



De leden van de gemeenteraad van Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 4221 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV09.2043568

Datum 2 5 SEP 2009 Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Halfjaarrapportage Wmo Individuele voorzieningen 2009

Geachte heer, mevrouw,

Sinds 1 januari 2007 zijn we als gemeente formeel verantwoordelijk voor de verstrekking van zogeheten Individuele Voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hoe we aan die verantwoordelijkheid in de eerste helft van 2009 uitvoering hebben gegeven, leest u in de bijgaande halfjaarrapportage. Daarin geven we ook weer welke acties vanuit het Wmo meerjaren-programma 2008-2010 zijn ondernomen. Ook geven we in de rapportage een toelichting op de voornaamste (landelijke) ontwikkelingen.

Wmo beleid

In ons collegeprogramma 'Sterk, sociaal en duurzaam' hebben wij ons met het oog op de Wmo voorgenomen te streven naar integraal beleid op het gebied van participatie, wonen, zorg en welzijn. Het doel van dat integrale beleid is dat chronisch zieken, ouderen met een functiebeperking, mensen met een psychiatrische aandoening of een verstandelijke, motorische of zintuiglijke handicap kunnen deelnemen aan alle aspecten van het maatschappelijke leven. We noemen dat Inclusief Beleid.

Wat de verstrekking van individuele voorzieningen betreft willen we daartoe het niveau in de huidige collegeperiode gelijk houden en zo mogelijk verhogen. Maar Inclusief Beleid beperkt zich niet alleen tot Wmo-beleid, het raakt alle beleidsterreinen.

Het afgelopen jaren hebben wij een aantal projecten zo veel mogelijk in de geest van dit inclusief denken opgezet. Een goed voorbeeld is de Pilot lijn 5. Mensen die wat minder goed ter been zijn, kunnen sinds dit voorjaar gemakkelijker reizen met buslijn 5 in de stad.

Op het traject van lijn 5 rijden alleen 'lagevloerbussen'. Ook zijn de haltes daar verhoogd en is de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de reisinformatie er verbeterd. In het najaar volgt een evaluatie.

Verstrekking Individuele Wmo-voorzieningen

Algemeen

Het algemene beeld bij de verstrekking van de individuele Wmo-voorzieningen in onze gemeente is goed, dit blijkt ook uit diverse onderzoeken. Wij zijn verheugd te kunnen melden dat wij het voorzieningenniveau op peil hebben weten te houden. Bij de uitvoering van de verstrekkingen individuele voorzieningen is bovendien te zien dat de doorlooptijd van aanvraag tot besluit steeds korter wordt. Dit is een gevolg van het efficiënter inrichten van het proces, vanaf het indienen van een aanvraag voor een individuele voorziening tot en met het afgeven van een beschikking over die aanvraag.

Kosten van verstrekkingen

In lijn met de prognose bij de Turap I verwachten wij dat de kosten voor individuele voorzieningen wonen, vervoer en rolstoelen lager uitvallen dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door een aantal incidentele meevallers, onder andere als gevolg van vrijval van aangegane verplichtingen. Daarnaast blijven ook de reguliere uitgaven achter. De belangrijkste oorzaak ligt bij vervoer, dit komt deels doordat de geraamde meerkosten als gevolg van de invoering van de 6^e zone lager uitvallen en deels doordat er minder ritten en zones worden gereden dan vorig jaar.

De uitgaven voor verstrekkingen hulp bij de huishouden laten tevens een voordeel zien ten opzichte van de begroting. Dit is het gevolg van onder meer een te hoog ingeschatte begrotingsbedrag en de financiële effecten van de herindicaties. Als gevolg van de herindicaties en de instroom van nieuwe indicaties treedt er een verschuiving van HH2 naar HH1 en een lichte vermindering van het gemiddelde aantal uren per cliënt, dit levert een financieel voordeel op.

Het percentage besluiten dat binnen de gestelde afhandelingstermijn is genomen in de eerste helft van 2009 is gestegen naar 84,5%, en is dus hoger dan het gestelde streefcijfer van 80%. Dit kan worden toegeschreven aan de genomen maatregelen om de efficiëntie in het proces te vergroten.

In de eerste helft van 2009 is 93% van de ritten in het Wmo-vervoer tijdig uitgevoerd. De inzet van hulp bij het huishouden heeft in de eerste helft van 2009 gemiddeld zeven dagen geduurd in plaats van de gewenste vijf dagen. Wel blijkt dat in de situatie dat de hulp later wordt ingezet, dit in 80% van de gevallen op verzoek van de cliënt is.

Dit laatste wordt bevestigd door het cliënttevredenheidsonderzoek over individuele voorzieningen, waarin is aangegeven dat 94% van de cliënten tevreden is over de tijdigheid van levering van hulp bij het huishouden en 88% tevreden is over de tijdigheid van levering van hulpmiddelen.

Landelijke ontwikkelingen

Wetswijzigingen

De voor de komende tijd meest relevante ontwikkelingen betreffen de wetswijziging Wmo (alfahulpen), de Wet Dwangsom en de wijzigingen in de AWBZ.

De wetswijziging Wmo (alfahulpen) is op 14 april jl. aangenomen en zal per 1 januari 2010 in werking treden. Deze wetswijziging heeft geleid tot een hernieuwde aanbesteding hulp in het huishouden, waarover wij u hebben geïnformeerd per brief d.d. 20 juli 2009 met kenmerk HV09.1940225. Het bestek is gepubliceerd en de verwachting is dat u in november geïnformeerd wordt over de nieuw gegunde aanbieders per 1 januari 2010.

Vanaf 1 oktober 2009 wordt de Wet Dwangsom van kracht. Als gevolg van de invoering van deze wet kan een indiener van een aanvraag de gemeente, als deze niet binnen de wettelijke of afgesproken termijnen besluit, in gebreke stellen en een dwangsom vragen. De gemeente is zich aan het voorbereiden op de uitvoering van deze wet.

Vanaf 1 januari 2009 is de grondslag psychosociaal voor de ondersteunende begeleiding (OB) vervallen.

Zonder dat de weggevallen functie vanuit de AWBZ overgeheveld is naar de gemeenten, zijn de gemeenten wel compensatieplichtig geworden. Financieel worden gemeenten daarvoor slechts in beperkte mate gecompenseerd.

Het lopende jaar 2009 wordt gebruikt als overgangsjaar voor de daarna te hanteren aanpak. De huidige aanpak is gericht op beperkte toeleiding vanuit het (zorg)netwerk naar de gemeente, waarna na een indicatieonderzoek kortdurende ondersteuning van cliënten kan worden ingezet. Tot nu toe is er maar heel beperkt gebruik gemaakt van deze individuele voorziening. In het najaar zal een onderzoek plaatsvinden naar de situatie van deze gezinnen.

