm % nooit
Bij oplossingen die zijn gevonden binnen het eigen netwerk	Nooit	5 %	10 %	55 %	30 %
Bij doorverwijzing naar algemeen gebruikelijke voorzieningen	Nooit	4 %	5 %	61 %	30 %
Bij oplossingen die zijn gevonden binnen de algemene en collectieve voorzieningen	Nooit	4 %	8 %	60 %	28 %
Bij enkelvoudige ondersteuningsvragen voor individuele voorzieningen	Meestal	8 %	22 %	58 %	12 %
Bij complexe ondersteuningsvragen voor individuele voorzieningen	Meestal	28 %	35 %	31 %	6 %

In de volgende tabel 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 dat in de Kanteling vorm krijgt. Ook zijn de trendgegevens opgenomen in de tabel. Het aantal informatie- en adviesvragen per 1.000 inwoners kan nogal verschillen, afhankelijk van de breedte en inrichting van het loket.

Tabel 14: Trendgegevens loket, aantallen per 1.000 inwoners (vraag 3.7, 3.9, 3.10)¹²

	2011	2012	2013	Grootteklasse	Benchmark
Meldingen (vraag 3.7)		24,8	16,4	20,2	23,9
(keukentafel)Gesprekken (vraag 3.9)		21,7	16,2	12,5	17,1
Aanvragen voorzieningen (vraag 3.10)			13,5	23,5	24,7

6.4 Monitoring/evaluatie

Het is zowel op beleidsniveau als op klantniveau van belang om te blijven monitoren. Door middel van registratie van het aantal meldingen en het aantal en soort oplossingen kan geëvalueerd worden of de werkwijze van de Kanteling tot meer, even veel of minder aanvragen voor individuele Wmo-voorzieningen leidt. Van belang is dan wel dat er een goede prognose van de vraagontwikkeling op basis van demografische uitgangspunten ligt. Daarnaast is het monitoren van de klant belangrijk om zicht te krijgen op het effect van de ondersteuning voor die klant.

¹² De gemiddelden in deze tabel zijn gebaseerd op de gegevens van die gemeenten die hiermee werken en registreren.

In de volgende tabel wordt weergegeven of uw gemeente en andere gemeenten zicht hebben op de aard van de oplossingen. De percentages kunnen optellen tot meer dan 100% omdat er meerdere oplossingen kunnen worden geboden.

Tabel 15: Aard van de oplossingen (vraag 3.16 en 3.17)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
% eigen kracht oplossingen		34 %	32 %
% algemene voorziening oplossing		17 %	22 %
% individuele voorziening oplossing		59 %	62 %
geen zicht op de oplossingen		14 %	15 %

6.5 Sociale wijkteams

Sociale wijkteams zijn sinds een jaar of vijf sterk in opkomst. Met de decentralisaties krijgt de gemeente de regie over een groot deel van het sociale domein. Er is behoefte aan een integrale, meer generalistische aanpak en sociale wijkteams vormen daarbij een belangrijk middel. Een sociaal wijkteam heeft over het algemeen zowel een zorgcomponent, een ondersteuningscomponent als een samenlevingsopbouwcomponent.

Doelen van een sociaal wijkteam zijn:

- Participatie van bewoners, sociale samenhang en onderlinge hulp in buurt of wijk bevorderen.
- Ondersteunen van bewoners bij kwesties op alle levensgebieden; deze snel, licht, gericht en in samenhang oppakken.
- Een contactgelegenheid of toegankelijke plek bieden waar alle bewoners in de wijk met hun vragen en ideeën terecht kunnen (voorportaal).
- Het versterken van de eigen kracht en het 'zelfoplossend vermogen' van bewoners.
- Het voorzien in toegang tot intensievere of specialistische vormen van ondersteuning.
- Meer specialistische, duurdere hulp uit de tweede lijn terugdringen.

Bekende voorbeelden zijn de Wijkcoaches in Enschede, de Krachtteams in Eindhoven, de Frontlijnteam in Leeuwarden en de Samen Doen-teams in Amsterdam. Uw gemeente is in 2013 gestart met sociale wijkteams. Brede vraagverheldering is niet belegd bij het sociaal (wijk)team.

Al in 2010 zijn met betrokken partijen en inwoners de eerste stappen gemaakt voor het ontwikkelen van een sociaal wijkteam in Rivierenwijk. Vanaf dat moment is dat in ontwikkeling geweest. In 2013 was de doorontwikkeling zo ver dat het team zowel actief was op de pijler van maatschappelijk participatie als op de pijler ondersteuning van kwetsbaren en waren stevige banden gesmeed tussen beide pijlers. En, zoals alle wijkteams, blijft ook dit wijkteam in ontwikkeling.

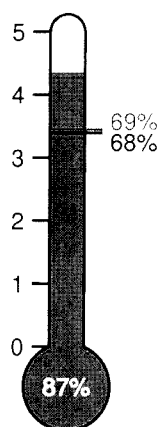
In de volgende tabel is zichtbaar in hoeverre er samengewerkt wordt met maatschappelijke partners.

