

# Benchmark Wmo 2008

Rapport Hulp bij het Huishouden 2008

Gemeente Emmen

1 december 2008

SGBO  
Postbus 10242  
2501 HE Den Haag  
070 310 3800





# VOORWOORD

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is per 1 januari 2007 ingegaan. De Wmo is een participatiewet, maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk en mantelzorg, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning en huishoudelijke hulp.

Het begrip maatschappelijke ondersteuning is in de Wmo verwoord in negen prestatievelden. Het ministerie van VWS geeft de kaders aan waarbinnen elke gemeente haar eigen beleid kan maken. Een beleid dat afgestemd is op de wensen en samenstelling van de inwoners. De invoering van een nieuwe wet gaat gepaard met een veelheid aan veranderingen. Veranderingen in organisatie, processen en informatiehuishouding. De benchmark Wmo kan daarbij een hulpmiddel zijn.

Een van de ideeën achter de Wmo is dat de gemeente bij uitstek in staat is om lokaal maatwerk te leveren, en de burgers die dat nodig hebben de juiste ondersteuning te bieden. Dit lijkt op gespannen voet te staan met benchmarken, de lokale situaties verschillen immers. Daarom zal het bij deze benchmark Wmo niet altijd mogelijk zijn een waardeoordeel aan een bepaalde prestatie te hangen; de waarde van de prestatie is immers afhankelijk van de lokale keuzes. Het neemt niet weg dat de gemeente er belang bij heeft de eigen prestaties in beeld te hebben en zich af te vragen of verschillen inderdaad het gevolg zijn van verschillen in lokale situaties. De benchmark Wmo draagt bij aan het verkrijgen van inzicht in de prestaties van de eigen gemeente en biedt de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten.

In deze rapportage toont de benchmarkorganisatie u de resultaten van de gegevens die u - samen met de andere deelnemers - hebt aangeleverd. De rapportage is het vertrekpunt om het verhaal achter de cijfers in uw gemeente boven tafel te krijgen. Natuurlijk is het interessant om de prestaties van uw gemeente te kunnen vergelijken met die van andere gemeenten. Belangrijker echter is om - naar aanleiding van de verschillen - op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden in uw eigen organisatie en goede voorbeelden bij andere. Gemeenten kunnen van elkaar leren door zogenaamde 'good practices' te identificeren en als voorbeeld te gebruiken.

Naast leren door vergelijken stelt de benchmark u in staat om te voldoen aan de verplichting tot horizontale verantwoording, zoals neergelegd in artikel 9 lid 1.

De basisbenchmark Wmo biedt op hoofdlijnen een Wmo-breed beeld van uw gemeente over alle prestatievelden heen. Voor verdieping van bepaalde onderdelen biedt SGBO verdiepingsmodules aan. Op dit moment zijn dat de modules Algemene en individuele Voorzieningen, Hulp bij het huishouden, Mantelzorg- en vrijwilligersbeleid, Sturen met subsidies, Sociale samenhang en leefbaarheid en Prestatievelden 7, 8 en 9.

Elk model is een vereenvoudiging van de werkelijkheid. Dat geldt ook voor de benchmark Wmo. De resultaten zijn een indicatie voor de keuzen en prestaties van de gemeente op het Wmo-terrein en dienen als zodanig te worden beschouwd.



# BENCHMARK WMO MODULE HULP BIJ HET HUISHOUDEN 2008 EMMEN

**Uw gemeente heeft in 2008 samen met 92 andere gemeenten deelgenomen aan de module hulp bij het huishouden van de benchmark Wmo. In deze module is een veelheid aan informatie verzameld over hulp bij het huishouden. Deze rapportage geeft een beknopt overzicht van de uitkomsten van de module hulp bij het huishouden voor uw gemeente.**

De gegevens van uw gemeente worden in dit rapport afgezet tegen het benchmarkgemiddelde en gemeenten in dezelfde gemeentegrootteklasse (Zie aan het eind van Bijlage 1 voor de toegepaste indeling). Het benchmarkgemiddelde is het gemiddelde van alle gemeenten die in 2008 hebben deelgenomen en gegevens hebben aangeleverd. De cijfers hebben betrekking op het eerste half jaar van 2008. In de bijlage vindt u een overzicht met de indicatoren op een detailniveau.