Vanaf 1 januari is ook de 'Pakketmaatregel AWBZ' ingevoerd. Dat resulteert er in dat de AWBZ-functies ondersteunende begeleiding (OB) op niet psycho-sociale grondslag en activerende begeleiding (AB) worden teruggebracht tot twee functies: begeleiding en behandeling.

De hervormingen die hiermee gemoeid zijn, zijn al van toepassing op cliënten die vanaf 1 januari 2009 een nieuwe aanvraag indienen. Voor bestaande cliënten is 2009 een overgangsjaar en zij worden vóór 1 januari 2010

geherindiceerd. Het herindicatietraject dat ten behoeve van deze wijziging wordt uitgevoerd door het CIZ is gestart op 1 april jl. Hoewel een groot deel van de cliënten nog moet worden geherindiceerd blijkt uit de eerste bevindingen dat een aanzienlijk deel van de cliënten hun indicatie geheel of gedeeltelijk verliest. Bij bepaalde cliëntengroepen zal dit niet tot grote problemen leiden, maar in een aantal situaties echter wel. Hierbij moet vooral gedacht worden aan cliënten in de leeftijdsgroep 85 jaar en ouder en aan doven en blinden. Als gemeente blijven wij dit traject nauwlettend volgen.

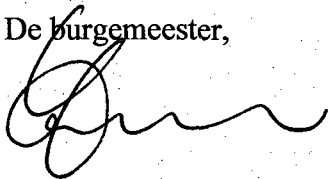
Uiteraard zullen wij u nader informeren wanneer er nieuwe gegevens beschikbaar zijn en er zich relevante ontwikkelingen voordoen.

Wij verwachten u in dit stadium met deze informatie van dienst te zijn.

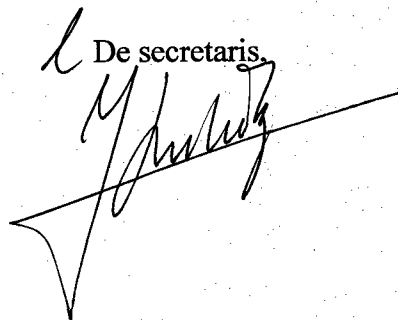
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders
van Groningen,

De burgemeester,



De secretaris,



Periodieke raadsinformatie Wmo

**Halfjaarrapportage Wmo 2009 (individuele voorzieningen)
Wmo prestatieveld 3 en 6**

8 september 2009

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
<i>Ontwikkelingen in de Wmo</i>	3
<i>Verantwoording uitvoeringspraktijk</i>	4
1. Inleiding	6
2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk	7
<i>Ontwikkelingen in de gemeente Groningen</i>	7
A. Meerjarenprogramma 2008-2010 Wmo (Wmo.groningen.nl)	7
B. Monitoring uitvoering Wmo	9
C. Meavita	9
D. Aanbesteding Hulp bij het Huishouden	10
<i>Relevante beleidswijzigingen</i>	10
A. Wetswijziging Wmo	10
B. Wet Dwangsom	11
C. Zittend ziekenvervoer	12
D. Heroriëntatie Hulpmiddelen	12
E. Wijzigingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)	12
<i>Wijzigingen Wmo-budget</i>	13
3. Verantwoording van aantallen en bedragen rond de uitvoeringspraktijk	14
<i>Leeswijzer</i>	14
A. Aantal aanvragen	14
B. Kosten verstrekkingen en apparaat	15
C. Aantal besluiten naar aard	19
D. Aantal besluiten naar afhandelingstermijn	20
E. Verhouding indicatie en inzet HH1 en HH2 (bij zorg in natura)	21
G. Toepassing hardheidsclausule	24
H. Klachten	25
I. Bezwaarschriften	27
J. Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers	28

Samenvatting

Deze rapportage geeft de ontwikkelingen en resultaten weer van de verstrekkingen van individuele voorzieningen in het eerste halfjaar van 2009. Sinds 1 januari 2007 is de gemeente in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (prestatieveld 6) verantwoordelijk voor het verstrekken van voorzieningen aan mensen met een beperking, chronisch psychisch probleem of psychosociaal probleem. Hiermee wil de gemeente het zelfstandig functioneren, deelname aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig wonen, bevorderen. Aanvragen voor individuele voorzieningen worden gedaan bij het Zorgloket van de gemeente. Het Zorgloket is op werkdagen open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. Op deze wijze geeft de gemeente invulling aan prestatieveld 3, met als doel het verlenen van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Hieronder gaan we eerst in op ontwikkelingen die invloed hebben op het verstrekken van individuele voorzieningen. Vervolgens geven we de resultaten van het eerste halfjaar van 2009 weer en vergelijken deze, waar mogelijk, met de resultaten van 2008.

Ontwikkelingen in de Wmo

Ontwikkelingen in de gemeente Groningen

Om de voortgang van het Wmo-meerjarenprogramma 2008-2010 te volgen, wordt een gemeentebreed monitor- en registratiesysteem opgezet. Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan bij bestaande modellen, zoals landelijke cliënttevredenheidsonderzoeken en de benchmark Wmo. Uit het landelijke cliënttevredenheidsonderzoek 2008 blijkt dat aanvragers en gebruikers van individuele voorzieningen zeer tevreden zijn over de uitvoering door de gemeente Groningen, ook in vergelijking met het gemiddelde resultaat van de 271 deelnemende gemeenten. In het eerste half jaar van 2009 is een aantal projecten gestart (zoals 'Pilot lijn 5', 'scootmobielstallingen bij wooncomplexen' e.a.), dit in lijn met de in het meerjarenprogramma genoemde speerpunten op het terrein van de individuele voorzieningen.

Begin 2009 werd de gemeente opgeschrikt door de slechte financiële situatie bij Meavita, moederconcern van Thuiszorg Groningen (TZG). Dankzij de inspanningen en samenwerking van VWS, VNG, Zorgkantoren, NZa en de regionale vertegenwoordigers (wethouders Visscher van Groningen en Van Dijk uit De Marne) hebben de cliënten in onze provincie weinig gemerkt van het faillissement. Als gevolg van de gemaakte afspraken kon er snel een doorstart worden gemaakt, waarbij de zorg werd gecontinueerd.

Beleidswijzigingen vanuit het Rijk

Op 14 april 2009 is een wetswijziging Wmo aangenomen, die per 1 januari 2010 in werking zal treden. Deze wetswijziging bepaalt dat de burger straks twee keuzes heeft voor hulp bij het huishouden, namelijk een voorziening in natura (HH1/HH2) en een persoonsgebonden budget (PGB), waaronder de vergoeding voor de alfahulp. Hulp bij het huishouden in natura kan dan niet langer in de vorm van een alfahulp worden geleverd.