Tabel 16: Samenwerking met maatschappelijke partners in het sociale wijkteam (vraag 3.24)

	Uw gemeente	Bm % vaak	Bm % geregeld	Bm % nauwelijks	Bm % niet
Partners in de 0e lijnsondersteuning	Vaak	66 %	23 %	5 %	6 %
Partners in de 1e lijnsondersteuning	Vaak	69 %	22 %	5 %	5 %
Partners in de 2e lijnsondersteuning	Geregeld	37 %	43 %	12 %	8 %

Hoofdstuk 7

Mantelzorg thermometer (Prestatieveld 4)



Bij prestatieveld 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.

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 uw gemeente zicht heeft op het gebruik ervan, hoe het contact is met mantelzorgers en of er veel functies worden uitgevoerd in het mantelzorgbeleid en in hoeverre de ondersteuningsorganisatie contacten heeft met andere partijen.

Indicatoren beleid

1. Mantelzorg: Ondersteuning mantelzorgers (verplichte vraag)
2. Mantelzorg: Functies ingevuld
3. Mantelzorg: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders
4. Mantelzorg: Ondersteuning gericht op doelgroepen
5. Mantelzorg: (Intensiteit van) samenwerking met organisaties voor de uitvoering
6. Mantelzorg: Aanbod en beschikbaarheid respijtzorg

Indicatoren resultaten en effecten

7. Mantelzorg: Zicht op gebruik ondersteuning aan mantelzorgers
8. Mantelzorg: Zicht op bereik van mantelzorgers
9. Mantelzorg: Contact en zicht op doelgroep

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

In de volgende tabel is terug te zien voor uw gemeente, de gemeentegrootteklasse en de benchmark het aandeel burgers dat mantelzorg verleent, het aandeel mantelzorgers dat zich zwaar belast voelt en het gemiddelde aantal uur dat zij mantelzorg per week geven.

Tabel 17: Aandeel mantelzorgers, aandeel zwaar belaste mantelzorgers en aantal uren mantelzorg (onder de 65 jaar en 65 jaar en ouder)¹³

	Uw gemeente	Grootteklasse %	Benchmark %
Mantelzorger 19-65 jaar	13 %	13 %	12 %
Mantelzorger 65 jaar en ouder	21 %	12 %	12 %
Aandeel zwaar belaste mantelzorger 19-65 jaar	11 %	13 %	13 %
Aandeel zwaar belaste mantelzorger 65 jaar en ouder	10 %	13 %	16 %
Aantal uren mantelzorg gegeven 19-65 jaar	5,8	8,9	9,1
Aantal uren mantelzorg gegeven 65 jaar en ouder	9,3	14,9	16,0

De opdracht aan gemeenten om intensief met mantelzorgondersteuning bezig te zijn, houdt verband met het cruciale belang van mantelzorg voor het welzijn 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 naderende decentralisatie van delen van de AWBZ en de invoering van de werkwijze van de Kanteling zorgen ervoor dat burgers meer een beroep moeten doen op de eigen omgeving. Het beroep op mantelzorgers wordt niet alleen groter omdat er met de gekantelde keukentafelgesprekken meer gevraagd wordt naar de mogelijkheden in het eigen netwerk, maar ook omdat gemeenten de decentralisatie met veel minder geld moeten uitvoeren en hierdoor minder of anders georganiseerde zorg gaan leveren.

De volgende tabel geeft weer hoeveel informatie- en adviesvragen over mantelzorg zijn geregistreerd, hoeveel geregistreeerde mantelzorgers uw gemeente telt, het aantal uur mantelzorgconsulent per 1.000 inwoners, de uitgaven per inwoner en door hoeveel benchmarkdeelnemers de gegevens zijn ingevuld (n).

¹³ Deze gegevens overgenomen uit de Gezondheidsmonitor 2012 van de GGD'en, het RIVM en CBS, indien beschikbaar. De gebruikte definitie voor mantelzorg is dat deze zorg minimaal 3 maanden wordt gegeven of minimaal 8 uur per week.

Tabel 18: Bereik mantelzorgers en uren mantelzorgconsulent per 1.000 inwoners en uitgaven voor mantelzorgondersteuning per inwoner (vraag 4.1, 4.9, 4.10)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal vragen informatie en advies (individueel) bij het steunpunt mantelzorg (vraag 4.1)	15,2	6,1	6,5	74
Aantal informatievragen rondom mantelzorg via het Wmo-loket (vraag 4.1)	0,8	0,9	1,6	38
Aantal geregistreerde mantelzorgers (bij gemeente en steunpunt) (vraag 4.1)	8,8	7,2	9,7	78
Aantal uren mantelzorg consulent (vraag 4.9)	0,7	0,6	0,6	77
Uitgaven mantelzorg 2013 per inwoner (vraag 4.10)	€ 2,00	€ 2,08	€ 2,07	82
Begrote uitgaven mantelzorg 2014 per inwoner (vraag 4.10)	€ 2,36	€ 2,14	€ 2,18	81

