

Benchmark Wmo 2008

Rapport Basisbenchmark

Gemeente Emmen

17 November 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 prestatievelen. 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 prestatievelen 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 Prestatievelen 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 BASISBENCHMARK GEMEENTE EMMEN

Gemeente Emmen heeft in het afgelopen jaar samen met 172 andere gemeenten deelgenomen aan de basisbenchmark van de benchmark Wmo. In de benchmark is informatie verzameld over de negen verschillende prestatievelen.

Dit rapport gaat in op de indicatoren uit de benchmark, de zogenaamde kernindicatoren:

- Participatie
- Leefbaarheid en sociale samenhang - Prestatieveld 1
- Jeugd - Prestatieveld 2
- Loket (informatie & advies) - Prestatieveld 3
- Hulp (ondersteuning mantelzorg & vrijwilligers) - Prestatieveld 4
- Voorzieningen - Prestatievelden 5 en 6
- Opvang - Prestatievelden 7, 8 en 9

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 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.

RAPPORTAGE

De basisbenchmark maakt de resultaten op de negen prestatievelen zichtbaar door deze met elkaar te vergelijken aan de hand van systematisch verzamelde gegevens. Op die wijze wordt duidelijk hoe uw gemeente presteert en hoe anderen dat doen. De resultaten van die vergelijking bieden mogelijke handvatten om te verbeteren. Op de volgende pagina's worden de scores op de zeven kernindicatoren getoond en toegelicht. In bijlage 1 worden de benchmarkresultaten weergegeven die betrekking hebben op organisatiekenmerken. In bijlage 2 is de exacte scorebepaling per kernindicator (per thermometer) terug te vinden.

WEERGAVE

De resultaten zijn weergegeven met behulp van thermometers per thema. De score van het gemiddelde van de benchmark wordt aangegeven met een horizontaal streepje door de thermometer met rechts ervan het percentage. De inhoud van de thermometer geeft de score aan van uw gemeente en het percentage staat genoemd in de onderkant van de thermometer. Indien de inhoud van de thermometer uitkomt boven het horizontale streepje, dan is de score van uw gemeente hoger dan de score van het gemiddelde van de benchmark.

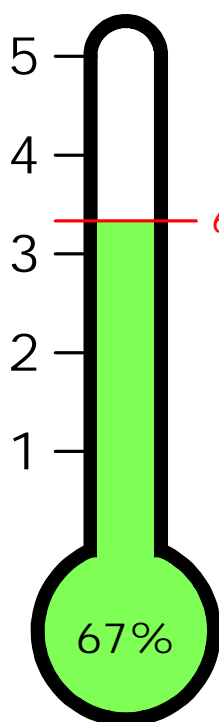
Probeert u, bij het lezen van deze thermometers, antwoorden te formuleren op de volgende vragen:

- Herkent u zich in de gegevens, c.q. zijn uw gegevens juist en betrouwbaar?
- Welke factoren verklaren het prestatieniveau van uw gemeente?
- Geven de benchmarkresultaten aanleiding de achtergrond van uw prestatieniveau verder te analyseren of veranderingen in uw gemeente door te voeren?

Zo kunt u de benchmarkresultaten optimaal benutten om te leren en te verbeteren.

Het hebben van inzicht in en zicht hebben op de verschillende prestatievelden bepaalt vaak een groot deel van de score op de thermometers. Het hebben van inzicht en zicht hebben op een thema kan als nulmeting gebruikt worden om in de loop van de tijd te kunnen bepalen of het gevoerde beleid effect heeft gehad.

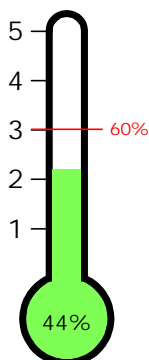
BASISBENCHMARK: DE WMO THERMOMETER



Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de benchmark, als we kijken naar deze 'Wmo-thermometer'. De Wmo-thermometer is het gemiddelde van de scores op de eerdergenoemde zeven thema's. In het vervolg van dit rapport leest u wat de prestaties van uw gemeente zijn op elk van de afzonderlijke thema's in vergelijking tot het benchmarkgemiddelde.