Hierdoor werden we genooddaakt aan te besteden. We zullen als gemeente de betrokken cliënten in het najaar gaan informeren over deze wijziging.

Daarnaast zal vanaf 1 oktober 2009 de Wet Dwangsom van kracht zijn, waarbij de overheid gehouden wordt om binnen de gestelde termijnen een aanvraag te beoordelen. Verstrikt de wettelijke of de redelijke termijn zonder dat de overheid beslist over de aanvraag, dan kan de

indiener van de aanvraag vanaf 1 oktober 2009 de overheid in gebreke stellen en vragen om een dwangsom. De gemeente is zich aan het voorbereiden op deze wetswijziging.

In 2008 is een hervorming van de AWBZ aangekondigd, de zogenaamde 'Pakketmaatregel AWBZ'. Deze hervorming betreft een bezuiniging op de AWBZ, waarbij de vormen Ondersteunende Begeleiding (OB) op niet psycho-sociale grondslag en Activerende Begeleiding (AB) samengaan in Begeleiding. De verwachting is dat circa 27% van de huidige geïndiceerde cliënten geen herindicatie meer zal ontvangen. Deze beleidswijziging is al van toepassing op cliënten die vanaf 1 januari 2009 een nieuwe aanvraag indienen. Voor bestaande cliënten is 2009 een overgangsjaar en zij worden voor 1 januari 2010 geherindiceerd. Het herindicatietraject (voor Groningen gaat het om ongeveer 4000 cliënten) dat ten behoeve van deze wijziging wordt uitgevoerd door het CIZ, is gestart op 1 april jl. Hoewel een groot deel van de cliënten nog moet worden geherindiceerd blijkt uit de eerste bevindingen dat een aanzienlijk deel van de cliënten hun indicatie geheel of gedeeltelijk verliezen. Bij bepaalde cliëntengroepen zal dit niet tot grote problemen leiden, maar in een aantal situaties echter wel. Hierbij moet vooral gedacht worden aan cliënten in de leeftijdsgroep 85 jaar en ouder en aan doven en blinden.

Als gemeente blijven wij dit traject nauwlettend volgen. Groningen is een van de proefgemeenten die meedoet aan een landelijk onderzoek in samenwerking met het ministerie van VWS om meer inzicht te krijgen in de klantgroepen en/of gevolgen.

Verantwoording uitvoeringspraktijk

Bij de aanvragen voorzieningen wonen, vervoer en rolstoelen zien we weinig fluctuatie in de aantallen aanvragen. De groei van het aantal reguliere aanvragen voor hulp bij het huishouden laat een geringe stijging zien.

De totale kosten voor individuele voorzieningen wonen, vervoer en rolstoelen zijn lager dan begroot. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door een aantal incidentele meevallers, onder andere als gevolg van vrijval van aangegane verplichtingen.

In lijn met de prognose in Turap I, blijven de structurele uitgaven achter bij de begroting. De belangrijkste oorzaak ligt bij vervoer, deels doordat de geraamde meerkosten als gevolg van de invoering van de zesde zone lager uitvallen en deels doordat er minder ritten en zones worden gereden dan vorig jaar.

De uitgaven voor hulp bij het huishouden laten een voordeel zien ten opzichte van de begroting. Dit heeft meerdere oorzaken, een belangrijke is het financiële effect van de verschuiving HH2 naar HH1 naar aanleiding van de herindicaties (en instroom nieuwe cliënten) en een lichte vermindering van het gemiddelde aantal uren per cliënt levert een financieel voordeel op.

Het aantal positieve besluiten in de eerste helft van 2009 is in lijn met de cijfers van 2008 en 2007. Het percentage besluiten dat binnen de gestelde afhandelingstermijn is genomen in, is gestegen naar 84,5%, en is dus hoger dan het gestelde streefcijfer van 80%. Dit kan worden toegeschreven aan de genomen maatregelen om de efficiency in het proces te vergroten.

In lijn met 2007 en 2008 vindt er een lichte verschuiving (5%) plaats van HH2 naar HH1. Deze verschuiving wordt veroorzaakt door de herindicaties en de instroom van nieuwe cliënten.

De tijdigheid van de inzet van hulp bij het huishouden is in de eerste helft van 2009 is twee dagen later dan de afgesproken termijn van vijf dagen. Wel blijkt dat in de situaties dat de hulp later wordt ingezet, dit in 80% van de gevallen op verzoek van de cliënt is.

Het aantal besluiten op hardheid en het aantal klachten en bezwaarschriften ligt in lijn met de aantallen in 2008. Dit met uitzondering van vervoer, waar het aantal klachten is gedaald.

1. Inleiding

Voor u ligt de halfjaarrapportage van 2009, waarin wij u de ontwikkelingen, cijfers en analyses van de verstrekking van individuele voorzieningen in de gemeente Groningen presenteren. Deze individuele voorzieningen verstrekken wij 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. In de wet zijn negen prestatievelden benoemd. Op basis van prestatieveld 6 verstrekken wij individuele voorzieningen.

Het doel hiervan 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 het Zorgloket van de gemeente Groningen. Het Zorgloket is op werkdagen open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. Op deze wijze geeft de gemeente invulling aan prestatieveld 3.

Het doel hiervan is:

Het verlenen van informatie, advies en cliëntondersteuning.

In de situatie dat de burger een vraag c.q. aanvraag heeft buiten het terrein van het Zorgloket, vindt een zogenaamde warme overdracht plaats. In de praktijk komt het er hierbij op neer, dat de medewerkers van het Zorgloket burgers rechtstreeks doorverbinden met de juiste instantie, of als dit niet lukt, het telefoonnummer van de juiste instantie aan de burger geven, zodat men het later zelf kan proberen. Hiervoor heeft het Zorgloket afspraken met verschillende ketenpartners gemaakt, zowel binnen als buiten de gemeente. De inschakeling van ketenpartners, in het bijzonder MJD, MEE en Humanitas vindt ook plaats bij het verzoek om cliëntondersteuning. Bij cliëntondersteuning gaat het om een vorm van persoonlijk advies en/of begeleiding. Dat is aan de orde als de vraag-verheldering en/of informatieverstrekking in het loket nog niet voldoende is. In de afgelopen maanden zien we bij het Zorgloket een toename van het aantal vragen over de wijzigingen in de AWBZ.

Ook de STIP's spelen in Groningen een belangrijke rol in de informatievoorziening aan de burgers. STIP staat voor Steun- en Informatiepunt. 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. Inmiddels zijn er zeven STIP's in de gemeente Groningen.

