

Benchmark Wmo

Resultaten over 2013, monitor Wmo-voorzieningen

Heerhugowaard

BMC | onderzoek

1 juli 2014
Projectnummer: 107634



INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	1
HOOFDSTUK 2	TOTAALBEELD	4
HOOFDSTUK 3	UITVOERING	8
HOOFDSTUK 4	HULP BIJ HET HUISHOUDEN	13
HOOFDSTUK 5	WONEN-ROLSTOELEN-VERVOER	18
HOOFDSTUK 6	ALGEMENE VOORZIENINGEN	22
BIJLAGE 1	UITGAVEN PER 75-PLUSSE	23
BIJLAGE 2	CIJFERBIJLAGE	25
BIJLAGE 3	DEELNEMERS	44
BIJLAGE 4	DEFINITIES EN AFKORTINGEN	45

Hoofdstuk 1

Inleiding

Het Sociale Domein is door de op komst zijnde transitie volop in beweging. Voor 2015 staat de nieuwe Participatiewet op de agenda en in 2015 kunnen we de nieuwe Jeugdwet en de AWBZ-begeleiding in de Wmo verwachten. Deze nieuwe regelgeving brengt voor gemeenten extra taken met zich mee, leidt tot een andere rol en positie van gemeenten en noodzaakt ook nog eens tot forse bezuinigingen in het Sociale Domein. Met alleen bezuinigingen redden gemeenten het niet, het is ook tijd voor vernieuwing. Het ingezette beroep op de eigen kracht wordt steeds groter en de aanspraak op individuele voorzieningen wordt fors aan banden gelegd. We moeten met elkaar vooruit kijken en stappen zetten om goed te kunnen anticiperen op al deze ontwikkelingen.

Voor u ligt het rapport Wmo-voorzieningen. Het gaat hier om de Wmo-voorzieningen die vanuit prestatieveld 6 verstrekt worden om burgers te compenseren die beperkingen ondervinden in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Centraal staan in dit rapport de aantallen en uitgaven voor de uitvoering, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen. Met behulp van dit rapport kunt u de uitgaven van uw gemeente en het gebruik van de Wmo-voorzieningen (blijven) monitoren. Dit blijft noodzakelijk vanwege het grote financiële belang. Dit rapport verschaft u ook informatie op basis waarvan gezocht kan worden naar mogelijkheden om te bezuinigen. Daarnaast zal door de Kanteling een verschuiving plaats gaan vinden naar andere oplossingen. Met dit rapport kunt u zien in hoeverre het lukt om het aantal en/of de omvang van de individuele voorzieningen terug te brengen.

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

1.1 Onderzoeksopzet

Uw organisatie heeft in 2014 samen met 48 andere gemeenten de vragenlijst Wmo-voorzieningen ingevuld. Aantallen en uitgaven van uw organisatie worden vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemers aan vragenlijst Wmo-voorzieningen. De gegevens hebben betrekking op 2013. Voor de vergelijking hebben de deelnemers een standaardvragenlijst ingevuld. De vragenlijst bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven) als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten).

1.2 Representativiteit

Het aantal deelnemers aan deze vragenlijst is voldoende om een goede indicatie te geven voor de landelijke situatie. Aan de monitor Wmo-voorzieningen en de Benchmark Wmo doen de deelnemers vrijwillig mee. Er is dus geen sprake van een aselechte steekproef. De gemiddelden kunnen daardoor verschillen van de werkelijke landelijke gemiddelden. Ook wisselt de groep deelnemers jaarlijks. De referentiecijfers maken het mogelijk om uw eigen resultaten te interpreteren.

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

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

1.3 Trendgegevens

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

1.4 Weergave

De resultaten worden weergegeven in radarplots, trendgrafieken, staafdiagrammen, taartdiagrammen en tabellen. In de trendgrafieken is de ontwikkeling in uw organisatie en de ontwikkeling van het gemiddelde weergegeven. Uw resultaten worden indien beschikbaar weergegeven met een staafje en de gegevens van de referentiegroep met een rood liggend streepje¹. Vervolgens wordt daar in tabellen en andere figuren nader op ingezoomd.

Hoofdstuk 4 en 5 beginnen met een radarplot. Deze ziet er uit als een spinnenweb en geeft de samenhang tussen een aantal indicatoren weer. Ook geeft het aan in hoeverre uw organisatie onder of boven het gemiddelde (=100) scoort. In de staafdiagrammen kunt u per indicator uw score zien en het gemiddelde. In de

¹ Aangezien het aantal deelnemers waarop het gemiddelde gebaseerd is, varieert per jaar, geven we het gemiddelde niet als een trendlijn weer.

meeste gevallen geven we de uitgaven weer per inwoner of per cliënt en de aantallen voorzieningen worden afgezet per 1.000 inwoners. In het rapport maken we onderscheid tussen enerzijds hulp bij het huishouden en anderzijds de Wrv-voorzieningen, dit zijn de woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen. We hebben er voor gekozen om definities en afkortingen zoveel mogelijk in de bijlage (bijlage 4) toe te lichten en niet in het rapport zelf.

Hoofdstuk 2

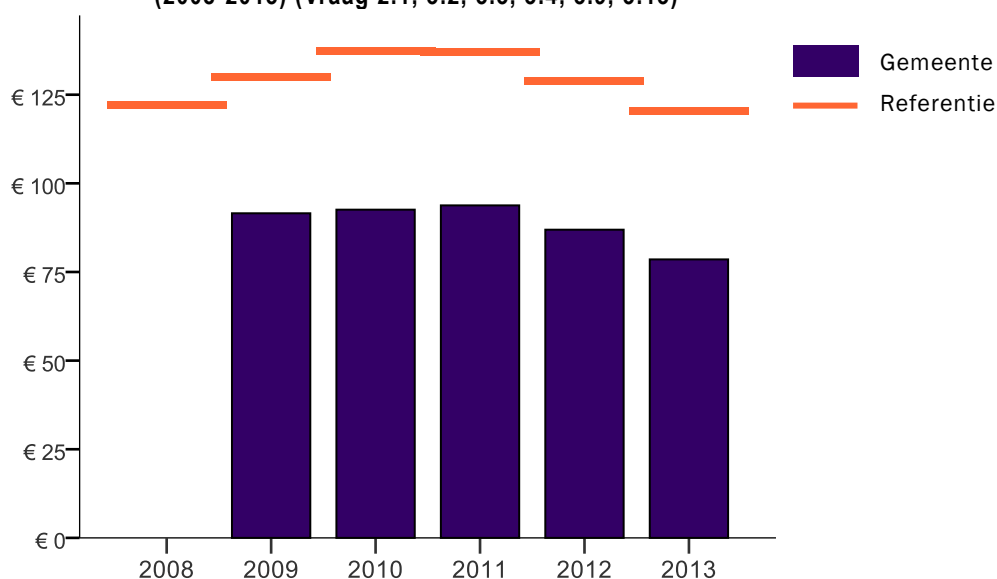
Totaalbeeld

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de totale uitgaven voor Wmo-voorzieningen en het eigen bijdrage beleid.

2.1 Uitgaven Wmo-voorzieningen

In onderstaande trendgrafiek zijn, indien beschikbaar, de programmakosten voor Wmo-voorzieningen zichtbaar van 2008 tot en met 2013 voor uw organisatie en de referentiegroep. Het gaat hier om de uitgaven voor hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen, collectief vervoer en individuele vervoersvoorzieningen, exclusief uitvoeringskosten. Inkomsten vanuit eigen bijdragen, teruggevorderde persoonsgebonden budgetten of verkochte hulpmiddelen zijn hierop niet in mindering gebracht.

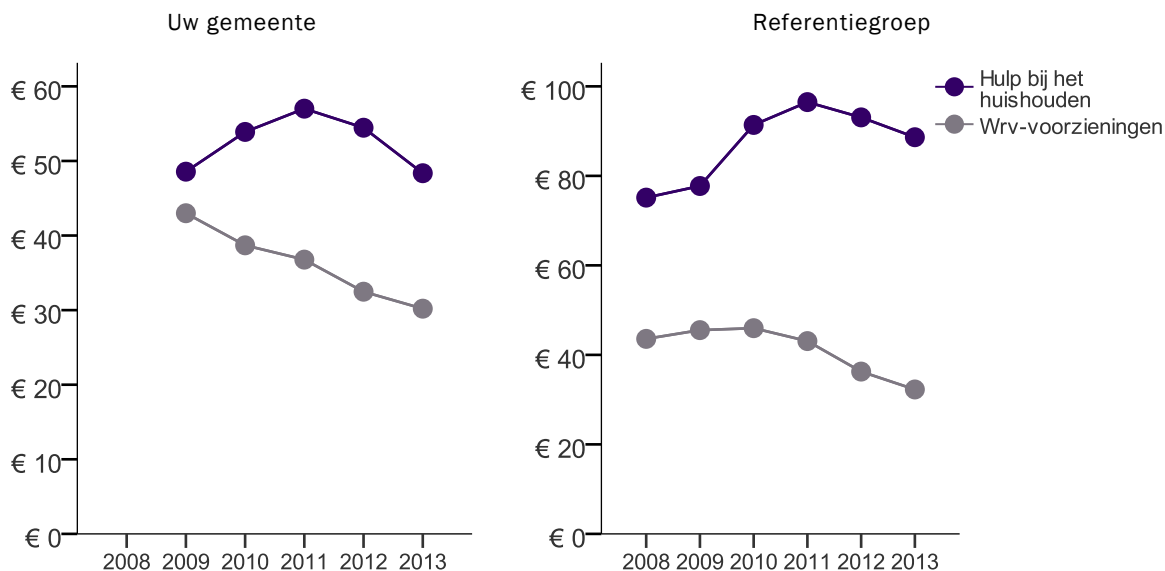
Figuur 1: Ontwikkeling programmakosten Wmo-voorzieningen in euro's per inwoner (2008-2013) (Vraag 2.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)



In 2013 geeft een deelnemer in de referentiegroep gemiddeld € 120,- per inwoner uit aan Wmo-voorzieningen. In uw gemeente wordt in 2013 € 79,- per inwoner uitgegeven aan Wmo-voorzieningen. Uit de trendcijfers blijkt dat de uitgaven voor Wmo-voorzieningen in de referentiegroep oplopen tot en met in 2010. Na een stabilisatie van de uitgaven in 2011 is vanaf 2012 sprake van een daling van de uitgaven in de referentiegroep. In 2013 liggen de programmakosten voor Wmo-voorzieningen ongeveer op hetzelfde niveau als in 2008.

