

MANAGEMENTSAMENVATTING GEMEENTE EMMEN

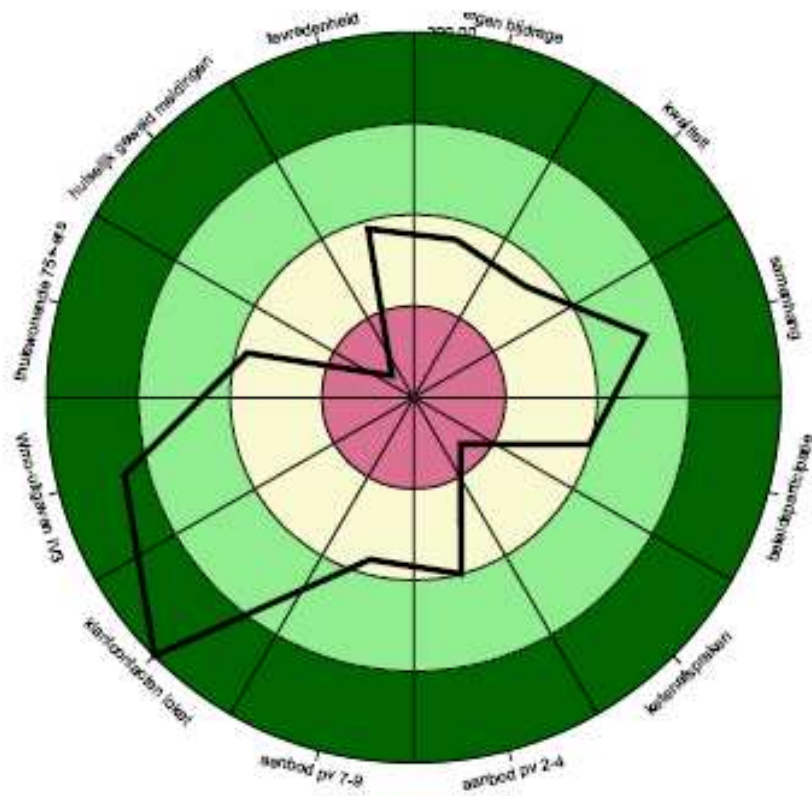
De Basisbenchmark Wmo maakt prestaties van gemeenten over alle prestatievelden van de Wmo heen zichtbaar. Deze samenvatting geeft de uitkomsten van de benchmark Wmo voor uw gemeente op een aantal kernindicatoren weer. De breedte van de Wmo maakt het lastig om een set kernindicatoren te selecteren. Toch verwachten wij dat u met dit rapport in korte tijd een beeld hebt van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in uw gemeente.

Deze samenvatting bevat de belangrijkste uitkomsten van de basisbenchmark Wmo voor uw gemeente. De gegevens van uw gemeente worden hierin afgezet tegen het gemiddelde van gemeenten in dezelfde grootteklasse en tegen het landelijk benchmarkgemiddelde. De gegevens die deel uitmaken van de verplichte horizontale verantwoording zijn herkenbaar aangeduid met het symbool . Voor de vergelijking met kringdeelnemers verwijzen we u naar het kringrapport. Daar zijn behalve de kernindicatoren ook de andere gegevens terug te vinden. In de [bijlagen](#) van deze managementsamenvatting zijn definities en toelichtingen opgenomen, evenals een lijst met deelnemende gemeenten.

Benchmarking is het vergelijken van organisaties. Voor deze vergelijking hebben alle benchmarkdeelnemers een vragenlijst ingevuld. De vragenlijst bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven) als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten). Deze gegevens benaderen de karakteristieken van een organisatie wel, maar kunnen deze nooit volledig representeren. De kernindicatoren dienen als indicatoren voor een complexe en snel veranderende werkelijkheid. Ook de uitkomsten zelf moet u met de nodige voorzichtigheid benaderen. Het is

bijvoorbeeld vaak niet mogelijk om een waardeoordeel te geven, zonder hierin het 'verhaal achter de cijfers' te betrekken. Niettemin kunt u op hoofdlijnen conclusies trekken.

In onderstaande figuur (figuur1) kunt u zien hoe uw gemeente scoort op 12 Wmo-kernindicatoren. Bevindt uw gemeente zich in de *groene* zone dan betekent dit een score boven het gemiddelde van de benchmark. De *gele* en *rode* zones corresponderen met een score beneden het gemiddelde. Boven of onder het gemiddelde betekent niet noodzakelijk beter of slechter! De (cirkel)lijn tussen de groene en de gele zone geeft het benchmarkgemiddelde weer. Elke kernindicator die in de radarplot is weergegeven, wordt nader toegelicht in de staafgrafieken die daarna volgen. Per indicator krijgt u de score van uw eigen gemeente te zien (links), de score van de referentiegroep (midden) en het benchmark gemiddelde (rechts). Het betreft telkens genormaliseerde scores, waarbij het benchmarkgemiddelde op '100' is gezet. Waar relevant worden ook absolute scores weergegeven. Een nadere toelichting op de radarplot en het 'normaliseren' is te vinden in de bijlage (paragraaf 1). Wanneer de gemeentescore op '0' staat betekent dit dat er voor de gemeente geen gegevens beschikbaar waren.



FIGUUR 1: RADARPLOT

UW GEMEENTE

In tabel 1 zijn enkele voor de Wmo relevante achtergrondkenmerken opgenomen.

TABEL 1 Kenmerken gemeente

	Emmen	> 100.000	Benchmark
aantal inwoners	108589	212783	61432
centrumgemeente	1,0	90,9	19,7
% ouderen (65+)	16,26	13,43	15,05
% jongeren (0-20)	23,54	23,45	24,59
sociale structuur	1,0	1,9	3,0
inkomensopbouw	7,07	12,78	7,69

Voor het kenmerk 'centrumgemeente' wordt in de 'gemeentekolom' een '1' getoond als het een centrumgemeente (voor maatschappelijke opvang en/of vrouwenopvang) is. In de twee andere kolommen wordt het *percentage* gemeenten dat centrumgemeente is getoond. Een toelichting op de kenmerken sociale structuur en inkomensopbouw is te vinden in de bijlage (paragraaf 3).

