



De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV10.2431316

Datum 1 1 NOV 2010

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp 1^e Halfjaarrapportage 2010 'Individuele Wmo voorzieningen'

Behandeld door H. van der Meijs

E-mailadres h.vandermeijs@hvd.groningen.nl

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u de 1^e Halfjaarrapportage 2010 over de verstrekking van individuele Wmo voorzieningen door de gemeente Groningen.

Wij zijn blij te constateren dat onze burgers die een beroep doen op een individuele Wmo-voorziening onverminderd positief zijn over de afwikkeling van hun aanvraag. Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn van acht weken nemen is inmiddels gestegen naar 90% (de afgesproken norm met de raad is 79%), waarbij het cliënttevredenheids-onderzoek laat zien dat 88% van de aanvragers tevreden of zeer tevreden is over de wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de ondersteuning.

Deze rapportage bevat, behalve cijfermatige informatie over de verschillende verstrekte voorzieningen, ook een beschrijving van de landelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in de Groningse uitvoeringspraktijk.

Landelijke ontwikkelingen

Uit ons nadere onderzoek blijkt dat de invoering van de pakketmaatregel tot nu toe niet heeft geleid tot acute problemen. Uit onze bel- en bezoekeronderzoek blijkt, dat een deel van de mensen vond andere oplossingen vond, een extra beroep doet op mantelzorg of gebruik maakt van andere voorzieningen in de gemeente. Het is onduidelijk wat de gevolgen van deze pakketmaatregel voor mensen op de lange termijn betekenen.

De beschikbare Wmo-middelen staan momenteel onder druk. Op grond van de septembercirculaire blijkt dat de integratie uitkering Wmo voor 2010 met

terugwerkende kracht (2008-2010) met 1,1 miljoen en voor 2011 met 1 miljoen euro wordt verlaagd.

Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

De Wmo is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo is de stap gemaakt van verzorging naar ondersteuning om te kunnen participeren. Gemeenten hebben de opdracht de beperkingen van burgers te compenseren. Het is aan gemeenten dit compensatiebeginsel vorm te geven. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze, *een kanteling* in denken en doen. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop. We willen deze benaderingswijze naar de burger nader invullen bij de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Dit vraagt om een andere werkwijze van de Wmo-consulent. Met een brede intake willen we zicht krijgen op de mogelijkheden van mensen in de eigen omgeving, waardoor er meer oplossingen op maat kunnen komen. De Wmo-consulent gaat in het gesprek de positie van de aanvrager in de wijk in beeld brengen en de inzet van eigen inzet en capaciteiten. Middels casemanagement willen we ondersteuning geven aan de burger gericht op zelfregie en compensatie van resterende zelfzorgvragen. Het gaat daarbij niet om hulpverlening, maar om tijdelijke ondersteuning aan de burger.

In 2009 hebben we een eerste verkenning afgerond voor *nieuw eigen bijdrage beleid* en deze met de adviesorganen besproken. Tot nu toe vragen we alleen voor Huishoudelijke Hulp (HH) een eigen bijdrage.

Daarbij wordt opgemerkt dat voor het collectief taxivervoer gebruikers een bijdrage betalen, zijnde het strippentarief van het Openbaar Vervoer.

Op basis van alle verzamelde informatie, willen we vanaf 1 juli 2011 ook een eigen bijdrage gaan vragen voor woonvoorzieningen en niet-collectieve vervoersvoorzieningen, ongeacht in welke vorm die voorziening verstrekt wordt (natura, PGB, financiële tegemoetkoming). Dat betekent dat meer burgers een eigen bijdrage moeten gaan betalen voor een individuele Wmo-voorziening. De hoogte van die eigen bijdrage zal afhankelijk zijn van het inkomen van de burger. In het tweede kwartaal van 2011 wordt een definitief raadsvoorstel besproken, samen met een inspraakrapport met de adviezen van de adviesorganen.

Op 31 maart 2010 heeft de raad een nieuwe Verordening Wmo-voorzieningen Groningen vastgesteld, deze gaat in op 1 januari 2011. In de lijn van deze verordening wordt nu een *nieuw verstrekkingenboek* opgesteld. De indeling en onderwerpen van het nieuwe verstrekkingenboek zijn vrijwel gelijk aan het huidige, er is gestreefd naar een leesbare, logische en compacte opzet. Besluitvorming over het nieuwe verstrekkingenboek zal naar verwachting plaatsvinden in het voorjaar 2011.

De huidige overeenkomst voor *Wmo-hulpmiddelen* loopt begin 2011 af; momenteel vindt een aanbesteding plaats. De inzet van de *aanbesteding* is gericht op minimaal vergelijkbare kwaliteit, verder verbeteren dienstverlening

en beheersbare kosten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en het cliënttevredenheidsonderzoek.

Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk

Aantallen

Het totaal aantal aanvragen laat ten opzichte van 2009 een lichte toename zien. Het aantal aanvragen vervoer was vooral in het eerste kwartaal veel hoger dan in 2009, het aantal rolstoelen juist veel lager. De lange strenge winter zou de reden kunnen zijn, dat mensen eerder een Wmo-taxipas hebben aangevraagd.

In het eerste half jaar 2010 dienden 30 (39 in 2009) mensen een bezwaarschrift in tegen een Wmo-besluit van de gemeente. In 10 gevallen betrof deze huishoudelijke hulp. Het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het totaal aantal aanvragen van 3.847 in deze periode.

Uit de benchmark 2009 blijkt dat het voor de gemeente Groningen gaat om een percentage van 0,8%, terwijl het landelijk gemiddelde 1,2% bedraagt.

Bij de gemeente kwamen in de eerste helft van 2010 drie klachten binnen over de dienstverlening op het gebied van de Wmo. Bij de leverancier van de hulpmiddelen, het collectief vervoer en huishoudelijke hulp werden 46 klachten ingediend. Verreweg de meeste klachten, namelijk 28 hebben betrekking op het collectief Wmo-vervoer. Alle klachten worden zorgvuldig afgehandeld.

Budget

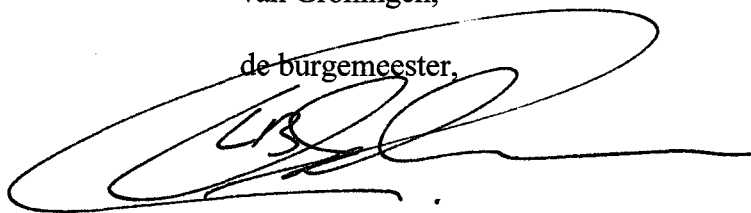
In lijn met de prognose in Turap I blijft de realisatie van de structurele uitgaven Wmo-voorzieningen (omtrekt wonen, vervoer en rolstoelen) achter bij de begroting. Per saldo gaat het daarbij naar verwachting om een bedrag van ca. € 4 ton.

Voor de Huishoudelijke Hulp geldt dat er twee ontwikkelingen waren die invloed hebben gehad op de kostenontwikkeling in 2010.