De aanwezigheid en het gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorg vindt u terug in de volgende tabel. In de kolom 'Aanwezig' vindt u of een bepaalde vorm van ondersteuning binnen uw gemeente wordt geboden. Is een bepaalde vorm van ondersteuning niet aanwezig binnen uw gemeente, dan staat in de kolom 'Gemeente' geen waarde voor het aantal gebruikers per 10.000 inwoners. Indien een ondersteuningsvorm wel aanwezig is, maar geen aantal beschikbaar is, dan ontbreekt het zicht op het gebruik. Ook is vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers de gegevens zijn ingevuld (n).

Mantelzorgers kunnen preventief of in meer acute situaties gebruikmaken van respijtzorg. Respijtzorg is de tijdelijke en volledige overname van de zorg van de mantelzorgers met het doel die vrijaf te geven. Het dient als preventief middel zodat mantelzorgers de zorg kunnen blijven volhouden en als opvangmiddel bij acute situaties, bijvoorbeeld als de mantelzorgers zelf ziek is. In die tijd wordt er dus gezorgd voor de zorgvrager van de mantelzorgers. In de tweede tabel op de volgende bladzijde wordt ingegaan op verschillende typen respijtzorg.

Tabel 19: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning mantelzorgers per 10.000 inwoners (vraag 4.6)

	Aanwezig	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Respijtzorg thuis	Ja	4,9	5,8	9,0	48
Respijtzorg buitenshuis	Ja	14,2	4,4	5,3	26
Kinderopvang	Nee				7
Cursussen	Ja	14,2	4,1	13,9	44
Faciliteiten					4
Vrijstelling sollicitatieplicht	Nee				4
Lotgenotencontact	Ja	18,9	30,2	39,3	51
Nazorg	Ja		8,0	7,8	29
Begeleiding / ondersteuning	Ja	78,6	36,2	62,0	51
Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	Ja	4,0	15,4	31,2	54

Bij respijtzorg kan het gaan om respijtzorg thuis, zowel vrijwillig als beroepsmatig, of om respijtzorg buitenshuis, zoals dagbehandeling, nachtopvang of een zorgboerderij of zelfs om meerdaagse voorzieningen, zoals logeerhuizen en samen op vakantie arrangementen. Het effect van het inzetten van respijtzorg is het grootst wanneer dit preventief en 'op tijd' wordt ingezet. In de volgende tabel wordt voor uw gemeente en de referentiegroep weergegeven welk aanbod van respijtzorg aanwezig is en of er volgens de gemeente voldoende plaatsen zijn. Als dit onbekend is, wordt dit ook weergegeven.

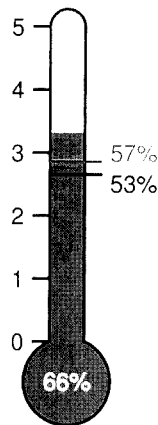
Tabel 20: Beschikbaarheid en plaatsen van respijtzorg (vragen 4.7 en 4.8)¹⁴

	Uw gemeente beschikbaar	Benchmark % aanwezig	Uw gemeente voldoende plaatsen?	Benchmark % voldoende/ruim voldoende
Vrijwillige respijtzorg thuis	Beschikbaar	95 %	Voldoende	63 %
Professionele respijtzorg thuis	Beschikbaar	74 %	Voldoende	28 %
Respijtzorg buitenshuis (structureel)	Beschikbaar	85 %	Voldoende	39 %
Respijtzorg buitenshuis (incidenteel)	Beschikbaar	85 %	Voldoende	35 %
Meerdaagse voorzieningen	Beschikbaar	73 %	Voldoende	23 %
Samen op vakantie	Beschikbaar	58 %	Voldoende	20 %

¹⁴ De antwoordcategorie 'Onbekend' is buiten de berekening van het gemiddelde voor beschikbaarheid en (ruim) voldoende plaatsen gehouden.

Hoofdstuk 8

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 als in ongeorganiseerd verband als individuele vrijwilliger. 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 of andere ondersteuningsorganisatie waar vrijwilligers terecht kunnen voor vragen, advies of ondersteuning is een onmisbaar onderdeel geworden van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid.

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 de ondersteuning en het contact met en zicht op de doelgroep. 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 de ondersteuning en of er veel verschillende functies voor het vrijwilligerswerkbeleid worden uitgevoerd.