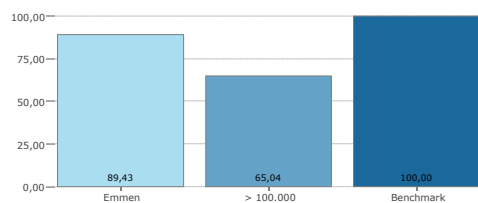
DE 12 KERNINDICATOREN

Bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn er tal van beleidskeuzes die de gemeente kan maken. Denk bijvoorbeeld aan de inzet op kwaliteit, de keuze om Wmo-taken óf zelf uit te voeren óf uit te laten voeren door derden óf de mate waarin de gemeente zich inspant om samenhang te brengen tussen welzijn, wonen, zorg en werk.

1. EIGENBIJDRAGEBELEID

Een beleidskeuze die te maken heeft met prestatieveld 6, het verlenen van individuele voorzieningen, is de vormgeving van het eigenbijdragebeleid. Enerzijds gaat het er dan om voor welke voorzieningen een eigen bijdrage gevraagd wordt. Anderzijds gaat het om de vraag of de gemeente al dan niet een ruimhartiger beleid voert ten

opzichte van het Besluit maatschappelijke ondersteuning. De score wordt hoger naarmate voor minder voorzieningen een eigen bijdrage geldt en naarmate het beleid ruimhartiger is dan het Besluit. Dit is geredeneerd vanuit de cliënten van individuele voorzieningen.




© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 1: EIGENBIJDRAGEBELEID

In dit eerste Wmo-jaar hebben de meeste gemeenten ervoor gekozen om alleen voor de voorziening 'Hulp bij het

huishouden' een eigen bijdrage te vragen en om aan te sluiten bij het Besluit (dus geen ruimhartiger beleid), zoals

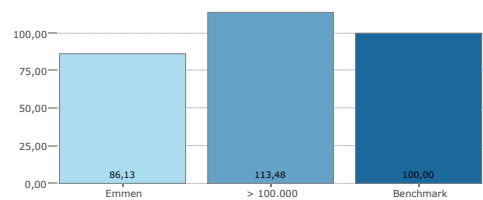
ook te zien is in tabel 2.

TABEL 2 Eigenbijdragebeleid  (in de laatste 2 kolommen is het % gemeenten dat 'Ja' scoort weergegeven)

		Emmen	> 100.000	Benchmark
Hulp bij het huishouden	Ja		100,0	100,0
Roerende woonvoorziening	Nee		9,1	34,0
Onroerende woonvoorziening	Nee		13,6	48,3
Individuele vervoersvoorziening	Nee		9,1	30,6
Andere individuele voorziening	Nee		9,1	3,5
Lagere maxima dan Besluit	Ja		4,5	2,7
Hoger minimum inkomen dan Besluit			,0	3,0
Kleinere verhoging dan Besluit			,0	3,1

2. KWALITEIT


Kwaliteit is een belangrijk begrip in de Wmo. In het beleidsplan Wmo moeten gemeenten aangeven hoe zij werken aan kwaliteit. Tegelijk is het ook een lastig begrip, moeilijk te vatten in indicatoren. Voor de horizontale verantwoording hoeft de gemeente slechts voor vier manieren om aan kwaliteit te werken aan te geven of deze al dan niet worden toegepast en kan de gemeente daarnaast een andere kwaliteitswerkwijze noemen. Hoe meer kwaliteitswerkwijzen de gemeente hanteert, des te hoger de score.



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 2: KWALITEIT 

De mate waarin de verschillende kwaliteitswerkwijzen worden toegepast wordt getoond in tabel 3.

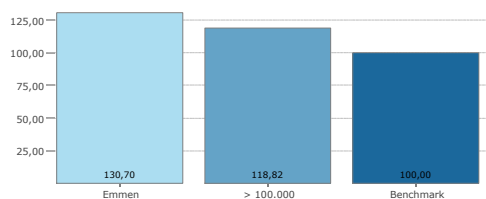
TABEL 3 Kwaliteit  (in de laatste 2 kolommen is het % gemeenten dat 'Ja' scoort weergegeven)

	Emmen	> 100.000	Benchmark
Hanteren servicenormen	Nee	95,2	80,3
Opnemen kwaliteitseisen in contracten	Ja	100,0	98,6
Monitoren van geleverde kwaliteit	Ja	95,2	82,1
Aanbieders verplichten tot klanttevredenheidonderzoek	Ja	81,0	72,4
Anders		26,3	19,7

Hierbij valt op dat vrijwel alle gemeenten kwaliteitseisen opnemen in contracten en subsidieovereenkomsten. Een vijfde deel van de gemeenten geeft aan ook 'andere kwaliteitswerkwijzen' te hanteren. Nadere analyse leert dat grofweg de helft van deze gemeenten ten onrechte 'anders' heeft aangevinkt omdat zij aangeven middels tevredenheidsonderzoek door de gemeente zelf of middels overleg met de Wmo-raad aan kwaliteit te werken. Hierop werd bij deze vraag naar kwaliteit expliciet niet gedoeld. De andere werkwijzen die terecht genoemd worden, zijn bijvoorbeeld het ontwikkelen en hanteren van werkprocessen, het organiseren van 'werkvloeroverleg' tussen de indicatiestellers van de gemeente en de medewerkers van aanbieders en het verplichten van aanbieders om een klachtenregistratie bij te houden en aan de gemeente te overleggen.

3. SAMENHANG TUSSEN DE PRESTATIEVELDEN EN MET ANDERE BELEIDSTERREINEN

Samenhang en integraliteit moeten bijdragen aan een zo effectief mogelijk Wmo-beleid. In deze benchmark zijn deze begrippen vooralsnog opgenomen in de vraag of er gecombineerde beleidsnota's dan wel onderlinge verwijzingen tussen afzonderlijke nota's zijn voor de terreinen welzijn, wonen, zorg en werk. Is dit het geval dan is de score hoger.