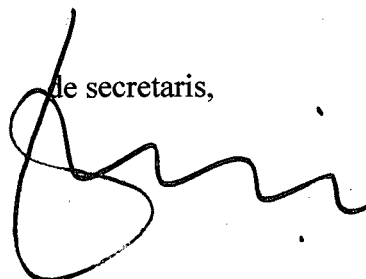
Om te beginnen was er de wetwijziging rond alfa-hulpen per 1 januari 2010. Met deze wetwijziging zijn de alfa-hulpen (grotendeels) in dienst getreden van de thuiszorgorganisaties. Mocht een alfa-hulp en/of cliënt dit niet wensen dan kon een cliënt een PGB aanvragen. Een kleine 10% van de cliënten heeft gekozen voor een PGB. De tweede onzekerheid bij het opmaken van de begroting was het effect van de nieuwe aanbesteding op de tarieven Huishoudelijke Hulp. Ondanks deze onzekerheden wijkt de geprognosticeerde kosten voor Huishoudelijke Hulp in het totaal nauwelijks af van de begroting.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

de burgemeester,



de secretaris,



1e Halfjaarrapportage 2010

'Individuele Wmo-voorzieningen'

Gemeente Groningen

5 november 2010

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
2. Landelijke ontwikkelingen	9
2.1 <i>Kanteling in de Wmo</i>	9
2.2 <i>Beschikbare Wmo-middelen</i>	9
2.3 <i>AWBZ-pakketmaatregel</i>	10
3. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk	11
3.1 <i>Eigen bijdrage beleid</i>	11
3.2 <i>Versterken van de consulenterfunctie</i>	11
3.3 <i>Verstrekkingsboek</i>	12
3.4 <i>Zittend ziekenvervoer</i>	12
3.5 <i>Scotmobielstallingen</i>	13
3.6 <i>Aanbestedingen</i>	13
3.7 <i>Monitoring uitvoering Wmo</i>	13
4. Verantwoording aantallen en bedragen uitvoeringspraktijk	15
4.1 <i>Aantal aanvragen</i>	15
4.2 <i>Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers</i>	15
4.3 <i>Kosten verstrekkingen en apparaat</i>	16
4.4 <i>Aantal besluiten naar aard</i>	19
4.5 <i>Toepassing hardheidsclausule</i>	19
4.6 <i>Percentage afhandelingen naar termijn</i>	19
4.7 <i>Tijdigheid inzet huishoudelijke hulp, vervoer en hulpmiddelen</i>	20
4.8 <i>Klachten</i>	21
4.9 <i>Bezwaarschriften</i>	21

Samenvatting

Landelijke ontwikkelingen

We hebben inmiddels meer duidelijkheid over de gevolgen voor de AWBZ-pakketmaatregel in Groningen. De invoering van de pakketmaatregel heeft in de stad niet heeft geleid tot acute problemen. Uit onze bel- en bezoekeronderzoek blijkt, dat een deel van de mensen andere oplossingen heeft gevonden. Men doet een extra beroep op mantelzorg of maakt gebruik van andere voorzieningen in de gemeente. Het is onduidelijk wat de gevolgen van deze pakketmaatregel voor mensen op de lange termijn betekenen.

De beschikbare Wmo-middelen staan momenteel onder druk. Op grond van de septembercirculaire blijkt dat de integratie uitkering Wmo voor 2010 met terugwerkende kracht (2008-2010) met 1,1 miljoen en voor 2011 met 1 miljoen euro wordt verlaagd.

Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

De Wmo is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo is de stap gemaakt van verzorging naar ondersteuning om te kunnen participeren. Gemeenten hebben de opdracht de beperkingen van burgers te compenseren. Het is aan gemeenten dit compensatiebeginsel vorm te geven. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze, *een kanteling* in denken en doen. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop. We willen deze benaderingswijze naar de burger nader invullen bij de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Dit vraagt om een andere werkwijze van de Wmo-consulent.

Met een brede intake willen we zicht krijgen op de mogelijkheden van mensen in de eigen omgeving, waardoor er meer oplossingen op maat kunnen komen. De Wmo-consulent gaat in het gesprek de positie van de aanvrager in de wijk in beeld brengen en de inzet van eigen inzet en capaciteiten. Middels casemanagement willen we ondersteuning geven aan de burger gericht op zelfregie en compensatie van resterende zelfzorgvragen. Het gaat daarbij niet om hulpverlening, maar om tijdelijke ondersteuning aan de burger.

In 2009 hebben we een eerste verkenning afgerond voor *nieuw eigen bijdrage beleid* en deze met de adviesorganen besproken. Tot nu toe vragen we alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage. Op basis van alle verzamelde informatie, willen we vanaf 1 juli 2011 ook een eigen bijdrage gaan vragen voor woonvoorzieningen en niet-collectieve vervoersvoorzieningen, ongeacht in welke vorm die voorziening verstrekt wordt (natura, PGB, financiële tegemoetkoming). Dat betekent dat meer burgers een eigen bijdrage moeten gaan betalen voor een individuele Wmo voorziening. De hoogte van die eigen bijdrage zal afhankelijk zijn van het inkomen van de burger. In het tweede kwartaal van 2011 wordt een definitief raadsvoorstel besproken, samen met een inspraakrapport van de adviesorganen.

Op 31 maart 2010 heeft de raad een nieuwe Verordening Wmo-voorzieningen Groningen vastgesteld, deze gaat in op 1 januari 2011. In de lijn van deze verordening wordt nu een *nieuw verstrekkingenboek* opgesteld. De indeling en onderwerpen van het nieuwe verstrekkingenboek zijn vrijwel gelijk aan het huidige, er is gestreefd naar een leesbare, logische en compacte opzet. Besluitvorming over het nieuwe verstrekkingenboek zal naar verwachting plaatsvinden in het voorjaar 2011.

De huidige overeenkomst voor *Wmo-hulpmiddelen* loopt begin 2011 af; momenteel vindt een aanbesteding plaats. De inzet van de *aanbesteding* is gericht op minimaal vergelijkbare kwaliteit, verder verbeteren dienstverlening en beheersbare kosten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en cliënttevredenheidonderzoek.

Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk

Aantallen

Het totale aantal aanvragen laat ten opzichte van 2009 een lichte toename zien. Het aantal aanvragen vervoer was vooral in het eerste kwartaal veel hoger dan in 2009, het aantal rolstoelen juist veel lager. De lange strenge winter zou er debet aan kunnen zijn, dat mensen eerder een Wmo-taxipas hebben aangevraagd.

Het totale aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel. Bekend is dat vooral bij deeltaxipashouders, maar ook bij cliënten met een lopende indicatie huishoudelijke hulp, niet alle cliënten die een indicatie hebben ook gebruik maken van een voorziening.

Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen stijgt ten opzichte van 2009 van 82% naar 90%. De afgesproken norm met de raad is 79%. In het cliënttevredenheidsonderzoek geeft 88% van de aanvragers aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de ondersteuning (huishoudelijke hulp of voorziening). Binnen de referentiegroep is het percentage hiervoor 82%.

Budget

In lijn met de prognose in Turap I blijft de realisatie van de structurele uitgaven Wmo-voorzieningen (omtrek wonen, vervoer en rolstoelen) achter bij de begroting. Per saldo gaat het daarbij naar verwachting om een bedrag van ca. € 4 ton.

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2010 speelden twee ontwikkelingen met onzekere afloop: de wetswijziging rond alfahulpen en de tarieven die uit de aanbesteding zouden komen. In de praktijk bleken de tarieven iets gunstiger uit te pakken, en bleek het aantal cliënten dat als gevolg van de wetswijziging koos voor een persoonsgebonden budget (PGB) lager dan verwacht. Per saldo wijken de geprognosticeerde kosten voor huishoudelijke hulp nauwelijks af van de begroting. De overschrijding van de natura-kosten van huishoudelijke hulp wordt vrijwel volledig gecompenseerd door een onderschrijding van de kosten van het persoonsgebonden budget.

