



De leden van de gemeenteraad van Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV 11.2793854

Datum **10 NOV 2011**

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp 1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen' Aanpassing  
Verordening Wmo voorzieningen

Behandeld door H. van der Meijs

E-mailadres [h.van.der.meijs@hvd.groningen.nl](mailto:h.van.der.meijs@hvd.groningen.nl)

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u de rapportage over de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen in het eerste halfjaar 2011 door de gemeente Groningen.

Wij zijn blij te constateren dat uit het tevredenheidsonderzoek 2010 blijkt dat, net als voorgaande jaren, een zeer groot deel van de cliënten tevreden is over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen.

Wij willen zoveel mogelijk aanvragen afhandelen binnen 8 weken. Dit is de gestelde afhandelingstermijn in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In het eerste halfjaar van 2011 blijkt het percentage besluiten binnen deze afhandelingstermijn te zijn gedaald (80%) ten opzichte van 2010 (87%). We voldoen echter nog steeds aan de gestelde raadsnorm van 79%. Deze procentuele vermindering komt door schommelingen in de personeelscapaciteit en meer huisbezoeken.

Over het algemeen voldoet de dienstverlening van PVG aan zowel de wensen van onze Wmo-clieënten als aan die van de gemeente als contractbeheerder. Dit blijkt vooral uit het lage aantal klachten en de metingen van cliënttevredenheid gedurende de afgelopen jaren.

Wij zijn op dit moment echter niet tevreden over de uitvoering van het collectief vervoer door Personenvervoer Groningen (PVG).

## 1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Het aantal klachten van gebruikers van het collectief vervoer is de laatste maanden sterk toegenomen; van gemiddeld ca. 10 klachten per maand naar ca. 20 klachten per maand.

De aard van de klachten heeft vooral betrekking op de wachttijd en de wijze waarop cliënten al dan niet over vertragingen worden geïnformeerd. Hoewel het aantal klachten binnen de bandbreedte van het contract blijft (ca. 45 klachten p.m.), is deze stijging voor ons aanleiding geweest om PVG op de kwaliteit van de dienstverlening aan te spreken. Naar aanleiding hiervan heeft PVG een plan van aanpak ingediend dat ertoe moet leiden dat de dienstverlening weer op het oude niveau komt. Over de gang van zaken gaan we ook binnenkort met de adviesorganen (Platform Wmo, Ouderenraad en adviesraad voor het gehandicaptenbeleid) in gesprek.

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

### ***Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk***

#### *Verbreiding consulentenfunctie (pilot)*

Uit de jurisprudentie wordt steeds duidelijker wat burgers van de gemeentelijke compensatieplicht mogen verwachten. Nieuwe inzichten hebben zich vertaald in een andere benaderingswijze (*kanteling*) en de mate van verantwoordelijkheid van zowel de gemeente als de burger. Daarbij staat de (individuele) voorziening niet langer centraal, maar het resultaat dat behaald dient te worden om burgers in staat te stellen zelfredzaam te blijven dan wel te participeren.

In het kader van deze nieuwe inzichten zijn we gestart met een Pilot, waarbij enkele consulenten zich inzetten om de hulpvrager in de eigen wijk op te zoeken. Er vindt een brede hulpvraaganalyse plaats in eigen omgeving van de hulpvrager en er worden verbindingen gelegd met activiteiten en organisaties in de wijk. Onze eerste indruk is dat de Pilot, en daarmee de inzet van de consulent, een positief effect te zien geeft in de wisselwerking en inzet van consulent, hulpvrager en organisaties in de wijk. Nadere concretisering en conclusies van deze effecten willen we begin 2012 aan u presenteren.

#### *Gewijzigd eigen bijdragebeleid*

Per 1 juli 2011 is het nieuwe eigen bijdragebeleid ingegaan. Tot 1 juli werd alleen voor Huishoudelijke Hulp een inkomensafhankelijke eigen bijdrage gevraagd. Voor het collectief vervoer geldt dat een bijdrage verschuldigd is in relatie tot ritlengte en de kostprijs van een strippenkaart.

De inkomensafhankelijke eigen bijdrage geldt vanaf 1 juli 2011 ook voor de andere individuele voorzieningen. Dit met uitzondering van rolstoelen en collectief vervoer.

## 1° Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Bij de voorbereidingen van deze beleidswijziging waren vooral de adviesorganen (Platform Wmo, Ouderenraad en adviesraad voor het gehandicaptenbeleid) nauw betrokken. De positief kritische en constructieve manier waarop dit gebeurde is zowel door ons als de adviesorganen als bijzonder plezierig ervaren. De adviesorganen vinden de toegankelijkheid van de voorzieningen zeer belangrijk.

Wij hebben daarom aanvullend, naast de acties van het rijk met de 'maximale periodebijdrage, het anticumulatieginsel en reparatie van inkomenseffecten', een collectieve verze-kering voor eigen bijdragen voor Wmo en AWBZ zorg thuis georganiseerd.

### *Betrokkenheid cliënten*

Met adviesorganen (platform Wmo, adviesraad voor het gehandicaptenbeleid en de ouderenraad) is het hele jaar door veel contact geweest over allerlei onderwerpen. Er is een periodiek overleg en jaarlijks worden meerdere themabijeenkomsten gehouden. In de eerste helft van 2011 stond de invulling van het meerjarenprogramma Wmo en de wijziging van het eigen bijdragebeleid nadrukkelijk op het programma.

In het voorjaar van 2010 heeft de gemeente Groningen haar eerste Wmo-beurs georganiseerd. Het doel hiervan was vooral burgers kennis te laten maken met de zorgaanbieders op het terrein van de Huishoudelijke Hulp. In 2011 is de tweede editie van een dergelijke beurs gehouden. Deze beurs is wederom als zeer positief ervaren. Deze beurs is dit jaar mede georganiseerd door onze partners uit Zorgen voor Morgen. Er waren circa 700 bezoekers en er waren veel meer standhouders dan de vorige keer.

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de gemeentelijke uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. De prestaties van onze gemeente zijn vergeleken met het gemiddelde van 162 deelnemende gemeenten, de zogenaamde referentiegroep. De grootste groep respondenten, 75 jaar of ouder.

Net als voorgaande jaren is een zeer groot deel van de cliënten tevreden over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. De cliënten zijn het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag, 96% (referentiegroep = 92%). De score is iets lager over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen, 85% is hier (zeer) tevreden over.

Het is vanzelfsprekend belangrijk dat de verstrekte voorziening een bijdrage levert aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en dat de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Van de ontvangen enquêteformulieren geeft 72% van de cliënten aan dat de verstrekte voorziening goed heeft bijgedragen tot het zelfstandig blijven wonen en 64% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning goed bijdraagt aan het meedoen in de maatschappij.

## 1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Opvallend is dat deze percentages beduidend lager zijn dan het voorgaande jaar, respectievelijk 83% en 74%. Het is een landelijk beeld, waarbij geen aanwijsbare factoren kunnen worden benoemd.

### *Inzet ketenpartners*

Bij het verstrekken van individuele Wmo-voorzieningen maakt de gemeente gebruik van leveranciers van hulpmiddelen (scootmobielen, rolstoelen, trapliften, etc.), vervoer en van diensten of zorg (huishoudelijke hulp).

De contracten die de gemeente aangaat met deze partijen, komen veelal tot stand via (Europese) aanbesteding.

In 2009 zijn bij de aanbesteding voor Huishoudelijke Hulp door de gemeente Groningen bepalingen opgenomen over het vervullen van vacatures bij de inschrijvende partijen. De bepalingen werden vastgelegd in het zogenaamde Social Return. Hierdoor werden de zorgaanbieders verplicht de vacatures binnen hun instellingen in te vullen door mensen met een uitkering of een Wsw-baan. Maar ook werd afgesproken dat zij leer/werkplekken en ervaringsplaatsen zouden aanbieden. Het resultaat is dat 478 mensen in de gemeente Groningen aan werk zijn geholpen bij de zorgaanbieders. Het effect van de inspanningen blijkt er niet alleen voor de korte termijn te zijn. Van de 478 mensen die zo werk kregen zijn er nu nog 347 in dienst van de zorgaanbieders. Dit is bijna 73%.

Onlangs heeft een aanbesteding plaats gevonden voor de levering van Wmo-hulpmiddelen. Per 1 oktober 2011 is de Harting-Bank de nieuwe leverancier voor hulpmiddelen geworden. Met deze leverancier is een contract aangegaan voor een periode van twee jaar met een optionele verlenging van drie keer een jaar. In het najaar van 2012 loopt de overeenkomst met Personen Vervoer Groningen (PVG) af. Het aanbestedingstraject start in het najaar van 2011.