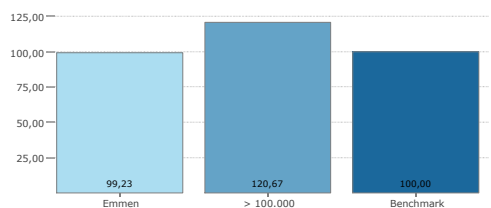


© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 3: SAMENHANG

4. BELEIDSPARTICIPATIE

De Wmo is een participatiewet, gericht op het participeren, het meedoen aan de maatschappij, van alle burgers. Bij de uitvoering van de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor het organiseren van (beleids)participatie van burgers en cliënten. Deze beleidsparticipatie betekent dat er inspraak is in het beleid, de uitvoering en de evaluatie van het beleid, en is dus van een andere orde dan het participatiedoel van de Wmo zelf. Bij de organisatie van de beleidsparticipatie maakt de gemeente bepaalde keuzes, bijvoorbeeld welke doelgroepen en welke wijze van participatie. Onderstaande grafiek brengt in beeld hoe breed de gemeente de organisatie van de participatie heeft opgepakt. Het gaat om zowel het aantal doelgroepen (per prestatieveld wordt één doelgroep onderscheiden), als het gebruik van verschillende participatiewijzen. Deze indicator biedt zicht op de keuzes die de gemeente gemaakt heeft en kan op zichzelf niet als goed of slecht beoordeeld worden. Wel kan een relatief smalle beleidsparticipatie een verklaring zijn voor bijvoorbeeld lagere tevredenheidsscores.



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 4: ORGANISATIE VAN BELEIDSPARTICIPATIE

Grafiek 4 laat de score op de organisatie van beleidsparticipatie zien. Deze is hoger naarmate er meer doelgroepen bij betrokken zijn en naarmate er meer participatiewijzen worden gehanteerd. In veel gemeenten zijn vooral de doelgroepen van de prestatievelen 3, 5 en 6 erbij betrokken en beperkt de wijze zich tot (formeel) overleg met de Wmo-raad. In gemeenten met een 'centrumfunctie' voor maatschappelijke opvang en/of vrouwenopvang, de zogenaamde 'centrumgemeenten', zijn vaker ook de doelgroepen voor de prestatievelen 7 tot en met 9 betrokken bij de beleidsparticipatie.

5. KETENAFSPRAKEN

Bij de uitvoering van de Wmo is het van belang om te weten op welke manier de gemeente de samenwerking met andere ketenpartners heeft georganiseerd. Concreet meten we dit voor prestatievelid 2, het ondersteunen van ouders met problemen met opvoeden en jeugdigen met

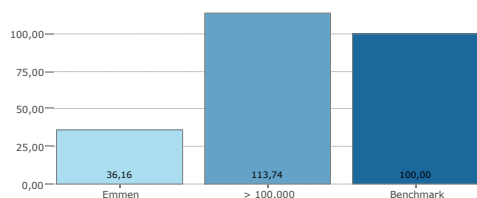
TABEL 4 Ketenafspraken (in de laatste 2 kolommen is het % gemeenten dat 'Ja' scoort weergegeven)

	Emmen	> 100.000	Benchmark
Jeugd, voorzieningenniveau	Ja	90,9	75,5
Jeugd, cliëntniveau		72,7	71,4
OGGZ, voorzieningenniveau		86,4	66,2
OGGZ, cliëntniveau		54,5	56,8

6. AANBOD PRESTATIEVELDEN 2, 3, 4

Bij de maatschappelijke ondersteuning wordt aan verschillende doelgroepen ondersteuning of faciliteiten geboden. Welke ondersteuning en/of faciliteiten dit zijn is

problemen met opgroeien, en voor prestatievelid 8, het bevorderen van de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ). Met de relevante ketenpartners (zoals de GGD, scholen en instellingen) kan de gemeente 'ketenafspraken' maken. Hierin is bijvoorbeeld afgesproken hoe de verschillende voorzieningen die de ketenpartners aanbieden op elkaar aansluiten (afspraken op voorzieningenniveau). Het is ook mogelijk dat in de ketenafspraken is vastgelegd dat een ketenpartner een cliënt pas mag loslaten wanneer deze door de volgende ketenpartner is 'opgepakt' (afspraken op cliëntniveau). In figuur 5 is de relatieve score op de indicator 'ketenafspraken' weergegeven. Deze is hoger naarmate er meer ketenafspraken zijn.



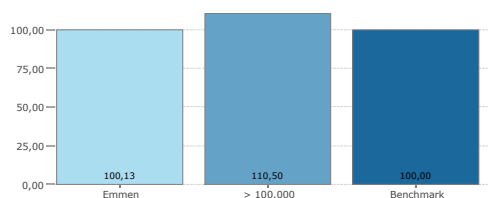
© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 5: KETENAFSPRAKEN

Welk type ketenafspraken per prestatievelid vooral wordt gemaakt is zichtbaar in tabel 4. Veel gemeenten blijken zowel op voorzieningenniveau als op cliëntniveau afspraken te maken.

aan de gemeente en/of aan de uitvoeringspartners. Dit heeft te maken met hoe gedetailleerd de gemeente de afspraken met uitvoerende instellingen heeft gemaakt of hoe vergaand de eisen in subsidievoorwaarden zijn. Eigenlijk gaat het er hierbij om in hoeverre de gemeente de uitvoerende instelling als de 'professional' ziet, en zich

beperkt tot het vaststellen van de beleidskaders en het maken van resultaatafspraken. De indicator die hieronder in grafiek 6 is weergegeven, geeft een indicatie van de breedte van het aanbod aan ondersteuning en faciliteiten voor de prestatievelen 2 tot en met 4. Het gaat dus om het aanbod aan opvoedingsondersteuning, het aanbod in het gemeentelijk Wmo-loket of informatiepunt en het ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers en vrijwilligers. Het kan heel legitiem zijn om te kiezen voor een beperkt aanbod, bijvoorbeeld als bepaalde vormen van ondersteuning nauwelijks gevraagd worden. De onderliggende items van grafiek 6 zijn terug te vinden in de bijlage (paragraaf 2).