De programmakosten kunnen worden uitgesplitst in uitgaven voor hulp bij het huishouden en uitgaven voor Wrv-voorzieningen. In de onderstaande figuren is de ontwikkeling van deze uitgaven te zien voor uw gemeente en voor de referentiegroep.

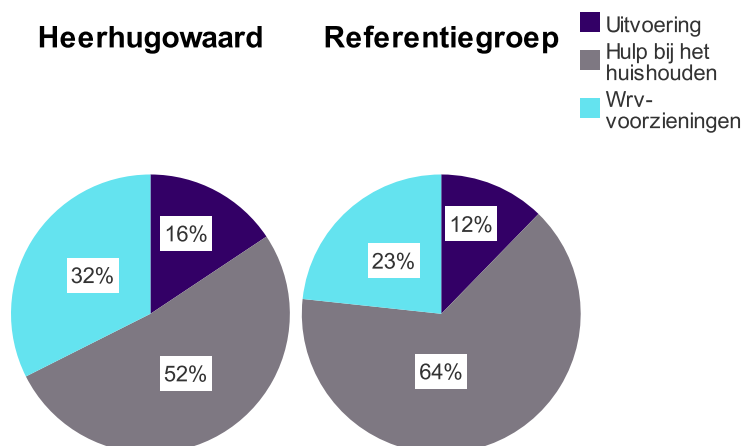
Figuur 2: Ontwikkeling programmakosten Wmo-voorzieningen in euro's per inwoner (2008-2013) (Vraag 2.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)



In bovenstaande trendgrafiek van de referentiegroep is te zien dat zowel de uitgaven voor hulp bij het huishouden als de uitgaven voor Wrv-voorzieningen tussen 2011 en 2013 gedaald zijn. In de jaren daarvoor, van 2008 tot 2011 zien we een toename van de uitgaven voor Hulp bij het huishouden terwijl de uitgaven voor Wrv-voorzieningen ongeveer gelijk bleven.

In figuur 3 ziet u hoe de Wmo-uitgaven voor uw gemeente en de referentiegroep zijn opgebouwd. Weergegeven zijn de uitgaven voor de hulp bij het huishouden, de Wrv-voorzieningen (programmakosten) en de uitvoeringskosten. Voor de deelnemers in de referentiegroep geldt dat bijna twee derde van de Wmo-uitgaven aan hulp bij het huishouden (HH) wordt besteed.

Figuur 3: Wmo-uitgaven (Vraag 1.9, 2.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.12)



2.2 Eigen bijdrage beleid

De inkomsten van gemeenten bestaan naast het gemeentefonds hoofdzakelijk uit eigen bijdragen. Gemeenten kunnen een eigen bijdrage heffen, maar hoeven dit niet te doen. Het Rijk laat de gemeenten binnen een aantal onder- en bovengrenzen vrij in het vaststellen van de hoogte van de eigen bijdrage en de criteria tot het heffen ervan. In onderstaande tabel ziet u voor welke voorziening een eigen bijdrage geldt in uw gemeente en het aandeel deelnemers dat een eigen bijdrage vraagt voor de betreffende voorziening. Deze gegevens worden uitgevraagd in de basisbenchmark, onderdeel van de Benchmark Wmo.

Tabel 1: Eigen bijdrage (basisbenchmark vraag 3.26)²

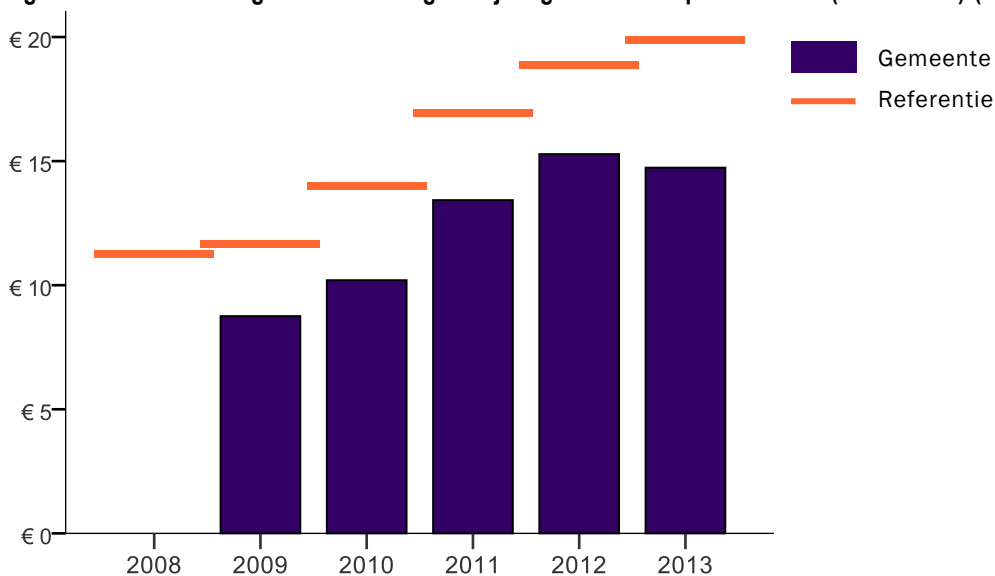
	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden	ja	100 %
Roerende zaken (woonvoorzieningen)	ja	86 %
Onroerende woonvoorzieningen	ja	98 %
Individuele vervoersvoorzieningen	nee	86 %
Andere voorzieningen		26 %

De eigen bijdrage kan inkomensafhankelijk zijn. In het Besluit maatschappelijke ondersteuning is een maximum aangegeven dat als eigen bijdrage aan de burger gevraagd mag worden. Hierin is rekening gehouden met verschillen in leeftijd en inkomen. De gemeente kan de eigen bijdrage onder het maximum vaststellen. Vanuit de basisbenchmark zien we dat vrijwel alle gemeenten de maxima uit de wet

² Deze percentages kunnen afwijken van de gerapporteerde percentages in het rapport van de basisbenchmark, onderdeel van de Benchmark Wmo. Binnen dit rapport zijn alleen de gegevens meegenomen voor gemeenten die ook meedoen aan de vragenlijst Wmo-voorzieningen.

hanteren en dus de wettelijke ruimte voor het vragen van eigen bijdragen zoveel mogelijk benutten. In figuur 4 is te zien wat de gemeente ontvangt aan eigen bijdragen. Voor de referentiegroep zijn de inkomsten uit eigen bijdragen tussen 2009 en 2013 jaarlijks gestegen. Dit heeft te maken met het feit dat voor steeds meer voorzieningen een eigen bijdrage wordt gevraagd. Naast de eigen bijdrage kan een gemeente ook overige inkomsten hebben die komen bijvoorbeeld uit de verkoop van rolstoelen of teruggevorderde pgb's. In figuur 4 zijn de overige inkomsten en de teruggevorderde pgb's niet meegenomen. In de referentiegroep bedragen deze inkomsten 6% van totale inkomsten. In uw gemeente gaat het om 2%.

Figuur 4: Ontwikkeling inkomsten eigen bijdrage in euro's per inwoner (2008-2013) (Vraag 1.9)



Hoofdstuk 3

Uitvoering

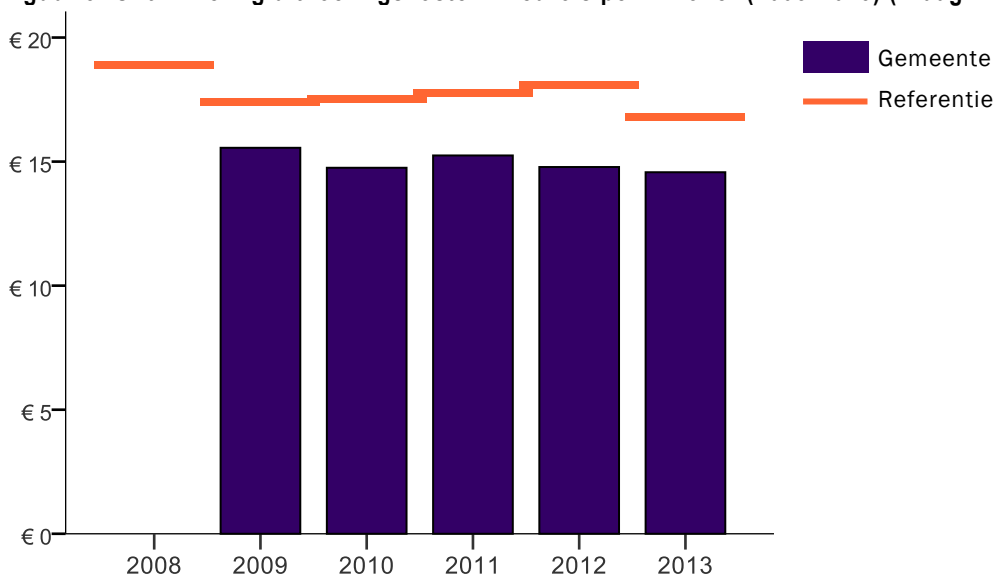
In dit hoofdstuk gaan we in op uitvoeringsaspecten van de Wmo. Het gaat achtereenvolgens om de uitvoeringskosten, de Kanteling, het aantal formatieplaatsen, het aantal aanvragen, het aandeel afwijzingen en bezwaarschriften.

3.1 Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten voor het verlenen van voorzieningen zijn een indicator voor de doelmatigheid van de uitvoering. De uitvoeringskosten bestaan uit gemeentelijke apparaatskosten (directe personeelskosten), externe indicatiekosten en overige kosten. We zien op dit moment een ontwikkeling (de Kanteling) waarbij je je kunt afvragen of de benaming uitvoeringskosten nog juist is. Het keukentafelgesprek dat in veel gemeenten gevoerd wordt, heeft een brede insteek en is niet puur een indicatie-instrument. Dit gesprek heeft ook als doel het versterken van de eigen kracht van de burger, vraagverheldering, het zoeken naar oplossingen in de eigen kracht, het netwerk en dergelijke. Het resultaat is dan ook niet altijd een individuele voorziening.

In figuur 5 is de ontwikkeling van uw uitvoeringskosten weergegeven samen met de referentiegroep. De uitvoeringskosten zijn weergegeven per inwoner. Uit de gemiddelden over de jaren heen blijkt dat de uitvoeringskosten per inwoner in de referentiegroep redelijk stabiel blijven. Zoals uit figuur 3 reeds bleek, vormen de uitvoeringskosten ongeveer 12% van de totale Wmo-uitgaven.