In deze rapportage leest u over de diverse ontwikkelingen in de Wmo, veelal gerelateerd aan de verstrekking van individuele voorzieningen. Vervolgens geven we in tabellen per onderwerp de cijfers over het eerste halfjaar van 2009 weer. Om te kunnen beoordelen hoe we er tot nu toe voor staan, vergelijken we de halfjaarcijfers met de resultaten over 2008 en maken we een prognose voor het hele jaar 2009. Per tabel geven we een korte toelichting waarin we eventuele afwijkingen en bijzonderheden vermelden. Waar relevant beschrijven we de maatregelen die getroffen worden om verbeteringen te realiseren.

In sommige situaties treft u een omkaderd stuk tekst aan waarin de resultaten in Groningen worden vergeleken met landelijke onderzoeken en/of onderwerpen nader worden toegelicht.

2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

Ontwikkelingen in de gemeente Groningen

A. Meerjarenprogramma 2008-2010 Wmo (Wmo.groningen.nl)

Op 26 maart 2008 heeft de gemeenteraad van Groningen het meerjarenprogramma 2008-2010 vastgesteld. Dit meerjarenprogramma is met medewerking van vele plaatselijke organisaties tot stand gekomen. We hebben ervoor gekozen om ons Wmo-beleid op te zetten rond de volgende speerpunten:

- 1) Zorgen voor een leefbare en toegankelijke stad (fysiek en sociaal);
- 2) Ondersteunen en versterken van de civil society;
- 3) Bevorderen van en toezicht houden op de kwaliteit van de professionele ondersteuning;
- 4) Zorgen voor voldoende en kwalitatief goede voorzieningen.

In het meerjarenprogramma worden deze speerpunten nader uitgewerkt in ons ambitieniveau, wat we willen bereiken en hoe we dit gaan doen en welke activiteiten we ondernemen.

De speerpunten 3 en 4 hebben een nadrukkelijke relatie met de verstrekking van individuele voorzieningen.

De activiteiten die worden ontplooid in het kader van de speerpunten zijn gebaseerd op de in bovengenoemd meerjarenprogramma vastgestelde visie. Bij de uitvoering van de speerpunten 3 en 4 gaat het om het belang dat we hechten aan participatie van burgers. Bij participatie in de stad gaat het vooral over het meedoen aan en in het maatschappelijk leven. Tevens willen we in alle onderdelen van de Wmo zoeken naar de mogelijkheden en de grenzen van het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van mensen. Ons uitgangspunt daarbij is dat mensen die zolang mogelijk zelfstandig willen zijn, daarvoor ook de mogelijkheden moeten krijgen. Bij zelfstandigheid hoort ook dat mensen eigen keuzes moeten kunnen maken. Maar ook dat ze de zaken die ze zelf kunnen oplossen, ook moeten oplossen. Dat vraagt een andere rol van ons als overheid, maar betekent zeker niet dat we terugtreden. We zullen ons meer richten op empowerment, op goede voorlichting en op een aanbod met keuzemogelijkheden. Daarbij luisteren we goed naar betrokkenen en hun organisaties.

We hechten aan ons uitgangspunt 'sterkste schouders dragen de zwaarste lasten'. Voor de mensen die zich niet zelf kunnen redden, blijven we zorg dragen voor een goed voorzieningenpakket. We trekken ons niet terug, maar profileren ons als een overheid met initiatief, met oog voor de wensen en noden bij de inwoners en met een zorgplicht voor de mensen die het niet zelf kunnen. Wij zoeken daarin de samenwerking met organisaties die de uitvoering doen en die de kans moeten krijgen nieuwe producten te ontwikkelen en bewoners te ondersteunen.

Op beide speerpunten is een aantal projecten uitgezet. Noemenswaardig zijn:

- a. Pilot lijn 5
- b. Scootmobielstallingen bij wooncomplexen
- c. Aanpassen verordening
- d. Informatie aan burgers, aan de hand van een communicatieplan

Ad. a) Pilot lijn 5

In het meerjarenprogramma hebben we aangegeven andere vormen van doelgroepenvervoer te onderzoeken. Tevens hebben we de doelstelling toegankelijke stad geformuleerd. Dit wordt onder meer vormgegeven in de *pilot Lijn 5*.

Voor een toegankelijker en aantrekkelijker openbaar vervoer zijn met meerdere samenwerkingspartners afspraken gemaakt over een systematische inzet van lage vloerbussen op lijn 5, waarbij de belangrijkste (12) in- en uitstaphaltes toegankelijk zijn gemaakt (dat wil zeggen op hoogte zijn gebracht). Alle gebruikers van de Wmo-taxi en ouderen binnen het vervoergebied van lijn 5 zijn persoonlijk benaderd per brief met folder c.q. handleiding hoe te reizen met de bus. De “vernieuwde” lijn 5 is op 5 maart 2009 officieel in gebruik genomen. Uit een gehouden tussenevaluatie blijkt dat de bekendheid en het gebruik door de ouderen van lijn 5 is toegenomen. De eindevaluatie volgt in het najaar.

Ad. b) Scootmobielstallingen

De gemeenteraad heeft op 12 november 2008 € 350.000 beschikbaar gesteld voor het veilig stellen van scootmobielen. Gebleken was dat met name bij wooncomplexen het lastig is om goede en veilige (vooral met betrekking tot brandveiligheid) scootmobielstallingen te realiseren. Hiervoor is een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak gaan wij uit van een gedeelde verantwoordelijkheid van woningcorporatie en gemeente. Per stallingsplek wordt een bijdrage van € 3.500 verstrekt. Die bijdrage is gebaseerd op een vergoeding van de goedkoopst adequate oplossing voor het bieden van een stallingsplek. Inmiddels is in kaart gebracht waar onvoldoende c.q. geen goede stalling beschikbaar is. We hebben de woningcorporaties geïnformeerd over het raadsbesluit en plan van aanpak. Van de geïnventariseerde complexen hebben de woningcorporaties al een tiental voorstellen voor realisatie van scootmobielstallingen ingediend. De woningcorporaties kunnen tot 15 oktober 2009 hun verzoeken indienen.

Ad. c) Aanpassing verordening

Na ongeveer twee jaar werken met de Wmo-verordening constateren we dat een andere vorm van kijken en beoordelen van de Wmo voor een bredere groep wenselijk is. De huidige Wmo verordening is te veel gebaseerd op het Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) uit het verleden en vormt daarom een minder goede basis. Enkele nieuwe wettelijke ontwikkelingen zoals de wetwijziging Wmo in het kader van de Alfahulp, maar ook recente jurisprudentie en maatregelen van rijkswege in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)¹ ondersteunen ons voornemen tot het maken van een nieuwe Wmo verordening c.q. het Besluit maatschappelijke ondersteuning c.q. het Verstrekkingenboek. De wijziging betreft tevens de structuur van de verordening en leesbaarheid ervan. Waar mogelijk zal technisch-juridisch taalgebruik worden vermeden. De bruikbaarheid voor zowel de burgers als de medewerkers zal door deze aanpak verbeteren. Wij verwachten de nieuwe Wmo-verordening in het voorjaar van 2010 gereed te hebben.