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 6: BREEDTE VAN AANBOD VOOR PV 2 TOT EN MET 4 

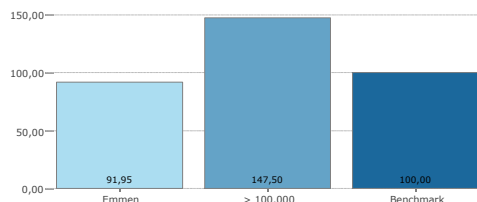
Het aanbod op deze prestatievelen is erg breed, de meeste gemeenten bieden zo'n 70 tot 80% van de faciliteiten en ondersteuning. Vooral het aanbod van opvoedondersteuning en van diensten in het gemeentelijk loket is uitgebreid, dit ligt iets boven het aanbod van cliëntondersteuning en mantelzorgondersteuning. De vrijwilligersondersteuning is nog het minst uitgebreid.

Het ondersteuningsaanbod voor de prestatievelen 5 en 6 (ondersteunen van mensen met beperkingen door het bieden van algemene respectievelijk individuele voorzieningen) maakt geen deel uit van de basisbenchmark. Hierover wordt gerapporteerd in de managementsamenvatting van de module algemene en individuele voorzieningen.

7. AANBOD PRESTATIEVELDEN 7, 8, 9

In grafiek 7 wordt de breedte van het aanbod voor de prestatievelen 7 tot en met 9 getoond. Dit betreft de ondersteuning en faciliteiten die beschikbaar zijn voor dak- en thuislozen, slachtoffers van huiselijk geweld,

kwetsbare personen en risicogroepen (openbare geestelijke gezondheidszorg) en de maatschappelijke zorg voor verslaafden.



© Benchmark Wmo 2007

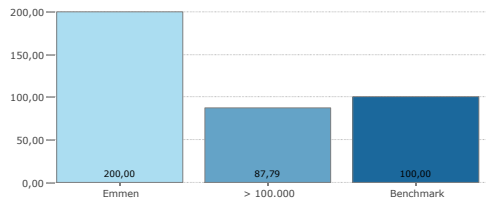
GRAFIEK 7: BREEDTE VAN AANBOD VOOR PV 7 TOT EN MET 9 

Met de Wmo wordt het ook voor kleinere gemeenten mogelijk om, indien gewenst, een eigen beleid te voeren ten aanzien van de prestatievelen 7 tot en met 9. Voorheen lag dit voornamelijk bij de zogenaamde 'centrumgemeenten voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'. De prestaties die de centrumgemeente levert, ook voor de inwoners van de omliggende (niet-centrum)gemeenten, zullen transparant moeten worden gemaakt. Verwacht mag worden dat het aanbod in de centrumgemeenten groter is (boven het gemiddelde) en in niet-centrumgemeenten kleiner. In augustus 2007 heeft VWS een nieuwe versie van de *Handreiking Prestatiegegevens* uitgebracht. Niet alle gemeenten zijn erin geslaagd de aangepaste vragen opnieuw te beantwoorden, mede door de afhankelijkheid van andere afdelingen en organisaties om de juiste informatie te verkrijgen. Daarom geeft grafiek 7 in veel gevallen een overschatting van wat op gemeenteniveau wordt ondernomen. Dit geldt ook voor het gemeentegrootteklassegemiddelde en het benchmarkgemiddelde. Het aanbod is in werkelijkheid minder breed.

8. KLANTCONTACTEN WMO-LOKET

Het aantal klantcontacten bij het Wmo-loket is een relevante indicator. Heeft uw gemeente, gelet op het inwoneraantal, te maken met een relatief hoog aantal klantcontacten? Is er ook een relatief hoog aantal cliënten, wellicht gekoppeld aan een relatief hoog aantal 65+-ers? Ontwikkelt het aantal klantcontacten zich vergelijkbaar met het aantal aanvragen van individuele

voorzieningen, of slaagt uw gemeente erin juist door de informatie- en adviesfunctie mensen op een andere manier te helpen?



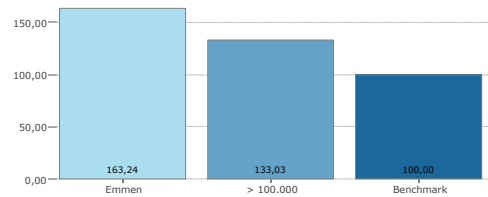
© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 8: AANTAL KLANTCONTACTEN WMO-LOKET (OF ZORGLOKET) IN 2006

Grafiek 8 toont het genormaliseerde relatieve aantal klantcontacten (gerelateerd aan het aantal inwoners in de gemeente) bij het Wmo-loket in het jaar 2006. In 2006 was de Wmo natuurlijk nog niet ingegaan, maar in veel gemeenten was al een loketfunctie gerealiseerd. Het totale aantal klantcontacten bij het 'loket' bestaat uit zowel het aantal face-to-face contacten aan de balie als de telefonische en internet/e-mail contacten met het loket.

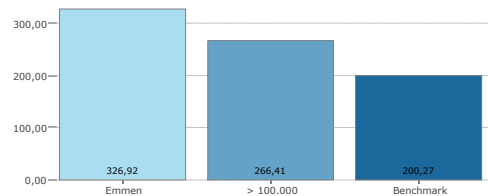
9. WMO-UITGAVEN

Bij het in beeld brengen van de gemeentelijke Wmo-uitgaven stuit men op veel administratieve problemen die een goede vergelijkbaarheid in de weg staan. Ook de gemeentelijke visie op de Wmo, of de indeling van programma's in de begroting, kan van invloed zijn op welke uitgaven men meetelt als Wmo-uitgaven. De best beschikbare oplossing is het vergelijken van de uitgaven op het niveau van IV3-posten. Dit zijn door het CBS gedefinieerde categorieën van gemeentelijke uitgaven. De beperking van deze oplossing is dat een veel te smal beeld van de Wmo wordt geschetst: alleen de uitgaven aan hulp bij het huishouden, gehandicaptenvoorzieningen, maatschappelijk werk en sociaal-cultureel werk worden meegenomen. Er is dus nog een aanzienlijk deel van het Wmo-budget dat buiten beeld blijft.