De gegevens zijn voor het grootste deel aangeleverd door gemeenten zelf en hebben doorgaans betrekking op 2007. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van CBS gegevens en de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat is uitgevoerd als onderdeel van de benchmark Wmo. De CTO's zijn voor de meeste gemeenten gehouden in de periode januari-maart 2008 onder cliënten en aanvragers van individuele voorzieningen en hulp bij het huishouden.

PARTICIPATIETHERMOMETER



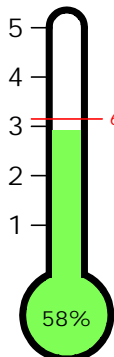
Het hoofddoel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is participatie van alle burgers, ongeacht hun eventuele beperkingen. Daarom is de score op de 'Participatiethermometer' zeer belangrijk.

Uw gemeente scoort minder dan het gemiddelde van de benchmark.

De participatiethermometer is opgebouwd uit de onderwerpen beleidsparticipatie en maatschappelijke participatie.

1. Beleidsparticipatie: Aantal prestatievelden betrokken en intensiteit betrokkenheid
2. Beleidsparticipatie: Aantal ingezette participatiemethoden en intensiteit
3. Beleidsparticipatie: Percentage klanten dat de Wmo-raad (of vergelijkbaar) kent
4. Beleidsparticipatie: Percentage klanten dat zich goed vertegenwoordigd voelt door de Wmo-raad
5. Maatschappelijke participatie: Aandeel thuiswonende 75-plussers
6. Maatschappelijke participatie: Arbeidsparticipatie

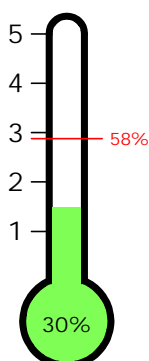
BELEIDSPARTICIPATIE THERMOMETER



Deze thermometer geeft enerzijds aan hoe breed de beleidsparticipatie is opgezet. Hoe breder (meer doelgroepen, intensievere betrokkenheid, meer participatiemethoden), des te hoger de score. Anderzijds is de score op beleidsparticipatie ook hoger naarmate meer mensen van de doelgroep de Wmo-raad (of vergelijkbaar, bijvoorbeeld een platform) kennen en zich er goed door vertegenwoordigd voelen. Deze informatie komt uit het CTO, indien dit is uitgevoerd door SGB0.

Op beleidsparticipatie scoort uw gemeente minder dan het gemiddelde van de benchmark.

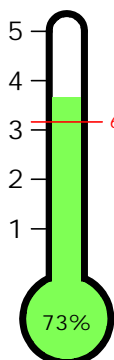
MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE THERMOMETER



Maatschappelijke participatie heeft betrekking op zelfstandig wonen, deelname aan de arbeidsmarkt, onderwijs volgen, vrijwilligerswerk doen, sociale contacten, kortom: meedoen aan de maatschappij. Deze gegevens zijn echter nog niet goed vergelijkbaar tussen gemeenten. Vandaar dat we hier enkel hebben gekozen om de arbeidsparticipatie en het aandeel thuiswonende 75plussers op te nemen.

Uw gemeente scoort minder dan het gemiddelde van de benchmark op maatschappelijke participatie.

LEEFBAARHEIDSTHERMOMETER (PRESTATIEVELD 1)

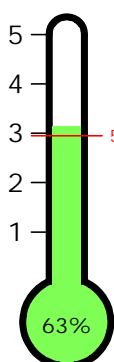


Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken, dorpen en buurten blijkt zeer lastig te vatten in indicatoren die in alle gemeenten op dezelfde wijze gemeten kunnen worden. Vooral nog is de score opgebouwd aan de hand van de inzet van de gemeente om het sociale klimaat en de leefbaarheid te bevorderen en de schaalscores voor sociale en fysieke kwaliteit. Een extra complicerende factor is dat het meetniveau voor dit prestatieveld eigenlijk niet de gemeente, maar de afzonderlijke wijken, dorpen en buurten is. Desalniettemin zijn hogere schaalscores op gemeenteniveau het resultaat van hogere scores op wijkniveau.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Leefbaarheid: Inzet (gemeentelijke activiteiten) bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid 2. Leefbaarheid: Schaalscore sociale kwaliteit 3. Leefbaarheid: Schaalscore fysieke kwaliteit |
|--|

Uw gemeente scoort beter dan het gemiddelde van de benchmark.