Ad. d) Communicatieplan

In lijn met het meerjarenbeleidsplan Wmo is een communicatieplan Wmo 2009-2011 opgesteld met als doel het zo breed mogelijk bereiken van de Wmo-doelgroep en de ketenpartners binnen de gemeente Groningen. Dit willen we bereiken door het vergroten van de naamsbekendheid, de informatievoorziening en de herkenbaarheid van het Wmo-zorgloket.

De continue acties die hieruit volgen zijn het geven van voorlichting op bijeenkomsten van de Wmo-doelgroep, promotie van het Zorgloket in de lokale media en de organisatie van ketenpartnerbijeenkomsten.

Ook is promotiemateriaal aangeschaft om de herkenbaarheid bij publieke bijeenkomsten en congressen te vergroten en wordt gewerkt aan het verbeteren van de digitale dienstverlening Wmo.

¹ Hierbij kan worden gedacht aan de ‘Pakketmaatregel AWBZ’ en het wegvallen van de ondersteunende begeleiding op psychosociale grondslag binnen dezelfde wet.

B. Monitoring uitvoering Wmo

Benchmark Wmo

In het eerder genoemd meerjarenprogramma zijn bij de verschillende speerpunten activiteiten aangegeven. Om de voortgang hiervan te kunnen volgen is een monitor- en registratiesysteem ontwikkeld. We maken hierbij zoveel mogelijk gebruik van al bestaande lokale en landelijke meetinstrumenten.

Om optimaal kennis te kunnen vergaren en delen met andere gemeenten hebben wij ons, vooruitlopend op een specifieke invulling van een eigen monitor- en registratiemodel, aangemeld als deelnemer aan de benchmark Wmo. In deze benchmark worden de resultaten van 190 verschillende gemeenten met elkaar vergeleken. Alle negen prestatievelen komen op hoofdlijnen aan bod. Centraal staan de Wmo-doelen 'samenhang in beleid' en 'meedoen in de maatschappij'. De benchmark richt zich naast beleid, organisatie en uitvoering ook op het sturen op de effecten van beleid. De resultaten uit de benchmark komen in het najaar van 2009 beschikbaar.

Naast deze 'basisbenchmark' zijn er diverse verdiepende vragenlijsten, die in omvang variëren. Vanuit de gemeente Groningen nemen wij deel aan de onderdelen:

- 1) Basisbenchmark
- 2) Individuele voorzieningen (algemeen)
- 3) Huishoudelijke verzorging
- 4) Mantelzorgbeleid

Cliënttevredenheidsonderzoek

In de eerste helft van 2009 hebben wij in dit kader onder andere een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de Wmo. We willen weten wat onze cliënten vinden van o.a. de inspraak over de uitvoering, het aanbod van diensten en producten en het proces van dienstverlening. Dit geeft ons aanknopingspunten voor verdere verbeteringen. Het SGBO (Sociaal Geografisch Bestuurskundig Onderzoek, organisatie die ook de benchmark Wmo uitvoert) heeft het cliënttevredenheidsonderzoek in 271 deelnemende gemeenten uitgevoerd. In het Groningse rapport zijn onze prestaties vergeleken met de gemiddelden van de deelnemende gemeenten, de zogenoemde referentiegroep. De resultaten uit dit onderzoek laten zien dat de aanvragers en gebruikers van de individuele voorzieningen in ruime mate tevreden zijn over de uitvoering door de gemeente Groningen.

Zo toont het rapport aan dat voor 97% van de ondervraagden de ondersteuning voldoet aan de verwachtingen (dit percentage is ten opzichte van 2007 gestegen van 95 naar 97). Ook zijn cliënten positief over de mate waarin ondersteuning helpt bij het zelfstandig wonen en meedoen aan de maatschappij. Over de gehele linie scoort de gemeente Groningen hoger dan de landelijke referentiegroep.

C. Meavita

Vrij snel na de start van het jaar 2009 werden gemeenten opgeschrikt door de berichten over slechte financiële positie van Meavita, het moederconcern van o.a. Thuiszorg Groningen (TZG). Zoals staatssecretaris Bussemaker later berichtte aan de kamer bereikten haar in december 2008 signalen dat de financiële positie van Meavita was verslechterd. Vanaf dat moment heeft er overleg tussen zorgkantoren, VWS, Nza en Meavita plaatsgevonden. Als gemeenten zijn wij laat bij het proces van zoeken naar oplossingen betrokken. Vanaf medio januari heeft de gemeente Groningen, in VGG-verband (vertegenwoordigd door wethouders Visscher van Groningen en Van Dijk uit De Marne),

deelgenomen aan de overleggen tussen VWS, VNG, zorgkantoren en Nza. Ook zijn er veelvuldig gesprekken gevoerd met Meavita en TZG. Inzet was om de continuïteit van zorg voor onze cliënten in de stad te waarborgen. Op 24 februari jl. is er surseance van betaling aangevraagd voor TZG en op 11 maart 2009 is TZG failliet verklaard. Doordat er een goede voorbereiding had plaatsgevonden is de zorg voor de cliënten (AWBZ en HH) naadloos van de oude stichting naar de nieuwe stichting overgegaan. In de provincie hebben alle 25 gemeenten hun contract aan de nieuwe stichting overgedragen.

D. Aanbesteding Hulp bij het Huishouden

In het voorjaar 2009 is de aanbesteding voor Hulp bij het Huishouden (HH) Wmo gestart. De aanbesteding is het gevolg van de aanstaande wetswijziging Wmo (alfahulpen) per 1 januari 2010.

De procedure van aanbesteding wordt uitgevoerd samen met 11 andere gemeenten uit de provincie Groningen. Ook binnen onze gemeente zelf heeft de noodzakelijke afstemming plaatsgevonden. We hebben daarnaast ervaringen uitgewisseld met enkele grotere gemeenten als Rotterdam, Eindhoven en Den Haag. De inzichten die we in dit proces hebben opgedaan, zijn, gecombineerd met de relevante nota's als bijvoorbeeld het collegeprogramma, het meerjarenbeleidprogramma Wmo en Zorgen voor Morgen, vertaald in de uitgangspunten voor de aanbesteding.