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 9: BEGROTE WMO-UITGAVEN VOOR DE IV3-POSTEN 620,622,630,652 IN 2007 (GENORMALISEERDE SCORE)



© Benchmark Wmo 2007

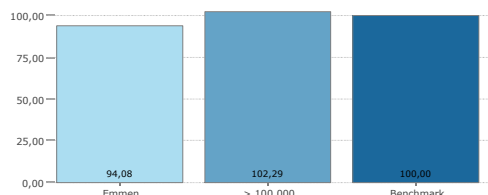
GRAFIEK 9.1: BEGROTE WMO-UITGAVEN VOOR DE IV3-POSTEN 620,622,630,652 IN EURO PER INWONER IN 2007

In grafiek 9 wordt de genormaliseerde score op de begrote Wmo-uitgaven per inwoner weergegeven. In grafiek 9.1 worden de waarden van de uitgaven per inwoner getoond. Bij deze grafieken is het van belang om te beseffen dat het om begrote uitgaven gaat. Het is de vraag hoe accuraat deze begrote uitgaven zijn geweest. In de verplichte horizontale verantwoording die gemeenten voor 1 juli 2008 beschikbaar zullen maken, zullen de realisaties voor deze uitgaven worden getoond .

10. THUISWONENDE 75+-ERS

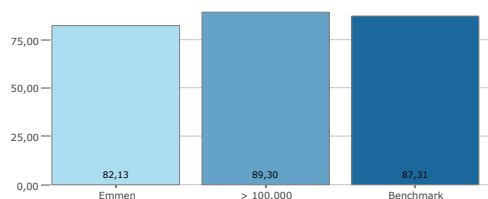
Een van de doelen van de Wmo is mensen te ondersteunen om langer zelfstandig te blijven wonen om het verblijf in een instelling tegen te gaan (of uit te stellen). Een gewenst effect is dus dat het aandeel thuiswonende 75+-ers in elke gemeente in de loop van de tijd toeneemt. De aanwezigheid van AWBZ-voorzieningen

(zoals verpleeghuizen) in de gemeente is van invloed op de waarde van deze indicator. Verwacht mag worden dat gemeenten met veel AWBZ-instellingen met een regionale functie lager scoren op deze indicator dan gemeenten met weinig tot geen AWBZ-instellingen.



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 10: AANDEEL THUISWONENDE 75+-ERS (GENORMALISEERDE SCORE)



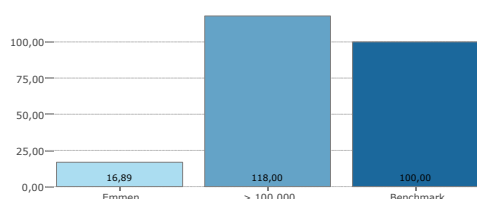
© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 10.1: AANDEEL THUISWONENDE 75+-ERS T.O.V. TOTAAL AANTAL 75+-ERS

In grafiek 10 is de genormaliseerde score weergegeven voor het percentage 75+ers in uw gemeente dat thuiswonend is (i.e. niet in een instelling verblijft). Hoe hoger de score, des te meer slagen 75+ers er in uw gemeente in om zelfstandig te blijven wonen. Het is met name interessant om deze indicator op gemeentenniveau in de loop van de tijd te monitoren. Daarom is in grafiek 10.1 de absolute waarde van dit percentage weergegeven, zowel voor uw gemeente, als het gemiddelde voor de gemeentegrootteklasse en voor de benchmark.

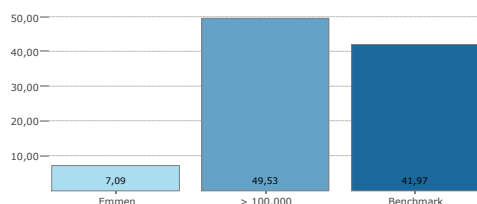
11. HUISELIJK GEWELD

Alle gemeenten hebben zelfstandig de taak om huiselijk geweld zo veel mogelijk te voorkomen en te zorgen voor goede opvangmogelijkheden voor slachtoffers. Het aantal meldingen van huiselijk geweld is in dat opzicht een relevante indicator.



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 11: AANTAL MELDINGEN HUISELIJK GEWELD PER INWONER (GENORMALISEERDE SCORE)



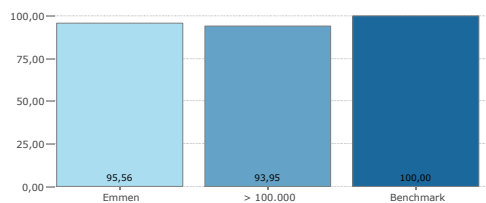
© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 11.1: AANTAL MELDINGEN HUISELIJK GEWELD PER 10.000 INWONERS

In grafiek 11 is de genormaliseerde score op het relatieve aantal meldingen huiselijk geweld weergegeven. Relatief omdat het aantal meldingen, zoals geregistreerd door het ASHG en/of de politie, gedeeld wordt door het aantal inwoners in de gemeente. Een aandachtspunt bij deze indicator is dat bij de registratie van HG-meldingen niet in alle gevallen de relevante gemeentenaam wordt vastgelegd. In grafiek 11.1 wordt het aantal meldingen per 10.000 inwoners weergegeven. Dit is een relevante indicator voor de gemeente om te monitoren. Bij extra inzet op het tegengaan van huiselijk geweld zal in het algemeen een toename van het aantal meldingen optreden. Dit kan positief gewaardeerd worden omdat

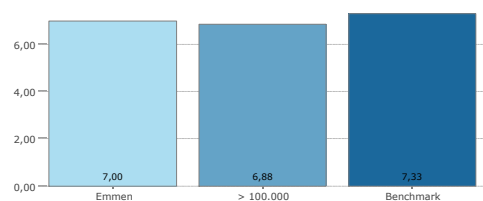
signalering de eerste stap naar hulp is. Op termijn moet het aantal meldingen natuurlijk wel gaan dalen.

