

Prima op koers

Samenvatting onderzoek Wmo-beleid Emmen 2007

Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wmo heet voluit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet is sinds 1 januari 2007 in werking. De bedoeling van de Wmo is ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen in de samenleving. Jong en oud, ziek en gezond, gehandicapt en valide, iedereen die ondersteuning nodig heeft kan een beroep doen op de Wmo. De Wmo omvat een breed werkgebied. Individuele hulp valt eronder (zoals het verstrekken van hulpmiddelen en hulp in het huishouden), maar ook buurtontwikkeling en het bevorderen van sociale samenhang.

De Wmo wordt uitgevoerd door de gemeente, met geld van de overheid. De gemeente beslist voor een groot deel zelf aan welke onderdelen van de Wmo ze het geld uitgeeft. Op die manier kan de gemeente hulp geven waar het echt nodig is. De voorwaarde is dat het Wmo-geld ertoe bijdraagt dat alle burgers kunnen participeren in de samenleving. Daarnaast heeft de gemeente de plicht om individuele hulp te geven als dat nodig is om zelfstandig te blijven wonen.

De Wmo gaat ervan uit dat de burgers controleren of de gemeente de wet goed uitvoert (horizontale verantwoording). Daarnaast wordt de gemeente ook gecontroleerd door het Rijk. De gemeente moet daarom haar burgers actief informeren over het Wmo-beleid. Ook de organisaties en verenigingen die met de Wmo te maken hebben, moeten deze informatie krijgen.

Deze uitgave geeft in het kort aan wat de gemeente Emmen het afgelopen jaar gedaan heeft op het gebied van de Wmo en wat de resultaten ervan zijn. De cijfers van de gemeente Emmen worden vergeleken met die van andere gemeenten. Zo is direct duidelijk hoe de gemeente Emmen scoort in vergelijking met andere plaatsen.

De informatie in deze uitgave is gebaseerd op twee rapporten: 'Benchmark Wmo 2007' en 'Rapport tevredenheid cliënten Wmo Emmen'. Beide rapporten zijn tegen kostprijs te verkrijgen bij de gemeente Emmen. Een gratis digitale versie is te vinden op www.emmen.nl.

Wilt u reageren op deze informatie? Stuur uw reactie naar Reinder Koops, programmamanager Wmo, Postbus 30001, 7800 RA Emmen.

Onderzoek door SGBO

De gemeente Emmen heeft het onderzoek naar de Wmo laten uitvoeren door de SGBO. Deze organisatie verleent diensten aan lokale overheden, ministeries en non-profitinstellingen. Onder andere doet de SGBO voor een groot aantal gemeenten het jaarlijkse onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over het Wmo-beleid.