Indicatoren beleid

1. Vrijwilligerswerk: Functies voor vrijwilligerswerk
2. Vrijwilligerswerk: Ondersteuning vrijwilligers (verplichte vraag)
3. Vrijwilligerswerk: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren resultaten en effecten

4. Vrijwilligerswerk: Zicht op gebruik ondersteuning aan vrijwilligers
5. Vrijwilligerswerk: Contact en zicht op de doelgroep

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

De functies van een steunpunt voor vrijwilligerswerk of andere ondersteuningsorganisaties betreffen het makelen en bemiddelen van organisaties, vrijwilligers, bedrijven en maatschappelijke stages, belangenbehartiging en het onderhouden van netwerken en contacten. Ook zijn aspecten als organiseren van inspraak, het promoten van het vrijwilligerswerk, een platform voor kennisuitwisseling organiseren en het houden van behoefte- en

tevredenheidsonderzoeken van belang. Met deze informatie over en van de doelgroep wordt een stap gezet naar meer interactieve beleidsvorming. Zeker bij een doelgroep waar geen direct contact mee is, is dit van belang.

De uitgaven die gemoeid zijn bij dit thema in de Wmo zijn vaak divers. In de volgende tabel staan de uitgaven voor vrijwilligerswerk per inwoner. Het gaat hier om de uitgaven voor de ondersteuning van vrijwilligers, zoals uitgaven aan het steunpunt of aan de vrijwilligerscentrale. Het gaat niet om vrijwilligerssubsidies voor sportverenigingen, muziekverenigingen, et cetera. Ook gaat het niet om accommodatiegebonden kosten, zoals huisvesting.

Tabel 21: Uitgaven vrijwilligerswerk per inwoner (vraag 4.16)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Uitgaven vrijwilligerswerk 2013	€ 0,71	€ 3,07	€ 2,58	78
Begrote uitgaven vrijwilligerswerk 2014	€ 0,80	€ 3,30	€ 2,74	77

De aanwezigheid en het gebruik van de diverse ondersteuningsmogelijkheden voor vrijwilligers vindt u terug in de volgende tabel. In de tabel staat tevens vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (n) en maken we onderscheid tussen zorgvrijwilligers en overige vrijwilligers. Indien een ondersteuningsmogelijkheid voor beide groepen vrijwilligers beschikbaar is, geven wij dit in de tabel weer met de term 'Beide.'

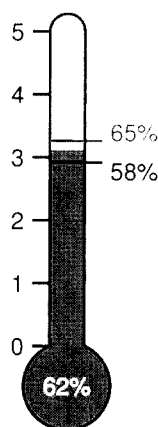
Tabel 22: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning vrijwilligers per 10.000 inwoners en vervulde vacatures via de vrijwilligersvacaturebank (vragen 4.11 en 4.13)¹⁵

	Vrijwilliger	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Kinderopvang	Nee				1
Deskundigheidsbevordering	Overige	13,6	21,3	31,9	41
Faciliteiten	Nee				4
Vrijstelling sollicitatieplicht	Beide	0,6			4
Cursussen vrijwil. org. med.	Beide	17,0	29,5	27,9	31
Cursussen ind. vrijwilligers	Nee		15,1	32,7	21
Vrijwilligersvacaturebank	Ja	30,6	56,7	42,8	62
Reiskostenvergoeding	Beide	0,6			9
Administratieve onderst.	Nee				7
Hulp bij organisatie	Beide	0,8	4,8	16,8	17
Financiële middelen onderst.	Beide	0,2	1,8	14,3	10

¹⁵ Labels in de kolom Vrijwilliger: zorg= aanwezig voor zorgvrijwilligers; overig= aanwezig voor zorgvrijwilligers; beide= aanwezig voor zowel zorg- als overige vrijwilligers; nee= niet aanwezig. Ja wordt alleen weergegeven voor de vrijwilligersvacaturebank, omdat daar niet naar een uitsplitsing naar zorg en overige vrijwilligers gevraagd wordt.

Hoofdstuk 9

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.

Bepalen van de score

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

Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan 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 levensloopbestendig bouwen
3. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Afspraken levensloopbestendig 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 cliënten met toegankelijkheid openbare gebouwen/ruimte/openbaar vervoer (CTO)

Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen en worden zonder indicatie beschikbaar gesteld. Het aanbod van algemene voorzieningen kan door de gemeente worden gefinancierd of door particuliere organisaties worden aangeboden, zonder financiële betrokkenheid van de gemeente. In de volgende

tabel staat het aanbod van algemene voorzieningen en de financiële betrokkenheid van gemeenten.