## **Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk**

### *Aantallen*

Het totale aantal aanvragen laat een lichte toename zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan wel verschillen. Vooral het aantal aanvragen Huishoudelijke Hulp (HH) stijgt. De Huishoudelijke Hulp bestaat uit twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg ligt de verhouding HH2/HH1 op dit moment op 60/40; dit was 65/35.

### *Tot slot*

Wij constateren in deze halfjaarrapportage 2011 dat we enerzijds te maken hebben met forse vermindering van de beschikbare middelen en anderzijds een toename van de uitgaven, vooral bij uitgaven van Huishoudelijke Hulp.

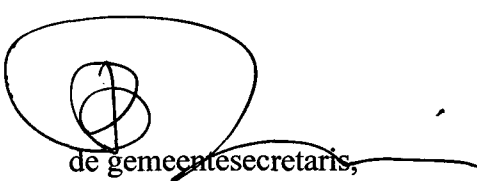
1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Dit leidt tot een tekort over heel 2011 op de individuele verstrekkingen. Naar verwachting zal dit meer zijn dan de huidige Wmo egalisereserve; dit betekent dat, wanneer het tekort ten laste van de reserve wordt geboekt, we voor volgend jaar geen Wmo reserve meer hebben. Voor dit jaar moet dan bovendien voor het resterende tekort een beroep gedaan worden op de algemene egalisereserve van de gemeente.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de gemeentesecretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys

L.S

## **1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'**

Versie 31-10-2011 (college)



# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>7</b>
<b>2. ONTWIKKELINGEN IN DE UITVOERINGSPRAKTIJK.....</b>	<b>9</b>
2.1    VERBREIDING CONSULENTENFUNCTIE (PILOT).....	9
2.2    EIGEN BIJDRAGEBELEID .....	9
2.3    BETROKKENHEID CLIËNTEN .....	11
2.4    INZET KETENPARTNERS.....	13
2.5    BESCHIKBARE MIDDELEN.....	14
<b>3. VERANTWOORDING VAN AANTALLEN EN BEDRAGEN ROND DE UITVOERINGSPRAKTIJK..</b>	<b>15</b>
3.1    AANTAL AANVRAGEN .....	15
3.2    AANTAL UITSTAANDE VOORZIENINGEN EN/OF GEBRUIKERS .....	16
3.3    KOSTEN VERSTREKKINGEN EN APPARAAT .....	16
3.4    AANTAL BESLUITEN NAAR AARD .....	19
3.5    TOEPASSING HARDHEIDSCLAUSULE .....	19
3.6    PERCENTAGE AFHANDELINGEN NAAR TERMIJN.....	20
3.7    TIJDIGHEID VAN INZET VAN HUISHOUDELIJKE HULP DOOR ZORGAANBIEDERS, VERVOER EN HULPMIDDELEN .....	20
3.8    KLACHTEN .....	21
3.9    BEZWAARSCHRIFTEN .....	21



## Samenvatting

### Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

#### *Verbreding consulentenfunctie (pilot)*

Uit de jurisprudentie wordt steeds duidelijker wat, met betrekking tot de compensatieplicht, burgers van de gemeente mogen verwachten. Deze nieuwe inzichten hebben zich vertaald in een andere benaderingswijze (kanteling) in de verantwoordelijkheid van de gemeente en de burger. De (individuele) voorziening staat niet langer centraal, maar het resultaat dat behaald dient te worden om burgers in staat te stellen zelfredzaam te blijven dan wel te blijven participeren.

In het kader van deze nieuwe inzichten zijn vanaf oktober 2010 consulenten gestart met een Pilot. Voor de Pilot is het werkgebied van de consulenten afgebakend en bepaald op de Zuidelijke wijken van de stad. De reden is dat daar de ontwikkeling van het netwerk (infrastructuur) voorop loopt ten opzichte van de andere wijken. In deze Pilot worden verbindingen gelegd met organisaties in de wijk en vindt een brede hulpvraaganalyse met de cliënt over diens hulpvraag in zijn/haar omgeving plaats. De eerste indruk is dat de pilot, en daarmee de inzet van de consulent, een positief effect te zien geeft in de wisselwerking en inzet van consulent, hulpvrager en organisaties in de wijk. Nadere concretisering en conclusies van deze effecten zullen we eind 2011/begin 2012 communiceren.

#### *Gewijzigd eigen bijdragebeleid*

Per 1 juli 2011 is het nieuwe eigen bijdrage beleid ingegaan. Tot 1 juli werd alleen voor Huishoudelijke Hulp een eigen bijdrage gevraagd; vanaf 1 juli 2011 gebeurt dit, met uitzondering voor rolstoelen en collectief vervoer, ook voor alle andere individuele voorzieningen. Ten aanzien van voorzieningen in eigendom en woonvoorzieningen in bruikleen wordt alléén een eigen bijdrage gevraagd indien deze ná 1 juli 2011 zijn aangevraagd.

Bij de voorbereidingen hiervan zijn de adviesorganen nauw betrokken geweest. De kritische en constructieve manier waarop dit gebeurde is zowel door de Gemeente als de adviesorganen als bijzonder positief beoordeeld. De adviesorganen vinden de toegankelijkheid van de voorzieningen zeer belangrijk. Er zijn hiertoe een aantal waarborgen aanwezig. De wetgever heeft hiertoe de Maximale periodebijdrage, het anticumulatiebeginsel en reparatie van inkomenseffecten geregeld. De gemeente Groningen heeft dit aangevuld met een collectieve verzekering voor eigen bijdragen voor Wmo en AWBZ zorg thuis, tevens geldt er het vangnet van de bijzondere bijstand.

#### *Betrokkenheid cliënten*

Met diverse adviesorganen (platform Wmo, adviesraad voor het gehandicaptenbeleid en de ouderenraad) is het hele jaar door veel contact over onderwerpen. Er is een periodiek overleg en jaarlijks worden meerdere themabijeenkomsten gehouden. In de eerste helft van 2011 stond de invulling van het meerjarenprogramma Wmo en de wijziging van het eigen bijdragebeleid nadrukkelijk op het programma.

In het voorjaar van 2010 heeft de gemeente Groningen haar eerste Wmo-beurs georganiseerd. Het doel hiervan was vooral burgers kennis te laten maken met de zorgaanbieders op het terrein van de Huishoudelijke Hulp. In 2011 is de tweede editie van een dergelijke beurs gehouden. Deze beurs is wederom als zeer positief ervaren. Deze beurs is dit jaar mede georganiseerd door onze partners uit Zorgen voor Morgen. Er waren circa 700 bezoekers en een verdubbeling van het aantal standhouders.

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de gemeentelijke uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. Het Bureau Sociaal Geografisch Bestuurlijk Onderzoek (SGBO) heeft het onderzoek uitgevoerd. Dat heeft ze ook in 162 andere gemeenten gedaan, deze vormen de zogenoemde referentiegroep. In Groningen zijn in totaal 1001 vragenlijsten verzonden en 455 geretourneerd. Daarmee is de respons 45%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 49%. De grootste groep respondenten is 75 jaar of ouder (60%).

Net als voorgaande jaren is een zeer groot deel van de cliënten tevreden over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. De gemeente krijgt gemiddeld een cijfer van 7.3 voor de aanvraagprocedure, een 7.7 voor Huishoudelijke Hulp, een 7.1 voor Collectief Vervoer en een 7.4 voor overige Wmo-voorzieningen waaronder elektrische rolstoelen en scootmobiel. Deze scores zijn vergelijkbaar met die van de referentiegroep. De cliënten zijn het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag (toeleiding), 96%. In de referentiegroep is deze 92%. De score is iets lager over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen, 85% is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is dit overigens 82%.

#### *Inzet ketenpartners*

Bij het verstrekken van individuele Wmo-voorzieningen maakt de gemeente gebruik van leveranciers van hulpmiddelen (scootmobiel, rolstoelen, trapliften, etc.), vervoer en van diensten of zorg (huishoudelijke hulp). De contracten, die de gemeente aangaat met deze partijen, komen veelal tot stand via (Europese) aanbesteding.