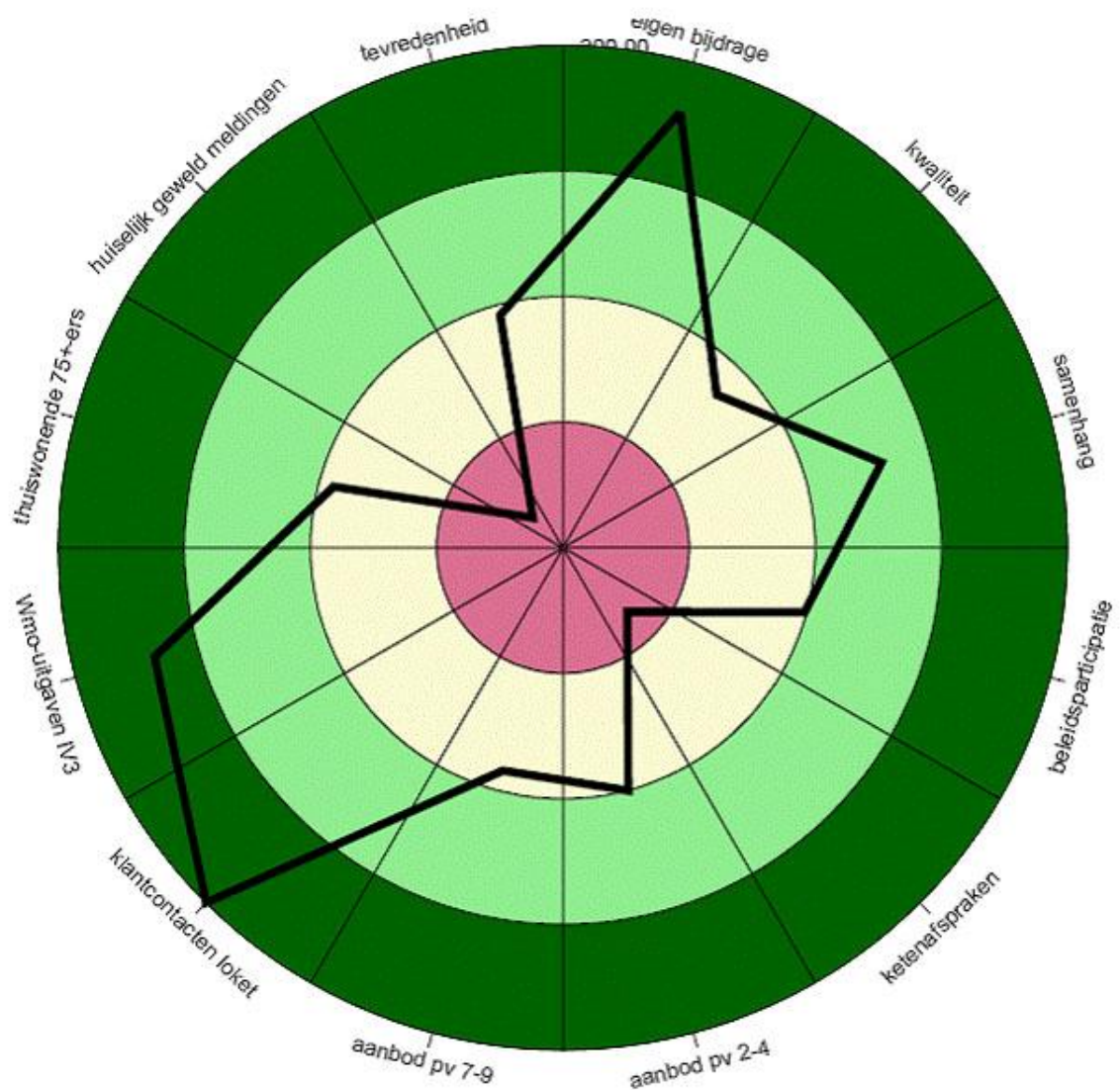
Het uitbesteden van het onderzoek heeft een aantal voordelen. Het onderzoek wordt gedaan door professionele onderzoekers, de objectiviteit is gewaarborgd en het werkt kostenbesparend. Ook belangrijk is dat de SGBO in alle gemeenten dezelfde onderzoeksopzet gebruikt. De resultaten van verschillende gemeenten kunnen zo gemakkelijk met elkaar worden vergeleken. Het uitgangspunt bij de onderzoeken is de beleving van de cliënt. Bij de opzet van het onderzoek heeft de SGBO daarom samengewerkt met onder andere de CG-Raad (de landelijke koepelorganisatie van ruim 150 gehandicapten- en patiëntenorganisaties) en Zorgbelang Nederland. Het onderzoek van de SGBO is wetenschappelijk verantwoord.

In de gemeente Emmen zijn twee onderzoeken gehouden. De gemeente heeft net als veel andere gemeenten een landelijke vragenlijst ingevuld. De gegevens hieruit zijn verwerkt in een managementrapportage. Hierin wordt de gemeente Emmen op alle prestatievelden van de Wmo vergeleken met andere gemeenten.

Verder is er tussen oktober 2007 en februari 2008 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten van de Wmo. Er zijn twee groepen aangeschreven: cliënten die in 2007 een aanvraag hebben ingediend voor hulp bij het huishouden, en cliënten die in 2006 of 2007 een aanvraag hebben ingediend voor een hulpmiddel. Er zijn 1000 vragenlijsten verzonden; hiervan zijn er 452 geretourneerd. Ook de uitkomsten van dit onderzoek zijn vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Vergelijking op twaalf punten

Precies een zeven. Dat is het rapportcijfer dat de gemeente Emmen in de managementrapportage krijgt voor haar algemene Wmo-beleid. Dat is iets hoger dan de andere gemeenten met meer dan 100.000 inwoners, want die scoren gemiddeld 6,88. Gemeenten die kleiner zijn dan Emmen scoren nog iets beter met 7,33 gemiddeld. Emmen doet het dus goed en loopt keurig in de pas met de landelijke cijfers.