De uitgangspunten liggen in het verlengde van de aanbesteding uit 2006. Een goede kwaliteit van de dienstverlening HH aan de burgers blijft een basis voor het bestek. Voor deze dienstverlening zijn wij bereid een reële prijs betalen. De afgelopen jaren is gebleken uit o.a. de Evaluatie Uitvoering HH en diverse onderzoeken dat de burgers van de Stad waardering hebben voor de keuzes die voor de uitvoering van de HH zijn gemaakt.

Naast de inhoudelijke keuzes is de vorm van aanbesteding bezien. Hierbij zijn de aanbevelingen van de SER en de leidraad "Sociaal overwogen aanbesteden" van VWS/VNG meegenomen. Dit heeft geresulteerd in de keus voor een ander model en meer aanbieders dan bij de huidige aanbesteding. Er is gekozen om in het bestek een minimum en maximumprijs (bandbreedte) te noemen. Dit is een vorm van gereguleerde marktwerking, waarbij inschrijvingen onder de kostprijs worden vermeden en marktwerking plaatsvindt op kwaliteit en innovatie. Daarnaast zal er in plaats van drie nu aan acht aanbieders gegund worden. De verwachting is dat het gekozen model zorg zal dragen voor reële aanbiedingen door zorgaanbieders en een grote keuzevrijheid voor de cliënten. Door het tarief te begrenzen worden kosten beheersbaar gehouden, terwijl aanbieders toch ruimte wordt geboden zich te onderscheiden.

Het bestek is op 16 juli jl. gepubliceerd, de planning is dat de besluitvorming rond de nieuwe gegunde aanbieders vanaf medio oktober gaat starten. Vanaf 1 januari 2010 zal met de nieuwe aanbieders worden gewerkt.

Relevante beleidswijzigingen

A. Wetswijziging Wmo

Dinsdag 14 april 2009 heeft de Tweede Kamer de wetswijziging Wmo aangenomen. Het doel van de wetswijziging is om de positie van de burger beter te waarborgen. De wetswijziging Wmo bevat drie kernelementen:

- 1) De huidige keuzemogelijkheid tussen de voorziening in natura en het persoonsgebonden budget wordt aangepast in een keuze tussen het ontvangen van een voorziening in natura, of een vergelijkbaar en toereikend persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor een alfahulp.
- 2) Het opnemen van een bepaling over de geïnformeerde toestemming voor de burger.
- 3) Het opnemen van een overlegbepaling gericht op overname van personeel van oud-gegunde aanbieders door nieuw-gegunde aanbieders.

Als de burger ondersteuning in natura wenst, mag hij op geen enkele wijze worden geconfronteerd met de lasten die samenhangen met werkgever- of opdrachtgeverschap. Met ingang van de wetswijziging is het uitgesloten dat een thuiszorgaanbieder de voorziening in natura via een alfahulp of een zelfstandige levert waardoor de burger ongewild werkgever of opdrachtgever wordt. Naast een helder onderscheid tussen het wel of niet zelf regelen van een voorziening, is het ook belangrijk dat de burger daadwerkelijk weet waarvoor hij kiest. Daarom regelt het wetsvoorstel expliciet de geïnformeerde toestemming. Gemeenten worden hierdoor verplicht om hun burgers goed en begrijpelijk te informeren over de consequenties van hun keuze. Op 23 juni 2009 heeft de Eerste Kamer dit voorstel aangenomen en de wetswijziging wordt op 1 januari 2010 van kracht.

In het najaar zullen de betreffende cliënten uit de gemeente Groningen worden geïnformeerd over deze wetswijziging.

B. Wet Dwangsom

De Wet Dwangsom is op 28 februari jl. aangenomen en treedt op 1 oktober 2009 in werking. De wet is bedoeld om ervoor te zorgen dat bijvoorbeeld gemeentes, provincies en waterschappen zo snel als mogelijk beslissen op aanvragen, bijvoorbeeld voor hulp bij het huishouden of een rollator. Een overheid die niet tijdig beslist, overschrijdt de beslistermijn. Dat kan een wettelijke termijn zijn, of een redelijke termijn. Verstrijkt de wettelijke of de redelijke termijn zonder dat de overheid beslist over de aanvraag, kan de indiener van de aanvraag vanaf 1 oktober 2009 de overheid in gebreke stellen en een dwangsom vorderen. De overheid heeft dan twee weken de tijd om alsnog een beslissing te nemen zonder dat een dwangsom verschuldigd is. Is na die twee weken nog geen besluit genomen, dan begint de dwangsom automatisch te lopen. De dwangsom loopt ten hoogste 42 dagen en bedraagt maximaal € 1.260,-.

Momenteel wordt gemiddeld 85% van de aanvragen Individuele voorzieningen Wmo binnen de wettelijke termijn van acht weken afgehandeld. Dit past binnen de taakstelling die het college van B&W heeft geformuleerd (80%), echter voor de Wet Dwangsom moet de overige 15% ook binnen termijn, of met toestemming buiten termijn, worden beschikt. In het kader van de voorbereiding op de wet worden voorstellen tot versnelling en/of verzoek tot verlenging termijn onderzocht en geïmplementeerd. Het verzoek tot verlenging van termijn zal voornamelijk bij complexe woningaanpassingen, individueel aangepaste elektrische rolstoelen, opvragen medische informatie e.d. gaan plaatsvinden. Als tijdens het proces blijkt dat het onderzoek langer zal duren dan de gestelde 8 weken, zullen wij toestemming aan de cliënt vragen om de totale termijn op te schorten. Hierbij zullen wij ook vaststellen op welk moment de gemeente dan wel beslist. De verwachting is dat de cliënten, ook omdat zij een belang hebben bij een goede voorziening, akkoord gaan met een verlenging. Mocht dit niet zo zijn, dan zal een besluit worden genomen op grond van de dan bestaande gegevens, die bij het ontbreken van medisch informatie vaak negatief zal zijn.

C. Zittend ziekenvervoer

Als gevolg van een recente uitspraak van CRvB op 28 januari 2009 (gepubliceerd op 3 maart 2009), is er onzekerheid ontstaan over de verantwoordelijkheden in het doelgroepenvervoer. Nederland kent meerdere vormen van doelgroepen vervoer, drie van deze vormen betreffen:

- 1) het zittend ziekenvervoer (ziektekostenverzekeraar);
- 2) het Wmo-vervoer (gemeente);
- 3) het AWBZ-vervoer (rijk).

In de praktijk lopen deze drie stromen vaak door elkaar. Het Wmo-vervoer is voor het vervoer van het leven van alle dag en bijvoorbeeld niet voor vervoer naar medisch specialist. Deze laatste valt onder het zittend ziekenvervoer. De regeling voor het zittend ziekenvervoer is echter zeer beperkt, dit betekent dat veel burgers zelf de kosten voor dit vervoer dragen.