Tabel 23: Aanwezigheid voorzieningen in gemeente, door gemeente of particulier aangeboden (vraag 5.1a en b)

	Uw gemeente aangeboden - ja/nee	Benchmark aangeboden - in %	Uw gemeente financieel betrokken - ja/nee/niet aanwezig	Benchmark financieel betrokken - in %
Maaltijdservice aan huis	Ja	98 %	Ja	51 %
Maaltijdservice op gezamenlijke locatie (bv buurthuis)	Ja	92 %	Ja	60 %
Klussendienst	Ja	96 %	Ja	68 %
Wasserette met haal- en brengservice	Nee	36 %	Niet aanwezig	4 %
Sociale alarmering	Nee	92 %	Niet aanwezig	36 %
Boodschappendienst	Ja	96 %	Ja	37 %
Dagbesteding	Ja	99 %	Ja	67 %
Wijkbus	Ja	64 %	Ja	36 %
Kortingspas activiteiten	Ja	29 %	Ja	22 %

Naast de algemene voorzieningen kan de beschikbaarheid van maatschappelijk vastgoed in de gemeente een rol spelen in de sociale structuur binnen wijken en kernen. Het faciliteren van geschikte ontmoetingsruimten biedt alle inwoners, met of zonder beperking, een gelegenheid tot het opdoen van sociale contacten. In de volgende tabel wordt de (financiële) betrokkenheid van gemeenten bij deze ontmoetingsruimten weergegeven.

Tabel 24: De (financiële) betrokkenheid van de gemeente bij ontmoetingsruimten (5.2)

	Uw gemeente	Bm % nvt	Bm % geringe mate van toepassing	Bm % voor groot deel van toepassing	Bm % sterk van toepassing
Gemeente stimuleert ontwikkeling van multifunctionele accommodaties	In geringe mate van toepassing	1 %	18 %	36 %	45 %
Gemeente stimuleert zelfbeheer van publieke voorzieningen door burgers	In geringe mate van toepassing	5 %	42 %	31 %	22 %
De (financiële) betrokkenheid vd gemeente bij ontmoetingsruimten neemt af.	In geringe mate van toepassing	18 %	42 %	30 %	10 %

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.

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 van en de vraag naar geschikte woningen voor mensen met een functiebeperking.

In de volgende tabel staan de percentages vermeld voor drie verschillende woontypen in vergelijking met uw gemeentegrootteklasse en met de benchmark. De woontypen 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 25: Aandeel aangepaste, aanpasbare en levensloopbestendige woningen (vraag 5.4)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aangepaste huurwoningen	1 %	14 %	12 %	40
Aanpasbare huurwoningen	20 %	27 %	26 %	42
Levensloopbestendige huurwoningen	15 %	15 %	17 %	47
Aangepaste koopwoningen	1 %	3 %	7 %	25
Aanpasbare koopwoningen	20 %	15 %	30 %	30
Levensloopbestendige koopwoningen	15 %	6 %	10 %	29

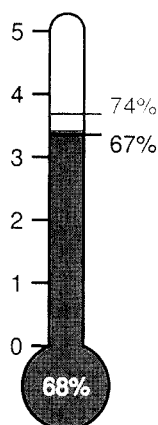
Het aandeel thuiswonende 75-plussers in uw gemeente is van belang voor het verwachte beroep op Wmo-ondersteuning in de toekomst. In de volgende tabel vindt u het aandeel thuiswonende 75-plussers in uw gemeente en het gemiddelde aandeel thuiswonende 75-plussers in de benchmark.

Tabel 26: Aandeel thuiswonende 75-plussers (CBS)

	Uw gemeente	Grootteklasse %	Benchmark %
Aandeel thuiswonende 75-plussers (CBS)	89 %	91 %	92 %

Hoofdstuk 10

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.

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 benchmarkgemiddelde¹⁶.

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 lastig om indicatoren te benoemen die gaan over de resultaten en effecten van beleid.

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: Doorgeven meldingen huiselijk geweld aan ASHG
6. Opvang: Samenwerking bij ontwikkeling en uitvoering van beleid
7. Opvang: Aanwezigheid lokaal zorgnetwerk casuïstiek
8. Opvang: Aanbod nazorgactiviteiten
9. Opvang: Zicht op doelgroepen
10. Opvang: Afspraken met woningcorporaties over beschikbaarheid (begeleide) woningen
11. Opvang: Zicht op uitstroom van doelgroepen naar begeleid wonen of reguliere woning

Indicatoren voor centrumgemeenten

12. Opvang: Kwaliteitsafspraken met uitvoerende instellingen

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van de benchmark.

¹⁶ In bijlage 1 zijn de gemiddelde scores voor de thermometer terug te vinden op basis van het type gemeente (centrum of regio).

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.

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.

De samenwerking tussen het ASHG en de politie is een belangrijke schakel in de ketenaanpak van huiselijk geweld. Wanneer een melding van huiselijk geweld niet leidt tot een aangifte, kan het ASHG in sommige gevallen al wel positief interveniëren in het huishouden. Hiervoor is het doorspelen van meldingen van de politie aan het ASHG een vereiste.

In uw gemeente geeft de politie meldingen van huiselijk geweld altijd door aan het ASHG.

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 de volgende tabel worden de meldingen huiselijk geweld, het aantal huisverboden en huisuitzettingen weergegeven voor uw gemeente, uw gemeentegrootteklasse en de benchmark.