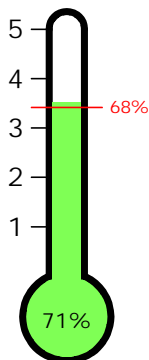
JEUGDTHERMOMETER (PRESTATIEVELD 2)



Op prestatieveld 2, het ondersteunen van ouders met opvoedproblemen en jeugdigen met opgroei problemen, is het lastig om tot geschikte eenduidige resultaatindicatoren te komen. Wel zijn er relatief veel indicatoren voorhanden, maar niet alle gemeenten beschikken over de informatie. Bij het bepalen van de score op de jeugdthermometer telt het beschikbaar hebben van informatie over de onderwerpen 'gebruik opvoedondersteuning' en 'uitvoering verzuimbeleid' als positief. Vervolgens is de score hoger wanneer de gemeente ten opzichte van het benchmarkgemiddelde gunstig scoort.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Jeugd: Faciliteiten opvoedondersteuning 2. Jeugd: Verzuimmeldingen (aantal bekend, aantal relatief laag) 3. Jeugd: Processen verbaal verzuim (aantal bekend, aantal relatief hoog) 4. Jeugd: Vragen opvoedsteunpunt (aantal bekend, aantal relatief hoog) 5. Jeugd: Deelnemers cursussen (aantal bekend, aantal relatief hoog) 6. Jeugd: Individuele begeleiding gezinnen (aantal bekend, aantal relatief hoog) 7. Jeugd: Ranking gemeente 'Kinderen in tel' |
|---|

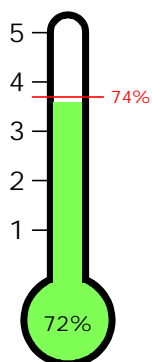
Uw gemeente scoort beter dan het gemiddelde van de benchmark.

LOKETHERMOMETER (PRESTATIEVELD 3)

Prestatieveld 3, het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, kan zowel een algemene als een individuele component hebben. Met 'geven van informatie en advies' wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals (voldoende) informatiepunten, als om specifiekere voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket: Wmo-diensten in loket (frontoffice) 2. Loket: Faciliteiten cliëntondersteuning 3. Loket: Inzicht in aantallen (vragen, aanvragen voorzieningen, ondersteunde cliënten) 4. Loket: Tevredenheid over loket en aanvraagproces |
|---|

Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de benchmark.

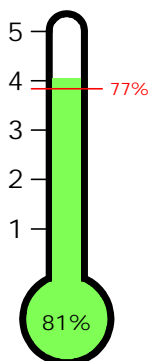
HULPHERMOMETER (PRESTATIEVELD 4)

Bij prestatievelde 4, het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, zal het in de regel gaan om algemene beleidsmaatregelen en minder vaak om individuele voorzieningen. Maar de Wmo biedt daartoe wel alle ruimte als de gemeente dat wenst te doen.

De naam 'hulphermometer' geeft aan dat deze thermometer een indicatie geeft of het 'klimaat voor mantelzorgers en vrijwilligers' in uw gemeente gunstig is. Een hoge score geeft aan dat er veel voorzieningen binnen uw gemeente aanwezig zijn om mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen bij de uitvoering van hun activiteiten.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Hulp: Steunpunt mantelzorg (t.b.v. inwoners gemeente) 2. Hulp: Ondersteuning mantelzorgers 3. Hulp: Ondersteuning vrijwilligers |
|--|

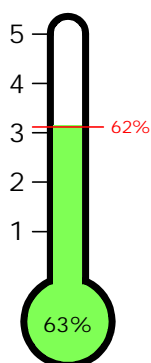
Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de benchmark.

VOORZIENINGENTHERMOMETER (PRESTATIEVELDEN 5, 6)

De prestatievelen 5 en 6 hebben als doel om mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem deel te laten nemen aan de maatschappij. De gemeente kan dit bewerkstelligen door het inzetten van algemene maatregelen (prestatieveld 5) die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan iedereen die daaraan behoefte heeft. Ook het verlenen van individuele voorzieningen (prestatieveld 6) kan mensen met beperkingen helpen om te participeren. Op dit moment meet de voorzieningenthermometer alleen prestatieveld 6, omdat voor prestatieveld 5 nog geen overeenstemming over geschikte prestatie-indicatoren is bereikt. De cliënttevredenheid over de individuele voorzieningen en/of hulp bij het huishouden bepaalt in deze thermometer een groot gedeelte van de score.