## BENCHMARKING

Benchmarking is het vergelijken van organisaties. Voor deze vergelijking hebben alle benchmarkdeelnemers een vragenlijst beantwoord. De vragenlijst bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven) als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten). De kernindicatoren dienen als indicator voor een complexe en snel veranderende werkelijkheid. Het is vaak niet mogelijk om een waardeoordeel te geven, zonder hierin 'het verhaal achter de cijfers' te betrekken. Niettemin kunt u op hoofdlijnen conclusies trekken.

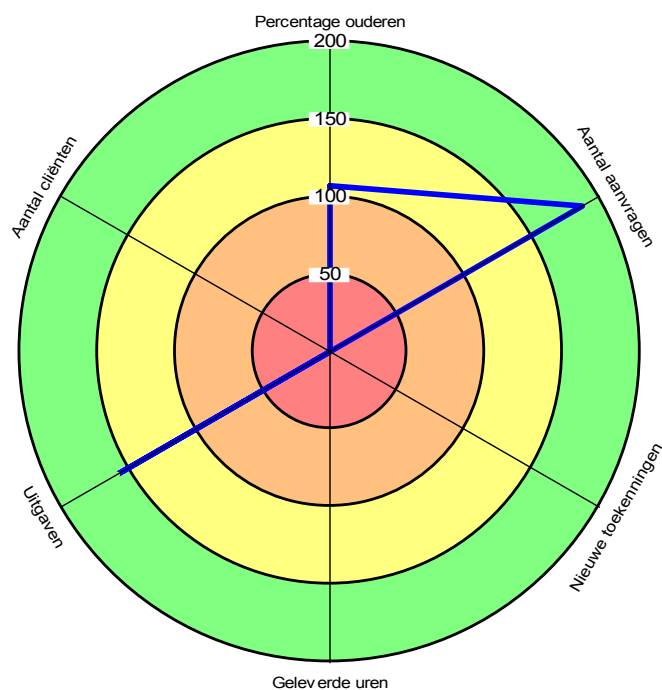
## WEERGAVE

De resultaten worden weergegeven in radarplots, tabellen en staafdiagrammen. In de staafdiagrammen kunt u per indicator de score van uw eigen gemeente zien (linker staaf) en het benchmarkgemiddelde. De radarplots ogen als een soort spinnenweb en met dit figuur wordt inzichtelijk gemaakt op welke aspecten uw gemeente (de dikke lijn) onder of boven het benchmarkgemiddelde scoort. De 100 lijn in het midden is het gemiddelde niveau van de benchmarkgemeentes. Wanneer de dikke lijn dicht bij de binnenkant van het spinnenweb ligt, dan scoort uw gemeente onder het benchmarkgemiddelde. Wanneer de dikke lijn zich meer aan de buitenkant bevindt, dan scoort uw gemeente boven het gemiddelde. Boven of onder het gemiddelde betekent niet noodzakelijk beter of slechter! In de tabellen en grafieken wordt de termen HH1, HH2 en HH3 gebruikt. Met HH1 wordt bedoeld huishoudelijke werkzaamheden en met HH2 huishoudelijke werkzaamheden inclusief de organisatie hiervan. Onder HH3 wordt verstaan activiteiten in verband met een psychische stoornis.