1. Inleiding

Voor u ligt de halfjaarrapportage van de eerste helft van 2010, waarin wij u ontwikkelingen en cijfers over de verstrekking van individuele voorzieningen presenteren. Deze individuele voorzieningen worden verstrekt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo is erop gericht het mogelijk te maken dat mensen kunnen 'meedoen'. In het bijzonder gaat het hier om kwetsbare groepen. Er zijn negen prestatievelden benoemd. Op basis van de prestatievelden 3, 5 en 6 verstrekt de gemeente Groningen individuele voorzieningen en verstrekt informatie op het terrein van wonen, welzijn en zorg.

Het doel is:

Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, chronisch psychisch probleem of psychosociaal probleem ten behoeve van zelfstandig functioneren en/of deelname aan maatschappelijk verkeer.

De aanvragen voor individuele voorzieningen vinden plaats in de het Zorgloket van de gemeente Groningen. Het Zorgloket is dagelijks open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. In de situatie dat de burger een vraag c.q. aanvraag heeft buiten het terrein van het Zorgloket, vindt een zgn. warme overdracht plaats. In de praktijk verbinden medewerkers van het Zorgloket burgers rechtstreeks door met de juiste instantie. Of als dit niet lukt, dan wordt het telefoonnummer van de juiste instantie aan de burger gegeven, zodat men het later zelf kan proberen. Hiervoor heeft het Zorgloket afspraken met verschillende ketenpartners gemaakt, zowel binnen als buiten de gemeente. De inzet van ketenpartners, in het bijzonder MJD, MEE en Humanitas vindt ook plaats bij een verzoek om cliëntondersteuning. Bij cliëntondersteuning gaat het om een vorm van persoonlijk advies en/of begeleiding als de vraagverheldering en/of informatieverstrekking vanuit het loket nog niet voldoende is.

Ook de Steun- en informatiepunten (Stips) spelen in Groningen een belangrijke rol. Bij een Stip kan een burger terecht met alle vragen die met wonen, welzijn en zorg te maken hebben. Het doel van het Stip is om ouderen en mensen met een beperking, chronisch zieken en/of mantelzorgers te adviseren en van informatie te voorzien.

In deze rapportage leest u de landelijke ontwikkelingen en de ontwikkelingen in de Groningse uitvoeringspraktijk rondom de uitvoering van het verstrekken van individuele Wmo voorzieningen. Vervolgens ziet u in tabellen per onderwerp de cijfers van de eerste helft van 2010. Per tabel is een korte toelichting gegeven, waarbij eventuele afwijkingen ten opzichte van het voorgaande jaar en andere bijzonderheden worden verklaard.

2. Landelijke ontwikkelingen

2.1 Kanteling in de Wmo

De Wmo is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo is de stap gemaakt van verzorging naar ondersteuning om te kunnen participeren. Gemeenten hebben de opdracht de beperkingen van burgers te compenseren. Het is aan gemeenten dit compensatiebeginsel vorm te geven. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze, een kanteling in denken en doen. In dit kader heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2009 het Wmo-project 'De Kanteling' gestart. Doel is het stimuleren van een nieuwe manier van werken die mensen met een beperking betere kansen biedt om volwaardig mee te doen aan de samenleving. De VNG zoekt samen met (pilot)gemeenten nieuwe mogelijkheden om diensten en voorzieningen, welzijn en zorg, en collectief en individueel aanbod in samenhang aan te bieden. Het compensatiebeginsel vraagt een nieuwe benadering van gemeenten én burgers. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop.

In Groningen wordt deze verandering in denken in fasen vorm gegeven. In de huisbezoeken aan ouderen, die inmiddels in heel de stad plaats vindt, wordt deze kanteling in denken al meer toegepast. In de gesprekken met ouderen wordt niet alleen gekeken naar de zorgbehoefte maar ook ingegaan op de mogelijkheden en inzet die de oudere in de wijk kan hebben (wederkerigheid).

Voor de verstrekking van individuele voorzieningen geldt dat we in 2010 bij de intake niet alleen de beperkingen in kaart brengen (zoals nu), maar juist ook de mogelijkheden willen bespreken. Dit om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten en waar mogelijk op zoek te gaan naar alternatieve oplossingen of mogelijkheden te verkennen waarin de burger zijn capaciteiten kan inzetten (zie 3.2).

2.2 Beschikbare Wmo-middelen

De in de junicirculaire genoemde incidentele verlaging van de integratie uitkering Wmo voor 2010 met € 109.000,- is in deze rapportage verwerkt. Op het moment dat we deze rapportage schrijven is de septembercirculaire net uitgekomen. Hieruit wordt duidelijk dat er over de jaren 2008, 2009 en 2010 nog een *extra incidentele* verlaging wordt doorgevoerd van in totaal € 1,1 miljoen (over 2008: € 232.000, over 2009: € 525.000 en over 2010: € 368.000). Deze verlaging is vooral het resultaat van de zogenaamde trimfactor: het Rijk had meer Wmo-middelen verdeeld dan er beschikbaar was, dit is volgens een kaasschaafmethode over alle gemeenten in rekening gebracht. De effecten van de septembercirculaire worden in Turap 3 verwerkt.

Ook al gaat deze rapportage over de eerste helft van 2010, we willen hier heel kort stilstaan bij de begroting voor 2011. In de junicirculaire is een structurele verlaging van aangekondigd van circa € 1,6 miljoen. Die was opgebouwd uit een verlaging met ca. € 2,4 miljoen, en een verhoging met ca. € 0,8 miljoen voor apparaatskosten (het Rijk heeft op grond van een bindend advies van het Sociaal Cultureel Planbureau onderkend dat gemeenten niet voldoende gecompenseerd waren voor de apparaatskosten voor huishoudelijke hulp; in eerdere rapportages refereerden wij hieraan als 'Claim VWS voor apparaatskosten').

In de septembercirculaire is nu aangegeven dat de integratie uitkering vanaf 2011 niet zoals in juni werd aangekondigd € 1,6 miljoen lager wordt, maar dat deze 'slechts' € 1 miljoen euro lager wordt. Het 'voordeel' van € 6 ton is vooral gebaseerd op de extra middelen voor de huishoudelijke hulp.

Omdat het Wmo budget in het kader van de gemeentelijke bezuinigingen in 2011 al met € 1,9 miljoen wordt afgeroomd, is besloten dat de (structurele) landelijke korting met € 1 miljoen in 2011 wordt opgevangen door extra beleidsmiddelen beschikbaar te stellen.

2.3 AWBZ-pakketmaatregel

Met ingang van 1 januari 2009 is de AWBZ-pakketmaatregel ingevoerd, waarmee de toegang tot de AWBZ-functie begeleiding is beperkt. De verwachting was dat mensen die hun begeleiding kwijt raakten, extra hulp zouden zoeken bij de gemeente via de Wmo. Om de effecten van de maatregel op te vangen zijn de gemeenten gecompenseerd; Groningen ontvangt hiervoor ca. 1,3 miljoen euro per jaar (in 2009 ontvingen we 400.000 euro, in 2010 928.000 euro, vanaf 2011 ca. 1,3 miljoen structureel).