Figuur 5: Ontwikkeling uitvoeringskosten in euro's per inwoner (2008-2013) (Vraag 1.8)



In relatie tot het aantal inwoners heeft uw gemeente voor 2013 lagere uitvoeringskosten dan het gemiddelde.

In de cijferbijlage (bijlage 2) zijn ook de uitvoeringskosten per aanvraag weergegeven. Dit was altijd een goede indicator voor een doelmatige uitvoering. Echter met de komst van de Kanteling is het aantal aanvragen tussen deelnemers minder vergelijkbaar geworden.

3.2 Kanteling

De Kanteling is een proces dat de meeste gemeenten in gang hebben gezet om op een andere manier invulling te geven aan de compensatieplicht. Hoe die compensatie eruit moet zien, is niet omschreven in de wet. Het resultaat van de compensatie is wat telt. Gemeenten zijn vrij in de manier waarop ze de compensatieplicht invullen. De gekantelde werkwijze houdt in dat gemeenten burgers helpen om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en te participeren, ondanks beperkingen.

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

Centraal in de gedachte van de Kanteling is een omslag van claim- en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). Doordat gemeenten vrij zijn om te bepalen op welke wijze zij hier invulling aan willen geven, zijn er dan ook veel verschillen in de ambitie en wijze waarop gemeenten de Kanteling inzetten.

Het (keukentafel)gesprek kan in de vorm van een huisbezoek plaatsvinden of in bijvoorbeeld een ruimte binnen het Wmo-loket. Voor het voeren van het (keukentafel)gesprek zijn de zogenoemde gespreksvoerders verantwoordelijk. Deze gespreksvoerders kunnen Wmo-consulenten zijn, maar ook welzijnsmedewerkers of consulenten in dienst van zorgaanbieders. In onderstaande tabel is de verdeling van de gespreksvoerders over de uitvoerende instellingen (in percentages) terug te vinden.

Tabel 2: Schatting (keukentafel)gesprekken door onderstaande gespreksvoerders (vraag 1.6)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Wmo-consulenten in dienst van de gemeente	100%	84%
Consulenten van een intergemeentelijke sociale dienst of andere uitvoeringsorganisatie	0%	6%
MEE-medewerkers	0%	0%
Welzijnsmedewerkers	0%	2%
Medewerkers algemeen maatschappelijk werk	0%	0%
Consulenten in dienst van zorgaanbieders	0%	0%
Vrijwilligers	0%	0%
Anders	0%	7%

Veelal vinden deze gesprekken bij de burger thuis plaats. In tabel 3 is te zien waar de gesprekken in uw gemeente gevoerd worden en hoe dit zit in de referentiegroep.

Tabel 3: Locatie gesprekken (vraag 1.7)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Bij het Wmo-loket	7%	11%
Bij wijksteunpunten	0%	0%
Bij de cliënten thuis	93%	86%
Bij één van de uitvoerende partners	0%	1%
Anders	0%	2%
Totaal	100%	100%

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.

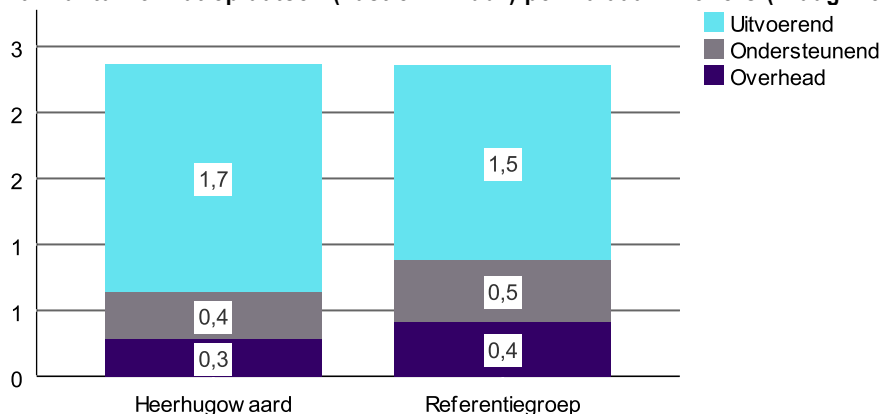
Het is zowel op beleidsniveau als op klantniveau van belang om de Kanteling te blijven monitoren. Door middel van registratie kan geëvalueerd worden of de werkwijze van de Kanteling tot meer of minder aanvragen voor individuele Wmo-voorzieningen leidt of gelijk is gebleven. Ook kan de Kanteling gevolgen hebben voor uitvoeringskosten, formatie, afwijzingen en bezwaarschriften.

3.3 Formatie

In figuur 6 is het totaal aantal formatieplaatsen van de medewerkers die zich bezighouden met de Wmo-voorzieningen per 10.000 inwoners weergegeven. De volgende formatieplaatsen worden onderscheiden: de uitvoerenden (consulenten,

beslissers), het ondersteunend personeel (administratief, applicatiebeheer, interne controle) en de overhead (beleidsmedewerker, direct leidinggevende en dergelijke).

Figuur 6: Aantal formatieplaatsen (vast en inhuur) per 10.000 inwoners (Vraag 1.5)



Bepalend voor de formatie is het aantal taken dat de gemeente zelf uitvoert. Indiceert de gemeente alle aanvragen zelf of maar een deel? Naarmate de gemeente zelf meer indicaties doet, zal de formatie ook hoger zijn. De deelnemers in de referentiegroep indiceren in 2013 gemiddeld 88% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Uw organisatie indiceert 95% van de aanvragen voor hulp bij het huishouden zelf. Voor de Wrv-voorzieningen indiceert de referentiegroep 89% zelf. Voor uw organisatie is dit aandeel 95%. Uiteraard zijn op de omvang van de formatie meer aspecten van belang, zoals: vindt met iedere cliënt een keukentafelgesprek plaats, wat is de locatie van die gesprekken, op welke wijze wordt het resultaat vastgelegd en in welke mate wordt nazorg verricht?

3.4 Aanvragen, afwijzingen en bezwaarschriften

We merken dat mede door de Kanteling de werkprocessen en registratiesystemen van gemeenten steeds meer uiteenlopen. Het aantal aanvragen blijkt daardoor een lastige vergelijkingsindicator, zoals hierboven al is aangegeven. Aangezien het aantal meldingen (nog) niet altijd geregistreerd wordt, gaan we in op het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen. In de volgende tabel wordt voor zowel hulp bij het huishouden als voor Wrv-voorzieningen het percentage afgewezen aanvragen, het percentage aanvragen in behandeling en het percentage toegekende aanvragen weergegeven. De tabel geeft de stand van zaken op 31 december 2013 weer en welk percentage op dat moment toegewezen, in behandeling of afgewezen is.

Tabel 4: % afgewezen aanvragen, % nog in behandeling, % toegekend (vraag 1.3)

	Uw gemeente	Benchmark
Hulp bij het huishouden		
Afgewezen aanvragen		2,0%
In behandeling, ingetrokken, overig aanvragen		9,3%
Toegekende aanvragen		88,7%
Wrv-voorzieningen		
Afgewezen aanvragen	3,5%	4,9%
In behandeling, ingetrokken, overig aanvragen	31,2%	17,2%
Toegekende aanvragen	65,3%	77,9%

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

Tabel 5: Aantal aanvragen per 1.000 inwoners en % bezwaarschriften (vraag 1.2 en vraag 1.11)

	Uw gemeente	Benchmark
Hulp bij het huishouden		
Aanvragen per 1.000 inwoners		15,9
% Bezwaarschriften		2,2 %
Wrv-voorzieningen		
Aanvragen per 1.000 inwoners	18,4	18,1
% Bezwaarschriften	1,6 %	1,3 %

Hoofdstuk 4

Hulp bij het huishouden

Binnen de hulp bij het huishouden zijn verschillende vormen te onderscheiden. Onderscheiden wordt hulp in natura en hulp via een persoonsgebonden budget (pgb). Met een pgb is het ook mogelijk een alfahulp in te zetten.

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

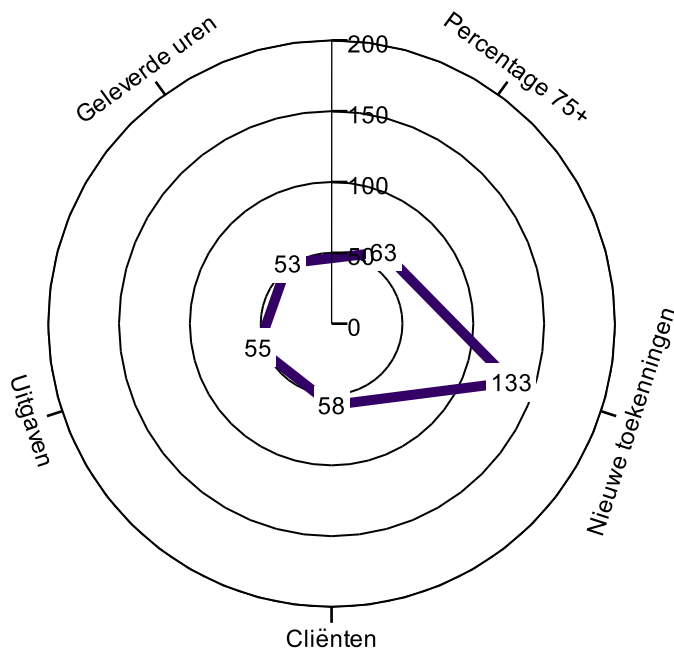
In de radarplot zijn de gegevens voor de voorzieningen die in natura worden verstrekt en het pgb samen genomen. De aantallen en uitgaven zijn gerelateerd aan het aantal inwoners. Bij de uitgaven gaat het om de uitgaven voor de geleverde hulp. De uitvoeringskosten zijn buiten beschouwing gelaten.

In de radarplot³ zijn weergegeven:

- het aandeel ouderen (75-plus) (CBS);
- het aantal nieuwe toekenningen hulp in natura en persoonsgebonden budget (pgb) (Vraag 2.1);
- het aantal cliënten hulp in natura en pgb (Vraag 2.1);
- de uitgaven voor de hulp in natura en pgb (Vraag 2.1);
- het aantal geleverde uren hulp in natura en het aantal toegekende uren pgb (Vraag 2.1).