In 2009 zijn bij de aanbesteding voor Huishoudelijke Hulp door de gemeente Groningen bepalingen opgenomen over het vervullen van vacatures bij de inschrijvende partijen. De bepalingen werden vastgelegd in het zogenaamde Social Return. Hierdoor werden de zorgaanbieders verplicht de vacatures binnen hun instellingen in te vullen door mensen met een uitkering of een Wsw-baan. Maar ook werd afgesproken dat zij leer/werkplekken en ervaringsplaatsen zouden aanbieden. Het resultaat is dat 478 mensen in de gemeente Groningen aan werk geholpen bij de zorgaanbieders. Het effect van de inspanningen blijkt er niet alleen voor de korte termijn te zijn. Van de 478 mensen die zo werk kregen zijn er nu nog 347 in dienst van de zorgaanbieders. Dit is bijna 73%.

Onlangs heeft een aanbesteding plaats gevonden voor de levering van Wmo-hulpmiddelen. Per 1 oktober 2011 wordt de Fa. Harting-Bank de nieuwe leverancier voor hulpmiddelen. Met deze leverancier wordt een contract aangegaan voor een periode van 2 jaar met een optionele verlenging van 3 keer een jaar. In het najaar van 2012 loopt de overeenkomst met Personen Vervoer Groningen (PVG) af. Het aanbestedings-traject zal in het najaar van 2011 worden opgestart.

### **Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk**

#### *Aantallen*

Het totale aantal aanvragen laat een lichte toename zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan wel verschillen. Vooral het aantal aanvragen Huishoudelijke Hulp stijgt.

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 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg ligt de verhouding HH2/HH1 op dit moment op 60/40; dit was 65/35. Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen daalt ten opzichte van 2010. Dit was in 2010 87% en is het eerste half jaar van 2011 80%. Deze procentuele vermindering is het gevolg van schommelingen in de personeelscapaciteit en het feit dat over de hele linie meer huisbezoeken plaats vinden; we voldoen echter nog steeds aan de gestelde raadsnorm van 79%.

#### *Beschikbare middelen*

Wij constateren in deze halfjaarrapportage 2011 dat we enerzijds te maken hebben met forse vermindering van de beschikbare middelen en anderzijds een toename van de uitgaven, vooral bij uitgaven van Huishoudelijke Hulp. Dit leidt ertoe dat we over heel 2011 een tekort op de individuele verstrekkingen. Naar verwachting zal dit meer zijn dan de huidige Wmo egalisereserve; dit betekent dat, wanneer het tekort ten laste van de reserve wordt geboekt, we voor volgend jaar geen Wmo reserve meer hebben. Voor dit jaar moet dan bovendien voor het resterende tekort een beroep gedaan worden op de algemene egalisereserve van de gemeente.



## 1. Inleiding

Voor u ligt de 1<sup>e</sup> Halfjaarrapportage 2011, 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<sup>1</sup> 3, 5 en 6 zorgt de gemeente Groningen voor informatie en advies op het terrein van wonen, welzijn en zorg én verstrekt zij individuele voorzieningen.

Sinds de introductie van de Wmo verstrekken wij periodiek informatie aan de gemeenteraad over de verstrekking van individuele voorzieningen. Deze informatie is een onderdeel van het bredere spectrum in de uitvoering van de Wmo, waarop in deze rapportage niet wordt ingegaan.

Het Zorgloket is dagelijks open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. Veelal zijn deze vragen specifiek gericht op een individuele voorziening, maar het kan ook gaan om een algemene vraag. In de laatste situatie vindt, indien geen adequaat antwoord kan worden gegeven, 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. Voor informatie vragen op het terrein van wonen, welzijn en zorg kan de burger ook veelal in de wijk bij een Steun- en informatiepunt (Stips) terecht.

In deze rapportage leest u 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 over het eerste halfjaar van 2011. Per tabel is een korte toelichting gegeven, waarbij eventuele afwijkingen ten opzichte van het voorgaande jaar en andere bijzonderheden worden verklaard.

---

<sup>1</sup> **Prestatievelden:**

3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
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 behouden en bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.



## 2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

### 2.1 Verbreding consulentenfunctie (pilot)

Centraal in de Wmo staat de *compensatieplicht*. De compensatieplicht geeft gemeenten de opdracht beperkingen van inwoners te compenseren op een aantal in de wet genoemde levensdomeinen, zodat deze inwoners hun zelfredzaamheid behouden dan wel herwinnen en/of in staat worden gesteld dan wel in staat blijven deel te nemen aan het maatschappelijke verkeer. *Zelfredzaamheid en participatie* staan centraal.

Uit de jurisprudentie wordt inmiddels steeds duidelijker wat wel en wat niet, met betrekking tot de compensatieplicht, burgers van de gemeente mogen verwachten. Deze nieuwe inzichten hebben zich vertaald in een andere benaderingswijze (*kanteling*) in de verantwoordelijkheid van de gemeente en de burger. De (individuele) voorziening staat niet langer centraal, maar het resultaat dat behaald dient te worden om burgers in staat te stellen zelfredzaam te blijven dan wel te blijven participeren. Dit resultaat *kan* worden behaald door middel van een individuele voorziening, maar deze voorziening zal in het veranderingsproces in de ondersteuning van de burger (van probleemmelding tot oplossing) in toenemende mate van startpunt verschuiven naar *sluitstuk*. Dit vraagt een aanpassing van zowel de inwoner, het maatschappelijke middenveld als de gemeente.

In het kader van deze veranderende benaderingswijze zijn oktober 2010 consulenten gestart met een Pilot. In deze Pilot wordt nader verkent waarbij twee elementen centraal staan, te weten:

- kennis maken en verbindingen zoeken met organisaties, netwerken en activiteiten in de wijk;
- het gesprek met de hulpvrager aangaan waarbij de volgende aspecten aan bod komen:
  - de belevingswereld van de burger;
  - gezamenlijk met de burger in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte;
  - vaststellen van het te behalen resultaat;
  - vaststellen welke ondersteuning (compensatie) nodig is;
  - in staat tot het mobiliseren van de eigen kracht en het eigen netwerk.

Het werkgebied van de consulenten is afgebakend en bepaald op de Zuidelijke wijken van de stad. De reden is dat daar de ontwikkeling van het netwerk (infrastructuur) voorop loopt ten opzichte van de andere wijken. De drie welzijnsorganisaties Stiel, Humanitas en de MJD zijn hier namelijk ook gestart met de vormgeving van de verdere samenwerking onder de benaming 'Buurtwelzijn'.

De eerste indruk is dat de pilot en daarmee de inzet van de consulent een positief effect te zien geeft in de wisselwerking en inzet van consulent, hulpvrager en organisaties in de wijk. De inzet van de consulent vertaalt zich in een beter beeld en eigen inzet van de hulpvrager. Daarmee wordt ook gekomen tot een effectievere inzet van de beschikbare middelen. Tevens levert de samenwerking met wijkorganisaties korte lijnen en snelle acties op.

Nadere concretisering en conclusies van deze effecten willen we eind 2011/begin 2012 communiceren. De eerste resultaten van deze pilot zullen worden gebruikt om op onderdelen de kanteling binnen de interne organisatie in te zetten en vorm te geven. Eerste stappen zijn hier inmiddels in gezet. Consulenten zijn inmiddels over de verschillende wijken verdeeld en bezoeken (nieuwe) aanvragers van een voorziening thuis.

### 2.2 Eigen bijdragebeleid

Per 1 juli 2011 is het nieuwe eigen bijdragebeleid ingegaan. Tot 1 juli werd alleen voor Huishoudelijke Hulp een inkomensafhankelijke eigen bijdrage gevraagd; voor het collectief vervoer geldt dat een bijdrage verschuldigd is in relatie tot ritlengte en de kostprijs van een strippenkaart. De inkomensafhankelijke eigen bijdrage geldt vanaf 1 juli 2011, met uitzondering van rolstoelen en collectief vervoer, ook voor de andere individuele voorzieningen.

### ***Inspraak adviesorganen, besluitvorming***

In december 2010 is het nieuwe eigen bijdrage beleid verwerkt in (concepten van) Verordening, Besluit en Verstrekkingenboek. Bij de voorbereidingen daarvan waren de adviesorganen al betrokken geweest. De kritische en constructieve manier waarop dit gebeurde is zowel door de Gemeente als de adviesorganen als bijzonder positief beoordeeld.

De (concepten van) Verordening, Besluit en Verstrekkingenboek zijn in december formeel voor inspraak vrijgegeven aan het Platform Wmo, de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid en de Ouderenraad, en ter informatie verstuurd naar het Stedelijk Overleg ouderenbonden Groningen (SOOG). Naar aanleiding van de inspraak is een inspraakverslag gemaakt.