De herindicatie door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) van alle mensen die begeleiding ontvingen heeft langer geduurd dan voorzien en mede daardoor was niet meteen duidelijk wat de gevolgen zouden zijn. Begin 2010 heeft de gemeenteraad besloten om incidenteel een budget van 1,3 miljoen euro te reserveren voor diverse tijdelijke maatregelen. Een belangrijke maatregel was de voorlopige voortzetting van de dagopvang; daarnaast was er bijvoorbeeld extra geld gereserveerd om extra aanvragen van huishoudelijke hulp te financieren. In de loop van 2010 heeft het CIZ de herindicaties afgerond en hebben we onderzoek gedaan om de gevolgen van de AWBZ-pakketmaatregel in kaart te brengen. Inmiddels blijkt dat er minder mensen door getroffen zijn dan aanvankelijk (landelijk) werd aangenomen. Veel zorgaanbieders hebben hun cliënten ondersteund in hun herindicatietraject en een eventuele bezwaarprocedure; voor een aantal doelgroepen is het beleid tussentijds verzacht. Verder hebben veel mensen die minder begeleiding hebben gekregen, hiervoor goede oplossingen kunnen vinden door bijvoorbeeld hulp van mantelzorgers of vrijwilligers.

3. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

3.1 Eigen bijdrage beleid

In 2009 hebben we een eerste verkenning afgerond voor nieuw eigen bijdrage beleid en deze aan de gemeenteraad voorgelegd. We hebben de relevante wettelijke kaders in kaart gebracht (zowel van de Wmo als van de Wtcg, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten) en de mogelijkheden voor eigen bijdrage beleid geïnventariseerd. In de eerste helft van 2010 hebben we verdere informatie vergaard, onder meer over eigen bijdrage beleid van andere gemeenten en over financiële en uitvoeringsconsequenties voor gemeente en cliënt. We hebben onderzocht op welke manier we het beste invulling kunnen geven aan nieuw eigen bijdrage beleid dat past binnen de uitgangspunten:

- Het beleid doet recht aan “De sterkste schouders dragen de zwaarste lasten”;
- Er wordt geen beleid gevoerd dat een bepaalde groep onevenredig zwaar treft;
- Er wordt zoveel mogelijk consistent beleid gevoerd;
- De administratieve last voor cliënt en gemeente blijft tot een minimum beperkt;
- Het beleid brengt de toegankelijkheid van de voorzieningen niet in gevaar.

Gevolgen voor de burger

Tot nu toe vragen we alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage. Op basis van alle verzamelde informatie, willen we vanaf 1 juli 2011 ook een eigen bijdrage gaan vragen voor woonvoorzieningen en niet-collectieve vervoersvoorzieningen, ongeacht in welke vorm die voorziening verstrekt wordt (natura, PGB, financiële tegemoetkoming). Dat betekent dat meer burgers een eigen bijdrage moeten gaan betalen voor een individuele Wmo voorziening. De hoogte van die eigen bijdrage zal afhankelijk zijn van het inkomen van de burger. De eigen bijdrage wordt opgelegd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Het CAK bewaakt dat mensen nooit meer betalen dan een wettelijk bepaald inkomensafhankelijk maximum bedrag. Hoe hoog de kosten van de Wmo voorzieningen én de AWBZ zorg samen ook zijn, de burger betaalt nooit meer dan dat bedrag.

Afstemming en besluitvorming

In september 2010 hebben we in een brief aan de gemeenteraad de contouren geschetst van het eigen bijdrage beleid zoals ons dat nu voor ogen staat. Deze brief zal in de Raadscommissie en Raad van oktober 2010 besproken worden. De adviesorganen zijn in dit traject steeds nadrukkelijk meegenomen en betrokken geweest en zullen ook in het vervolgetraject geïnformeerd en geraadpleegd worden. Uiteraard zal voor de adviesorganen ook een formeel inspraaktraject plaatsvinden. In het tweede kwartaal van 2011 wordt een definitief raadsvoorstel besproken, samen met een inspraakrapport van de adviesorganen.

3.2 Versterken van de consulentenfunctie

Zoals geschetst in de paragraaf over de Kanteling, wordt zowel landelijk als in Groningen steeds meer nadruk gelegd op de zelfredzaamheid van burgers. Bij de verstrekking van individuele voorzieningen is het doel dat de burger zich zelf kan redden en kan participeren. Bepalend voor het succes van een voorziening is de mate waarin deze voorziening de beperking van een cliënt compenseert. We willen deze benaderingswijze naar de burger nader invullen bij de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Dit vraagt echter ook een andere werkwijze van de Wmo-consulent.

Met de **brede intake** willen we zicht krijgen op de mogelijkheden van mensen in de eigen omgeving, waardoor er meer oplossingen op maat kunnen komen. De Wmo-consulent gaat in het gesprek de positie van de aanvrager in de wijk in beeld brengen. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken in hoeverre netwerken aanwezig zijn, waar de cliënt een beroep op kan doen, zodat participatie in de eigen omgeving plaatsvindt. Bij de intake wordt niet alleen de beperkingen in kaart gebracht (zoals nu), maar worden juist ook de mogelijkheden besproken. Dit moet de zelfredzaamheid van aanvragers vergroten, ze stimuleren waar mogelijk op zoek te gaan naar alternatieve oplossingen of mogelijkheden te verkennen om de eigen capaciteiten in te zetten. Met **case-management** willen we ondersteuning geven aan de burger gericht op zelfregie en compensatie van resterende zelfzorgvragen. Het gaat daarbij niet om hulpverlening, maar om tijdelijke ondersteuning aan de burger.

Uitgangspunt is dat, door te investeren aan de voorkant (brede intake) en door het toepassen van case-management, burgers langer zelfredzaam blijven en uiteindelijk minder of later gebruik maken van individuele voorzieningen. Tevens hopen we dat burgers langer in staat zijn om in hun eigen omgeving de ondersteuning te vinden die ze nodig hebben om thuis te blijven wonen en te participeren in de maatschappij. We willen de verbreding van de consulente functie vormgeven in afstemming met het veld (andere diensten en externe organisaties). Dit jaar willen we de beschreven versterking van de Wmo-consulente functie als pilot verder ontwikkelen.

3.3 Verstrekkingenboek

Het huidige verstrekkingenboek geldt sinds 1 januari 2007. In dit verstrekkingenboek is aangesloten bij de praktijk van voor deze datum. Het is een mix tussen de oude Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) en het nieuwe gedachtegoed van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voor deze opzet is destijds gekozen om enerzijds de overgang voor burgers zonder complicaties te laten verlopen, anderzijds om ervaring op te doen met het (voor de gemeente) nieuwe product 'Huishoudelijke Hulp'.

Op 31 maart 2010 heeft de raad een nieuwe Verordening Wmo-voorzieningen Groningen vastgesteld, deze gaat in op 1 januari 2011. In de lijn van deze verordening wordt nu een nieuw verstrekkingenboek opgesteld. Het juridisch kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning ziet er daarmee als volgt uit:

- Artikel 5 van de Wmo bepaalt dat gemeenten ten behoeve van de uitvoering van de Wmo regels vaststellen in een verordening.
- In de Verordening Wmo voorzieningen Gemeente Groningen staan de kaders waarbinnen de Wet maatschappelijke ondersteuning door de gemeente Groningen wordt uitgevoerd.
- In het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Groningen staan de berekeningsmethodiek voor de eigen bijdragen, de hoogten van de financiële tegemoetkomingen en van de persoonsgebonden budgetten.
- In het Verstrekkingenboek staat langs welke richtlijnen het gemeentelijk verstrekkingenbeleid concreet wordt ingevuld. Om een besluit te motiveren kan naar deze beleidsregels worden verwezen.