## ALGEMEEN

Figuur 1 biedt een samenvatting van de resultaten van uw gemeente op het gebied van de uitvoering van hulp bij het huishouden. De PGB cijfers zijn in deze figuur buiten beschouwing gelaten, aangezien deze cijfers vaak niet beschikbaar waren. Weergegeven zijn het aantal ouderen (65+), het aantal aanvragen per 1000 inwoners, het aantal nieuwe toekenningen voor hulp in natura per 1000 inwoners, het aantal geleverde uren hulp in natura per cliënt, de uitgaven per inwoner voor de hulp in natura en het aantal cliënten hulp in natura per 1000 inwoners. Bij de uitgaven gaat het om de uitgaven voor de geleverde hulp. De uitvoeringskosten en de indicatiekosten zijn buiten beschouwing gelaten. In deze figuur kunt u zien hoe bijvoorbeeld het aantal cliënten zich verhoudt tot de totale uitgaven en het percentage ouderen in vergelijking met andere gemeenten. Hierna wordt op de specifieke aspecten nader ingegaan.

**FIGUUR 1: OVERZICHT KERNINDICATOREN 1E HELFT 2008 (HULP IN NATURA)**



## BELEID

Gemeenten hebben met zorgaanbieders afspraken gemaakt over de tarieven voor hulp bij het huishouden. In tabel 1 zijn de verschillende tarieven voor hulp bij het huishouden geïndexeerd weergegeven. Bij het hanteren van verschillende tarieven voor verschillende aanbieders is een gewogen gemiddelde genomen. De aanbieder met het grootste aandeel weegt dus zwaarder dan een aanbieder met een klein marktaandeel.

**TABEL 1: GEÏNDEXEERDE TARIEVEN PER TYPE HULP BIJ HET HUISHOUDEN (2008)**

	Emmen	grootteklasse 4	benchmark
Alphahulp			100
HH1	92	96	100
HH2	97	101	100
HH3		128	99
Anders 1			
Anders 2			

In tabel 2 is weergegeven wat de geïndexeerde uurtarieven zijn bij verstrekking in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB) voor de verschillende vormen van hulp bij het huishouden. Met dit persoonsgebonden budget kan de cliënt zelf hulp inkopen. Cliënten krijgen via de SVB ondersteuning bij het uitvoeren van de werkgeversrol.

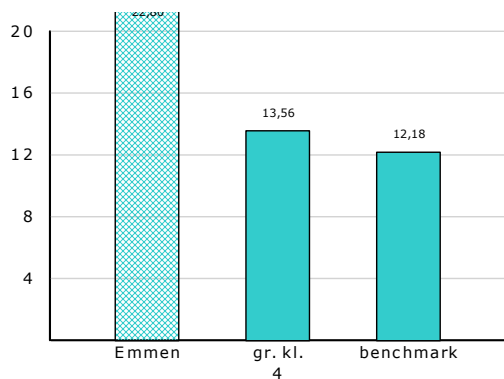
**TABEL 2: HOOGTE PGB BEDRAG PER TYPE HULP (2008)**

	Emmen	grootteklasse 4	benchmark
Alphahulp			100
HH1	108	102	100
HH2	114	104	100
HH3		119	99
Één bedrag		111	100
ondersteuning	SVB	13% Nee, 0% Bijdrage, 88% SVB, 0% Anders	7% Nee, 6% Bijdrage, 79% SVB, 7% Anders

## AANTALLEN

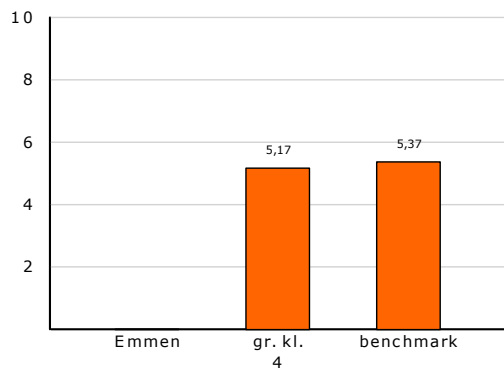
In figuur 2 is het aantal aanvragen hulp bij het huishouden in natura van cliënten per 1000 inwoners te zien. Het betreft hier nieuwe aanvragen, mutaties en herindicaties.