De grootste zorg van de adviesorganen betrof de toegankelijkheid van de voorzieningen. Mede op verzoek van de adviesorganen heeft de gemeente ervoor gezorgd dat mensen zo min mogelijk 'last' ondervinden van het CAK. Als reactie op de inspraak heeft het College de Verordening, Besluit en Verstrekkingenboek op onderdelen bijgesteld. In april 2011 heeft het College een raadsvoorstel geschreven waarin definitieve Verordening, Besluit en Verstrekkingenboek aan de raad werd voorgelegd. Mede naar aanleiding van het inspraakrapport, is het college in het raadsvoorstel concreet ingegaan op de diverse waarborgen die ervoor zorgen dat de voorzieningen toegankelijk blijven.

De wetgever heeft hiertoe de Maximale periodebijdrage, het anticumulatiebeginsel en reparatie van inkomenseffecten geregeld. De gemeente Groningen heeft dit aangevuld met een collectieve verzekering voor eigen bijdragen voor Wmo en AWBZ zorg thuis, tevens is er het vangnet van de bijzondere bijstand. In mei 2011 heeft de gemeenteraad het nieuwe eigen bijdrage beleid vastgesteld met als ingangsdatum 1 juli 2011.

### ***Communicatie naar Stadjs met een of meer Wmo voorzieningen***

In april 2011 zijn alle mensen die op dat moment een Wmo voorziening hadden, geïnformeerd over het voorgenomen nieuwe eigen bijdrage beleid en over de mogelijke consequenties daarvan voor hen. Er is een eigen bijdrage folder gemaakt. In juni 2011 zijn beschikkingen gestuurd naar alle mensen die een voorziening hadden waarover per 1 juli een eigen bijdrage opgelegd zou gaan worden, de folder werd meegestuurd. Ook naar mensen voor wie het eigen bijdrage beleid per 1 juli relevant zou *kunnen* worden, is in juni een brief met folder verstuurd. Alle brieven, beschikkingen en folder zijn in nauwe samenspraak met de adviesorganen tot stand gekomen.

Er is veel aandacht geweest voor voorlichting en training van de medewerkers van de divisie, zij moeten Stadjs kunnen helpen met vragen over de eigen bijdrage. Medewerkers van het Zorgloket moeten mensen in algemene zin kunnen informeren over de eigen bijdrage, bij een daadwerkelijke aanvraag moeten consulenten cliënten in de persoonlijke situatie kunnen adviseren. Er is een digitaal hulpmiddel gebouwd waarmee de medewerkers de eigen bijdrage kunnen berekenen, daarmee kunnen de vragen die mensen stellen over het algemeen goed beantwoord worden.

Zowel na de brieven in april (12.000) als na de brieven/beschikkingen in juni (3.000) was een speciaal telefoonnummer beschikbaar om vragen over de eigen bijdrage te kunnen beantwoorden. In totaal zijn er ongeveer 200 reacties op de aprilbrieven geweest. Op de junibeschikkingen zijn circa 190 telefonische reacties en vragen gekomen. De meeste vragen hadden betrekking op kosten voor de voorziening. Daarnaast waren er tot op heden 10 cliënten die aangaven de scootmobiel of fiets te willen inleveren.

### ***De eerste bevindingen (juli en augustus 2011)***

Na twee maanden hebben 15 cliënten hun voorziening ingeleverd. In het merendeel van de gevallen was de reden voor het inleveren dat de cliënt de voorziening al niet meer gebruikte. In een enkel geval zien cliënten, die horen hoe de eigen bijdrage systematiek werkt, af van het indienen van een aanvraag voor een eenvoudige woonvoorziening. Zij geven aan de aanpassing dan liever door een familielid of kennis te laten uitvoeren. Cliënten die de voorziening wel gebruiken en hem vanwege de eigen bijdrage willen inleveren, worden altijd nog een keer gebeld door medewerkers die wat meer tijd kunnen nemen om dieper op de materie in te gaan. Dat geldt ook voor cliënten die van een aanvraag afzien en aangeven het dan maar zonder die voorziening te blijven doen. Er zijn zes bezwaarschriften ingediend, drie cliënten hebben na een gesprek hun bezwaar ingetrokken. De daadwerkelijke oplegging van de eigen bijdrage zal vanaf september plaats vinden; dit zullen we monitoren en de resultaten in de jaarrapportage 2011 vermelden.

## 2.3 Betrokkenheid cliënten

### *Periodiek- en thematisch overleg met adviesorganen*

In Groningen is er op verschillende momenten en met diverse organisaties/cliënten contact over de gemeentelijke ondersteunende maatregelen voor haar burgers in het kader van de Wmo. Onderstaand gaan we op een aantal van deze contacten in.

#### Cliëntenpanel Wmo-vervoer

De gemeente Groningen heeft een cliëntenpanel Wmo-vervoer. Tot voor kort was dit georganiseerd met een aantal andere gemeenten. Doordat deze gemeenten zijn overgegaan naar een andere vervoerder is dit panel nu beperkt tot cliënten uit de gemeente Groningen. Twee keer per jaar spreekt dit cliëntenpanel collectief Wmo-vervoer met de gemeente en de vervoerder (PVG).

#### Adviesorganen

De gemeente Groningen heeft meerdere adviesorganen die worden betrokken bij de diverse beleidsontwikkelingen in relatie tot de Wmo. Het betreft de adviesraad voor het gehandicaptenbeleid, het platform Wmo en de ouderenraad. In de contacten wordt ook vaak het Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen (SOOG) betrokken.

#### *Periodiek overleg*

Een keer per kwartaal wordt door vertegenwoordigers van de adviesorganen/SOOG en drie gemeentelijke diensten (HVD, OCSW en ROEZ) met elkaar onder voorzitterschap van de Programmamanager Wmo gesproken over de landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen rond de Wmo.

#### *Themabijeenkomsten (specifiek en algemeen)*

Jaarlijks worden meerdere themabijeenkomsten gehouden. In de eerste helft van 2011 stond de invulling van het meerjarenprogramma Wmo nadrukkelijk op de kaart. Voor een aantal specifieke onderwerpen, zoals het verstrekkingenboek, de eigen bijdrage en aanbesteding hulpmiddelen, zijn een of meerdere overlegmomenten georganiseerd. In de vorige paragraaf 2.2 heeft u kunnen lezen dat de wijziging van het eigen bijdrage beleid in nauwe afstemming met de adviesraden tot stand is gekomen. Het werkt heel plezierig om in een vroeg stadium informatie met elkaar te delen en hierop ook te kunnen anticiperen.

#### *Bestuurlijk overleg*

Twee keer in het jaar spreekt de wethouder Wmo (Jannie Visscher) met vertegenwoordigers van de adviesorganen/SOOG om enerzijds haar beleid toe te lichten en anderzijds belangrijke informatie op te halen.

#### Wmo informatie markt (beurs)

In het voorjaar van 2010 heeft de gemeente Groningen haar eerste Wmo-beurs georganiseerd. Het doel hiervan was vooral burgers kennis te laten maken met de zorgaanbieders op het terrein van de Huishoudelijke Hulp. Deze beurs is destijds zeer positief ontvangen. In 2011 is de tweede editie van een dergelijke beurs gehouden. Deze beurs is dit jaar mede georganiseerd door onze partners uit Zorgen voor Morgen.

De partijen uit Zorgen voor Morgen stellen zich ten doel, binnen de mogelijkheden die zij hebben, voor de inwoners van Groningen mogelijk te maken dat zij los van welke zorgvraag dan ook naar eigen wens en vermogen aan de maatschappij kunnen blijven deelnemen en zo lang mogelijk regie over het eigen leven kunnen blijven voeren, al dan niet met ondersteuning.

Op de beurs van 2011 stond: "Bewust Wonen in Stad", voor burgers met en zonder beperkingen, centraal. Het doel is burgers van de Stad te laten anticiperen op de mogelijkheden die er zijn om de beperkingen, die mensen (nu of in de toekomst) ervaren in het gebruik van hun woning, te compenseren. Daarbij hebben we aangegeven welke mogelijkheden er in de Stad, hun wijk, zijn om actief deel te (kunnen) nemen aan de maatschappij. De doelgroep voor de beurs was breed, van bijvoorbeeld jonge gehandicapten tot mensen die beperkingen ervaren ten gevolge van het ouder worden. Centraal staat voor ons de burger die hier zelf, met zijn omgeving of met ondersteuning van de ketenpartners en de gemeente vorm aan kan of hoort te geven.