Naast de geschetste wettelijke en gemeentelijke kaders zijn uitspraken van de Centrale Raad van Beroep medebepalend voor de beoordeling van aanvragen. Het CRvB is de hoogste rechter die uitspraken doet over de uitvoering van de Wmo, dit vormt jurisprudentie. In het verstrekkingenboek zijn de uitspraken meegenomen die het CRvB al heeft gedaan, toekomstige uitspraken worden gebruikt voor het toetsen en eventueel actualiseren van het verstrekkingenboek. Dit zal gebeuren in de vorm van een losbladige bijlage, die integraal onderdeel uitmaakt van het verstrekkingenboek.

Het concept voor het nieuwe verstrekkingenboek is besproken met Wmo-consulenten (uitvoerders), adviesorganen (cliënten); jurisprudentie en goede voorbeelden van andere gemeenten zijn betrokken en tenslotte is het ook afgestemd met verschillende juristen binnen de gemeente en met Schulink (juridisch adviesorgaan over de Wmo). De indeling en onderwerpen van het nieuwe verstrekkingenboek zijn vrijwel gelijk aan het huidige, er is gestreefd naar een leesbare, logische en compacte opzet. Besluitvorming over het nieuwe verstrekkingenboek zal naar verwachting plaatsvinden in het voorjaar 2011.

3.4 Zittend ziekenvervoer

In januari 2010 heeft de Centrale Raad van Beroep een uitspraak gedaan over het zogenaamde 'zittend ziekenvervoer'. Kort samengevat is de uitspraak dat gemeenten compensatieplicht hebben voor medisch vervoer in het kader van de Wmo, dit zijn bijvoorbeeld ritten naar huisarts, fysiotherapeut of andere (para)medici. Getracht is in het voorjaar 2010 via het VNG bij VWS extra middelen te claimen voor deze uitbreiding van vervoer. Rondom de zomer werd duidelijk dat VWS hierin de gemeente niet tegemoet kwam. Een beleidswijziging hieromtrent hebben wij zomer 2010 doorgevoerd. Mogelijk gaan klanten van de Wmo-deeltaxi hierdoor meer gebruik maken van de deeltaxi. Hoeveel meer ritten er gemaakt zullen worden en of dit gefinancierd kan worden uit het huidige budget voor collectief vervoer is vooralsnog onduidelijk, wij zullen dit monitoren.

3.5 Scootmobielstallingen

In 2008 werd duidelijk dat niet alle door de gemeente verstrekte scootmobielen op een veilige plek gestald konden worden. Daarom heeft de Raad eind 2008 een bedrag van € 350.000,- beschikbaar gesteld voor het realiseren van toegankelijke en brandveilige scootmobielstallingen. Per stallingsplaats is maximaal € 3.500,- beschikbaar.

Halverwege 2010 zijn er 71 stallingen gerealiseerd voor een bedrag van ca. € 112.000,-. Het bouwen van een stalling kost doorgaans minder dan de begrote € 3.500,-. Dat komt omdat veel stallingen groepsgewijs worden gebouwd en dit per stalling lagere kosten met zich meebrengt. Bovendien wordt alleen subsidie verstrekt voor stallingen voor scootmobielen die door de gemeente zijn verstrekt. De prognose is als gevolg hiervan bijgesteld naar € 250.000,-. We verwachten met dit bedrag de oorspronkelijk geraamde 100 stallingen te kunnen realiseren. Onlangs zijn alle corporaties opnieuw herinnerd aan de mogelijkheid voor deze tegemoetkoming. Het plan is nog tenminste 30 stallingsplekken in 2010 te realiseren.

3.6 Aanbestedingen

Bij het verstrekken van individuele Wmo-voorzieningen maakt de gemeente gebruik van meerdere leveranciers. Dit zijn onder andere leveranciers van hulpmiddelen (scootmobielen, rolstoelen, trapliften, etc.) en leveranciers van diensten of zorg (bijv. huishoudelijke hulp). De contracten die de gemeente aangaat met deze partijen, komen veelal tot stand via (Europese) aanbesteding. Vorig jaar heeft de gemeente de huishoudelijke hulp aanbesteed. Aangezien de huidige overeenkomsten voor Wmo-hulpmiddelen begin 2011 aflopen, wordt dit in 2010 aanbesteed. De inzet van de aanbestedingen is gericht op minimaal vergelijkbare kwaliteit, verder verbeteren dienstverlening en beheersbare kosten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en cliënttevredenheidonderzoek. Ook worden de adviesorganen nauw bij de uitgangspunten betrokken.

3.7 Monitoring uitvoering Wmo

Cliënttevredenheidsonderzoek

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de aanvragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de Wmo. Tot nu toe hebben we de nadruk gelegd op onderzoek naar tevredenheid over individuele Wmo voorzieningen: wat vinden onze cliënten van de inspraak over de uitvoering, het aanbod van diensten en producten en het proces van dienstverlening. Dit geeft ons aanknopingspunten voor verdere verbeteringen. In het rapport van Groningen zijn onze prestaties vergeleken met de gemiddelden van de 227 deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. Uit het rapport blijkt dat Groningen veelal gelijk aan of beter scoort dan de landelijke referentiegroep. Zo is het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van cliënten met een (deels) toegekende aanvraag landelijk een 7,4, cliënten uit Groningen geven gemiddeld een 7,7 voor de huishoudelijke hulp en een 7,4 voor voorzieningen (zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen). Het blijkt dat wij er goed in slagen om onze cliënten dusdanig te compenseren dat zij naar tevredenheid mee kunnen doen aan de maatschappij.

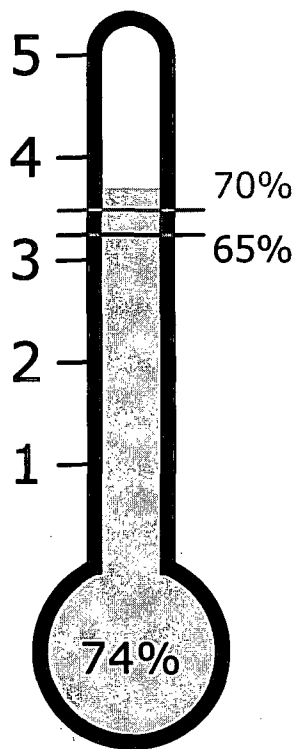
Benchmark Wmo

Ook in 2010 heeft onze gemeente deelgenomen aan de door onderzoeksbureau SGB0 georganiseerde Wmo-basisbenchmark en Wmo-benchmark Individuele voorzieningen. Er zijn verschillende redenen waarom we aan deze benchmarks deelnemen: we kunnen ons beleid en onze prestaties daarmee tot op zekere hoogte vergelijken met andere gemeenten, we kunnen kennis uitwisselen met collega gemeenten en we kunnen na gaan of er in de loop van de jaren sprake is van ontwikkeling in onze prestaties. We hebben voor beide benchmarks inmiddels de conceptrapporten ontvangen, naar verwachting zullen we de definitieve rapporten in het najaar van 2010 ontvangen.

De voorlopige resultaten laten (wederom) een positief beeld zien. Hiernaast staat de Wmo-thermometer voor de gemeente Groningen. Deze Wmo-thermometer is het gemiddelde van de scores op alle thema's binnen de Wmo: participatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, loket, hulp, voorzieningen en opvang. De thermometer (waarin dus ook de individuele Wmo voorzieningen zijn meegewogen) geeft een indicatie waar onze gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten op het totale Wmo-beleid.