**FIGUUR 2: AANTAL AANVRAGEN (2008, 1E HALF JAAR PER 1.000 INWONERS)**



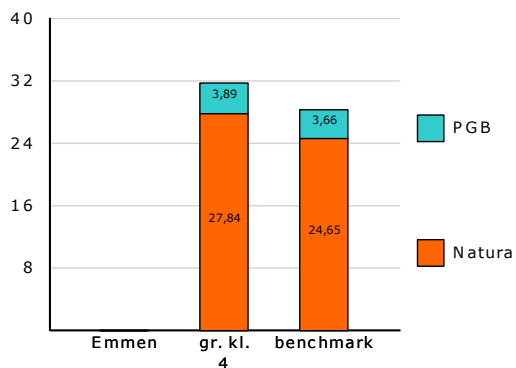
Figuur 3 laat het aantal nieuwe toekenningen hulp bij het huishouden in natura en PGB per 1.000 inwoners voor de eerste helft van 2008 zien.

**FIGUUR 3: AANTAL NIEUWE TOEKENNINGEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN IN NATURA (2008, 1E HALF JAAR PER 1.000 INWONERS)**



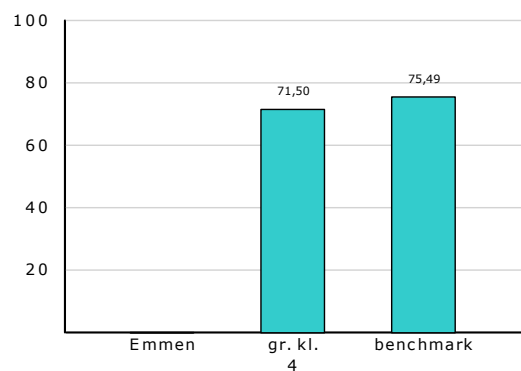
Figuur 4 laat het aantal cliënten hulp bij het huishouden in natura en pgb per 1.000 inwoners in 2008 zien. Het gaat om de stand op 30 juni 2008.

**FIGUUR 4: AANTAL CLIËNTEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN EN PGB'ERS (2008, PER 1.000 INWONERS)**



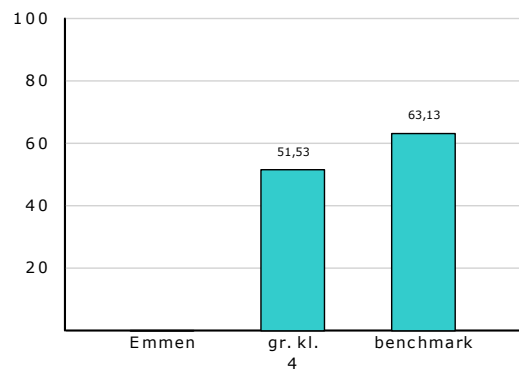
In figuur 5 is het aantal geleverde uren hulp bij het huishouden in natura per cliënt weergegeven .

**FIGUUR 5: AANTAL GELEVERDE UREN HULP BIJ HET HUISHOUDEN PER CLIËNT (2008, 1E HALF JAAR)**



In figuur 6 wordt de verhouding tussen het aantal cliënten HH1 en HH2 zichtbaar in uw gemeente. Weergegeven is het percentage HH1 ten opzichte van het totaal.