³ Mocht de radarplot niet compleet zijn gevuld, dan zijn niet alle benodigde gegevens aangeleverd.

Figuur 7: Overzicht kengetallen hulp bij het huishouden (natura en pgb)

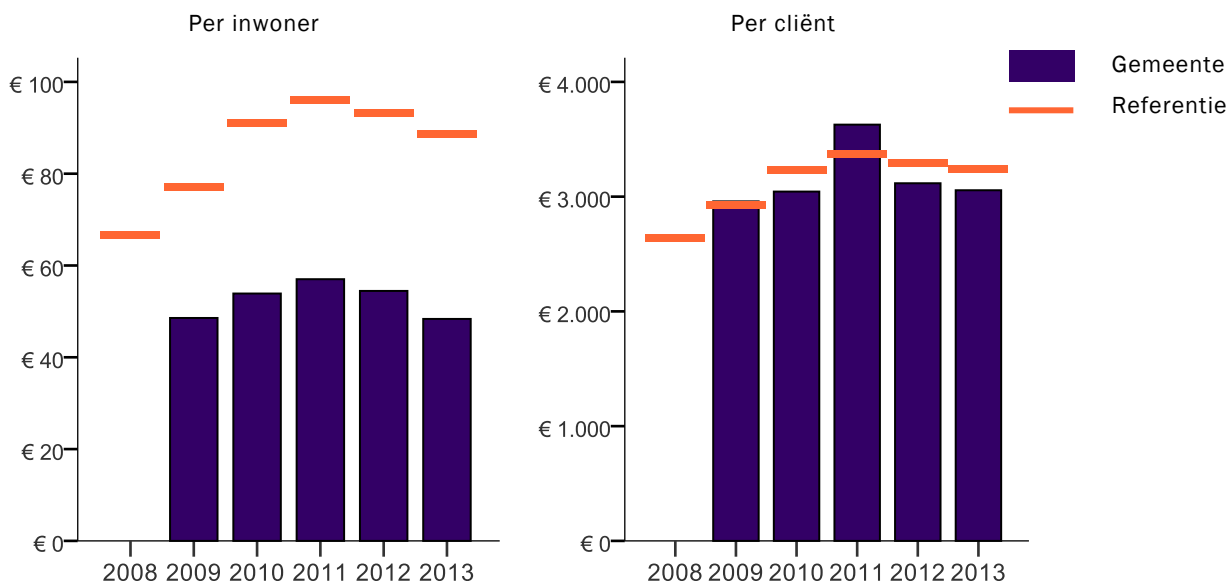


Voor uw eigen lokale situatie is het interessant om te bekijken in hoeverre de indicatoren in balans zijn. De uitgaven van uw gemeente zouden in verhouding moeten zijn met het aantal cliënten en het aantal uren hulp in uw gemeente. Daarnaast is het aannemelijk als het percentage 75-plussers in lijn is met het aantal cliënten.

Binnen sommige registratiesystemen is het niet mogelijk om het aantal nieuwe toekenningen exclusief herindicaties te halen. Dit geldt ook voor uw gemeente. Het gemiddelde in de radarplot is exclusief herindicaties. In de cijfers voor uw gemeente zitten hier wel de herindicaties in. In de bijlage (tabel 7) is onderaan het gemiddelde weergegeven van de gemeenten waar dit ook voor geldt.

In figuur 8 is te zien hoe de uitgaven voor hulp bij het huishouden zich sinds 2008 hebben ontwikkeld voor uw gemeente en binnen de referentiegroep. De uitgaven voor hulp bij het huishouden zijn weergegeven per inwoner en per cliënt. Uw gemeente heeft in 2013 € 3.056,- uitgegeven per cliënt. Het gemiddelde is € 3.239,-. Het betreft hier alleen de uitgaven voor de daadwerkelijke hulp, dus geen uitvoeringskosten en indicatiekosten.

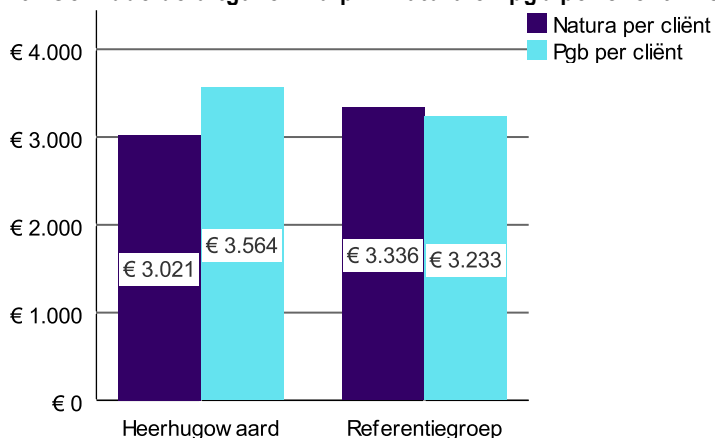
Figuur 8: Ontwikkeling uitgaven HH in euro's per inwoner en per cliënt (2008-2013) (Vraag 2.1)



In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat hulp bij het huishouden een omvangrijke kostenpost is binnen de Wmo-uitgaven. Uit de cijfers van de referentiegroep blijkt dat de gemiddelde uitgaven voor hulp bij het huishouden per inwoner in de periode 2008 - 2011 zijn gestegen. De uitgaven in 2010 lieten een forse stijging zien ten opzichte van 2009. Deze stijging werd voornamelijk veroorzaakt door de hogere tarieven die de gemeenten in 2010 hanteerden. In 2011 zet deze stijging zich voort, maar is de stijging minder groot. In 2012 is voor het eerst sprake van een daling van de uitgaven. In 2013 zet deze daling van de uitgaven zich voort. Voor de uitgaven hulp bij het huishouden per cliënt zien we dezelfde ontwikkeling.

In figuur 9 zijn de uitgaven voor hulp bij het huishouden per cliënt per jaar weergegeven voor zowel natura als pgb. Het betreft hier alleen de uitgaven voor de daadwerkelijke hulp, dus geen uitvoeringskosten en indicatiekosten.

Figuur 9: Gemiddelde uitgaven hulp in natura en pgb per cliënt in euro's (vraag 2.1)



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

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

In de volgende tabel is het gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week terug te zien. Bij de uren voor hulp in natura gaat het om de uren die daadwerkelijk geleverd zijn. De geleverde uren voor pgb-cliënten zijn vaak niet bekend. Hierdoor geven we in onderstaande tabel de toegekende uren weer voor pgb-houders.

Tabel 6: Gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week (vraag 2.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Gemiddeld aantal uren per cliënt per week	2,7	3,1
Gemiddeld aantal uren (natura) per cliënt per week	2,6	3,0
Gemiddeld aantal uren pgb (toegekend) per cliënt per week	3,9	3,7

Gemeenten hebben met (zorg)aanbieders afspraken gemaakt over de tarieven voor hulp bij het huishouden. In onderstaande twee tabellen zijn voor 2013 de tarieven voor hulp bij het huishouden in natura en pgb weergegeven. Bij het hanteren van verschillende tarieven voor verschillende aanbieders is een gewogen gemiddelde genomen. De aanbieder met het grootste marktaandeel weegt dus zwaarder dan een aanbieder met een klein aandeel.

Tabel 7: Tarieven 2013 hulp bij het huishouden in natura per type hulp (vraag 2.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Hulp bij het huishouden 1	€ 21,00	€ 21,01
Hulp bij het huishouden 2	€ 25,20	€ 24,07
Hulp bij het huishouden 3		
Een bedrag		
Anders		

Tabel 8: Tarieven 2013 hulp bij het huishouden pgb per type hulp (vraag 2.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Alfa		€ 14,24
Hulp bij het huishouden 1		€ 16,11
Hulp bij het huishouden 2		€ 19,60
Hulp bij het huishouden 3		
Een bedrag	€ 15,50	
Anders		
Onderscheid informele/formele hulp	nee	29%

Bij de tarieven voor een pgb kan de gemeente onderscheid maken tussen formele en informele hulp. Met formele hulp doelen we op hulp die door de cliënt wordt ingekocht bij bedrijven of instellingen die huishoudelijke hulp aanbieden. Informele hulp is hulp die wordt gegeven door een particulier (ZZP-er) zonder overhead voor een organisatie.

Hoofdstuk 5

Wonen-rolstoelen-vervoer

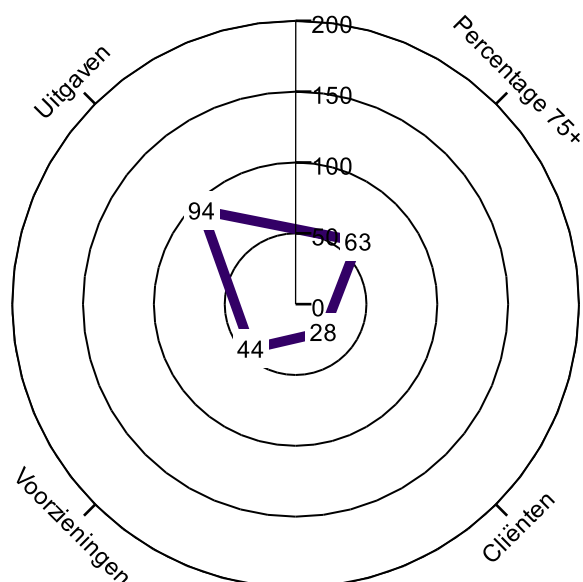
In dit hoofdstuk komen de Wrv-voorzieningen aan bod. Onder Wrv-voorzieningen wordt verstaan: woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen, waarvoor individuele beschikkingen worden afgegeven.

Figuur 9⁴ geeft u een samenvatting van de resultaten van uw gemeente op het gebied van de Wrv-voorzieningen. Weergegeven zijn:

- het aandeel ouderen (75-plus);
- het aantal cliënten (Vraag 1.1)
- het aantal voorzieningen; dit zijn uitstaande rolstoelen, individuele en collectieve vervoersvoorzieningen en nieuw toegekende woonvoorzieningen (Vraag 3.2, 3.4, 3.9, 3.13);
- de uitgaven (Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13).

Alle aspecten zijn omgerekend naar inwonertal. Bij de uitgaven gaat het puur om de kosten voor de voorzieningen. Uitvoeringskosten zijn hier niet in meegenomen. In deze figuur kunt u zien hoe het aantal voorzieningen zich verhoudt tot de totale uitgaven en het aandeel ouderen in vergelijking met andere deelnemers. Voor uw eigen lokale situatie is het interessant om te bekijken in hoeverre deze indicatoren in balans zijn.