Tabel 27: Trendgegevens huiselijk geweld, huisverbod en huisuitzettingen per 10.000 inwoners (vraag 7.2 en vraag 10.2)

	2011	2012	2013	Grootteklasse	Benchmark
Aantal meldingen huiselijk geweld bij het Advies- en Steunpunt (vraag 7.2a)	39,0		44,8	27,6	22,5
Aantal meldingen huiselijk geweld bij de politie (vraag 7.2b)	17,7		53,7	52,7	35,3
Aantal huisverboden (vraag 7.2c)	2,3	1,0	1,7	2,5	1,8
Aantal huisuitzettingen (vraag 10.2)	0,4	1,5	1,1	5,1	3,1

Hoofdstuk 11

Beleid en organisatie Wmo

Gemeenten staan aan de vooravond van ingrijpende transitie die nauw raken aan de maatschappelijke ondersteuning. Deze vinden plaats op het terrein van de AWBZ-begeleiding, de Jeugdzorg en de Participatiewet. Op het moment is het nog onzeker welke taken anders ingericht moeten worden en welke budgetten daarmee gemoeid zijn. Wel tekent zich een tendens af om deze transitie te beschouwen als een kans voor een 'andere', zo mogelijk 'effectievere' benadering van het sociale domein. Immers vanuit de burger of klant bekeken, komt veel problematiek samen in één gezin. Het motto voor de jeugdzorg 'één gezin, één plan en één regisseur' zou het motto kunnen worden voor het aanpakken van meervoudige problemen in het sociale domein. Gehoopt wordt dat een dergelijke benadering eerder het ontstaan van meervoudige problemen signaleert, deze eerder stopt en dat de kosten van de zorg en hulp daardoor lager zullen uitvallen dan nu het geval is.

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
- financiële middelen

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

11.1 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 de volgende 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 28: Eigen bijdrage (vraag 3.26, verplichte vraag)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	100 %
Roerende zaken (woonvoorziening)	Ja	86 %	88 %
Onroerende woonvoorziening	Ja	93 %	95 %
Individuele vervoersvoorziening	Nee	86 %	88 %
Andere voorziening		17 %	22 %

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. 100 % 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. 100 % 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. 100 % van de benchmarkgemeenten hanteert het maximum bedrag voor het verhogen van de eigen bijdrage conform Besluit maatschappelijke ondersteuning.

11.2 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 de klanttevredenheid te meten;
- andere kwaliteitsnorm.

In de tabellenbijlage vindt u terug op welke wijze uw gemeente werkt aan kwaliteit, ook in vergelijking met de referentiegemeenten.

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;

- ondersteuning vrijwilligers;
- sociaal cultureel werk en buurthuiswerk;
- opvoed- en opgroei-ondersteuning;
- maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (alleen voor centrumgemeenten).

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. Van de waarborgen komen Prestatieafspraken het meest voor. De meest uitgebreide waarborgen worden voor de volgende Wmo-functies opgenomen: maatschappelijke werk, huishoudelijke hulp, levering hulpmiddelen.

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

11.3 Financiële 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 29: Uitgaven Wmo IV3 per inwoner (vraag 0.12, verplichte vraag)

	2011	2012	2013	Grootteklasse	Benchmark
Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 24,56	€ 23,68	€ 22,20	€ 71,93	€ 46,94
Huishoudelijke verzorging	€ 69,45	€ 65,45	€ 68,42	€ 97,47	€ 91,33
Sociaal-cultureel werk	€ 61,21	€ 57,07	€ 60,75	€ 53,66	€ 41,08
Voorzieningen gehandicapten	€ 48,70	€ 48,68	€ 54,66	€ 56,88	€ 45,65

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 prestatievelden 7, 8 en 9, evenals de uitgaven voor 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.

De volgende tabel 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 30: Uitgaven Wmo-breed (per inwoner) (vraag 0.13)

	2012	2013	2014	Grootteklasse 2014	Benchmark 2014
Begrote uitgaven	€ 205,41	€ 207,63	€ 210,29	€ 302,22	€ 243,54

	2011	2012	2013	Grootteklasse 2013	Benchmark 2013
Realisatie uitgaven	€ 203,91	€ 194,88	€ 206,02	€ 296,23	€ 234,21

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.

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	7,0	7,2
Aantal ingezette methoden	0.4	10	8,6	7,9	6,9
Welke doelgroepen in Wmo raad	0.8	5	0,0	3,9	3,4
Wanneer worden partijen bij beleid betrokken	0.5	5	2,7	3,1	3,2
Communicatie naar burgers	0.11	5	5,0	3,6	3,5
	Delen	7	3,4	3,6	3,5

Thermometer leefbaarheid

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Inzet bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid	1.1	10	7,8	9,0	8,2
Sociale kwaliteit (schaalscore 0-10)	1.2	10*	6,1	6,2	6,6
Fysieke verloedering	1.3	10*	8,1	7,1	7,3
Onveiligheidsbeleving	1.4	10*	8,1	8,1	8,3
Sociale overlast	1.5	10*	9,1	8,6	8,8
Overig overlast	1.6	10*		8,4	8,3
Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen (schaalscore 0-10)	1.8	10*	5,9	6,2	5,7
Afspraken woningcorporaties	1.9ab	10	2,8	6,3	5,0
	Delen	14	3,4	3,7	3,5

* 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 4 gedeeld om de behaalde score te berekenen.