De (voorlopige) gemiddelde score:

- van alle deelnemende gemeenten is 65 %
- van deelnemende *grote* gemeenten 70 %
- van Groningen 74 % (ten opzichte van vorig jaar is onze (voorlopige) score met 1 % gestegen)



4. Verantwoording aantallen en bedragen uitvoeringspraktijk

Leeswijzer

In dit hoofdstuk presenteren we de gegevens over de verstrekkingen van individuele voorzieningen in het eerste halfjaar van 2010. In tabellen geven we de kwantitatieve gegevens weer, uitgesplitst naar de categorieën wonen, vervoer, rolstoelen en huishoudelijke hulp (HH). Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met die van 2009. Onder elke tabel lichten we de opvallende resultaten toe en beschrijven we waar nodig welke maatregelen we nemen ter verbetering van de resultaten.

4.1 Aantal aanvragen

Aantal aanvragen	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
							1e helft	extrapolatie hele jaar
Wonen	1.715	1.690	1.733	1.701	1.827	1.799	821	1.650
Vervoer	1.634	1.615	1.612	1.390	1.479	1.544	959	1.900
Rolstoelen	984	1.055	1.026	880	1.190	1.355	604	1.200
Huishoudelijke hulp	nvt	nvt	nvt	2.497	3.740	2.935	1.463	2.950
Totaal	4.333	4.360	4.371	6.468	8.236	7.633	3.847	7.700

Toelichting

Het totale aantal aanvragen laat ten opzichte van 2009 een lichte toename zien. Het aantal aanvragen vervoer was vooral in het eerste kwartaal veel hoger dan in 2009, het aantal rolstoelen juist veel lager. De lange strenge winter zou er debet aan kunnen zijn, dat mensen eerder een Wmo-taxipas hebben aangevraagd en minder gauw een rolstoel. In 2009 was het aantal aanvragen rolstoelen hoger dan in voorgaande jaren. Het aantal aanvragen huishoudelijke hulp blijft in de buurt van het aantal over 2009. Dat het aantal in 2008 zo hoog was, had te maken met het grote aantal herindicaties voor overgangsccliënten. De effecten van de AWBZ-pakketmaatregel zijn tot dusver meegevallen, het lijkt slechts te gaan om enkele aanvragen 'extra' per week. We hadden verwacht, dat door deze maatregel meer een beroep gedaan zou worden op huishoudelijke hulp. Ook nu komen dergelijke aanvragen nog binnen van mensen, die eerst dachten dat ze het ze zonder af zouden kunnen.

4.2 Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

Aantal voorzieningen en/of gebruikers	1-1-2010	1-4-2010	1-7-2010
Aantal uitstaande roerende woonvoorzieningen	1.360	1.358	1.367
Aantal uitstaande elektrische rolstoelen	161	158	159
Aantal uitstaande handbewogen rolstoelen	1.543	1.531	1.569
Aantal uitstaande scootmobielen	977	957	966
Gebruikers vergoeding gebruik bruikleenauto	6	7	7
Gebruikers vergoeding gebruik taxi / eigen auto	296	285	284
Deeltaxipashouders	8.308	8.410	8.422
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH1	1.509	1.584	1.619
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH2	2.492	2.455	2.434
Indicaties huishoudelijke hulp PGB	719	720	707

Toelichting

Het totale aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel. Bekend is dat vooral bij deeltaxipashouders, maar ook bij cliënten met een lopende indicatie HH, niet alle cliënten die een indicatie hebben ook gebruik maken van een voorziening.

De huishoudelijke hulp bestaat uit twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. In geval HH1 wordt ingezet, kan de cliënt de regie over het huishouden zelf voeren. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 gaat nog steeds door, eind 2009 was deze verhouding nog 64/36, medio 2010 was dit 60/40. Bij het aantal uren ingezette zorg (dus in natura) lijkt de verhouding HH2/HH1 te blijven schommelen rond de 65/35. Dit heeft te maken met het feit, dat het aantal uren bij HH2 gemiddeld hoger is dan bij HH1 en dat begin 2010 een aantal mensen van HH1 koos voor een PGB door de wetswijziging alfahulpen.

4.3 Kosten verstrekkingen en apparaat

Wmo voorzieningen wonen, vervoer, rolstoelen						
Soort kosten	2009	2010				
	Rekening	Begroting	Prognose	Afwijking rekening t.o.v. begroting		
				Totaal	Projecten / voorgaande jaren	Regulier
Wonen						
Verstrekkingen wonen (s)	€ 2.126.000	€ 2.705.000	€ 2.560.000	€ 145.000		€ 145.000
ADL-clusters (i)	€ 44.000	€ 0	€ 0			
Scootmobielstallingen (i)	€ 0	€ 350.000	€ 250.000	€ 100.000	€ 100.000	
Totaal wonen	€ 2.170.000	€ 3.055.000	€ 2.810.000	€ 245.000	€ 100.000	€ 145.000
Vervoer						
Verstrekkingen vervoer (s)	€ 3.105.000	€ 3.367.000	€ 3.332.000	€ 35.000		€ 35.000
Toegankelijkheid bushaltes (i)	€ 0	€ 200.000-	€ 0	€ 200.000-	€ 200.000-	
Totaal verstrekkingen vervoer	€ 3.105.000	€ 3.167.000	€ 3.332.000	€ 165.000-	€ 200.000-	€ 35.000
Rolstoelen						
Verstrekkingen rolstoelen	€ 1.395.000	€ 2.083.000	€ 1.660.000	€ 423.000		€ 423.000
Verzekeringen rolstoelen (s)	€ 0	€ 155.000	€ 130.000	€ 25.000		€ 25.000
Valpreventie	€ 0	€ 35.000	€ 35.000			
Totaal verstrekkingen rolstoelen	€ 1.395.000	€ 2.273.000	€ 1.825.000	€ 448.000	€ 0	€ 448.000
Apparaat						
Apparaatskosten (incl. Dmbo/Gpk)	€ 3.302.000	€ 3.442.000	€ 3.442.000			
Indicatie-advisering	€ 239.000	€ 0	€ 105.000	€ 105.000-	€ 105.000-	
Overhead omzetverlies IA	€ 191.000	€ 0	€ 0			
Overig	€ 26.000	€ 0	€ 0			
Ten Boer (uitvoeringskosten)	€ 50.000	€ 0	€ 0			
Totaal apparaat	€ 3.808.000	€ 3.442.000	€ 3.547.000	€ 105.000-	€ 105.000-	€ 0
Subtotaal vóór reservemutaties	€ 10.478.000	€ 11.937.000	€ 11.514.000	€ 423.000	€ 205.000-	€ 628.000
Reservemutaties	-€ 1.928.000	-€ 475.000	-€ 475.000			
Totaal na reservemutaties	€ 8.550.000	€ 11.462.000	€ 11.039.000	€ 423.000	€ 205.000-	€ 628.000

Toelichting

Algemeen

In lijn met de prognose in Turap I blijft de realisatie van de structurele uitgaven Wmo/Wvg-voorzieningen achter bij de begroting. Per saldo blijven de kosten naar verwachting ca. € 4 ton achter bij de begroting. Onderstaand geven we per onderwerp kort aan waardoor de afwijking ontstaat.