Uw gemeente scoort beter dan het gemiddelde van de benchmark.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Voorzieningen: Intake in één keer 2. Voorzieningen: Tevredenheid hulp bij het huishouden 3. Voorzieningen: Tevredenheid overige individuele voorzieningen |
|--|

OPVANGTHERMOMETER (PRESTATIEVELDEN 7, 8, 9)

De prestatievelen 7, 8 en 9 gaan over de opvang en ondersteuning van dak- en thuislozen, slachtoffers van huiselijk geweld, zorgwekkende zorgmijders en verslaafden, met als doel dat ook zij kunnen participeren.

Bij de interpretatie van de score van de opvangthermometer is het van belang om onderscheid te maken tussen centrumgemeenten en niet-centrumgemeenten. Uw gemeente is centrumgemeente voor maatschappelijk opvang en voor vrouwenopvang. De score op de thermometer is hoger naarmate de gemeente meer activiteiten en ondersteuning inzet (gemeentelijk beleid versus beleid vanuit centrumgemeente dan wel regionaal beleid). De thermometer geeft een vergelijking met het benchmarkgemiddelde van de eigen groep weer (centrum of niet centrumgemeente).

Uw gemeente scoort minder dan het gemiddelde van de benchmark.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Opvang: Beschikbaarheid voorzieningen 2. Opvang: Inzet vrouwenopvang en preventie huiselijk geweld 3. Opvang: Inzet openbare geestelijke gezondheidszorg 4. Opvang: Inzet maatschappelijke zorg aan verslaafden |
|---|

BIJLAGE 1: ORGANISATIE IN BEELD

In deze bijlage worden de kenmerken van uw organisatie in beeld gebracht. Hierbij volgen we de SGBO-variant van het INK-model. We onderscheiden de volgende organisatiegebieden:

- Beleid en strategie;
- Processen (inclusief kwaliteitsmanagement);
- Middelen;
- Samenwerking.

Inzicht in deze organisatieaspecten biedt aanknopingspunten voor het opstellen van een verbeterplan op maat.

Uw gemeente behoort tot de gemeentegrootteklasse 4 (meer dan 100.000) en het aantal gemeenten in deze grootteklasse is 21. Het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse wordt naast het benchmarkgemiddelde in onderstaande tabellen weergegeven.

BELEID EN STRATEGIE

Integraal beleid

Is er samenhang in het beleid voor kwetsbare groepen op de terreinen welzijn, wonen, zorg en werk?	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
gezamenlijke beleidsnota's en/of onderlinge verwijzingen	22	Ja	95% Ja, 5% Nee	78% Ja, 22% Nee

Vraaggericht

Is de vraag naar collectieve voorzieningen vanuit kwetsbare groepen in kaart gebracht?	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
inzicht in vraag kwetsbare groepen	23	Ja	33% Ja, 67% Nee	23% Ja, 77% Nee

Eigen bijdragebeleid

Voor welke voorzieningen geldt een eigen bijdrage en hanteert de gemeente een ruimhartiger beleid dan het Besluit?	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
hulp bij het huishouden	24.1	Ja	100% Ja, 0% Nee	100% Ja, 0% Nee
roerende zaken (woonvoorziening)	24.2	Nee	19% Ja, 81% Nee	31% Ja, 69% Nee
onroerende woonvoorziening	24.3	Nee	19% Ja, 81% Nee	49% Ja, 51% Nee
individuele vervoersvoorziening	24.4	Nee	10% Ja, 90% Nee	32% Ja, 68% Nee
andere voorziening	24.5	Nee	5% Ja, 95% Nee	8% Ja, 92% Nee
maximum conform Besluit	25.1	Nee	95% Ja, 5% Nee	98% Ja, 2% Nee
minimuminkomen conform Besluit	25.2		100% Ja, 0% Nee	97% Ja, 3% Nee
verhoging eigen bijdrage conform Besluit	25.3		94% Ja, 6% Nee	96% Ja, 4% Nee