Er was een grote opkomst; de groep bezoekers die we op het oog hadden was breed: van senior die zich wil oriënteren op mogelijke woningaanpassingen tot de jonggehandicapte die een aangepaste woning zoekt. Rondlopend op de beurs hebben we kunnen vaststellen dat men van jong tot oud aanwezig was. Met een opkomst circa 700 bezoekers zijn we heel tevreden. Waren de bezoekers tevreden? Uit de enquête blijkt van wel. Er zijn veel achten gegeven en gemiddeld scoren we een 7,2. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten. Vooral het geluid moet beter en workshops aan het eind van de middag bleek ook niet zo'n goed idee.

### ***Cliëntentevredenheidsonderzoek 2010***

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. De vraag daarbij is wat onze cliënten vinden van de gemeentelijke uitvoering van de ondersteuning en uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. Het onderzoek is gehouden onder burgers die in 2009/2010 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo-voorziening, bijvoorbeeld Huishoudelijke Hulp. Het Sociaal Geografisch Bestuurlijk Onderzoek (SGBO) heeft het onderzoek uitgevoerd. Dat heeft ze ook in 162 andere gemeenten gedaan, deze vormen de zogenoemde referentiegroep. De gegevens hiervan wordt tussen haakjes weergegeven. In totaal zijn 1001 vragenlijsten verzonden en 455 geretourneerd. Daarmee is de respons 45%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 49%. De grootste groep respondenten is 75 jaar of ouder (60%). Huishoudelijke hulp en collectief vervoer zijn de meest ontvangen Wmo-voorzieningen van de respondenten.

#### Goede score, tevreden cliënten

Net als voorgaande jaren is een zeer groot deel van de cliënten tevreden over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. De gemeente krijgt gemiddeld een cijfer van 7.3 voor de aanvraag-procedure, een 7.7 voor Huishoudelijke Hulp, een 7.1 voor Collectief Vervoer en een 7.4 voor overige Wmo-voorzieningen waaronder elektrische rolstoelen en scootmobiel. Deze scores zijn vergelijkbaar met die van de referentiegroep.

De cliënten zijn het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag, 96% (92%). De score over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen betreft 85% (82%) die is hier (zeer) tevreden over. Binnen de referentiegroep is dit overigens 82%.

Het is vanzelfsprekend belangrijk dat de verstrekte voorziening een bijdrage levert aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en dat de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Van de ontvangen enquêteformulieren geeft 72% (73%) van de cliënten aan dat de verstrekte voorziening goed heeft bijgedragen tot het zelfstandig blijven wonen en 64% (66%) van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning goed bijdraagt aan het meedoen in de maatschappij. Opvallend is dat deze percentages iets lager zijn dan het voorgaande jaar, respectievelijk 83% (81%) en 74% (74%). Deze verlaging doet zich voor bij alle gemeenten. Er zijn geen aanwijsbare factoren die dit verklaren.

#### Wmo-voorzieningen, inclusief collectief vervoer

Bij het aanvragen van een woonvoorziening geeft 99% (96%) aan dat volledig of gedeeltelijk rekening is gehouden met de persoonlijke situatie van de cliënt. Van de cliënten is 96% (91%) (zeer) tevreden over de dienstverlening van de leverancier van de rolstoel. Van de ondervraagde cliënten geeft 18% (25%) aan een tegemoetkoming in de vervoerskosten te ontvangen. Van deze cliënten is 89% (88%) (zeer) tevreden over de hoogte van deze tegemoetkoming. De cliënten zijn over collectief vervoer het meest tevreden over het gemak van bestellen: 95% (92%). Cliënten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden, 77% (70%) is hier (zeer) tevreden over.

#### Huishoudelijke Hulp

Van de cliënten geeft 74% (78%) aan niet te weten dat er een keuze is tussen gecontracteerde zorgaanbieders (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (PGB); ze zijn daar niet mee bekend. In de gemeente Groningen heeft 19% (24%) van de cliënten een PGB voor Huishoudelijke Hulp.

De cliënten zijn, wat betreft de dienstverlening van aanbieders van Huishoudelijke Hulp, het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid: 95% (92%). De cliënten zijn minder tevreden over de wisseling van de thuiszorgmedewerkers, 84% (85%).

## 2.4 Inzet ketenpartners

Bij het verstrekken van individuele Wmo-voorzieningen maakt de gemeente gebruik van meerdere leveranciers. Dit zijn leveranciers van hulpmiddelen (scootmobielen, rolstoelen, trapliften etc.), vervoer en van diensten of zorg (bijv. Huishoudelijke hulp). De contracten die de gemeente aangaat met deze partijen, komen veelal tot stand via (Europese) aanbesteding.

### Huishoudelijk Hulp

In 2009 heeft de gemeente de Huishoudelijke Hulp aanbesteed. Op basis van deze aanbesteding hebben wij met zes aanbieders een contract gesloten, waaronder de drie aanbieders waarmee we ook in de periode 2007-2009 al een contract hadden. Bij de start waren het de volgende Axxicom, De Nieuwe Zorg Thuis, Thuiszorg Groningen, Thuiszorg Service Nederland (TSN), ZINN en Zorgkompas. In de 1<sup>e</sup> helft van 2011 is Thuiszorg Groningen overgenomen door TSN. Met deze zes partijen is een raamovereenkomst gesloten voor de duur van twee jaren met de mogelijkheid van eenzijdige verlenging door opdrachtgever van twee keer één jaar. Onlangs is besloten om gebruik te maken van deze mogelijkheid tot verlenging van de raamovereenkomst betreffende de periode van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2012.

In 2009 zijn bij de aanbesteding voor Huishoudelijke Hulp door de gemeente Groningen bepalingen opgenomen over het vervullen van vacatures bij de inschrijvende partijen. De bepalingen werden vastgelegd in het zogenaamde Social Return. Hierdoor werden de zorgaanbieders verplicht de vacatures binnen hun instellingen in te vullen door mensen met een uitkering of een Wsw-baan. Maar ook werd afgesproken dat zij leer/werkplekken en ervaringsplaatsen zouden aanbieden. Er zijn veel gezamenlijke inspanningen verricht om dit resultaat te bereiken. Zo is de banenmarkt Thuiszorg, de Week van de zorg, Speedmeet Thuiszorg en de Poolvorming Thuiszorg georganiseerd. Ook is er aandacht besteed aan het verbeteren van het imago van werken in de zorg. Daarnaast is er voorlichting gegeven aan werkcoaches en consultants die mensen naar werk bemiddelen.

Het resultaat is dat 478 mensen in de gemeente Groningen aan werk geholpen bij de zorgaanbieders. Het gaat om mensen met een WWB-uitkering, WWB werknemers, mensen met een WW uitkering, een Wsw-baan, een WIA-/ WAJONG uitkering of mensen die vallen onder de Wet investering jongeren. Zij vervullen allerlei voorkomende functies. Het effect van de inspanningen blijkt er niet alleen voor de korte termijn te zijn. Van de 478 mensen die zo werk kregen zijn er nu nog 347 in dienst van de zorgaanbieders. Dit is bijna 73%. Hiermee is uitvoering gegeven aan een initiatiefvoorstel van de Raad en het college van burgemeester en wethouders van Groningen. Alle reden om vol vertrouwen door te gaan met Social Return: mensen met een uitkering werk(ervaring) aanbieden bij de zorgaanbieders van Hulp bij het Huishouden.

### Uitvoering Persoonsgebonden Budget (PGB)

In 2010 is besloten tot een uitbreiding van de dienstverlening door Menzis betreffende de ondersteuning van PGB-houders (ca. 700) met Huishoudelijk hulp. Vanuit het oogpunt van regeldruk vermindering -in dit geval administratieve last voor de burger- is er voor gekozen om de uitvoering en ondersteuning per 1 januari 2011 volledig onder te brengen bij Menzis. Eerder was daarin ook de Sociale Verzekeringsbank actief. Uit contacten met de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid blijkt dat voor een groepje cliënten, dat zowel een PGB in het kader van de Wmo als de AWBZ krijgt, dit tot problemen leidt. Deze zijn inmiddels grotendeels opgelost.

### Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Aangezien de huidige overeenkomst voor Wmo-hulpmiddelen begin 2011 afloopt, is hiervoor in 2010 de aanbesteding gestart. De inzet van deze aanbesteding is minimaal vergelijkbare kwaliteit, verder verbeteren dienstverlening en beheersbare kosten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en het cliënttevredenheidsonderzoek. Zowel de raad als de adviesorganen zijn nauw bij de uitgangspunten voor deze aanbesteding betrokken. Per 1 oktober 2011 wordt de Fa. Harting-Bank de nieuwe leverancier voor hulpmiddelen. Met deze leverancier wordt een contract aangegaan voor een periode van 2 jaar met een optionele verlenging van 3 keer een jaar.