Figuur 10: Overzicht Kengetallen Wrv-voorzieningen (2013)

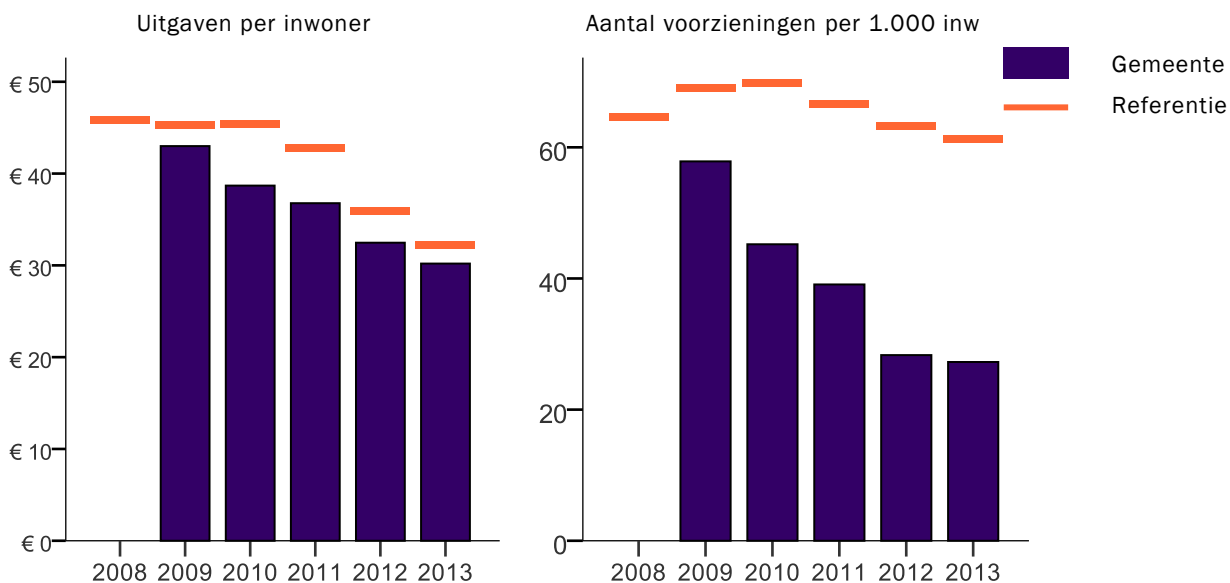


⁴ Mocht de radarplot niet compleet zijn gevuld, dan zijn niet alle benodigde gegevens aangeleverd.

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

In figuur 11 zijn de uitgaven voor Wrv-voorzieningen per inwoner en het aantal voorzieningen in beeld gebracht. Bij het aantal voorzieningen gaat het om de uitstaande voorzieningen en bij woonvoorzieningen om de nieuwe toekenningen.

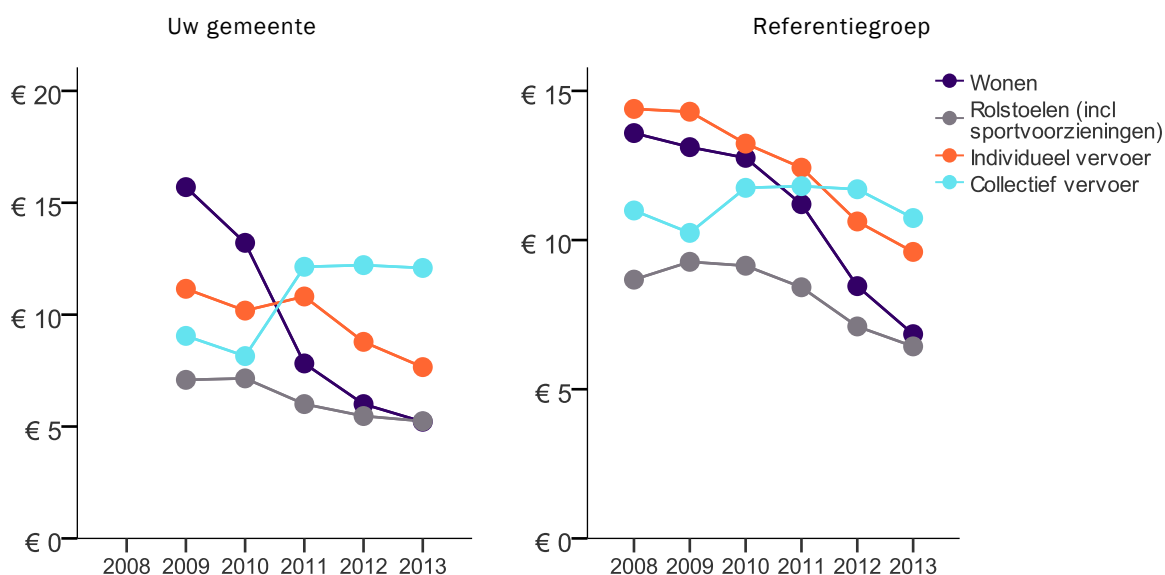
Figuur 11: Ontwikkeling totale uitgaven Wrv-voorzieningen in euro's per inwoner en aantal voorzieningen per 1.000 inwoners (2008-2013) (Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)



Op het niveau van de referentiegroep zijn de uitgaven voor de Wrv-voorzieningen per inwoner in de jaren 2008 tot 2011 redelijk stabiel gebleven. Vanaf 2011 dalen de uitgaven per inwoner. Ook het aantal voorzieningen per 1.000 inwoners is in de eerste jaren ook redelijk stabiel gebleven. Vanaf 2010 daalt het aantal voorzieningen per 1.000 inwoners.

In figuur 12 is de ontwikkeling van uw uitgaven onderverdeeld in vier categorieën: woonvoorzieningen, rolstoelen, individueel vervoer en collectief vervoer. De gegevens zijn per inwoner en worden voor uw gemeente en voor de referentiegroep apart weergegeven. In de referentiegroep laten de uitgaven uitgesplitst naar voorziening in de eerste jaren een redelijk stabiel beeld zien. Vanaf 2010 dalen de uitgaven voor de meeste voorzieningen. Alleen de uitgaven voor het collectief vervoer laten enigszins een toename zien in de periode 2010 tot 2012.

Figuur 12: Ontwikkeling uitgaven Wrv-voorzieningen in euro's per inwoner (2008-2013)
(Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)



De uitgaven voor de Wrv-voorzieningen worden bepaald door het aantal verstrekte voorzieningen en door de kosten per voorziening. In tabel 9 is de gemiddelde uitgave per voorziening weergegeven.

Tabel 9: Gemiddelde uitgave per voorziening (in euro's) (Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)⁵

	Uw gemeente	Benchmark
gemiddelde uitgave per woningaanpassing	€ 3.062	€ 3.179
gemiddelde uitgave per verhuizing en inrichting	€ 2.086	€ 2.234
gemiddelde uitgave per uitstaande rolstoel (incl. sportvoorzieningen) (huur)	€ 621	€ 575
gemiddelde uitgave per nieuw toegekende rolstoel (incl. sportvoorzieningen) (koop)		€ 2.711
gemiddelde uitgave per uitstaande scootmobiel (huur)	€ 911	€ 902
gemiddelde uitgave per nieuw toegekende scootmobiel (koop)		€ 3.157
gemiddelde uitgave per overige vervoersvoorziening	€ 946	€ 971
gemiddelde uitgave per individuele geldsomverstrekking	€ 666	€ 872
gemiddelde uitgave collectief vervoer per cliënt	€ 1.408	€ 345

⁵ Voor gemeenten met een koopconstructie zijn de gemiddelde uitgaven voor rolstoelen en scootmobielen per nieuwe toegekende voorziening berekend. Voor gemeenten met een huurconstructie zijn de gemiddelde uitgaven voor rolstoelen en scootmobielen per uitstaande voorziening berekend.

In de tabel 10 wordt het gebruik van de Wrv-voorzieningen weergegeven. De peildatum is 31 december 2013 voor het aantal uitstaande voorzieningen. Het toekennen van woonvoorzieningen heeft een eenmalig karakter. Hierbij kijken we dan ook naar het aantal nieuw toegekende woonvoorzieningen.

Tabel 10: Gebruik Wrv-voorzieningen (per 1.000 inwoners)⁶ (Vraag 3.2, 3.4, 3.9, 3.13)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Totaal aantal nieuwe woonvoorzieningen	1,7	2,9
Totaal aantal uitstaande rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)	8,4	12,0
Totaal aantal uitstaande individuele vervoersvoorzieningen	8,5	14,1
Totaal aantal uitstaande collectieve vervoersvoorzieningen (inclusief geldsomverstrekkingen)	8,6	34,3

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

Poolvorming

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

In uw gemeente is wel een rolstoelpool aanwezig. 38% van de deelnemers in de referentiegroep heeft een rolstoelpool. In uw gemeente is wel een scootmobielpool aanwezig. 32% van de referentiegroep heeft een scootmobielpool.

Koop of huur constructie

Gemeenten kunnen rolstoelen en scootmobielen verstrekken via een koop- of een huurconstructie⁷. In de referentiegroep hebben 51% van de gemeenten een koopconstructie en 49% van de gemeenten een huurconstructie voor scootmobielen en rolstoelen. Uw gemeente heeft een huurconstructie voor rolstoelen en een huurconstructie voor scootmobielen.

⁶ Indien de gemeente een scootmobiel- of rolstoelpool heeft, is het aantal voorzieningen ook meegenomen bij het aantal uitstaande voorzieningen.

⁷ Als tenminste 90% van de uitstaande rolstoelen gekocht is, definiëren we dit als `koop`. Als tenminste 90% van de uitstaande rolstoelen gehuurd is, is dit `huur`. Hetzelfde geldt voor de scootmobielen.

Hoofdstuk 6

Algemene voorzieningen

Naast individuele voorzieningen waar een beschikking voor nodig is, kunnen gemeenten binnen de Wmo ook algemene voorzieningen of diensten organiseren die burgers ondersteunen bij het langer zelfstandig wonen. Cliënten of burgers kunnen dan gebruikmaken van ondersteunende diensten zonder dat daar een beschikking voor nodig is. Dergelijke diensten kunnen ook zonder (financiële) betrokkenheid van de gemeente aangeboden worden. Zo bieden bijvoorbeeld veel supermarkten commercieel een boodschappenservice aan.