Thermometer jeugd

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Faciliteiten opvoedondersteuning	2.1a	5	5,0	4,6	4,7
Zicht op gebruik opvoedondersteuning	2.1a	5	2,5	2,4	2,5
Fysieke faciliteiten ondersteuning voor de jeugd	2.1c	5	5,0	4,5	4,4
Zicht op gebruik faciliteiten ondersteuning voor de jeugd	2.1c	5	5,0	2,4	2,9
Faciliteiten op afstand	2.1e	5	4,2	4,0	3,7
Zicht op gebruik faciliteiten op afstand	2.1e	5	1,3	1,6	1,8
Preventief verzuimbeleid	2.2	5	1,7	4,0	4,0
CJG-inlooppunt	2.3	10	8,3	6,4	6,9
Samenwerking uitvoering jeugdbeleid	2.4	10	8,9	9,5	8,5
Zicht op aantallen verzuim schooljaar	2.5	5	5,0	4,4	4,6
Zicht op resultaat veiligheid	2.6	5	1,7	2,3	2,2
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10*	7,0	6,9	7,1
Kinderen met delict voor rechter (ranking)	KIT	10	5,0	6,4	7,3
Kinderen in jeugdzorg (ranking)	KIT	10	7,0	6,1	7,2
Meldingen kindermishandeling (ranking)	KIT	10	6,0	6,9	8,0
	Delen	21	3,5	3,4	3,6

Thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Faciliteiten cliëntondersteuning	3.2	10	9,0	8,1	7,8
Samenwerking met organisaties binnen het loket	3.3	10	6,6	6,6	6,5
Communicatie Kanteling	3.5abc	5	5,0	3,5	3,9
Het gesprek	3.5de	5	2,5	3,4	4,1
Registratie	3.7&9	10	10,0	7,1	6,6
(keuken)tafelgesprekken bij melding	3.8	5	5,0	5,0	4,9
Competentieprofiel	3.12	5	5,0	3,6	2,7
Zicht op voorgestelde oplossing	3.16	5	0,0	2,9	2,7
Nazorg ondersteunde cliënten	3.18	10	2,7	3,8	3,7
Tevredenheid gesprek	3.22.1	5**		3,6	3,6
Tevredenheid voorgestelde oplossing	3.22.2	5**		4,0	4,1
Tevredenheid aanvraagprocedure bij loket	3.22.4	5*	3,5	3,5	3,6
Tevredenheid huishoudelijke hulp	3.22.5	5*	3,9	3,9	3,9
Tevredenheid individuele voorzieningen	3.22.6	5*	3,6	3,7	3,7
Tevredenheid collectief vervoer	3.22.7	5*	3,2	3,5	3,5
Tevredenheid doorlooptijden	3.22.3	5*	4,4	4,4	4,4
Afstemming huishoudelijke hulp met zorgfuncties AWBZ	3.28	10	3,3	5,0	4,9
	Delen	18	3,8	3,8	3,7

* Indien uw gemeente in de afgelopen vier jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGBO, dan worden de indicatoren met betrekking tot de tevredenheid niet meegenomen in de berekening.

** Indien uw gemeente de afgelopen twee jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGBO, dan zijn de indicatoren over de tevredenheid met het gesprek en de oplossing leeg en worden niet meegenomen in de berekening.

Thermometer mantelzorg

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Functies mantelzorg	4.3	10	8,2	9,0	8,6
Ondersteuning mantelzorgers	4.6	10	9,1	8,8	7,6
Zicht op gebruik ondersteuning mantelzorgers	4.6	10	8,8	4,2	5,3
Zicht op bereik mantelzorgers	4.1	10	10,0	7,9	8,8
Contact en zicht op doelgroep	3.14+4.2&3	10	8,3	5,0	4,9
Doelgroep onderscheiden	4.4	5	5,0	3,8	2,9
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	5	3,0	3,0	3,4
Contact met organisaties	4.5	10	7,8	6,2	5,9
Zicht op aanbod en beschikbaarheid respijtzorg	4.7&8	5	5,0	3,8	3,4
	Delen	15	4,3	3,4	3,4

Thermometer vrijwilligers

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Functies vrijwilligerswerk	4.12&14	10	7,3	7,5	7,2
Ondersteuning vrijwilligers	4.11a	10	6,5	5,1	4,5
Zicht op gebruik ondersteuning vrijwilligers	4.11&13	10	8,6	5,0	4,6
Contact en zicht op doelgroep	4.12&15	10	3,3	4,9	4,3
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	5	4,0	3,1	3,3
	Delen	9	3,3	2,9	2,6