PROCESSEN

Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van Wmo-producten en -diensten?	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces	2.1	Nee	95% Ja, 5% Nee	86% Ja, 14% Nee
Door in de contracten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen	2.2	Ja	100% Ja, 0% Nee	97% Ja, 3% Nee
Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren	2.3	Ja	95% Ja, 5% Nee	85% Ja, 15% Nee
Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten	2.4	Ja	95% Ja, 5% Nee	81% Ja, 19% Nee
Anders	2.5		38% Ja, 62% Nee	41% Ja, 59% Nee

MIDDELEN**Uitgaven Wmo IV3 (per inwoner)**

Uitgaven in 2007	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
maatschappelijke begeleiding en advies	5.3.620	€ 92	€ 76	€ 37
huishoudelijke verzorging	5.3.622	€ 119	€ 84	€ 79
sociaal-cultureel werk	5.3.630	€ 23	€ 62	€ 36
voorzieningen gehandicapten	5.3.652	€ 101	€ 60	€ 52

Uitgaven Wmo-breed (per inwoner)

	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
begrote uitgaven 2008	5.1	€ 339	€ 259	€ 206
realisatie uitgaven 2007	5.2	€ 330	€ 228	€ 197

Fte leerplicht (per 1000 leerplichtigen)

	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
inzet leerplichtambtenaren (Fte)	11	0,19	0,25	0,22

SAMENWERKING

Ketenafspraken Jeugd

	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
voorzieningenniveau	8.1	Ja	100% Ja, 0% N.v.t.	97% Ja, 3% N.v.t.
cliëntniveau	8.2	Ja	100% Ja, 0% N.v.t.	95% Ja, 5% N.v.t.
geen ketenafspraken	8.3		25% Ja, 75% N.v.t.	40% Ja, 60% N.v.t.

Ketenafspraken OGGZ

	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
voorzieningenniveau	36.1	Ja	100% Ja, 0% N.v.t.	87% Ja, 13% N.v.t.
cliëntniveau	36.2	Ja	100% Ja, 0% N.v.t.	83% Ja, 17% N.v.t.
geen ketenafspraken	36.3	N.v.t.	57% Ja, 43% N.v.t.	63% Ja, 37% N.v.t.

Regie- en prestatieafspraken OGGZ

	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
gemeentelijke regie over OGGZ	35.1	Ja	100% Ja, 0% N.v.t.	76% Ja, 24% N.v.t.
prestatieafspraken over OGGZ	35.2	N.v.t.	80% Ja, 20% N.v.t.	49% Ja, 51% N.v.t.

Afstemming met AWBZ-zorgfuncties

Hoe is de afstemming met andere partijen (goed, redelijk, matig, geen)?	vraag	Emmen	Grootteklasse 4	Benchmark
CIZ	26.1	redelijke afstemming	67% Goed, 29% Redelijk, 5% Matig, 0% Geen	46% Goed, 37% Redelijk, 9% Matig, 7% Geen
aanbieders van thuiszorg	26.2	redelijke afstemming	67% Goed, 29% Redelijk, 0% Matig, 5% Geen	57% Goed, 33% Redelijk, 5% Matig, 5% Geen
transferpunt ziekenhuis	26.3	geen afstemming	58% Goed, 16% Redelijk, 5% Matig, 21% Geen	43% Goed, 31% Redelijk, 14% Matig, 12% Geen
zorgkantoor	26.4	redelijke afstemming	21% Goed, 53% Redelijk, 5% Matig, 21% Geen	18% Goed, 34% Redelijk, 20% Matig, 29% Geen
anders	26.5		0% Goed, 13% Redelijk, 0% Matig, 88% Geen	25% Goed, 8% Redelijk, 0% Matig, 67% Geen
namelijk	26.6			

BIJLAGE 2: SCOREBEPALING WMO-THERMOMETERS

In deze bijlage kunt u exact terugvinden hoe u scoort op de onderliggende factoren van de in dit rapport gehanteerde thermometers. Dit biedt u aanknopingspunten om uw scores toe te lichten.

alle scores op de thermometers lopen van 0 tot 5, waarbij 5 de maximaal haalbare score is.