### Aanbesteding Collectief vervoer

In het najaar van 2012 loopt de overeenkomst met Personen Vervoer Groningen (PVG) af. Het aanbestedingstraject zal in het najaar van 2011 worden opgestart.

### Aanbesteding Tilliften

Voor tilliften heeft de gemeente afspraken met de fa. Ooms. Gezien het specifieke karakter (weinig aanbieders en aanbieders veelal ook producent) wordt dit afzonderlijk van de overige hulpmiddelen aanbesteed.

## **2.5 Beschikbare middelen**

Wij constateren in deze halfjaarrapportage 2011 dat we enerzijds te maken hebben met forse vermindering van de beschikbare middelen en anderzijds een toename van de uitgaven, vooral bij uitgaven van Huishoudelijke Hulp. Dit leidt ertoe dat we over heel 2011 een tekort op de individuele verstrekkingen. Naar verwachting zal dit meer zijn dan de huidige Wmo egalisatiereserve; dit betekend dat, wanneer het tekort ten laste van de reserve wordt geboekt, we voor volgend jaar geen Wmo reserve meer hebben. Voor dit jaar moet dan bovendien voor het resterende tekort een beroep gedaan worden op de algemene egalisatiereserve van de gemeente.

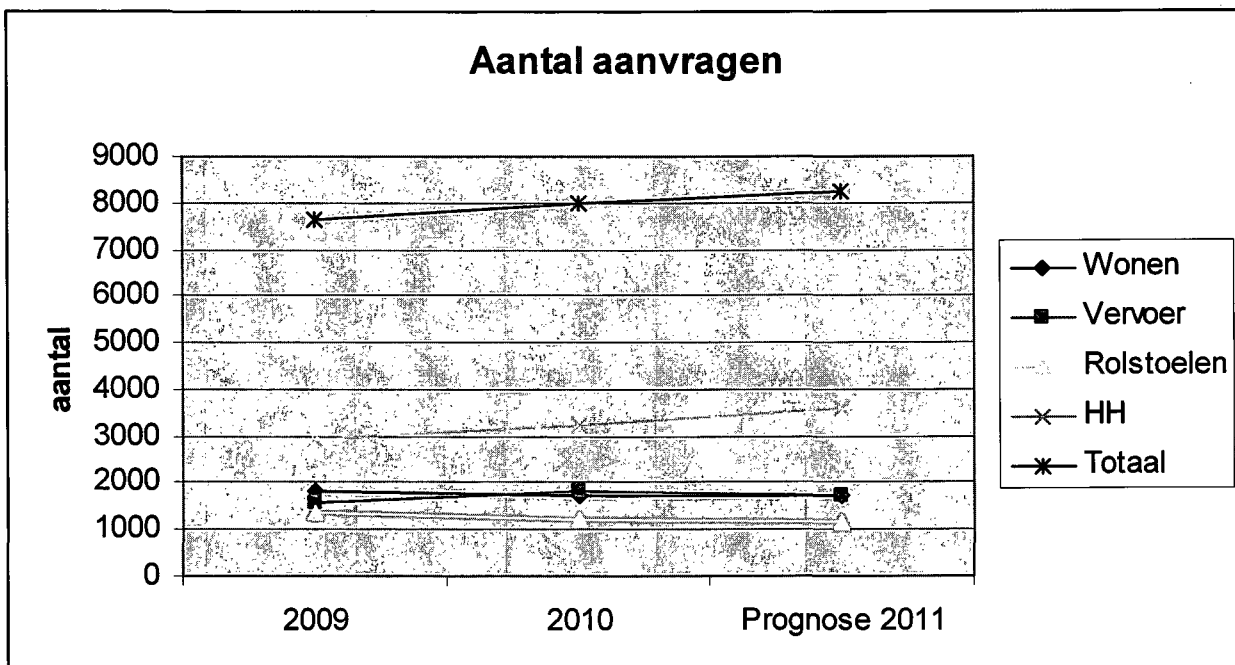
### 3. Verantwoording van aantallen en bedragen rond de uitvoeringspraktijk

#### Leeswijzer

In dit hoofdstuk presenteren we de gegevens over de verstrekkingen van individuele voorzieningen in het eerste halfjaar van 2011. In tabellen geven we per kwartaal de kwantitatieve gegevens weer, uitgesplitst naar de categorieën wonen, vervoer, rolstoelen en Huishoudelijke Hulp (HH). Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met die van 2010 en doen we een prognose voor het gehele jaar 2011. Onder elke tabel lichten we de opvallende resultaten toe en beschrijven we waar nodig welke maatregelen we nemen ter verbetering van de resultaten.

#### 3.1 Aantal aanvragen

Aantal aanvragen	2009	2010	1 <sup>e</sup> half jaar 2011	Prognose 2011
Wonen	1.799	1.711	869	1.738
Vervoer	1.544	1.835	859	1.718
Rolstoelen	1.355	1.226	584	1.168
Huishoudelijke Hulp	2.935	3.215	1.800	3.600
<b>Totaal</b>	<b>7.633</b>	<b>7.987</b>	<b>4.112</b>	<b>8.224</b>



#### Toelichting

Het totale aantal aanvragen laat een lichte toename zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan wel verschillen. Vooral het aantal aanvragen Huishoudelijke Hulp stijgt. In 2009 was het aantal aanvragen rolstoelen hoger dan in voorgaande jaren.

De effecten van de AWBZ-pakketmaatregel (ingegaan per 1-1-2009) vielen aanvankelijk mee in relatie tot het aantal nieuwe aanvragen om Huishoudelijke Hulp. We zien inmiddels dat meer mensen, die eerst dachten het zelf op te lossen, nu alsnog via het zorgloket om ondersteuning vragen.

### 3.2 Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

Aantal uitstaande voorzieningen en of gebruikers	1-1-2010	1-1-2011	1-7-2011
Roerende woonvoorzieningen	1.040	1.047	1.076
Elektrische rolstoelen	167	171	163
Handbewogen rolstoelen	1.550	1.580	1557
Scootmobielen	993	1.057	1050
Gebruikers vergoeding bruikleenauto	6	7	6
Gebruikers vergoeding gebruik taxi / eigen auto	291	279	278
Deeltaxipashouders	8.311	8.566	8627
Huishoudelijke Hulp 1	1.507	1.698	1.828
Huishoudelijke Hulp 2	2.490	2.362	2.258
Huishoudelijke Hulp PGB	564	690	668

#### *Toelichting*

- Het totale aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel. Bekend is dat vooral bij pashouders van het collectief vervoer, maar ook bij cliënten met een lopende indicatie Huishoudelijke Hulp (HH), niet altijd daadwerkelijk gebruik maken van een dergelijke 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 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg ligt de verhouding HH2/HH1 op dit moment op 60/40.

Aantal zorguren in natura HH1/HH2	2007	2008	2009	2010	Prognose 2011
<b>Totaal</b>	590.218	595.072	589.750	580.675	612.000
Toename aantal zorguren in natura		1%	-1%	-2%	5,5%
HH1	22%	29%	35%	35%	40%
HH2	78%	71%	65%	65%	60%

### 3.3 Kosten verstrekkingen en apparaat

#### *Algemene conclusie t.a.v. Huishoudelijke Hulp en de overige voorzieningen*

Het geprognosticeerd resultaat voor 2011 op individuele voorzieningen bedraagt 874 duizend euro nadelig. Dit bestaat uit 2 onderdelen. Ten eerste is sprake van een incidenteel voordeel van 932 duizend euro door vertraging van het woonproject Schots en Scheef. Dit geld zal in 2012 en 2013 alsnog worden besteed. In de tweede plaats is sprake van een regulier resultaat van 1,806 miljoen euro nadelig. Bij dit resultaat constateren wij in deze eerste halfjaarrapportage 2011 dat we enerzijds te maken hebben met forse vermindering van de beschikbare middelen en anderzijds een toename van de uitgaven, vooral bij uitgaven van Huishoudelijke Hulp. Het reguliere resultaat is meer dan de huidige Wmo egaliseringsreserve. Dit betekent dat we voor volgend jaar geen Wmo reserve meer hebben. Voor het resterende tekort van dit jaar zullen we een beroep moeten doen op de algemene egaliseringsreserve van de gemeente.