In de recente uitspraak heeft het CRvB aangegeven dat de vervoersvoorziening ten behoeve van (para)medisch consult, behandeling of therapie wel onder de zorgplicht van de gemeente valt (voor zover het bestemmingen betreft die onder de compensatieplicht van de gemeente vallen).

Op dit moment wordt uitgezocht door de landsadvocaat of deze uitspraak alleen geldt in de specifieke situatie zoals gold in deze uitspraak of dat dit nu in algemene zin moet worden overgenomen. In het najaar verwachten wij hier duidelijkheid over.

D. Heroriëntatie Hulpmiddelen

VWS onderzoekt de mogelijkheden tot bundeling van de huidige vergoedingsregelingen voor hulpmiddelen. Op dit moment is het vergoeden van hulpmiddelen geregeld binnen de Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Dit onderzoek vindt plaats in het kader van het project Heroriëntatie hulpmiddelen, een interactief traject met als doel het verbeteren van de uitvoering en inrichting van hulpmiddelenregelingen. Het College voor Zorgverzekeringen adviseert VWS om de gemeente hét loket te laten zijn voor alle hulpmiddelen die te maken hebben met zelfredzaamheid in en om de woning. De VNG staat positief tegenover dit voorstel, echter er moeten garanties ten aanzien van voldoende budget en voorbereiding worden gegeven voor dat gemeenten dit kunnen invoeren. Streefdatum: 1 januari 2011. Wij kunnen ons vinden in dit voorstel, met genoemde garanties. Dit betekent een enorme verbetering voor de burgers van de stad, die dan maar met één loket te maken hebben.

E. Wijzigingen in de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Door staatsecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) Bussemaker is medio 2008 een hervorming van de AWBZ aangekondigd. Hiermee wil zij de langdurige zorg voor mensen met ernstige beperkingen of aandoeningen toegankelijk, betaalbaar en van een kwalitatief hoog niveau houden. Vanaf 1 januari 2009 wordt de zogenaamde pakketmaatregel AWBZ ingevoerd.

Inhoud van de maatregel:

- 1) De AWBZ-functies ondersteunende begeleiding (OB), activerende begeleiding (AB) en behandeling worden teruggebracht tot twee functies: begeleiding en behandeling.
- 2) Alleen mensen met matige of zware beperkingen komen in aanmerking voor begeleiding, mensen met een lichte beperking zijn zelf verantwoordelijk voor hun zelfredzaamheid en participatie.
- 3) De doelstelling voor begeleiding wordt beperkt tot het bevorderen en behouden van zelfredzaamheid. Voor beperkingen bij het participeren in de samenleving is geen begeleiding meer mogelijk vanuit de AWBZ.

- 4) Het aantal uren begeleiding wordt gemaximeerd, dat betekent in veel gevallen verminderd.
- 5) De grondslag psychosociaal wordt per 1 januari 2009 geschrapt uit de AWBZ voor alle doelgroepen.
- 6) Invoering van een eigen bijdrage per 1 januari 2010 voor mensen die begeleiding krijgen.

De hervormingen gaan in op 1 januari 2009 en moeten per 1 januari 2010 volledig zijn ingevoerd. Bestaande cliënten krijgen in 2009 een herindicatie. De staatssecretaris heeft toegezegd dat degenen die in het eerste half jaar van 2009 hun AWBZ vergoeding verliezen, een 'gewenningsperiode' van drie tot zes maanden krijgen. Deze overgangperiode wordt in het tweede halfjaar twee tot drie maanden. Tijdens deze gewenningsperiode loopt de oude aanspraak op OB en/of AB gewoon door. Landelijk heeft de MEE-organisatie de taak gekregen om mensen die in 2009 geen begeleiding meer krijgen kortdurend te ondersteunen en mee te denken/te helpen hun ondersteuning op de rails te krijgen.

In Groningen hadden per 1 januari jl. ongeveer 4.000 personen recht op begeleiding. Het CIZ is pas op 1 april jl. gestart met de herindicering. Begin juli ontvingen wij de eerste rapportage met wijzigingen als gevolg van de nieuwe indicering. Omdat de aantallen herindicaties nog laag zijn is op grond van de huidige bekende gegevens het nog niet mogelijk conclusies te trekken. Ook het aantal cliënten dat ondersteuning krijgt van MEE is nog erg laag. Als gemeente blijven wij deze ontwikkelingen nauwlettend monitoren.

Wijzigingen Wmo-budget

In april heeft het Bestuurlijk Overleg Financiële Verhoudingen (BOFv) plaatsgevonden tussen VWS en VNG, daar zijn de volgende afspraken met betrekking tot de Wmo-integratieuitkering gemaakt:

- Het Wmo-budget 2009 blijft ongewijzigd (dit betekent ook dat in lijn met de jaren 2007 en 2008 er geen compensatie uitvoeringskosten plaats zal vinden), wel wordt de eerdere uitname voor het volledig Pakket Thuis ongedaan gemaakt;
- Het advies van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) met betrekking tot het objectief verdeelmodel Wmo (namelijk toevoeging van een aantal indicatoren, o.a. aandeel lage SES in gemeente) wordt in de besprekingen bij de vaststelling van de totale middelen 2010 voor de gemeenten meegenomen.
- Voor 2009 zijn incidenteel middelen beschikbaar voor de gevolgen pakketmaatregelen, deze zijn nog niet verwerkt omdat op verzoek van de VNG nog overleg over positionering en verdeling van deze middelen plaatsvindt;
- In 2009 worden er wederom middelen toegevoegd voor de dure woningaanpassingen.

In de mei-circulaire 2009 zijn de volgende afspraken met betrekking tot de middelen voor 2010 gemaakt:

- Het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) heeft in haar voorlopig advies een onderuitputting van de landelijke Wmo-budgetten 2008 van € 257 miljoen geconstateerd. Conform de afgesproken systematiek zou het budget in 2010 met dit bedrag worden verlaagd. Hier echter wordt vanaf gezien. Een bedrag van € 130 miljoen wordt ingezet ter compensatie van de invoering van de wetswijziging Wmo. Over de verdeling van € 127 miljoen vindt nog nader overleg tussen het rijk en de VNG plaats in het Bestuurlijk Overleg Financiële verhoudingen (BOFv). De verwachting is dat in de september-circulaire de definitieve verdeling zal worden aangegeven.

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 2009. In tabellen geven we per kwartaal de kwantitatieve gegevens weer, uitgesplitst naar de categorieën wonen, vervoer, rolstoelen en hulp bij het huishouden (HH). Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met die van 2008 en doen we een prognose voor het gehele jaar 2009. Onder elke tabel lichten we de opvallende resultaten toe en beschrijven we waar nodig welke maatregelen we nemen ter verbetering van de resultaten.