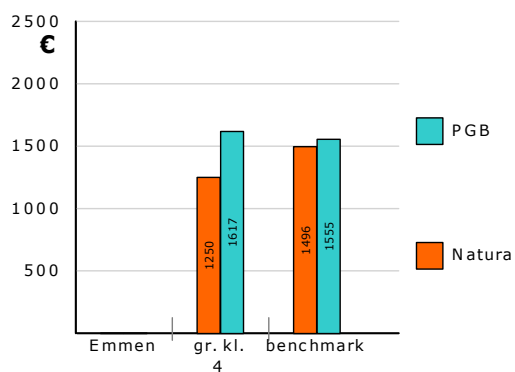
**FIGUUR 6: VERHOUDING HH1 EN HH2 IN CLIËNTEN (STAND 30 JUNI 2008)**



## UITGAVEN

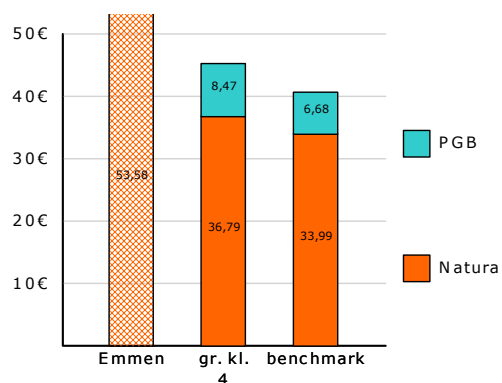
In figuur 7 is weergegeven wat de gemiddelde uitgave per cliënt is voor hulp in natura en voor PGB. Het betreft hier alleen de uitgaven voor de daadwerkelijke hulp, dus geen uitvoeringskosten en indicatiekosten.

**FIGUUR 7: GEMIDDELDE UITGAVE HULP IN NATURA EN PGB PER CLIËNT (2008, 1E HALF JAAR IN EURO)**



In figuur 8 zijn de totale uitgaven voor de hulp bij het huishouden in euro's per inwoner weergegeven, ook hier is onderscheid gemaakt tussen hulp in natura en PGB. Dit zijn de kosten voor de hulp, exclusief de uitvoeringskosten en indicatiekosten.

**FIGUUR 8: TOTALE UITGAVEN PER INWONER IN EURO (2008, 1E HALF JAAR, IN EURO)**



**BIJLAGE 1: CIJFERBIJLAGE**

	<b>Emmen</b>	<b>grooteklasse 4</b>	<b>benchmark</b>
Aantal inwoners (1-1-2008)	109.196	187.518	50.860
Percentage ouderen (65 plus)	16,7%	14,5%	15,7%
Percentage huishoudens met laag inkomen	8,4%	9,6%	7,1%
Doorlooptijd aanvraag - opdrachtverlening	8,0	30,0	20,9
Doorlooptijd opdrachtverlening - levering	10,0	12,3	10,4
<b>Eerste halfjaar 2008 (per 1000 inwoners)</b>			
Aantal aanvragen		6,66	7,10
Aantal uitgevoerde herindicaties		5,26	5,51
Aantal mutaties		4,14	1,47
Totaal aantal aanvragen/herindicaties/mutaties	22,80	13,56	12,18
Percentage afgewezen aanvragen van het totaal aantal aanvragen	3,6%	6,4%	4,7%
<b>Aantal nieuwe toekenningen (per 1000 inwoners)</b>			
Alphahulp	0,00	0,00	0,05
Huishoudelijke werkzaamheden	0,00	3,42	3,03
Huishoudelijke werkzaamheden incl. organisatie van het huishouden	0,00	1,71	1,12
Hulp bij ontregelde huishouding	0,00	0,03	0,03
Anders 1	0,00		
Anders 2	0,00		
Totaal	0,00	5,17	5,37
Percentage HH1 (inclusief alphahulp)		65,1%	72,2%