Thermometer wonen, zorg en toegankelijkheid

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aanbod algemene voorzieningen	5.1a	10	7,8	7,4	6,9
Beleid levensloopbestendig bouwen	5.3	5*	5,0	4,8	3,5
Afspraken levensloopbestendig bouwen	5.5	5*	2,5	2,3	1,7
Afspraken over fysieke toegankelijkheid openbare ruimte	5.6	5	0,0	3,6	3,4
Toeziens naleving afspraken toegankelijkheid	5.7	5*	2,5	3,8	3,3
Metten tevredenheid fysieke toegankelijkheid openbare voorzieningen	5.8	5	5,0	3,9	2,7
Ervaringen met fysieke toegankelijkheid	5.9 CTO	5*		2,0	2,2
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	7,6	6,3	6,4
Inclusief beleid	5.10	10	3,8	4,7	4,5
	Delen	11	3,1	3,3	2,9

* Indien uw gemeente geen nieuwbouw heeft, dan tellen de afspraken over levensloopbestendig bouwen niet mee. Bij het ontbreken van afspraken over de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen, openbare ruimte, private gebouwen met een publieke functie en openbaar vervoer, dan telt het naleven van de afspraken niet mee. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid over de toegankelijkheid van openbare ruimte, openbare gebouwen en private gebouwen met publieke functie: als uw gemeente dit niet meet, dan telt de tevredenheid niet mee.

Thermometer opvang

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse regio	Benchmark regio
Inzet voor vrouwenopvang en huiselijk geweld	7.1	15	12,5	13,5	12,0
Meldingen HG van politie naar steunpunt	7.3	5	5,0	4,0	3,5
Beschikbaarheid voorzieningen	7.4	5	0,0	2,5	3,3
Inzet OGGZ	8.2	15	11,3	13,4	11,9
Inzet verslavingszorg	9.1+9.2	15	11,3	12,7	9,9
Samenwerking centrum en regiogemeenten bij ontwikkeling en uitvoering van beleid	7.6	10	5,0	6,0	6,2
Lokaal zorgnetwerk	8.3	5	5,0	5,0	4,4
Nazorg-activiteiten	8.4	5	1,7	2,8	2,2
Zicht op omvang doelgroepen	10.1	10	5,5	6,1	4,1
Afspraken woningcorporaties	10.3	5	5,0	4,2	2,5
Zicht op uitstroom doelgroepen	10.4	5	2,9	2,8	1,5
Delen		door 19	3,4	3,8	3,2

Bijlage 2: Weergave van de benchmarkresultaten

Thermometers

De resultaten zijn weergegeven met behulp van thermometers per thema. Deze thermometers zijn gebaseerd op verschillende indicatoren waaraan SGBO 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 paarse 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 paarse 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 5% (afhankelijk van de afgeronde optellingen van de individuele scores). Is uw score bijvoorbeeld 4% lager dan het benchmarkgemiddelde, dan staat in het rapport dat uw score ongeveer gelijk is aan het benchmarkgemiddelde.

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 tien 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.

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 kunt u gebruiken als naslagwerk.

Bijlage 3: Deelnemende gemeenten

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemende gemeenten
Grootteklasse 1: 0-20.000 inwoners	Asten, Beesel, Brielle, Gulpen-Wittem, Haaren, Heeze-Leende, Landerd, Meerssen, Someren, Valkenburg aan de Geul, Vlagtwedde, Westervoort
Grootteklasse 2: 20.000-50.000 inwoners	Baarn, Barendrecht, Berkelland, Beuningen, Borger-Odoorn, Boxtel, Brummen, Bunschoten, Coevorden, Cranendonck, Duiven, Epe, Ermelo, Etten-Leur, Geldrop-Mierlo, Halderberge, Heemskerk, Hellendoorn, Hellevoetsluis, Hof van Twente, Kerkrade, Leiderdorp, Leusden, Maasdriel, Maasgouw, Maassluis, Medemblik, Meppel, Nijkerk, Noordoostpolder, Oldebroek, Ooststellingwerf, Opsterland, Overbetuwe, Renkum, Ridderkerk, Rijswijk, Stadskanaal, Steenwijkerland, Tiel, Twenterand, Utrechtse Heuvelrug, Wageningen, Weststellingwerf, Wijchen, Wijdemeren, Wijk bij Duurstede, Zuidplas, Zundert
Grootteklasse 3: 50.000-100.000 inwoners	Almelo, Alphen aan den Rijn, Delft, Doetinchem, Gouda, Heerhugowaard, Hengelo, Hilversum, Hoorn, Katwijk, Lelystad, Oss, Sittard-Geleen, Vlaardingen
Grootteklasse 4: meer dan 100.000 inwoners	Almere, Apeldoorn, Ede, Emmen, Haarlemmermeer, Leiden, Maastricht, Nijmegen, Westland, Zaanstad, Zoetermeer



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