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

Tabel 11: Ondersteunende voorzieningen waarbij de gemeente financiële betrokkenheid heeft (vraag 4.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Maaltijdservice aan huis		41 %
Maaltijdservice op gezamenlijke locatie		45 %
Klussendienst		51 %
Wasserette met haal- en brengservice		0 %
Sociale alarmering/telefooncirkel		28 %
Boodschappenservice		19 %
Dagbesteding		49 %
Wijkbus	ja	23 %
Kortingspas voor activiteiten		15 %

Bijlage 1

Uitgaven per 75-plusser

In deze bijlage worden de uitgaven van de voorzieningen weergegeven per 75-plusser. Dit is een bepalende factor voor de uitgaven. Vanuit onze klantonderzoeken weten we dat het merendeel van de cliënten die hulp bij het huishouden of een andere voorziening ontvangen 75 jaar of ouder is. De vergrijzing is daarmee een belangrijke verklaring voor de stijgende uitgaven.

Met het ouder worden, nemen vaak de gebreken toe en daarmee de (ervaren) beperkingen. Een stijging van het aantal 75-plussers vertaalt zich daarom vaak door in een toename van het aantal Wmo-clieënten en daarmee de Wmo-uitgaven voor voorzieningen. In uw gemeente is 5% 75-plus, waarvan 89% thuis woont. Gemiddeld woont 91% van de 75-plussers thuis.

In onderstaande tabel is het percentage 75-plussers, de grijze druk in 2013 en 2020 te zien voor uw gemeente en de referentiegroep. Grijze druk is een demografisch begrip dat de verhouding aangeeft tussen het aantal personen van 65 jaar en ouder en het aantal personen in de zogenaamde 'productieve leeftijdsgroep' van 20-64 jaar. Dit cijfer geeft inzicht in de verhouding van de ouderen tot het werkende deel van de bevolking.

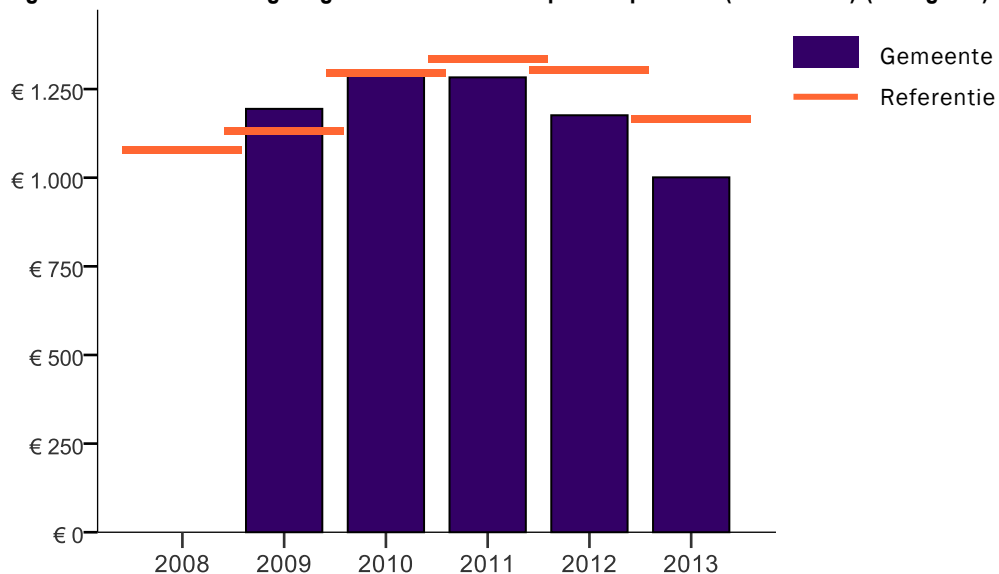
Tabel 12: 75-plussers en grijze druk⁸

	Uw gemeente	Referentiegroep
% 75-plussers	4,8 %	7,7 %
Grijze druk in 2013	25 %	31 %
Grijze druk in 2020	31 %	39 %

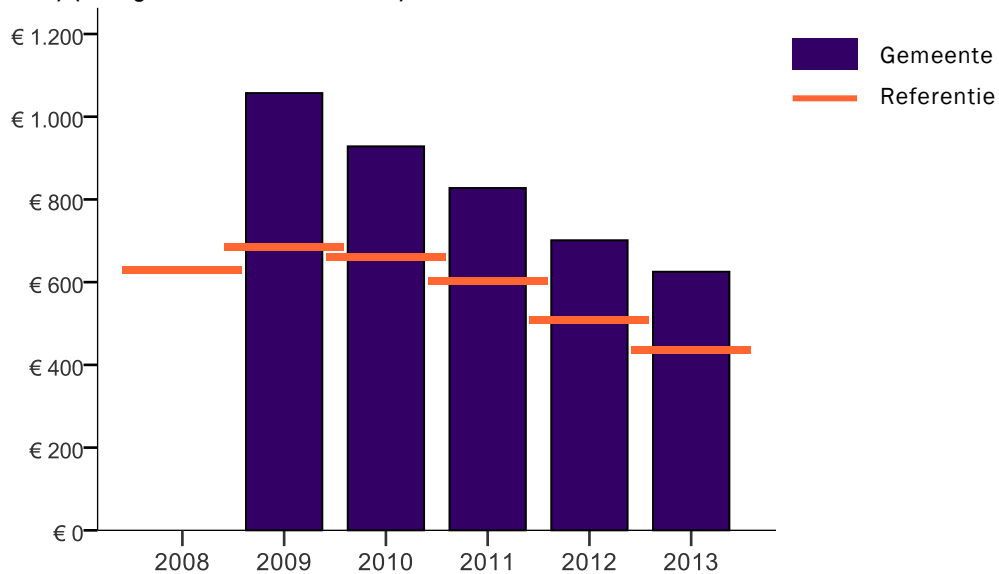
De uitgaven aan Wmo-voorzieningen, gerelateerd aan het aantal 75-plussers, bedragen in uw gemeente € 1.626,-. Gemiddeld in de referentiegroep is dit € 1.610,-. In de figuren 13 en 14 worden de uitgaven per 75-plusser weergegeven. Dit is naast de vergelijkingsindicator per inwoner ook een goede indicator omdat hier het vergrijzingselement in verdisconteerd zit. In figuur 13 staan de uitgaven voor hulp bij het huishouden per 75-plusser en in figuur 14 staan de uitgaven voor de Wrv-voorzieningen per 75-plusser.

⁸ CBS, PBL Regionale prognose 2009-2040

Figuur 13: Ontwikkeling uitgaven HH in euro's per 75-plusser (2008-2013) (Vraag 2.1)



Figuur 14: Ontwikkeling totale uitgaven Wrv-voorzieningen in euro's per 75-plusser (2008-2013) (Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)



Bijlage 2

Cijferbijlage

In deze bijlage ziet u eerst de gegevens van uw eigen gemeente vanaf 2008, indien van toepassing. Tot slot ziet u in de laatste kolom het gemiddelde van alle deelnemers. Dit is het gemiddelde van alle deelnemers aan de Monitor Wmo-voorzieningen en aan de Benchmark Wmo die de vragenlijst Wmo-voorzieningen hebben ingevuld over 2013.

Toelichting berekening

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

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

Tabel 1 Algemeen (Algemene gegevens en vraag 1.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Achtergrondgegevens							
Inwonertal		50.383	51.178	51.985	52.483	52.893	56.018
% 65-plussers		12%	12%	13%	14%	15%	18%
% 75-plussers		4,1%	4,2%	4,4%	4,6%	4,8%	7,7%
% Thuiswonende 75-plussers			86%	87%	88%	89%	91%
% Huishoudens met een laag inkomen		6,2%	6,7%	6,7%	5,3%	5,8%	6,6%
% Inwoners met voorziening							
% Inwoners met een Wrv-voorziening		2,9%	4,6%	1,4%	1,3%	1,2%	4,4%
% Inwoners met hulp bij het huishouden		1,6%	1,8%	1,6%	1,7%	1,6%	2,8%
% Inwoners met hulp bij het huishouden en of Wrv-voorziening				2,5%	2,6%	2,4%	5,6%

Tabel 2 Programmakosten en inkomsten (Vraag 1.9, 2.1, 2.6, 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitgaven per inwoner							
Totaal (Hulp bij het huishouden en Wrv-voorzieningen)		€ 92	€ 93	€ 94	€ 87	€ 79	€ 120
Inkomsten per inwoner							
Eigen bijdragen (Hulp bij het huishouden en Wrv-voorzieningen)		€ 8,75	€ 10,20	€ 13,43	€ 15,28	€ 14,73	€ 19,86
Overige inkomsten		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,46	€ 0,18	€ 0,91
Persoonsgebonden budget teruggevorderd							
Pgb teruggevorderd			ja	ja	ja	ja	85%
Pgb teruggevorderd bedrag per inwoner			€ 0,32	€ 0,26	€ 0,13	€ 0,12	€ 0,38
Pgb teruggevorderd bedrag per cliënt			€ 202	€ 187	€ 89	€ 117	€ 139

Tabel 3 Uitvoeringskosten (Vraag 1.4, 1.5, 1.8)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitvoeringskosten per inwoner							
Totaal		€ 15,56	€ 14,75	€ 15,25	€ 14,78	€ 14,57	€ 16,81
Directe personeelskosten		€ 13,16	€ 13,08	€ 13,64	€ 14,20	€ 13,91	€ 15,26
Kosten externe indicatie		€ 1,90	€ 1,13	€ 0,80	€ 0,59	€ 0,66	€ 0,79
Overige kosten		€ 0,50	€ 0,54	€ 0,81	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,86
Kosten uitvoering per aanvraag		€ 404	€ 592		€ 721	€ 792	€ 550
% Van de aanvragen waarbij de gemeente de indicatiestelling zelf doet							
Bij hulp bij het huishouden		95%	90%	95%	95%	95%	88%
Bij Wrv-voorzieningen		90%	90%	90%	90%	95%	89%
Formatie per 10.000 inwoners							
Totaal		2,3	2,4	2,4	2,4	2,4	2,3
Uitvoerend (loket, consulent, beroep en bezwaar, contractbeheer)		1,8	1,8	1,8	1,7	1,7	1,5
Ondersteunend (administratief, applicatiebeheer, interne controle)		0,2	0,4	0,4	0,4	0,4	0,5
Overhead (beleidsmedewerker, leidinggevenden)		0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,4