	Emmen	grootteklasse 4	benchmark
<b>Aantal cliënten HH stand ultimo 30 juni 2008 (per 1000 inwoners)</b>			
Alphahulp		0,00	2,19
Huishoudelijke werkzaamheden		14,73	14,48
Huishoudelijke werkzaamheden incl. organisatie van het huishouden		12,72	8,05
Hulp bij ontregelde huishouding		0,92	0,70
Anders 1			
Anders 2			
Totaal		27,84	24,65
Percentage HH1 (inclusief alphahulp)		51,5%	63,1%
<b>Aantal toegekende uren HH (per 1000 inwoners)</b>			
Alphahulp		0,0	87,6
Huishoudelijke werkzaamheden	1.359,9	1.221,2	1.242,3
Huishoudelijke werkzaamheden incl. organisatie van het huishouden	1.611,9	1.202,5	769,8
Hulp bij ontregelde huishouding		32,0	111,1
Anders 1			
Anders 2			
Totaal	2.971,9	2.431,8	2.022,3
Aantal uren hulp per cliënt eerste half jaar 2008		83,4	81,4
Gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week		3,2	3,1
Percentage HH1 (incl. alphahulp)	45,8%	49,2%	60,1%

	Emmen	grootteklasse 4	benchmark
<b>Aantal geleverde uren HH (per 1000 inwoners)</b>			
Alphahulp			129,78
Huishoudelijke werkzaamheden	1.359,94	846,56	924,23
Huishoudelijke werkzaamheden incl. organisatie van het huishouden	1.611,95	1.045,64	705,83
Hulp bij ontregelde huishouding		49,99	54,71
Anders 1			
Anders 2			
Totaal	2.971,89	2.117,56	1.749,97
Aantal uren hulp per cliënt eerste half jaar 2008		71,50	72,59
Gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week		2,75	2,87
Percentage HH1 (incl. alphahulp)	45,8%	44,0%	56,0%
<b>Uitgaven hulp bij het huishouden (per inwoner)</b>			
Alphahulp		€ 0,00	€ 1,47
Huishoudelijke werkzaamheden	€ 19,68	€ 14,16	€ 14,60
Huishoudelijke werkzaamheden incl. organisatie van het huishouden	€ 33,90	€ 22,40	€ 16,45
Hulp bij ontregelde huishouding		€ 0,28	€ 1,34
Anders 1			
Anders 2			
Totaal	€ 53,58	€ 36,79	€ 32,60
Gemiddelde uitgaven (hulp) per cliënt (exclusief uitvoering)		€ 1.249,62	€ 1.382,65

	Emmen	grootteklasse 4	benchmark
<b>Aantallen PGB (per 1000 inwoners)</b>			
Aantal nieuwe toekenningen PGB HH1		0,87	0,77
Aantal nieuwe toekenningen PGB HH2		0,34	0,19
Aantal nieuwe toekenningen anders			
Aantal cliënten PGB HH1		2,96	2,96
Aantal cliënten PGB HH2		1,38	0,75
Aantal cliënten PGB anders			
Aantal cliënten PGB totaal		3,89	3,66
Aantal toegekende uren hulp bij huishouden PGB		439,31	392,29
<b>Uitgaven PGB</b>			
Uitgaven PGB hulp bij huishouden per inwoner		€ 8,47	€ 6,68
Uitgaven PGB per cliënt		€ 1.617,17	€ 1.554,68

**Toelichting berekening**

De optelling van de totalen voor de gemiddelden naar gemeentegrootteklasse en voor de benchmark wijkt vaak af. Dit komt doordat de afzonderlijke gemiddelden van elke waarde worden weergegeven. En het komt voor dat gemeenten niet alle onderdelen of het totaal niet hebben ingevuld. Hierdoor krijg je afwijkende waarden in het benchmarkgemiddelde en het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse voor het totaal.