Verstrekkingen wonen

De kosten voor de verstrekkingen woonvoorzieningen in 2010 prognosticeren wij op dit moment € 145.000,- lager dan begroot. In die prognose zijn de kosten voor dure woningaanpassingen meegenomen. De kosten

voor stallingen voor scootmobielen zullen ca. € 100.000,- lager uitkomen dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat veel stallingen groepsgewijs gebouwd worden waardoor de kosten per stalling lager uitkomen. *Totaal wonen: voordeel € 0,245 mln.*

Verstrekingen vervoer

Bij ongewijzigd beleid zouden de kosten voor collectief vervoer naar verwachting ongeveer uitkomen op de begroting. Nu de deeltaxipashouders met de Wmo-taxi naar (para)medici kunnen gaan, zogenaamd 'zittend ziekenvervoer', zal het aantal ritten in de tweede helft van 2010 wellicht toenemen (zie § 3.4). We hebben hiervoor € 50.000,- in de prognose opgenomen. We prognosticeren dat de kosten voor vervoersvoorzieningen per saldo met ca. € 35.000,- achter blijven bij de begroting.

In 2009 is besloten tot een afroming van het Wmo-budget 2010 met € 200.000,- (incidenteel) voor het meerjarenprogramma toegankelijkheid bushaltes. *Totaal vervoer: nadeel € 0,165 mln.*

Verstrekingen rolstoelen

De verstrekingkosten van rolstoelen komen ongeveer € 4,5 ton lager uit dan begroot.

Wanneer we een rolstoel bestellen, nemen we als verplichtingsbedrag de nieuwwaarde van de rolstoel op. Wanneer het mogelijk is een (veel goedkopere) rolstoel uit het depot te verstrekken, valt die verplichting voor een groot deel vrij. Bij het opstellen van de begroting 2010 gingen we ervan uit dat deze vrijval op de verplichtingen incidenteel was, maar doordat we structureel zoveel rolstoelen uit het depot verstrekken is die vrijval grotendeels structureel. Verder hadden we in de begroting rekening gehouden met de landelijke groei van 4%, terwijl het aantal aanvragen juist achterblijft. In de prognose is overigens nog een voorziening meegenomen voor openstaande vorderingen van de hulpmiddelenleverancier over het onderhoud op hulpmiddelen uit 2007 en 2008. *Totaal rolstoelen: voordeel € 0,448 mln.*

Apparaatskosten Wmo voorzieningen wonen, vervoer, rolstoel

We hebben in de prognose rekening gehouden met een tekort van € 105.000,- voor het afbouwen van de afdeling indicatieadviesing. *Totaal apparaatskosten: nadeel € 0,105 mln.*

Wmo Huishoudelijke hulp						
Soort kosten	2009	2010				
	Rekening	Begroting	Prognose	Afwijking rekening t.o.v. begroting		
				Totaal	Projecten / voorgaande jaren	Regulier
Verstrekingen huishoudelijke hulp						
Reguliere huishoudelijke hulp in natura	€ 12.008.000	€ 12.019.000	€ 12.840.000	€ 821.000-	€ 0	€ 821.000-
Ondersteunende begeleiding in de vorm van huishoudelijke hulp	€ 24.000		€ 27.000	€ 27.000-	€ 0	€ 27.000-
Totaal huishoudelijke hulp in natura	€ 12.032.000	€ 12.019.000	€ 12.867.000	€ 848.000-	€ 0	€ 848.000-
Eigen bijdrage natura	€ 1.955.000-	€ 1.800.000-	€ 1.878.000-	€ 78.000	€ 0	€ 78.000
Persoonsgebonden budget (2009: incl. eigen bijdrage)	€ 1.361.000	€ 3.312.000	€ 2.458.000	€ 854.000	€ 0	€ 854.000
Eigen bijdrage pgb (2009: in bovenstaande post)	pm	€ 663.000-	€ 408.000-	€ 255.000-	€ 83.000-	€ 172.000-
Stut en steun	€ 0	€ 0	€ 160.000-	€ 160.000	€ 160.000	€ 0
Totaal verstrekingen huish. hulp	€ 11.438.000	€ 12.868.000	€ 12.879.000	€ 11.000-	€ 77.000	€ 88.000-
Apparaatskosten						
Apparaatskosten	€ 1.682.000	€ 2.010.000	€ 2.010.000	€ 0	€ 0	€ 0
Kosten Meavita	€ 18.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Overig	€ 26.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Uitvoeringskosten Ten Boer	€ 7.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal apparaatskosten	€ 1.733.000	€ 2.010.000	€ 2.010.000	€ 0	€ 0	€ 0
Subtotaal voor reservemutaties	€ 13.171.000	€ 14.878.000	€ 14.889.000	€ 11.000-	€ 77.000	€ 88.000-
Reservemutaties	€ 100.000-	€ 400.000-	€ 400.000-	€ 0		
Totaal na reservemutaties	€ 13.071.000	€ 14.478.000	€ 14.489.000	€ 11.000-	€ 77.000	€ 88.000-

Toelichting

Algemeen

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2010 speelden twee ontwikkelingen met onzekere afloop: de wetswijziging rond alfa-hulpen en de tarieven die uit de aanbesteding zouden komen. In de praktijk bleken de tarieven iets gunstiger uit te pakken, en bleek het aantal cliënten dat als gevolg van de wetswijziging koos voor een persoonsgebonden budget (PGB) lager dan verwacht. Per saldo wijken de geprognosticeerde kosten voor huishoudelijke hulp nauwelijks af van de begroting. De overschrijding van de natura-kosten van huishoudelijke hulp wordt vrijwel volledig gecompenseerd door een onderschrijding van de kosten van het persoonsgebonden budget.

Huishoudelijke hulp in natura

Het saldo van de kosten van de natura-verstrekkingsen en de eigen bijdrage daarop komt ca. € 770.000 lager uit dan begroot (-€ 848.000 plus € 78.000). Dit houdt vooral verband met het onverwachte effect van de wetswijziging rond alfa-hulpen (zie hierboven). Hiernaast is er sprake van een lichte groei met 1% van het aantal uren zorg in natura, terwijl in de begroting van stabilisering werd uitgegaan.

Totaal huishoudelijke hulp in natura en eigen bijdrage daarop: nadeel € 0,77 mln.

Huishoudelijke hulp in de vorm van Persoonsgebonden budget (PGB)

Zoals hiervoor al geschetst, leidde de wetswijziging rond alfa-hulpen tot een veel kleinere verschuiving van het aantal uren HH1 in natura ten gunste van HH1 in de vorm van een (goedkoper) PGB. Mensen die aanvankelijk wel kozen voor een PGB zagen hier toch weer vanaf, enerzijds omdat veel van de alfa-hulpen in dienst kwamen bij de zorgaanbieders, anderzijds omdat men schrok van de administratieve "rompslomp" of het moeilijk vond om een geschikt iemand te vinden. Doordat de uitgaven voor het persoonsgebonden budget lager uitkomen dan begroot, zal ook de eigen bijdrage daarover lager zijn. Die begrotingsafwijking wordt nog groter doordat de afrekening van het uitvoerende orgaan Menzis over 2009 € 83.000 lager uitkwam.

Stut en steun

Op grond van het landelijk onderzoek (Effecten AWBZ pakketmaatregelen op de Wmo, Bureau HHM) werd aangenomen dat als gevolg van de AWBZ-pakketmaatregel meer mensen een beroep zouden doen op de Wmo en huishoudelijke hulp zouden aanvragen ('stut en steun bij huishouden'). Hiervoor is een bedrag van € 160.000,- toegevoegd aan het reguliere verstrekkingenbudget voor huishoudelijke hulp. Veel mensen zijn echter alsnog door het CIZ geïndiceerd en/of hebben andere oplossingen gevonden (zie ook paragraaf 2.3). Waar wél extra hulp is ingezet, is die verdisconteerd in de reguliere kosten voor verstrekkingen van huishoudelijke hulp.

Ondersteunende begeleiding.