12. TEVREDENHEID ONDER VRAGERS VAN MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING



© Benchmark Wmo 2007

GRAFIEK 12: TEVREDENHEID (GENORMALISEERDE SCORE)



© Benchmark Wmo 2007


GRAFIEK 12.1: TEVREDENHEID (GEMIDDELD RAPPORTCIJFER)

Grafiek 12 laat de genormaliseerde score zien voor tevredenheid, in grafiek 12.1 worden de gemiddelde tevredenheidscijfers getoond (absolute waarde). De tevredenheidscijfers hebben betrekking op de resultaten van mogelijk uitgevoerde onderzoeken naar de tevredenheid van cliënten en burgers over (1) hulp bij het huishouden; (2) overige individuele voorzieningen; (3) ondersteuning van mantelzorgers; (4) ondersteuning van vrijwilligers; (5) dienstverlening in het loket; en/of (6) cliëntondersteuning. Hoe groter de tevredenheid des te hoger de score. Niet alle gemeenten beschikken in dit eerste Wmo-jaar over relevante tevredenheidsmetingen. Vanaf volgend jaar zijn alle gemeenten verplicht om onderzoek te doen naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning, dan zal deze indicator dus wel voor elke gemeente beschikbaar zijn.

BIJLAGE


1. Hoe werkt de radarplot (figuur 1) en wat is 'normaliseren'? Er zijn twaalf Wmo-kernindicatoren geselecteerd, die in de radarplot worden weergegeven. Om verschillende typen indicatoren met uiteenlopende waarden in één figuur te kunnen tonen moet elke indicator 'genormaliseerd' worden. Normaliseren wil zeggen dat we voor elke indicator het gemiddelde voor de gemeentegrootteklasse berekenen en dit gelijkstellen met de waarde '100'. Zo kunnen we alle indicatoren op een schaal van 0 tot 200 presenteren. De beperkingen die hierbij gelden zijn: (1) 'leeg' wordt in de grafiek getoond als '0', dus voor alle indicatoren waar in de plot 'de taartpunt' leeg is betekent dit dat de informatie niet beschikbaar was; (2) gemeenten die ver afwijken van het gemiddelde kunnen in de figuur niet meer afwijken dan een tweemaal hogere of lagere score dan het gemiddelde, in de praktijk komt dit overigens nauwelijks voor.

2. De twaalf kernindicatoren

1) eigenbijdragenbeleid  Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?
Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?

Eigen bijdrage 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. Een besparingsbijdrage geldt niet als eigen bijdrage.

Onder 'individuele vervoersvoorziening' vallen geen rolstoelen, omdat voor rolstoelen geen eigen bijdrage verschuldigd is.

2) kwaliteit  Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?

-Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces (bijvoorbeeld doorlooptijden)

Service normen Extern (aan de klant) gecommuniceerde normen waarbinnen aanvragen afgehandeld moeten zijn. Extern gecommuniceerd betekent in dit geval gepubliceerd op de website en/of in folders van de gemeente of de desbetreffende uitvoerende instelling.

-Door in de contracten of overeenkomsten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen

Kwaliteitseisen Eisen waaraan te leveren producten of diensten moeten voldoen, zoals bijvoorbeeld opgenomen in het bestek.

-Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren

Monitoren van geleverde kwaliteit In het handboek AO (Administratieve Organisatie, beschrijving procedures) is opgenomen hoe (wie, wat, wanneer) de kwaliteit van geleverde producten en diensten gemonitord wordt.

-Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten


Verplichte periodieke In contracten of subsidievoorwaarden is aangegeven dat opdrachtnemers klanttevredenheids- of subsidieontvangers verplicht zijn om periodiek de tevredenheid van de meting klanten te meten over de ontvangen maatschappelijke ondersteuning.

-Anders, namelijk

Geef aan op welke andere (dan de reeds genoemde) wijze(n) de gemeente de kwaliteit van in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten bevordert. Bij deze vraag wordt niet bedoeld op tevredenheidsonderzoek door de gemeente of (inwoners)bijeenkomsten in het kader van burger- of cliëntenparticipatie, dit onderwerp komt bij andere vragen aan de orde.

3) samenhang Betreft de gemeente in het beleid voor kwetsbare groepen ook andere onderdelen zoals werk en inkomen, ruimtelijke ordening?

Definitie: Ja indien op één of beide van de volgende vragen het antwoord 'ja' is. Zijn er door de raad vastgestelde documenten (gezamenlijke beleidsnota's WWB-Wmo of Wmo-RO), of zijn er onderlinge verwijzingen naar de nota's van de andere beleidsterreinen? Is er een samenwerkingsovereenkomst/convenant waarin zowel Wmo- als WWB/RO-zaken aan de orde komen?

4) beleidsparticipatie  In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid? (per prestatieveld 1 punt)

In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid? (per methode 1 punt)

Richtlijn voor het gebruik van de antwoordcategorieën: 'Vaak' is 4 maal per jaar of meer; 'Geregeld' is 2 tot 3 maal per jaar; 'Nauwelijks' is 1 of minder keren per jaar (maar niet nooit); 'Niet' is nooit.

methoden:

- Overleg met Wmo-raad, Wmo-platform
 - Overleg met raden en platforms op deelreinen van de Wmo (bv participatieraad,(ex-) cliëntenraad)
 - Overleg met wijkplatforms,wijkraden, buurtraden,dorpsraden
 - Consultering van panels
- NB per abuis zijn bij deze vraag de antwoordcategorieën 'Contact met betrokkenen via buurtbeheerders', 'Contact met betrokkenen via vrijwilligersorganisaties', 'Themagerichte bijeenkomsten' en 'Anders, namelijk' niet aan de deelnemers voorgelegd. Dit wordt begin 2008 alsnog gedaan.

5) ketenafspraken Zijn er ketenafspraken met betrekking tot de preventieve ondersteuning jeugd?
Zijn er ketenafspraken met betrekking tot OGGZ?