Voorzieningen	Rekening 2010	Begroting 2011	Prognose 2011 turap 2	Afwijking Prognose tov Begroting	Uitsplitsing afwijking t.o.v. begroting	
					Voorg. jaren, inc. en projecten	Afwijking verstrekkingen
<b>Wonen, vervoer en rolstoelen</b>						
Verstrekkingen wonen (s)	2.540.156	2.701.731	2.377.111	324.621	125192	199429
scootmobielstallingen (i)	350.000	-	-	-		0
schots en scheef (i)	-	932.000	-	932.000	932000	0
Verstrekkingen vervoer (s)	3.173.528	3.402.180	3.471.360	69.180-		-69180
toegankelijkheid bushaltes (i)	-	-	67.000	67.000-	-67000	
Verstrekkingen rolstoelen (s)	1.632.464	1.563.002	1.494.451	68.550		68550
Verzekeringen rolstoelen (s)	150.116	135.087	69.000	66.087		66087
valpreventie (i)	35.302	-	-	-		0
Eigen bijdrage (meeropbr voorz.)		300.000-	118.000-	182.000-	-182000	
Apparaatskosten (incl. DMBO/GPK)	3.560.120	3.428.000	3.428.000	-		0
Overig	134.000	213.000	189.000	24.000	24000	
Minder beslag begr. ruimte		1.416.000-	-	1.416.000-	-1900000	484000
<b>Subtotaal voor reservemutaties</b>	<b>€ 11.575.686</b>	<b>€ 10.659.000</b>	<b>€ 10.977.922</b>	<b>€ 318.922-</b>	<b>€ 1.067.808-</b>	<b>€ 748.886</b>
Reservemutaties (i)	475.000-	932.000-	932.000-	-	-	
<b>Totaal na reservemutaties</b>	<b>€ 11.100.686</b>	<b>€ 9.727.000</b>	<b>€ 10.045.922</b>	<b>€ 318.922-</b>	<b>€ 1.067.808-</b>	<b>€ 748.886</b>

*Wonen:* Beschikkingen voor verhuiskostenvergoedingen hebben een beperkte looptijd. Na afloop hiervan worden zij afgeboekt. In 2011 stonden nog een aantal beschikkingen open uit voorgaande jaren (t/m 2009). Deze beschikkingen worden in 2011 alsnog afgeboekt, wat een incidentele vrijval van 155 duizend euro betekent. Daarnaast is sprake van een incidenteel nadeel op de projecten 'Wiel & deal' van 30 duizend euro, waarvan de realisatie waarschijnlijk in 2011 plaatsvindt. De overige afwijkingen van 199 duizend euro voordelig zijn te herleiden tot reguliere schommelingen in aantallen en de verschillen in kosten per voorziening. Wat betreft het woonproject Schots en Scheef (bouw gehandicaptenwoningen op Ciboga-terrein) verwachten wij in de begroting 2011 dat dit in 2011 gerealiseerd zou worden. O.m. door de moeilijke woningmarkt is de realisatie van het project echter vertraagd. De huidige prognose is dat in het najaar 2011 met de bouw zal worden begonnen. De afronding wordt dan eind 2012, begin 2013 verwacht. Mogelijk worden in 2011 al de eerste kosten gemaakt, maar dat is nu nog niet met zekerheid te zeggen.

*Vervoer:* De raming van de kosten voor collectief vervoer lijkt iets hoger uit te komen dan de begroting. Nu de pashouders van het collectief vervoer (Wmo) ook naar (para)medici kunnen gaan (voormalig zittend ziekenvervoer) is het gebruik vanaf de tweede helft van 2010 toegenomen. Onlangs is besloten 67 duizend euro incidenteel in te zetten voor het meerjarenprogramma toegankelijkheid bushaltes.

*Rolstoelen:* De verstrekkingen op rolstoelen laten over 2011 een klein voordeel zien. Ook is er een efficiencyvoordeel bereikt op de verzekeringen van de scootmobielen. Daarnaast is het aantal aanvragen lager dan in voorgaande jaren. Vanaf 1 oktober werken we met een nieuwe leverancier van hulpmiddelen.

*Eigen bijdragen (meeropbrengst voorzieningen):* Door college en raad zijn bezuinigingen ingeboekt op basis van wijziging van het eigen bijdragebeleid op individuele Wmo-voorzieningen. Het gaat daarbij om: € 300.000 in 2011, € 625.000 in 2012 en € 750.000 in 2013. In deze taakstelling is echter geen rekening gehouden met het feit dat het nieuwe beleid pas ingaat op 1 juli 2011 en niet al op 1 januari 2011. Dit betekent dat de prognose bijgesteld moet worden en de bedragen voor deze bezuiniging niet meer kloppen.

*Minder beslag begrotingsruimte:* Voorjaar 2010 heeft het college heeft besloten 1,9 miljoen euro te willen bezuinigen door afroning van het verwachte Wmo-resultaat. In deze prognose turap 2011-2 is rekening

gehouden met realisatie van 955 duizend euro van de taakstelling. Hiervan wordt 484 duizend euro zichtbaar bij Voorzieningen en 447 duizend euro bij Huishoudelijke Hulp.

Huishoudelijke Hulp	Rekening 2010	Begroting 2011	Prognose 2011 turap 2	Afwijking Prognose tov Begroting	Vorig jaar, incidenteel	Afwijking verstrekkingen
Natura verstrekkingen	13.133.843	12.894.000	13.756.000	862.000-	68.000-	794.000-
ondersteunende begeleiding	20.202	10.000	10.000			-
verschuiving HH1-->HH2		20.000-	20.000-			-
Eigen bijdrage (natura)	1.968.313-	1.916.000-	€ 2.018.700-	102.700		102.700
PGB	2.311.715	2.507.000	2.449.465	57.535		57.535
Eigen bijdrage (PGB)	495.648-	500.000-	€ 510.831-	10.831		10.831
Voorlopige afrekening vorig jaar	82.564	-	24.915-	24.915	24.915	
Apparaatskosten	1.638.954	1.971.000	1.971.000	-		-
Versobering inkoop		7.000-	7.000-			
Beleidsmiddelen (w.o. juni & sept)	-	1.000.000	1.000.000	-	-	
Korting integratie uitkering Wmo af te romen (stelpost)		1.025.000-	689.000-	336.000-		336.000-
		447.000	-	447.000		447.000
Ten Boer (uitvoeringskosten)	3.000	-	-	-		-
<b>Subtotaal voor reservemutaties</b>	<b>€ 14.726.316</b>	<b>€ 15.361.000</b>	<b>€ 15.916.019</b>	<b>€ 555.019-</b>	<b>€ 43.085-</b>	<b>€ 511.934-</b>
Reservemutaties	400.000-	-		-		
<b>Totaal na reservemutaties</b>	<b>€ 14.326.316</b>	<b>€ 15.361.000</b>	<b>€ 15.916.019</b>	<b>€ 555.019-</b>	<b>€ 43.085-</b>	<b>€ 511.934-</b>

### Toelichting Verstrekkingen

#### Reguliere afwijkingen 692 N:

- Vanaf de tweede helft van 2010 vertoont de ureninzet voor Huishoudelijke Hulp een stijgende trend. Dit wordt onder meer veroorzaakt door een groei van het aantal cliënten, dat in 2010 begon en in het tweede kwartaal van 2011 weer wat afzwakte. Over heel 2011 genomen, resulteert deze ontwikkeling in een hoger aantal cliënten dan begroot voor 2011. Daarnaast groeide het aantal gemiddeld ingezette uren per cliënt. Dit vond plaats in de tweede helft van 2010 en het eerste kwartaal van 2011. Het gemiddelde aantal ingezette uren per cliënt wordt bepaald door de zogenaamde gemiddelde urenindicatie (dit is het gemiddelde aantal uren dat wij voor cliënten indiceren) en door het gemiddelde aantal uren per cliënt dat zorgaanbieders op grond van deze indicaties leveren. Hiervoor gelden contractuele bandbreedtes per indicatieklasse. In de loop van het eerste half jaar 2011 heeft de gemiddelde ureninzet door zorgaanbieders het contractuele maximum bereikt en dus zal niet meer verder groeien. In het tweede kwartaal zien we dat ook de gemiddelde urenindicatie, die dus wel hoger is dan begroot, zich stabiliseert op het niveau van het eerste kwartaal.
- wat betreft de verhouding ingezette uren natura HH1 – HH2, neemt het aandeel HH1 verder toe (van 35 % in 2010, naar 40 % in 2011);
- de verstrekkingen met persoonsgebonden budgetten (PGB's) komen voor 2011 iets lager uit dan begroot doordat de stijging van 1 % waarop de begroting is gebaseerd zich niet voordoet;
- gevolg van bovengenoemde ontwikkelingen is dat de eigen bijdragen op zorg in natura hoger uitkomen dan begroot.