Tabel 4 Aanvragen (Vraag 1.2, 1.3)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Aanvragen hulp bij het huishouden (per 1.000 inwoners)							
Totaal		11,7	9,6				15,9
Nieuwe aanvragen		11,7	9,6				6,3
Mutaties/herindicaties/vervangings aanvragen							10,3
% Afgewezen aanvragen t.o.v. afgewezen en toegekend		5,5%	8,5%	11,2%			2,2%
Aanvragen Wrv-voorzieningen (per 1.000 inwoners)							
Totaal		26,8	15,3		20,5	18,4	18,1
Nieuwe aanvragen		20,4	15,3			16,4	12,0
Mutaties/herindicaties/vervangings aanvragen		6,4				2,0	6,2
% Afgewezen aanvragen t.o.v. afgewezen en toegekend		8,7%					6,0%

Tabel 5 Bezwaarschriften (Vraag 1.10)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
% Bezwaarschriften totaal		1,5%	2,4%				1,8%
- % Gegrond verklaard totaal				52%	0%	15%	19%
% Bezwaarschriften hulp bij het huishouden		1,4%	0,4%				2,2%
- % Gegrond verklaard hulp bij het huishouden				17%	0%	14%	17%
% Bezwaarschrift Wrv-voorzieningen		1,6%	3,6%		1,3%	1,6%	1,3%
- % Gegrond verklaard Wrv-voorzieningen				67%	0%	15%	17%

Tabel 6 Tarieven hulp bij het huishouden (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Natura							
Hulp bij het huishouden 1		€ 20,00	€ 20,08	€ 20,40	€ 20,95	€ 21,00	€ 21,01
Hulp bij het huishouden 2		€ 24,00	€ 24,09	€ 24,47	€ 25,14	€ 25,20	€ 24,07
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag							
Anders							
Pgb							
Alfahulp							€ 14,24
Hulp bij het huishouden 1		€ 18,25			€ 15,50		€ 16,11
Hulp bij het huishouden 2					€ 15,50		€ 19,60
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag			€ 18,35			€ 15,50	
Anders							
Onderscheid informele/formele hulp				nee	nee	nee	29%
Tarief informeel pgb							€ 810,36

Tabel 7 Hulp bij het huishouden: nieuwe toekenningen per 1.000 inwoners (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
excl. herindicaties							
Totaal		10,2	11,2	11,7	22,6	6,6	4,9
Totaal Zorg in natura		9,3	10,4	11,1	21,1	6,1	4,1
Hulp bij het huishouden 1		6,3	7,4	7,8	15,6	4,2	3,5
Hulp bij het huishouden 2		3,0	3,0	3,3	5,4	1,9	0,6
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag							
Anders							
Aandeel eenvoudige hulp in natura		68%	71%	70%	74%	69%	87%
Totaal pgb		0,9	0,8	0,6	1,5	0,5	2,8
Alfahulp							
Hulp bij het huishouden 1							0,3
Hulp bij het huishouden 2							0,1
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag						0,5	
Anders							
Aandeel eenvoudige hulp pgb		68%	71%	70%	74%	69%	
Aandeel pgb van het totaal		8%	7%	5%	7%	7%	17%
herindicaties zijn buiten beschouwing gelaten (% ja)				nee	nee	nee	49%
incl herindicaties							
Totaal				11,7	22,6	6,6	7,6
Totaal Zorg in natura				11,1	21,1	6,1	8,0
Totaal pgb				0,6	1,5	0,5	1,2

Tabel 8 Hulp bij het huishouden: aantal cliënten eind 2013 per 1.000 inwoners (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totaal		16,4	17,7	15,7	17,5	15,8	27,5
Totaal Zorg in natura		14,6	16,1	14,3	16,3	14,8	22,1
Hulp bij het huishouden 1		10,4	11,8	10,5	12,4	11,5	17,9
Hulp bij het huishouden 2		4,2	4,3	3,8	3,9	3,3	4,1
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag							
Anders							
aandeel eenvoudige hulp in natura		71%	73%	73%	76%	78%	81%
Totaal pgb		1,8	1,6	1,4	1,5	1,0	4,6
Alfahulp							
Hulp bij het huishouden 1							2,8
Hulp bij het huishouden 2							0,4
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag						1,0	
Anders							
Aandeel eenvoudige hulp pgb							89%
Aandeel pgb van het totaal		11%	9%	9%	9%	6%	16%

Tabel 9 Hulp bij het huishouden: geleverde uren per 1.000 inwoners (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totaal		2.263	2.508	2.351	2.597	2.238	4.254
Totaal Zorg in natura		2.044	2.215	2.351	2.245	2.029	3.214
Hulp bij het huishouden 1		1.389	1.508	1.614	1.610	1.528	2.590
Hulp bij het huishouden 2		655	706	737	634	501	587
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag							
Anders							
Totaal pgb		218	293		352	208	917
Alfahulp							
Hulp bij het huishouden 1							604
Hulp bij het huishouden 2							93
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag						208	
Anders							
Aandeel eenvoudige hulp pgb							89%
Aandeel pgb van het totaal		10%	12%		14%	9%	21%
Geleverde uren pgb (indien afwijkend van de toegekende uren)						201	670
Aandeel pgb (geleverd) van het totaal (indien afwijkend van de toegekende uren)						9%	15%

Tabel 10 Hulp bij het huishouden: gemiddeld aantal uren per cliënt per week (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totaal		2,7	2,7	2,9	2,9	2,7	3,1
Totaal Zorg in natura		2,7	2,6	3,2	2,6	2,6	3,0
Totaal pgb toegekend		2,4	3,5		4,5	3,9	3,7
Totaal pgb geleverd						3,8	3,0

Tabel 11 Hulp bij het huishouden: uitgaven per inwoner (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totaal		€ 48,56	€ 53,89	€ 57,01	€ 54,46	€ 48,36	€ 88,64
Totaal Zorg in natura		€ 43,48	€ 47,23	€ 51,28	€ 49,69	€ 44,72	€ 73,75
Hulp bij het huishouden 1		€ 27,70	€ 30,21	€ 32,92	€ 33,73	€ 32,08	€ 53,59
Hulp bij het huishouden 2		€ 15,78	€ 17,02	€ 18,03	€ 15,97	€ 12,64	€ 16,77
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag							
Anders		€ 1,11	€ 1,21	€ 0,32			
Aandeel eenvoudige hulp natura		64%	64%	64%	68%	72%	74%
Totaal pgb		€ 3,98	€ 5,45	€ 5,74	€ 4,67	€ 3,64	€ 14,34
Alfahulp							
Hulp bij het huishouden 1							€ 9,68
Hulp bij het huishouden 2							€ 2,49
Hulp bij het huishouden 3							
Een bedrag						€ 3,64	
Anders							
Aandeel eenvoudige hulp pgb							86%
Aandeel pgb van het totaal		8%	10%	10%	9%	8%	16%

Tabel 12 Hulp bij het huishouden: uitgaven per cliënt (Vraag 2.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitgaven gemiddeld per cliënt (pbg + natura)		€ 2.959	€ 3.044	€ 3.628	€ 3.117	€ 3.056	€ 3.239
Uitgaven natura per cliënt		€ 2.968	€ 2.933	€ 3.583	€ 3.047	€ 3.021	€ 3.336
Uitgaven pgb per cliënt		€ 2.251	€ 3.402	€ 4.085	€ 3.105	€ 3.564	€ 3.233

Tabel 13 Wijze van uitkeren persoonsgebonden budget (Vraag 2.5)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Referentiegroep
Netto pgb	-		8%
Bruto pgb	JA		92%

Tabel 14 Wrv-voorzieningen (Vraag 3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totale uitgaven Wrv-voorzieningen per inwoner		€ 42,99	€ 38,69	€ 36,77	€ 32,47	€ 30,19	€ 32,27
Totale uitgaven Wrv-voorzieningen per cliënt		€ 1.463	€ 833	€ 2.590	€ 2.547	€ 2.453	€ 884
Totaal aantal Wrv-voorzieningen per 1.000 inwoners		57,9	45,2	39,1	28,3	27,3	
Totaal nieuwe toekenningen Wrv-voorzieningen per 1.000 inwoners		19,9	20,8	14,2	8,5	7,4	

Tabel 15 Vergoedingen voorzieningen (Vraag 3.1)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Verhuiskostenvergoeding		€ 2.076	€ 2.086	€ 2.086	€ 2.086	€ 2.086	€ 2.704
Taxikosten (op jaarbasis, exclusief rolstoeltaxi)		€ 896	€ 898	€ 898	€ 898	€ 898	€ 1.703
Rolstoeltaxi vergoeding (op jaarbasis)		€ 1.344	€ 1.351	€ 1.351	€ 1.351	€ 1.351	€ 2.375
Vergoeding gebruik eigen auto (op jaarbasis)		€ 896	€ 898	€ 898	€ 898	€ 898	€ 895

Tabel 16 Woonvoorzieningen: uitgaven per inwoner en aantallen per 1.000 inwoners (Vraag 3.2, 3.3)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitgaven per inwoner							
Totaal		€ 15,70	€ 13,21	€ 7,82	€ 6,00	€ 5,21	€ 6,85
Voor woningaanpassing		€ 15,30	€ 12,72	€ 7,58	€ 5,72	€ 5,09	€ 6,49
Voor verhuizing en inrichting		€ 0,40	€ 0,49	€ 0,24	€ 0,29	€ 0,12	€ 0,46
Overige uitgaven			€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,12
Nieuwe woonvoorziening per 1.000 inwoners							
Totaal		8,7	9,8	6,1	2,4	1,7	2,9
Voor woningaanpassing		8,5	9,5	6,0	2,2	1,7	2,7
Voor verhuizing en inrichting		0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,2
Gemiddelde uitgaven per woonvoorziening							
Per woningaanpassing		€ 1.801	€ 1.337	€ 1.259	€ 2.564	€ 3.062	€ 3.179
Per verhuizing en inrichting		€ 2.000	€ 2.083	€ 2.083	€ 2.143	€ 2.086	€ 2.234