Ondanks veelvuldig contact met de ketenorganisaties die gezinnen begeleiden zijn er momenteel slechts twee gezinnen in begeleiding.

Ten Boer

In de prognose gaan we ervan uit dat in 2010 geen tekort ontstaat op de uitvoeringskosten voor Ten Boer. De aantallen aanvragen van 2006 waren uitgangspunt voor de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Ten Boer. Omdat het aantal aanvragen sterk is toegenomen ten opzichte van 2006, is de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Ten Boer bijgesteld.

Tot slot

De informatie uit deze halfjaarrapportage is meegenomen bij de opstelling van de begroting 2011. Dit geldt voor alle voorzieningensoorten (wonen, vervoer, rolstoelen, huishoudelijke hulp).

4.4 Aantal besluiten naar aard

Besluiten naar aard	Totaal 2009			1e helft 2010		
	positief	negatief	aantal	positief	negatief	aantal
Wonen	94%	6%	1.632	94%	6%	681
Vervoer	96%	4%	1.458	95%	5%	882
Rolstoelen	97%	3%	1.221	97%	3%	495
Huishoudelijke hulp	99%	1%	2.645	99%	1%	1312
Totaal	97%	3%	6.956	96%	4%	3.370

Conclusie en toelichting

De cijfers van het aantal besluiten naar aard liggen in de eerste helft van 2010 in lijn met de cijfers van 2009. In het Zorgloket geven de medewerkers op zodanige informatie aan cliënten dat duidelijk is of er sprake is van een voorliggende voorziening en of er eventueel vraagtekens gezet worden bij een mogelijke toekenning. Dit neemt niet weg dat bij enige twijfel, of wanneer de cliënt dit wil, de aanvraag in proces wordt genomen.

4.5 Toepassing hardheidsclausule

Toepassing hardheidclausule	2009	1e helft 2010
Wonen	18	7
Vervoer	11	3
Rolstoelen	4	1
Huishoudelijke hulp	11	3
Totaal	44	14

Toelichting

In deze tabel is het aantal besluiten weergegeven dat genomen is op grond van artikel 35 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning, de zogenaamde hardheidsclausule. Dit houdt in dat we in het kader van zorg op maat incidenteel en gemotiveerd afwijken van de verordening. In die situaties waar wij de hardheidsclausule vaak toepassen, kan worden overwogen of het beleid moet worden aangepast. Het aantal besluiten op hardheid neemt vanaf het tweede kwartaal af. Toepassing van de Wmo-beginselen, zoals bijvoorbeeld het uitdrukkelijker meenemen van aanwezige mantelzorg (omgeving) in de afweging verhuizing of woningaanpassing, alsmede nieuwe jurisprudentie zijn hier debet aan. Ook wordt er eerder voorzieningen verstrekt bij moeilijk objectiveerbare aandoeningen omdat, conform de uitgangspunten van de Wmo, de ervaren beperkingen de maatstaf zijn.

4.6 Percentage afhandelingen naar termijn

Afhandelingen naar termijn	2009		1e helft 2010	
	Totaal aantal	Aantal binnen 8 weken	Totaal aantal	Aantal binnen 8 weken
Wonen	1.973	74%	753	88%
Vervoer	1.606	79%	916	89%
Rolstoelen	1.481	66%	553	82%
Huishoudelijke hulp	3.109	95%	1.430	94%
Totaal	8.169	82%	3.652	90%

Toelichting

Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen stijgt ten opzichte van 2009 van 82% naar 90%. Vanaf 2007 zijn maatregelen genomen om efficiënter, maar zonder kwaliteitsverlies te werken. De nieuwe werkwijze van de Wmo-consulenten bij de Wmo-voorzieningen wonen, vervoer en rolstoelen en vereenvoudigingen in systemen leiden tot versnelling van het werkproces. De invoering van de Wet dwangsom heeft geen problemen opgeleverd.

4.7 Tijdigheid inzet huishoudelijke hulp, vervoer en hulpmiddelen

In het cliënttevredenheidsonderzoek geeft 88% van de aanvragers aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de ondersteuning (huishoudelijke hulp of voorziening). Binnen de referentiegroep is het percentage hiervoor 82%.

Huishoudelijke hulp

Gemiddeld aantal werkdagen tussen indicatie en start van de hulp	2009 (met 'oude' aanbieders)	1e kwartaal 2010	2e kwartaal 2010
Thuiszorg Service Nederland		5,25	3,00
ZINN		6,31	4,26
De Nieuwe Zorg Thuis		3,00	
Axxicom		3,41	5,08
Zorgkompas		3,00	3,00
Thuiszorg Groningen		4,61	6,31
Totaal (gewogen gemiddelde)	5,88	4,00	5,05

Toelichting

In 2009 heeft een aanbesteding voor huishoudelijke hulp plaatsgevonden, de nieuwe contracten zijn ingegaan per 1 januari 2010. We hebben nu zes aanbieders van huishoudelijke hulp, ze leveren de hulp allemaal op tijd (volgens de afspraken). Het gemiddelde aantal dagen tussen de indicatie en de daadwerkelijke start van de hulp is lager dan in 2009. Indien de tijdigheid een structureel probleem vormt kan een boete worden opgelegd aan de thuiszorgorganisaties.

Collectief vervoer en trapliften

Tijdigheid Vervoer	2009 gemiddeld	% binnen gestelde tijd opgehaald in 2010					
		jan.	febr.	mrt.	apr.	mei	juni
PVG	92%	90	91	93	95	93	91

Tijdigheid levering trapliften	1^e half jaar 2010
Ooms	90%

Toelichting

De percentages op tijd bij de vervoerder zijn in lijn met de cijfers van 2009. Trapliften worden veelal ruim binnen de afgesproken tijd geplaatst. De vergoeding voor de vervoerder is afhankelijk van het percentage tijdige ritten. Voor de trapliftenleverancier geldt dat indien de tijdigheid een structureel probleem vormt een boete kan worden opgelegd.

4.8 Klachten

Klachten ketenpartners	2009	1e halfjr. 2010
PVG (collectief vervoer)	71	28
Schreuder (hulpmiddelen)	32	10
Zorgaanbieders: HH in natura	8	8
Zorgkantoor/Menzis: PGB HH	0	0
Totaal	111	46

Klachten gemeente (via Klachtenfunctionaris HVD)	2009	1e halfjr. 2010
Wonen	1	1
Hulpmiddelen	1	1
Huishoudelijke hulp	2	1
Zorgloket	0	
Totaal	4	3

Toelichting

Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op het collectieve Wmo-vervoer, maar gerelateerd aan het aantal ritten (ruim 150.000 in de eerste helft van 2010) is dit aantal echter klein, namelijk 0,02 %.

Leveranciers worden uitdrukkelijk aangesproken op de klachten en gemaand om indien blijkt dat het om meer structurele zaken gaat, verbetering aan te brengen. Over de gemeente zijn tot nu toe drie klachten binnengekomen. Alle klachten worden zorgvuldig afgehandeld en met de uitvoerende afdelingen c.q. medewerkers besproken. Het aantal klachten is laag in verhouding met het aantal aanvragen.

4.9 Bezwaarschriften

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in het eerste halfjaar 2010 is 30 (2009: 39). Hiervan hebben er tien betrekking op huishoudelijke hulp, zes op wonen, elf op vervoersvoorzieningen en drie op rolstoelen. Het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen. Uit de benchmark 2009 blijkt dat het voor de gemeente Groningen gaat om een percentage van 0,8%, terwijl het landelijk gemiddelde 1,2% bedraagt.