Per saldo leiden alle ontwikkelingen tot 692 duizend euro hogere kosten dan begroot.

*Incidentele afwijkingen:* In 2011 is nog een aantal uren HH over 2010 gefactureerd. Verder blijkt uit de voorlopige afrekening 2010 van het uitvoerende orgaan Menzis, dat we 25 duizend euro teveel hebben betaald.

*Korting integratie-uitkering:* In de onlangs verschenen meicirculaire wordt de integratie-uitkering voor de jaren 2010 en 2011 naar beneden bijgesteld met in totaal 311 duizend euro. De bijstelling wordt verklaard uit

een actualisatie van de maatstaven van het Wmo-verdeelmodel. Daarnaast was al sprake van een verschil van 25 duizend euro tussen de korting van 1,025 miljoen euro die het rijk vanaf 2011 op de integratie-uitkering, en de incidentele bijdrage uit extra beleid van 1,0 miljoen euro om de rijkskorting in 2011 op te kunnen vangen.

*Af te romen (stelpost):* Voorjaar 2010 heeft het college heeft besloten 1,9 miljoen euro te willen bezuinigen door afroming van het verwachte Wmo-resultaat. In deze prognose is rekening gehouden met realisatie van 955 duizend euro van de taakstelling, waarvan 447 duizend euro als af te romen stelpost bij Huishoudelijke Hulp.

### 3.4 Aantal besluiten naar aard

Besluiten	Totaal 2010			1e kwartaal 2011			2e kwartaal 2011		
	positief %	negatief %	totaal aantal	positief %	negatief %	totaal aantal	positief %	negatief %	totaal aantal
Wonen	93%	7%	1.423	92%	8%	364	94%	6%	302
Vervoer	96%	4%	1.670	96%	4%	429	95%	5%	342
Rolstoelen	96%	4%	1.008	95%	5%	232	97%	3%	209
Huish. Hulp	99%	1%	2.981	99%	1%	730	100%	0%	799
<b>Totaal</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>7.082</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>1.755</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>1.652</b>

#### Conclusie

Het percentage positieve besluiten in het eerste halfjaar van 2011 ligt ongeveer in lijn met de gegevens van 2010.

#### Toelichting

De cijfers van het aantal besluiten naar aard liggen in de eerste helft van 2011 in lijn met de cijfers van 2010. 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. Tijdens het onderzoek is het vervolgens mogelijk dat de aanvraag wordt aangepast of ingetrokken.

### 3.5 Toepassing hardheidsclausule

Toepassing hardheidsclausule	2007	2008	2009	2010	1 <sup>e</sup> helft 2011
Wonen	45	41	18	24	5
Vervoer	9	12	11	9	1
Rolstoelen	4	3	4	2	1
Huishoudelijke verzorging	11	16	11	5	1
<b>Totaal</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>8</b>

#### Toelichting

In deze tabel is het aantal besluiten weergegeven dat genomen is op grond van artikel 28 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. Dit sluit aan op het gedachtegoed en begrippenkader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en bij de bijbehorende



jurisprudentie waaronder de nadere invulling van het begrip ‘compensatieplicht’. Opzet is dat voor elke aanvraag een brede individuele toets plaats vindt naar de situatie van aanvrager. De gemeente bekijkt samen met de aanvrager welke oplossing de aanvrager, bijvoorbeeld mede met behulp van mensen uit zijn omgeving, zelf zou kunnen treffen. Zijn die oplossingen onvoldoende compenserend, dan wordt onderzocht of er voorliggende voorzieningen beschikbaar zijn. Indien ook die onvoldoende compenseren, kan de aanvrager op basis van deze Verordening in aanmerking komen voor een individuele Wmo-voorziening. In de afweging is van belang dat deze voorziening in de concrete individuele situatie leidt tot het behouden of bevorderen van de zelfredzaamheid en van de deelname aan het maatschappelijke verkeer. Kernbegrippen in deze benadering zijn: maatwerk, te bereiken resultaten en eigen verantwoordelijkheid.

### 3.6 Percentage afhandelingen naar termijn

Aantal afhandelingen naar termijn	Totaal 2010		1e halfjaar 2011	
	aantal	binnen 8 weken	aantal	binnen 8 weken
Wonen	1.601	80%	855	74%
Vervoer	1.752	84%	915	79%
Rolstoelen	1.151	72%	580	67%
Huishoudelijke Hulp	3.201	96%	1.559	88%
<b>Totaal</b>	<b>7.705</b>	<b>87%</b>	<b>3.909</b>	<b>80%</b>

#### *Toelichting*

Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen daalt ten opzichte van 2010. Dit was in 2010 87% en is het eerste halve jaar van 2011 80%. Deze vermindering is het gevolg van schommelingen in de personeelscapaciteit en het feit dat over de gehele meer huisbezoeken plaats vinden. We voldoen echter nog steeds aan de gestelde raadsnorm van 79%.

### 3.7 Tijdigheid van inzet van Huishoudelijke Hulp door zorgaanbieders, vervoer en hulpmiddelen

Tijdigheid inzet van zorg	% cl. zorg binnen 5 werkdagen		gem. aantal werkdagen 2011	
	1e kw.	2e kw.	1e kw.	2e kw.
TSN	100%	100%	2,50	2,50
ZINN	80%	84%	3,59	3,72
De Nieuwe Zorg Thuis	56%	50%	6,39	6,67
Axxicom	70%	87%	4,08	3,35
Zorgkompas	100%	100%	2,50	2,50
Thuiszorg Groningen	62%	63%	4,79	4,64
<b>Totaal (gewogen gemiddelde)</b>	<b>53%</b>	<b>49%</b>	<b>4,39</b>	<b>4,03</b>

#### *Toelichting*

De tijdigheid van de levering van voorzieningen heeft onze voortdurende aandacht. Contractueel hebben we met de zorgaanbieders afgesproken dat de zorg binnen 5 dagen wordt geleverd. De lagere percentages van de inzet van HH door de zorgaanbieders laten zich grotendeels verklaren door cliënten die een positieve beschikking HH hebben ontvangen maar om verklaarbare redenen, de zorg nog niet laten ingaan. Dit kan komen, omdat ze nog opgenomen zijn in een intramurale instelling of omdat ze de aanbieder te kennen geven, liever te willen wachten met het starten van de HH tot er een vaste hulp beschikbaar komt. De aanbieder kan vaak al binnen de termijn van 5 dagen een tijdelijke hulp inzetten in afwachting van een vaste

hulp. Van de gevallen waarin de zorg niet binnen 5 werkdagen is ingezet, is dit in de meeste gevallen op verzoek van de cliënt.

Tijdigheid inzet van vervoer	% binnen gestelde tijd opgehaald				
	2007	2008	2009	2010	2011
Personenvervoer Groningen	91%	88%	92%	91%	94%

### **Toelichting**

Met alle aanbieders van HH, hulpmiddelen en vervoer vindt regulier overleg plaats waarbij tijdige inzet een belangrijk punt van gesprek is. Trapliften worden veelal ruim binnen de afgesproken tijd geplaatst.

De percentages op tijd bij de vervoerder zijn over de 1<sup>e</sup> helft 2011 hoger dan voorgaande jaren. In relatie tot de volgende tabel (onder 3.8) over klachten kan worden opgemerkt dat verreweg de meeste klachten betrekking hebben op het collectief Wmo-vervoer. Hoewel de klachten beperkt zijn in relatie tot de hoeveelheid vervoerbewegingen (ritten), constateren we een onverwachte stijging van het aantal klachten in de maand juni. Dit laatste is dan ook een aandachtspunt.

### **3.8 Klachten**

Klachten ketenpartners	2010	1e kw.	2e kw.	Prognose 2011
PVG (collectief vervoer)	92	19	31	> 90
Schreuder (hulpmiddelen)	19	3	2	10
Zorgaanbieders: HH in natura	8	0	1	2
Menzis: PGB HH	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>&gt; 119</b>

Klachten gemeente	2010	1e kw.	2e kw.	Prognose 2011
Wonen	2	0	0	0
Vervoer	2	0	1	2
Rolstoelen	1	0	0	0
Huishoudelijke Hulp	1	0	0	0
Zorgloket	1	1	1	4
Overig	4	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

### **Toelichting**

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 3 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.

### **3.9 Bezwaarschriften**

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in het eerste halfjaar 2011 is 31 (2010/30). Hiervan hebben 19 betrekking op Huishoudelijke Hulp, 13 op wonen, 6 op vervoersvoorzieningen en 3 op rolstoelen. Het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen.