Tabel 17 Uitgaven rolstoelen per inwoner en aantallen rolstoelen per 1.000 inwoners
(Vraag 3.4 en 3.5)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitgaven per inwoner							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)		€ 7,09	€ 7,15	€ 6,00	€ 5,47	€ 5,24	€ 6,44
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)		€ 6,87	€ 7,00	€ 5,70	€ 5,30	€ 5,20	€ 6,31
Sportvoorzieningen		€ 0,22	€ 0,15	€ 0,30	€ 0,17	€ 0,04	€ 0,07
Aantal nieuwe toekenningen per 1.000 inwoners							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)		3,6	3,3	2,4	2,7	2,1	2,6
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)			3,3	2,3	2,6	2,1	2,5
Sportvoorzieningen				0,1	0,1	0,0	0,0
Aantal uitstaande per 1.000 inwoners							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)		10,3	9,7	9,5	8,4	8,4	12,0
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)		10,3	9,7	9,5	8,4	8,4	11,9
Sportvoorzieningen				0,0	0,0	0,0	0,1
Naast sportrolstoel ook andere sportvoorziening mogelijk (%ja)		ja	ja	ja	ja	ja	53%

Tabel 18 Uitgaven rolstoelen per rolstoel (Vraag 3.4)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Gemiddelde uitgave per uitstaande rolstoel (huur en koop samen)							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)		€ 691	€ 736	€ 634	€ 649	€ 621	€ 536
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)		€ 669	€ 721	€ 602	€ 629	€ 616	€ 518
Sportvoorzieningen							€ 1.486
Gemiddelde uitgave per uitstaande rolstoel (alleen huur)							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)						€ 621	€ 575
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)						€ 616	€ 564
Sportvoorzieningen							
Gemiddelde uitgave per nieuw toegekende rolstoel (alleen koop)							
Rolstoelen (inclusief sportvoorzieningen)							€ 2.711
Rolstoelen (excl sportvoorzieningen)							€ 2.518
Sportvoorzieningen							

Tabel 19 Rolstoel en scootmobielpool (Vraag 3.6)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Rolstoelpool aanwezig							
Ja						X	38%
Nee						-	62%
Onbekend						-	0%
Aantal gebruikers rolstoelpool (absoluut)							
Aantal rolstoelen rolstoelpool (absoluut)						2	
Scootmobielpool aanwezig							
Ja						X	32%
Nee						-	68%
Onbekend						-	0%
Aantal gebruikers scootmobielpool (absoluut)							
Aantal scootmobielen scootmobielpool (absoluut)						6	

Tabel 20 % Herverstrekkingen rolstoel en scootmobiel (Vraag 3.7)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Rolstoelen							
Herverstrekking (%ja)						-	85%
Herverstrekking (%nee)						-	4%
Herverstrekking (%onbekend)						X	10%
%Herverstrekkingen					0%		66%
Scootmobielen							
Herverstrekking (%ja)						-	88%
Herverstrekking (%nee)						-	4%
Herverstrekking (%onbekend)						X	8%
% Herverstrekkingen scootmobielen					0%		70%

Tabel 21 % Koop en huur rolstoel en scootmobiel (Vraag 3.8)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Rolstoelen		
Koop	-	51%
Huur	X	49%
Anders	-	0%
Scootmobiel		
Koop	-	51%
Huur	X	49%
Anders	-	0%

Tabel 22 Uitgaven individuele vervoersvoorzieningen en aantallen individuele vervoersvoorzieningen (Vraag 3.9)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Uitgaven per inwoner							
Totaal		€ 11,15	€ 10,18	€ 10,81	€ 8,78	€ 7,66	€ 9,60
Scootmobielen		€ 6,75	€ 7,64	€ 6,89	€ 5,96	€ 5,26	€ 4,85
Overige vervoersvoorzieningen in natura		€ 3,75	€ 1,91	€ 3,36	€ 2,31	€ 1,90	€ 2,07
Geldsomverstrekkingen		€ 0,65	€ 0,63	€ 0,57	€ 0,51	€ 0,50	€ 1,62
Aantal nieuw toegekende vervoersvoorzieningen per 1.000 inwoners							
Totaal		5,2	5,2	3,5	2,3	2,1	2,7
Scootmobielen		1,8	2,4	1,6	0,9	0,9	1,4
Overige vervoersvoorzieningen in natura		3,3	2,6	1,9	1,4	1,2	0,7
Geldsomverstrekkingen		0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,4
Aantal uitstaande individuele vervoersvoorzieningen per 1.000 inwoners							
Totaal		9,1	11,1	10,4	8,7	8,5	14,1
Scootmobielen		7,3	7,5	6,9	6,0	5,8	7,5
Overige vervoersvoorzieningen in natura		0,2	2,1	2,1	1,9	2,0	3,9
Geldsomverstrekkingen		1,6	1,5	1,3	0,8	0,8	2,8
Gemiddelde uitgave per vervoersvoorziening							
Gemiddelde uitgave per uitstaande scootmobiel (huur en koop)		€ 919	€ 1.021	€ 992	€ 991	€ 911	€ 696
Gemiddelde uitgave per uitstaande scootmobiel (alleen huur)						€ 911	€ 902
Gemiddelde uitgave per nieuw toegekende scootmobiel (alleen koop)							€ 3.157
Overige vervoersvoorzieningen in natura		€ 23.625	€ 899	€ 1.616	€ 1.222	€ 946	€ 971
Geldsomverstrekkingen		€ 402	€ 427	€ 421	€ 614	€ 666	€ 872

Tabel 23 Collectief vervoer (Vraag 3.10, 3.11, 3.13)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Aanwezigheid collectief vervoerssysteem							
Ja		X	X	X	X	X	98%
% Nee		-	-	-	-	-	0%
% Anders		-	-	-	-	-	2%
Collectieve vervoersvoorziening en geldbedragen							
Keuze tussen geldbedrag of een collectieve vervoersvoorziening (% ja)		nee	nee	nee	nee	nee	12%
Aanvullend vast bedrag (% ja)			nee	nee	nee	nee	0%
Uitgaven en aantallen collectief vervoer							
Uitgaven per inwoner		€ 9,05	€ 8,15	€ 12,14	€ 12,21	€ 12,09	€ 10,74
Aantal nieuw toegekende (inclusief geldsomverstrekkingen) per 1.000 inwoners		2,5	2,5	2,2	1,1	1,4	4,6
Aantal uitstaande (inclusief geldsomverstrekkingen) per 1.000 inwoners		29,8	14,7	13,1	8,8	8,6	34,3
Gemiddelde uitgave collectief vervoer per cliënt		€ 304	€ 555	€ 925	€ 1.390	€ 1.408	€ 345

Tabel 24 Totaal vervoer (collectief en individueel) (Vraag 3.9, 3.13)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Referentiegroep
Totaal uitgaven collectieve en individuele vervoersvoorzieningen per inwoner		€ 20,21	€ 18,33	€ 22,95	€ 21,00	€ 19,74	€ 18,92
Totaal nieuwe toegekende collectieve en individuele vervoersvoorzieningen per 1.000 inwoners		7,7	7,7	5,7	3,4	3,5	6,8
Totaal uitstaande collectieve en individuele vervoersvoorzieningen per 1.000 inwoners		38,9	25,8	23,5	17,5	17,1	46,0

Tabel 25 Gemeentelijke uitgaven algemene voorzieningen per inwoner (Vraag 4.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Maaltijdservice aan huis		
Maaltijdservice op gezamenlijke locatie		
Klussendienst		
Wasserette met haal- en brengservice		
Sociale alarmering/telefooncirkel		
Boodschappenservice		
Dagbesteding		
Wijkbus	€ 4,02	
Kortingspas voor activiteiten		

Tabel 26 Aantal gebruikers algemene voorzieningen per 1.000 inwoners (Vraag 4.1)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Maaltijdservice aan huis		
Maaltijdservice op gezamenlijke locatie		
Klussendienst		
Wasserette met haal- en brengservice		
Sociale alarmering/telefooncirkel		
Boodschappenservice		
Dagbesteding		
Wijkbus		
Kortingspas voor activiteiten		

Tabel 27 % Keukentafelgesprekken (Vraag 1.6)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Wmo-consulenten in dienst van de gemeente	100%	84%
Consulenten van een intergemeentelijke sociale dienst of andere uitvoeringsorganisatie	0%	6%
MEE-medewerkers	0%	0%
Welzijnsmedewerkers	0%	2%
Medewerkers algemeen maatschappelijk werk	0%	0%
Consulenten in dienst van zorgaanbieders	0%	0%
Vrijwilligers	0%	0%
Anders*	0%	7%

Tabel 28 Locatie gesprek (Vraag 1.8)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Bij het Wmo-loket	7%	11%
Bij wijksteunpunten	0%	0%
Bij de cliënten thuis	93%	86%
Bij één van de uitvoerende partners	0%	1%
Anders	0%	2%
Totaal	100%	100%

Bijlage 3

Deelnemers

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemers
Grootteklasse 1: 0-20.000 inwoners	Beesel, Gulpen-Wittern, Westervoort, Landerd, Valkenburg aan de Geul, Someren.
Grootteklasse 2: 20.000-50.000 inwoners	Cranendonck, Oldebroek, Wijk bij Duurstede, Maasgouw, Maasdriel, Duiven, Weststellingwerf, Ooststellingwerf, Ermelo, Leusden, Halderberge, Renkum, Epe, Stadskanaal, Twenterand, Hof van Twente, Hellendoorn, Bronckhorst, Wageningen, Nijkerk, Zuidplas, Wijchen, Steenwijkerland, Berkelland, Ridderkerk, Overbetuwe, Utrechtse Heuvelrug .
Grootteklasse 3: 50.000-100.000 inwoners	De Friese Meren, Heerhugowaard, Doetinchem, Katwijk, Hoorn, Alphen aan den Rijn, Hengelo, Oss, SoZaWe NW Fryslân, Delft.
Grootteklasse 4: meer dan 100.000 inwoners	Emmen, Maastricht, Apeldoorn, Rogplus, Almere, Sociale Dienst Drechtsteden.

Bijlage 4

Definities en afkortingen

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

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

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

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

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

Eigen bijdrage: Een eigen bijdrage is een door het college van B&W vast te stellen bijdrage, die bij de verstrekking van een voorziening in natura of uit een persoonsgebonden budget betaald moet worden en waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn.

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

Huishoudelijke werkzaamheden inclusief organisatie van het huishouden

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

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

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

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

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

Persoonsgebonden budget (pgb): HH1, HH2 en HH3 kunnen zowel in natura als in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) worden verstrekt. Als een cliënt recht heeft op huishoudelijke verzorging/hulp bij het huishouden, maar liever zelf de uitvoering en planning van de werkzaamheden regelt, dan kan het pgb uitkomst bieden.

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

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



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