Het beleid van de gemeente Emmen is op twaalf punten (prestatie-indicatoren) vergeleken met dat van andere gemeenten. De score van de gemeente Emmen is te zien in de grafiek. Donkergroen of lichtgroen betekent een score boven het gemiddelde, geel of rood betekent een score onder het gemiddelde. De kleuren zeggen dus niets over goed of slecht. Ze geven alleen aan hoe Emmen scoort ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Wat dat voor het beleid betekent, moet de gemeente zelf verder onderzoeken. Vier scores wijken af van het landelijk gemiddelde. Dat zijn de meldingen huiselijk geweld, de ketensamenwerking, het aantal klantcontacten en de uitgaven Wmo.

Meldingen huiselijk geweld

Het is de bedoeling dat iedere gemeente het huiselijk geweld tegengaat. Als de gemeente dat actief doet, neemt het aantal meldingen meestal toe. De bevolking weet dan waar ze in zo'n geval terecht kan. De gemeente Emmen krijgt weinig meldingen van huiselijk geweld. Het is dus de vraag of er in Emmen weinig huiselijk geweld voorkomt óf dat er meer bekendheid gegeven moet worden aan de mogelijkheden van melding en hulp.

Ketensamenwerking

Een probleem wordt vaak door meer hulpverleners aangepakt. Dat vraagt om goede onderlinge afspraken. De gemeente Emmen heeft minder van dit soort ketenafspraken gemaakt dan veel andere gemeenten. Het gaat dan vooral om de werkvelden Jeugd en Ouderen en Gehandicaptenzorg. De vraag die gesteld kan worden is of meer ketenafspraken de hulpverlening verbeteren.

Klantcontacten Wmo

Emmen heeft meer klantcontacten rond de Wmo dan vergelijkbare gemeenten. Dat kan iets zeggen over het beleid van de gemeente. Het kan ook te maken hebben met de samenstelling van de bevolking. Bijvoorbeeld veel ouderen leidt tot gemiddeld meer Wmo-aanvragen. Het aantal klantcontacten is eind 2006 gemeten. Op dat moment was de Wmo nog niet ingegaan.

Uitgaven Wmo

Landelijk is er discussie over de vraag welke uitgaven wel of niet onder de Wmo vallen. Daarom is vergeleken wat iedere gemeente uitgeeft op het gebied van hulp bij het huishouden, gehandicaptenvoorzieningen, maatschappelijk werk en sociaal-cultureel werk. Andere Wmo-onderdelen zijn niet in deze vergelijking verwerkt. Emmen geeft op de genoemde posten meer uit dan het landelijk gemiddelde. Wat de uitgaven zijn voor het volledige Wmo-programma wordt de komende jaren pas duidelijk.

Natuurlijk roepen de uitkomsten van de managementrapportage vragen op. Want waarom scoort de gemeente Emmen op sommige punten hoger of lager dan andere gemeenten, wat

doet Emmen anders en wat zijn eventuele verbeterpunten? Die vragen stelt de gemeente Emmen zichzelf natuurlijk ook. Hoe de gemeente tot een antwoord komt en wat dat betekent, staat verderop in deze uitgave.

Hoge cijfers van cliënten

Hoe tevreden zijn de gebruikers van de Wmo? Met het antwoord op die vraag kan een gemeente het beleid zo nodig bijsturen. De gemeente Emmen heeft daarom in 2007 een tevredenheidsonderzoek laten doen onder een deel van de mensen die gebruikmaken van de Wmo. Het ging om cliënten die gevraagd hebben om een hulpmiddel of om hulp bij het huishouden. De cijfers van de gemeente Emmen zijn vergeleken met die van 133 gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben gedaan. De belangrijkste conclusie is dat de gemeente Emmen het uitstekend doet.

Op het landelijk gemiddelde

De cijfers die de gemeente Emmen krijgt van de gebruikers van de Wmo liggen rond het landelijk gemiddelde. Er zijn rapportcijfers gegeven voor drie belangrijke onderdelen: de aanvraagprocedure, de hulpmiddelen (rolstoel, scootmobiel, aanpassingen woning) en de hulp bij het huishouden. De gemeente Emmen krijgt een 7,3 als rapportcijfer voor de toegankelijkheid van de voorzieningen, landelijk is dat cijfer 7,4. Voor de hulpmiddelen scoort Emmen een 7,1 en dat is precies het landelijk gemiddelde. Voor de hulp bij het huishouden krijgt Emmen een 8,3. Het landelijke cijfer hiervoor is 8,1.