Definitie: er is sprake van een sluitende keten indien er (1) voor alle schakels in de keten voorzieningen bestaan; of (2) een klant pas wordt 'losgelaten' door een zorgverlener wanneer de volgende schakel hem/haar heeft overgenomen.

6) aanbod prestatievelden 2 tot en met 4  elk item dat is aangevinkt telt als 1 punt (max score 43)

Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?

Opvoedondersteuning: Preventieve en/of pedagogische hulp en ondersteuning (niet zijnde de ondersteuning geïndiceerde jeugdzorg)

Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?

Gemeentelijk loket / informatiepunt: Het gaat bij deze vraag alleen om de frontoffice, dat wil zeggen de balie of spreekkamer van het loket waar de klant terecht kan voor (minimaal) informatie, advies en cliëntondersteuning met betrekking tot Wmo-diensten. Hoewel in de vraagformulering is gekozen voor het enkelvoud wordt met 'het gemeentelijk loket / informatiepunt' ook het meervoud bedoeld wanneer dit in de gemeente van toepassing is (er zijn verschillende informatiepunten / loketten beschikbaar waar klanten terecht kunnen voor Wmo-diensten).

Wmo-diensten Hiermee wordt bedoeld op handelingen of activiteiten die rechtstreeks ten goede komen aan de klant.

Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuning De ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem.

Cliëntondersteuning moet de cliënt (en zijn omgeving) helpen om zichzelf te redden en aan de maatschappij deel te nemen. Dit kan door informatie en advies te geven, maar vooral ook door uitgebreide vraagverheldering en kortdurende en kortcyclische ondersteuning bij keuzes op diverse levensterreinen. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies en richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met zijn omgeving kan oplossen.

opvoedondersteuning (pv 2)	diensten in loket (pv 3)	cliëntondersteuning (pv 3)
Voorlichting	Informatie	Informatie en adviesverstrekking
(Fysieke) plek voor opvoedondersteuningsvragen	Advies	Vraagverheldering
Opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning	Cliëntondersteuning	Bemiddeling
Opvoedcursussen	Bemiddeling	Verwijzing naar een indicatie-orgaan
Individuele begeleiding en ondersteuning	Doorverwijzing	Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie
School-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk werk	Aanvragen (van voorzieningen)	Kortdurende of kortcyclische ondersteuning
Kinderwerk en jongerenwerk	Besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen)	Ondersteuning bij crisis
Zorg Advies Teams	Andere diensten, namelijk	Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening
Zorgcoördinatie		Hulp bij klachten, bezwaar en beroep
Anders, namelijk		Faciliteren van lotgenotencontact
		Geven van voorlichting en cursussen in groepen
		Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving
		Andere faciliteiten, namelijk


Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en / of faciliteiten voor mantelzorgers?

Mantelzorgers Informele (niet-beroepsmatige) zorgverleners die zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende ouder, kind of ander familielid, vriend of buur. Zij geven die zorg omdat ze een persoonlijke band hebben met die persoon. De zorg die zij geven is langdurig, intensief en afhankelijk van de behoefte van de zorgbehoevende.

Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en / of faciliteiten voor vrijwilligers zorg en voor overige vrijwilligers?

Vrijwilligers in de zorg: Mensen die zich vrijwillig inzetten in de zorg (niet in een bepaald dienstverband), maar niet als mantelzorger. Overige vrijwilligers Mensen die zich vrijwillig inzetten (niet in een bepaald dienstverband), maar niet als mantelzorger. Deze vrijwillige inzet van burgers kan zowel informeel en ongeorganiseerd zijn (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband (vrijwilligersorganisaties en bijvoorbeeld sport) plaatsvinden.

mantelzorgers (pv 4)	vrijwilligers (pv 4)
Respijtzorg thuis	Kinderopvang
Respijtzorg buitenshuis	Deskundigheidsbevordering
Kinderopvang	Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)
Cursussen	Vrijstelling sollicitatieplicht
Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)	Verzekering
Vrijstelling sollicitatieplicht	Vrijwilligersonderscheiding /prijzen / vrijwilliger van het jaar
Lotgenotencontact	Anders, namelijk
Nazorg	
Begeleiding / ondersteuning	
Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	
Anders, namelijk	

7) aanbod prestatievelden 7 tot en met 9  elk item dat is aangevinkt telt als 1 punt (max score 25)

Welke activiteiten onderneemt de gemeente om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan? (pv 7)

Welke activiteiten onderneemt de gemeente om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak- en thuisloosheid tegen te gaan? (pv 8)

Openbare geestelijke gezondheidszorg: Het signaleren en bestrijden van risicofactoren op het gebied van de openbare geestelijke gezondheidszorg, het bereiken en begeleiden van kwetsbare personen en risicogroepen, het functioneren als meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis bij kwetsbare personen en risicogroepen en het tot stand brengen van afspraken tussen betrokken organisaties over de uitvoering van de openbare geestelijke gezondheidszorg.

Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?

Maatschappelijke zorg voor verslaafden: Zorg voor verslaafden (met uitzondering van alle individuele geneeskundige verslavingszorg, zie Wmo artikel 1, lid 1f) gericht op opvang en ondersteuning van verslaafden.

vrouwenopvang, huiselijk geweld (pv 7)	OGGz, dak-en thuislozen (pv 8)	verslaafden (pv 9)
Beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen	Vroegsignalering en preventie	Opvanglocatie
Ketensamenwerking	Meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis	Activering
Casusoverleg	Opsporen van kwetsbare personen	Vangnet bemoeizorg
Er wordt gewerkt met casemanagers	Contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en ze toeleiden naar zorg / hulpverlening	Toeleiding naar zorg
Steunpunt huiselijk geweld	Bij terugval / uitval mensen weer opnieuw opsporen	Time-out voorziening
Er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld	Een OGGz-platform / overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente	Anders, namelijk
Andere activiteiten, namelijk	Afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz (bevorderen van de ketensamenwerking)	
	Bureau schuldhulpverlening	
	Meldpunt overlast	
	Informatieloket voor dak- en thuislozen	
	Afspraken met woningbouwcorporaties over huissuitzettingen	
	Individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen	

8) klantcontacten Wmo-loket Wat is het aantal informatie- en adviesvragen aan het loket?