Wmo-thermometer = gemiddelde van de score op de 7 onderliggende thermometers.

PARTICIPATIETHERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Beleidsparticipatie: aantal prestatieveld-doelgroepen betrokken en intensiteit	3	10	7,8
Beleidsparticipatie: aantal ingezette methoden	4	10	5,0
Beleidsparticipatie: bekendheid Wmo-raad *	CTO	10	3,0
Beleidsparticipatie: tevredenheid Wmo-raad	CTO	10	7,6
Maatschappelijke participatie: thuiswonende 75+'ers	30	20	0,0
Maatschappelijke participatie: arbeidsparticipatie **	CBS statline	20	11,9
	delen door 16		2,2

* De gemiddelde bekendheid van de Wmo-raad uit het CTO is gelijk aan 32,5% ; dit komt overeen met een score van 3,2 voor de thermometer.

** Voor de arbeidsparticipatie is gebruik gemaakt van de netto arbeidsparticipatie afkomstig van CBS statline.

LEEFBAARHEIDSTHERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Sociale kwaliteit (schaalscore 0-10)	7a	10	7,0
Fysieke kwaliteit (schaalscore 10-0)	7b	10	7,0
Inzet bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid	6	10	8,0
	delen door 6		3,7

JEUGD THERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Faciliteiten opvoedondersteuning	9	10	9,0
Verzuimmeldingen bekend	10	a: 10	10,0
Verzuimmeldingen relatief laag	10	b: 5	5,0
Aantal interventies (processen verbaal) bekend	11	c: 5	5,0
Aantal interventies (pv's) relatief hoog	11	d: 2	0,0
Tussentotaal van a,b,c en d			9,1
Aantal vragen opvoedtelefoon/steun-punt bekend	12.1	e: 2	2,0
Aantal deelnemers cursussen bekend	12.2	f: 2	2,0
Aantal gezinnen individuele begeleiding in beeld	12.3	g: 2	2,0
Relatief veel vragen opvoedtelefoon/steun-punt	12.1	h: 2	0,0
Relatief veel deelnemers cursussen	12.2	i: 2	0,0
Relatief veel gezinnen individuele begeleiding	12.3	j: 2	0,0
Tussentotaal van e,f,g,h,i en j			5,0
Ranking Kinderen in tel	waarstaatje gemeente.nl	10	2,0
	delen door 8		3,1

LOKET THERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Wmo-diensten in loket	13	10	8,8
Faciliteiten cliëntondersteuning	14	10	5,4
Inzicht in aantal informatie en adviesvragen	15a	10	10,0
Inzicht in aantal aanvragen voorzieningen	15b	10	10,0
Inzicht in aantal door gemeente ondersteunde cliënten	16a	5	0,0
Inzicht in door andere organisaties ondersteunde cliënten	16b	5	0,0
Tevredenheid over informatie en advies loket	17/CTO	50	36,4
	delen door 20		3,5

HULPTHERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Aanwezigheid steunpunt mantelzorg	19	20	20,0
Ondersteuning mantelzorgers	20	10	7,3
Ondersteuning vrijwilligers	21	10	1,4
	delen door 8		3,6

VOORZIENINGENTHERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Intake in 1x	27	5	5,0
Tevredenheid hulp bij het huishouden	29a/CTO	10	8,3
Tevredenheid overige individuele voorzieningen	29b/CTO	10	7,1
	delen door 5		4,1

OPVANGTHERMOMETER

Indicator	Vraagnr.	Max score	Uw score
Opvangvoorzieningen in de buurt?	31	5	0,0
Inzet vrouwenopvang en huiselijk geweld	32	10	8,6
Inzicht in huiselijk geweld	33	5	5,0
Inzet OGGZ	37	10	6,7
Inzet verslavingszorg	39	10	5,0
	delen door 8		3,2

OVER SGB0

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 vijftig zeer professionele adviseurs en onderzoekers kunnen wij die veelzijdigheid ook waarmaken. Per 1 januari 2008 maakt SGB0 onderdeel uit van de BMC groep.

Vertrouwen van de burger vormt het fundament van de publieke zaak. Vanuit deze visie biedt SGB0 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 geschiktste 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!