4% van de ondervraagden gaf een 5 of lager voor de hulp bij het huishouden, 25% gaf een 10 (landelijk zijn die cijfers 4 en 19%).

Opvallende punten

In het onderzoek is steeds gevraagd naar de ervaring van de gebruikers. Van ieder onderdeel is gemeten hoe tevreden de gebruikers zijn. Bijvoorbeeld over de wachttijd, de manier van behandelen, de deskundigheid van de medewerker, de afhandeling van de aanvraag en de indicatiestelling. De uitslagen van alle vragen staan in een van de bijlagen. Die lijst geeft een helder overzicht van de goede prestaties van de gemeente Emmen. De cijfers van andere gemeenten worden tussen haakjes vermeld. Alvast een paar kenmerkende punten:

Toegankelijkheid

91% van de cliënten is tevreden over de aanvraagprocedure (91%)

88% is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers (90%)

85% is tevreden over de informatievoorziening (87%)

78% is tevreden over de wachttijd na de toekenning (80%)

Hulp huishouden

99% is tevreden over de manier waarop medewerkers hen benaderen tijdens de procedure en bij het uitvoeren van het werk (99%)

96% is tevreden over de planning (94%)

93% is tevreden over de telefonische bereikbaarheid (89%)

83% is tevreden over wisseling van medewerkers (80%)

Ook over de uitvoering van het huishoudelijk werk zijn vragen gesteld. De conclusie is dat de zorginstellingen het goed doen. Aandacht, respect, hulpvaardigheid, snelheid, vakkundigheid scoren allemaal een tevredenheid tussen 94 en 99% (vergelijkbaar met landelijke cijfers). Van de cliënten die te maken hebben met meer hulpverleners vindt vrijwel iedereen dat de samenwerking tussen verschillende hulpverleners goed verloopt.

Hulpmiddelen

93% is tevreden over woonvoorzieningen (93%)

90% is tevreden over de woonaanpassingen (89%)

79% is tevreden over de tegemoetkoming vervoerskosten (82%)

69% is tevreden over de verhuiskosten (76%)

Bij het collectief vervoer scoren de chauffeur, de prijs en het gemak erg goed. Alleen de omrijtijden en de wachttijden scoren laag met 63 en 57%. Alle cijfers voor het collectief vervoer liggen een paar procent hoger dan het landelijk gemiddelde.

Verschil met landelijke cijfers

Natuurlijk zijn er op sommige punten grotere verschillen met de landelijke cijfers. Het aantal cliënten dat een persoonsgebonden budget (PGB) krijgt, is in de gemeente Emmen bijna de helft groter. De toekenning van vervoersfaciliteiten is hoog. Ook het aantal cliënten dat 4-7 uren huishoudelijke hulp krijgt, is hoger dan het landelijk gemiddelde.

Langer zelfstandig

De bedoeling van de Wmo is dat iedere burger zo lang mogelijk zelfstandig kan deelnemen aan de samenleving. Bij 94% van de cliënten voldoet de hulp aan de verwachting. De hulp biedt dus in bijna alle gevallen een oplossing voor het probleem van de cliënt. Bijna alle cliënten vinden ook dat de hulp die ze krijgen hen helpt om langer zelfstandig te blijven.

Hoe verder

Wat betekenen deze cijfers precies? Welke verbeterpunten zijn er? Hoe gaat de gemeente Emmen daarmee om?

Het is voor het eerst dat de gemeente Emmen op deze manier een onderzoek heeft laten uitvoeren. Ook voor de andere gemeenten geldt dat dit het eerste Wmo-onderzoek is. Het is ook de eerste keer dat de prestaties van de gemeente Emmen vergeleken kunnen worden met landelijke cijfers. Daarom moet goed afgewogen worden wat de waarde is van alle percentages. Is 95% goed genoeg? Is in sommige gevallen 65% voldoende? Of moeten alle cijfers 100% zijn? Welke inspanning moet daarvoor geleverd worden? En hoe goed is het als een score op het landelijk gemiddelde ligt?