**BIJLAGE 2: DEELNEMENDE GEMEENTEN**

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemende gemeenten
0-25.000	Asten; Bloemendaal; Brielle; Bunnik; Bunschoten; Eemnes; Gulpen-Wittem; Korendijk; Landerd; Laren; Meerssen; Menterwolde; Noordwijkerhout; Ommen; Vaals; Wervershoof; West Maas en Waal
25.000-50.000	Baarn; Beuningen; Beverwijk; Binnenmaas; Borne; Bronckhorst; Brummen; Coevorden; Dalfsen; Duiven; Echt-Susteren; Epe; Ermelo; Halderberge; Harderwijk; Heemskerk; Hellendoorn; Hillegom; Hof van Twente; Kampen; Kerkrade; Langedijk; Leusden; Lisse; Maasdriel; Maasgouw; Meppel; Noordoostpolder; Oegstgeest; Oldebroek; Oldenzaal; Oost Gelre; Ooststellingwerf; Oud-Beijerland; Overbetuwe; Ridderkerk; Rijssen-Holten; Skarsterlân; Stadskanaal; Steenwijkerland; Twenterand; Tynaarlo; Venray; Voorschoten; Weststellingwerf; Wijchen; Wijk bij Duurstede; Woensdrecht
50.000-100.000	Almelo; Alphen aan den Rijn; Amstelveen; Barneveld; Capelle aan den IJssel; Delft; Deventer; Dienst SoZaWe NW Fryslân; Gouda; Hengelo; Hoorn; Katwijk; Leidschendam-Voorburg; Oosterhout; Oss; Roosendaal; Sittard-Geleen; Smallingerland; Westland
> 100.000	's-Gravenhage; Arnhem; Emmen; Enschede; Maastricht; ROGplus NWN; Tilburg; Zoetermeer

## OVER SGBO

Begonnen in 1964 als een onderzoeksbureau van de VNG, zijn wij na onze verzelfstandiging in 2001 uitgegroeid tot een veelzijdige one-stop-shop, waar u voor alle aspecten van uw bestuurs- en organisatievraagstukken terecht kunt. Met ruim vijfenveertig zeer professionele adviseurs en onderzoekers kunnen wij die veelzijdigheid ook waarmaken. Per 1 januari 2008 maakt SGBO onderdeel uit van de BMC groep.

Vertrouwen van de burger vormt het fundament van de publieke zaak. Vanuit deze visie biedt SGBO daarom aan gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries en non-profitinstellingen al vele jaren actuele hulpmiddelen voor goed en betrouwbaar bestuur: gedegen onderzoeken, scherpe analyses, geïnspireerde beleidsadviezen en efficiënte implementatie van uw beleid. Hiermee kunt u zich steeds weer optimaal tegenover de burger verantwoorden.

Wij kunnen u van dienst zijn op alle beleidsterreinen waar het openbaar bestuur mee te maken heeft: werk en inkomen, organisatie en kwaliteit, bestuur, gebiedsontwikkeling, Wmo, wonen en zorg, veiligheid, maatschappelijke ontwikkeling en jeugd & onderwijs. Onze organisatie kent specialisten op elk van deze terreinen. Per opdracht wordt een team van de geschikteste personen samengesteld.

Onze mensen hebben een grote kennis van processen binnen overheidsorganisaties en een goed gevoel voor politieke verhoudingen. Het helpen creëren van draagvlak voor uw plannen zien wij dan ook als een onderdeel van ons vak. Toch zijn wij genoeg buitenstaander om u een frisse blik te kunnen leveren. We werken altijd vanuit een visie op het grote geheel, maar landen graag zo snel mogelijk weer op vaste grond met concrete oplossingen en resultaten.

Wij vinden het werk van het openbaar bestuur van grote waarde. Daaraan te mogen meewerken zien wij als een voorrecht voor alle betrokkenen. Die overtuiging ziet u terug in onze hele bedrijfsvoering, waarin integriteit, transparantie, duurzaamheid en onafhankelijkheid zijn gewaarborgd. Die overtuiging ziet u overigens ook terug in onze tarieven. Natuurlijk, wij zijn een commercieel bedrijf, maar wij houden daarbij de verhouding tussen beloning en resultaat altijd scherp in de gaten. Het inschakelen van externen voor de publieke zaak wordt nu eenmaal heel kritisch bekeken. En terecht!