Definitie: Het gaat om het totaal aantal Wmo gerelateerde klantcontacten via de verschillende kanalen (telefoon, fysiek, digitaal) over het meest recente afgesloten jaar, waarbij informatie/advies van ondersteuning wordt onderscheiden (over cliëntondersteuning is een aparte vraag opgenomen). Vul hier dus het totaal aantal informatie- en adviesvragen in (inclusief vraagverheldering en aanvragen).
Toelichting: wanneer de gemeente in 2006 nog niet over een Wmo-loket beschikte kunt u deze vraag overslaan, anders vult u de gegevens over 2006 in.

9) Wmo-uitgaven IV3 Hoeveel uitgaven (in Euro) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?

620 Maatschappelijke begeleiding en advies

622 Huishoudelijke verzorging

630 Sociaal-cultureel werk

652 Voorzieningen gehandicapten

IV3-functies De artikelen 71 t/m 74 van het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) en de Ministeriële Regeling Informatie voor derden (lv3) d.d. 6 februari 2003 verplichten de gemeenten gegevens aan te leveren aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). In de Ministeriële Regeling zijn de driecijferige functies gespecificeerd.
Gevraagd wordt naar de **begrote uitgaven** voor 2007 (te verkrijgen via de controller).

10) thuiswonende 75+-ers percentage thuiswonende 75+-ers (ten opzichte van totaal aantal 75+-ers in de gemeente)

Definitie: Thuiswonende 75+ 'ers zijn personen van 75 jaar en ouder die niet in een instelling verblijven.

Toelichting: geef het absolute aantal thuiswonende 75+ers in uw gemeente.

11) huiselijk geweld meldingen totaal aantal meldingen van huiselijk geweld dat in 2006 is binnengekomen van bewoners uit uw gemeente bij het Advies en Steunpunt Huiselijk Geweld en/of bij de politie**12) tevredenheid** gemiddelde tevredenheid(rapport)cijfer op gemeenteniveau

Toelichting: voor zover beschikbaar voor de gemeente wordt het gemiddelde berekend van de tevredenheidsscores op basis van onderzoek naar tevredenheid over (1) hulp bij het huishouden; (2) overige individuele voorzieningen; (3) ondersteuning van mantelzorgers; (4) ondersteuning van vrijwilligers; (5) dienstverlening in het loket; en/of (6) cliëntondersteuning.

3. Achtergrondkenmerken

Sociale structuur Op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsontvangers' zijn gemeenten door IFLO in vier klassen ingedeeld: zwakke/matige/redelijke/goede sociale structuur. 1=Zwak;2=Matig;3=Redelijk;4=Goed.
Bron: IFLO Begrotingsanalyse 2006

Inkomensopbouw De indicator 'inkomensopbouw' is het percentage huishoudens in de gemeente dat behoort tot de 10% huishoudens met de laagste inkomens in Nederland. In het algemeen is het percentage in de grote steden ruim boven de 10% en in kleinere gemeenten lager dan 10%.

LIJST MET DEELNEMENDE GEMEENTEN

Inwonersklassen	Deelnemende gemeenten
0-25.000	Aalsmeer; Alblasserdam; Asten; Baarn; Beek; Blaricum; Borne; Cranendonck; Eijsden; Enkhuisen; Haaksbergen; Haaren; Heeze-Leende; Heiloo; Hendrik-Ido-Ambacht; Hillegom; Lisse; Losser; Maasdriel; Margraten; Meerssen; Noordwijk; Noordwijkerhout; Nuth; Oegstgeest; Oisterwijk; Oldebroek; Onderbanken; Ouder-Amstel; Simpelveld; Sliedrecht; Tubbergen; Vaals; Valkenburg aan de Geul; Vlagtwedde; Voerendaal; Voorschoten; Voorst; Waalre; Wervershoof; West Maas en Waal; Westervoort; Wierden; Winschoten; Woudenberg; Zandvoort; Zeewolde; Zoeterwoude
25.000-50.000	Aa en Hunze; Aalten; Achtkarspelen; Beuningen; Borger-Odoorn; Bortel; Brunssum; Coevorden; Dalfsen; Dinkelland; Dongen; Drimmelen; Dronten; Duiven; Epe; Ermelo; Etten-Leur; Geldrop-Mierlo; Halderberge; Harderwijk; Heemskerk; Heerenveen; Hellendoorn; Hellevoersluis; Hof van Twente; Houten; Huizen; Kerkrade; Landgraaf; Leiderdorp; Leudal; Lochem; Meppel; Noordoostpolder; Oldenzaal; Oost Gelre; Opsterland; Oude IJsselstreek; Overbetuwe; Papendrecht; Pekela-Veendam; Rijssen-Holten; Skasterlân; Stadskanaal; Steenwijkerland; Stein; Teylingen; Twenterand; Tynarlo; Valkenswaard; Venray; Weert; Weststellingswerf; Wijchen; Zwijndrecht
50.000-100.000	Almelo; Alphen aan den Rijn; Amstelveen; Barneveld; Bergen op Zoom; Capelle aan den IJssel; Delft; Deventer; Doetinchem; Gouda; Heerlen; Hengelo; Hilversum; Hoogeveen; Hoorn; Katwijk; Leeuwarden; Lelystad; Nieuwegein; Oosterhout; Oss; Purmerend; Regio Zuidwesthoek Friesland; Roosendaal; Sittard-Geleen; SoZeWe-Nw-Fryslân
> 100.000	Alblasserwaard-Vijfheerenlanden; Almere; Amersfoort; Amsterdam; Apeldoorn; Arnhem; Dordrecht; Eindhoven; Emmen; Enschede; Haarlem; Haarlemmermeer; Leiden; Maastricht; Nijmegen; Rogplus; Rotterdam; 's Gravenhage; Tilburg; Utrecht; Zaanstad; Zwolle