Conclusies in overleg

De betekenis van de scores en de rapportcijfers is iets om zorgvuldig mee om te gaan. Ook de onderzoekers geven in hun rapport aan dat het verhaal achter de cijfers belangrijk is. De gemeente Emmen gaat daarom de resultaten van de onderzoeken uitgebreid bespreken met haar overlegpartners. Ook hun interpretatie van de cijfers is belangrijk. In dat overleg wil de gemeente Emmen afwegen op welke punten verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Deze gesprekken vinden plaats in de zomer en in het najaar van 2008. Onder andere wordt dan gesproken met de WMO-raad, de seniorenraad, het OSOG en de Jongerenraad.

Langer zelfstandig

De belangrijkste conclusie op dit moment is dat de gebruikers van de Wmo over het algemeen zeer tevreden zijn over de manier waarop de gemeente Emmen de hulpverlening organiseert. De toegekende hulp helpt hen om langer zelfstandig te blijven. Verder blijkt dat de gemeente Emmen een Wmo-beleid voert dat op belangrijke punten overeenkomt met het landelijk gemiddelde. Een 7,5 gemiddeld als rapportcijfer is voor het eerste jaar dat de Wmo van kracht is een prima resultaat.

bijlage 1

De Wmo-raad

In veel gemeenten is een Wmo-raad actief. Dat is ook zo in de gemeente Emmen. De Wmo-raad is samengesteld uit organisaties van cliënten en patiënten die te maken hebben met de Wmo. De gemeente Emmen overlegt regelmatig met de Wmo-raad over alles wat met de Wmo te maken heeft. Permanent vertegenwoordigd in de Wmo-raad zijn mensen met een beperking, ouderen, dak- en thuislozen en verslavingszorg, sociale minima, mantelzorg en zorgvrijwilligers, cliëntenraad woon/zorg. Waar nodig wordt de Wmo-raad tijdelijk uitgebreid met vertegenwoordigers van wijken en dorpen, de jeugd en samenleving en welzijn.

De Wmo-raad in Emmen telt veertien personen, aangevuld met een onafhankelijk voorzitter.

Meer informatie is te vinden op de www.wmoraademmen.nl.

De Wmo-raad is een belangrijk adviesorgaan. Daarom is in het onderzoek ook de bekendheid van de Wmo-raad onderzocht. In de gemeente Emmen weet 30% van de cliënten dat er een Wmo-raad is (landelijk 32%). Van degenen die de Wmo-raad kennen, vindt 76% dat de Wmo-raad voldoende opkomt voor het belang van de cliënt (landelijk 81%).

bijlage 2

Negen prestatievelden

De Wmo kent negen prestatievelden. Dat zijn gebieden waarop iedere gemeente een eigen beleid moet ontwikkelen. Dit lijstje met een korte beschrijving van de negen prestatievelden komt van de website van het ministerie.

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

BIJLAGE

Vraag	tevredenheid cliënten Wmo 2007 gemeente(referentiegroep)	nulmeting hulp bij het huishouden (2006/2007)	Quick scan Wvg 2006
U HEEFT EEN BEROEP OP DE GEMEENTE GEDAAN OMDAT U BEPERKINGEN ONDERVINDT BIJ ...			
...VERPLAATSEN IN EN OM HUIS	35% (34%)	-	-
...PLAATSELIJK VERVOER	57% (42%)	-	-
...VOEREN VAN HET HUISHOUDEN	58% (56%)	-	-
...CONTACT MET ANDEREN	9% (8%)	-	-
...ANDERS	8% (11%)	-	-
HOE LANG GELEDEN LAATSTE AANVRAAG INGEDIEND			
...LAATSTE 12 MAANDEN	56% (57%)	-	-
...MEER DAN 12 MAANDEN GELEDEN	44% (43%)	-	-
TEVREDENHEID AANVRAAG EN AFHANDELING			
BEHANDELING BIJ AANVRAAG	91% (91%)	2	-
DESKUNDIGHEID MEDEWERKER	88% (90%)	3	-
TIJD VOOR AANVRAAG	93% (93%)	4	-
INFORMATIE AFHANDELING	85% (87%)	5	-
WACHTTIJD AANVRAAG-HULPVERLING	80% (80%)	6	-
INDICATIESTELLING	85% (87%)	-	-
RAPPORTCIJFER AANVRAAGPROCEDURE	7,3 (7,4)	-	-
LAATSTE AANVRAAG TOEGEKEND	89% (90%)	-	-
ONTVANGEN HULP BIJ HET HUISHOUDEN	67% (69%)	-	-
AANTAL UUR HULP PER WEEK			

2,3,4,5,6 Enkel over hulp bij het huishouden

TEVREDENHEID CLIËNTEN WMO - 2007

1 TOT 1,9 UUR	2% (10%)		-
2 TOT 3,9 UUR	46% (61%)		-
4 TOT 6,9 UUR	44% (24%)		-
7 TOT 9,9 UUR	5% (3%)		-
10 TOT 12,9 UUR	1% (1%)		-
MEER DAN 13 UUR	1% (1%)		-
GEBRUIK VAN PGB VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN	43% (26%)		-
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	91% (89%)		-
TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER DE AANBIEDERS	75% (77%)		-
TEVREDENHEID OVER ORGANISATIE DIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN LEVERT			
TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	93% (89%)		-
INFORMATIEVOORZIENING NAAR CLIËNTEN	87% (85%)		-
VERVANGING BIJ AFWEZIGHEID	82% (76%)		-
PLANNING VAN DE HULP	96% (94%)		-
WISSELINGEN VAN MEDEWERKERS	83% (80%)		-
TEVREDENHEID OVER MEDEWERKERS HULP BIJ HET HUISHOUDEN			
KENNIS EN VAARDIGHEDEN	95% (92%)		-
SNELHEID EN EFFICIËNTIE	94% (91%)		-
ZO GOED MOGELIJK HELPEN	97% (97%)		-
BENADEREN MET RESPECT	99% (99%)		-
AANDACHT EN INTERESSE	98% (97%)		-
CLIËNTEN WAAR OOK ANDEREN HELPEN	28% (29%)		-
ER IS OVERLEG TUSSEN DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN EN ANDEREN DIE HELPEN	49% (36%)		-
TEVREDENHEID OVER SAMENWERKING TUSSEN HULP BIJ HUISHOUDEN EN ANDEREN	97% (96%)		-
RAPPORTCIJFER HULP BIJ HET HUISHOUDEN	8,3 (8,1)		-
ONTVANGT VOORZIENING IVM LICHAAMELIJKE BEPERKINGEN	78% (65%)	-	-
PGB VOOR VOORZIENING	14% (14%)	-	-
TEVREDEN OVER INFORMATIE OVER VOORZIENING	91% (89%)	-	-
TEVREDEN OVER MOGELIJKHEID OM TE KIEZEN	81% (80%)	-	-

TEVREDENHEID CLIËNTEN WMO - 2007

TEVREDEN OVER...			
...WONINGAANPASSING	90% (89%)	-	
...WOONVOORZIENING	93% (93%)	-	
...VERHUIKOSTENVERGOEDING	69% (76%)	-	
...ROLSTOEL	87% (91%)	-	
...SPORTROLSTOEL	100% (80%)	-	
...SCOOTERMOBIEL	92% (90%)	-	
...TEGEMOETKOMING VERVOERSKOSTEN	79% (82%)	-	
GEBRUIK VAN COLLECTIEF VERVOER	71% (54%)		
...GEMAK BESTELLEN	86% (82%)		
...WACHTTIJDEN VOORDAT OPGEHAALD	58% (55%)	-	
...BEHULPZAAMHEID CHAUFFEUR	90% (88%)	-	
...OMRIJTIJDEN	63% (53%)	-	
...TE BEREIZEN AFSTAND	84% (81%)	-	
...PRIJS PER RIT	95% (92%)	-	
RAPPORTCIJFER VOORZIENINGEN	7,1 (7,1)		
TEVREDEN ONDERSTEUNING/VOORZIENING	93% (93%)	-	-
ONDERSTEUNING VOLDOET ZEER VEEL/REDELIJK AAN VERWACHTINGEN	94% (94%)	-	-
VOORZIENING VOLDOET AAN BEHOEFTE	93% (92%)	-	-
ONDERSTEUNING DRAAGT BIJ AAN ZELFSTANDIG WONEN EN/OF MEEDOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ	93% (92%)	-	
GEHOORD VAN WMO-RAAD	30% (32%)	-	-
TEVREDEN OVER INFORMATIE WMO-RAAD	74% (79%)	-	-
TEVREDEN OVER MATE WAARIN WMO-RAAD OPKOMT VOOR BELANG	76% (81%)	-	-
LEEFTIJD			-
JONGER DAN 18	1% (1%)		
18-65	28% (21%)		
65-75	27% (22%)		7
75 EN OUDER	45% (55%)		

⁷ Hier geldt 65 en ouder