A. Aantal aanvragen

Aanvragen	2008	1 ^e kw. 2009	2 ^e kw. 2009	Prognose 2009
Wonen	1.837	457	455	1.824
Vervoer	1.496	414	336	1.500
Rolstoelen/scootmobielen	1.197	421	326	1.494
Hulp bij het huishouden	3.768	1.017	660	3.354
Totaal	8.298	2.309	1.777	8.172

Conclusie

Het aantal aanvragen fluctueert weinig ten opzichte van 2008. Op onderdelen bestaan wel enige verschillen.

Toelichting

In het eerste halfjaar van 2009 is een lichte afname van het aantal aanvragen voor individuele voorzieningen te zien ten opzichte van 2008. Het aantal aanvragen voor rolstoelen/scootmobielen is hoger dan vorig jaar. Dit wordt deels verklaard door het feit dat wij in het kader van het op orde brengen van onze systemen circa 175 cliënten hebben aangeschreven in verband met het heronderzoek scootmobielen.

Heronderzoek scootmobielen

Cliënten met een scootmobiel krijgen na een periode van 3 tot 5 jaar (afhankelijk van de leeftijd) een brief van de gemeente waarin gevraagd wordt of zij nog langer gebruik willen maken van de scootmobiel. Indien een cliënt dat wil, verzoeken wij hem/haar een aanvraagformulier in te vullen. De afdeling gaat dan na of er nog noodzaak bestaat, of de huidige scootmobiel nog voldoet, of de cliënt nog in staat is veilig op een scootmobiel te rijden enz. Dit heronderzoek maakt vanaf nu regulier deel uit van onze processen.

Het aantal aanvragen voor hulp bij het huishouden is lager dan in 2008, dit heeft vooral te maken met het feit dat er minder herindicaties worden afgegeven (2009 is het laatste jaar dat cliënten met doorlopende indicatie vanuit de AWBZ worden geherindiceerd). Herindicaties worden geregistreerd als aanvraag. Het aantal reguliere aanvragen hulp bij het huishouden vertoont een lichte groei.

Maatregelen

- Wij blijven het verloop van het aantal aanvragen over de kwartalen in de toekomst volgen om snel en adequaat op eventuele seizoensinvloeden en ontwikkelingen te kunnen inspelen. Hierbij wordt een vergelijking getrokken met het verloop uit de afgelopen jaren.
- Om een duidelijker onderscheid te maken tussen een aanvraag en een herverstrekking gaan we de aanvragen anders registreren in ons systeem, dit zal in 2010 worden geëffectueerd.

Kosten verstrekkingen en apparaat

WMO/WVG	Rekening 2008	Begroting 2009	Prognose 2009	Afwijking Prognose t.o.v Begroting 2009		
				Totale afwijking	Afwijkingen m.b.t. voorgaande jaren en projecten	Afwijkingen op reguliere verstrekkingen
Wonen, vervoer en rolstoelen						
Verstrekkingen wonen (s)	€ 2.750.000	€ 2.918.000	€ 2.268.000	€ 650.000	€ 470.000	€ 180.000
ADL-clusters (i)		€ 0	€ 44.000	€ 44.000-		€ 44.000-
dure woningaanpassingen (i)		€ 63.000	€ 0	€ 63.000	€ 63.000	
scootmobielstallingen (i)		€ 350.000	€ 350.000	€ 0		
schots en scheef (i)		€ 932.000	€ 0	€ 932.000	€ 932.000	
onttrekking reserve (i)		€ 184.000	€ 0	€ 184.000	€ 184.000	
reserve automatisering (i)		€ 10.000	€ 0	€ 10.000	€ 10.000	
Verstrekkingen vervoer (s)	€ 2.950.000	€ 3.663.000	€ 3.043.000	€ 620.000	€ 19.000	€ 601.000
pilot service bus (i)		€ 100.000	€ 10.000	€ 90.000	€ 90.000	
Verstrekkingen rolstoelen (s)	€ 1.950.000	€ 2.244.000	€ 1.441.000	€ 803.000	€ 665.000	€ 138.000
ondersteunende begeleiding		€ 225.000	€ 225.000	€ 0		€ 0
Apparaatskosten	€ 3.523.000	€ 3.514.000	€ 3.514.000	€ 0		€ 0
Indicatieadvisering		€ 0	€ 250.000	€ 250.000-		€ 250.000-
Uitvoeringskosten Ten Boer	€ 48.000		€ 50.000	€ 50.000-		€ 50.000-
Reservemutaties (i)	€ 26.000-	€ 1.289.000-	€ 1.289.000-			
Totaal na reservemutaties	€ 11.195.000	€ 12.914.000	€ 9.906.000	€ 3.008.000	€ 2.433.000	€ 575.000

Totaal

In lijn met de prognose in Turap I blijft de realisatie van de structurele uitgaven Wmo/Wvg achter bij de begroting ter grootte van een bedrag van circa € 600.000. De belangrijkste oorzaak is de achterblijvende kosten bij vervoer. De oorzaken liggen deels in het niet realiseren van de geraamde kostenverhoging na de aanbesteding vervoer (eind 2007) en anderzijds in het feit dat er minder ritten en zones worden gereden dan vorig jaar. De inspanningen die op alle voorzieningen zijn gepleegd om een reëel beeld te creëren van de uitstaande verplichtingen sorteren effect. Dit sluit aan bij de opmerkingen/aanbevelingen van de accountant (managementletter interim controle 2007 en 2008) om zorg te dragen voor een blijvende en zorgvuldige bestandscontrole. Ook past dit in het project om de financieel administratieve processen te verbeteren. Als gevolg van raadsbesluiten is een aantal projecten gestart, die ook in het exploitatieoverzicht staan vermeld.

Toelichting

Wonen

De kosten voor de reguliere verstrekkingen woonvoorzieningen in 2009 prognosticeren wij op dit moment lager in dan begroot (*V € 0,13 mln.*). Het aantal aanvragen geeft een vergelijkbaar beeld als in 2008, echter de doorgevoerde loon- en prijscompensatie (2,5%) is lager dan bij de ramingen van de begroting is berekend (3% uit meicirculaire).

Daarnaast leidt een aantal incidentele posten tot een overschot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de vrijval van in het verleden aangegane verplichtingen (*V € 0,47 mln.*). Dit als gevolg van de in het najaar 2008 aangekondigde onderzoek naar verplichtingen.

Ook zijn er twee correcties op de reserves uitgevoerd (*V € 0,2 mln.*), waarvan een bedrag van € 184.000 voor de aanpassing van de egalisatiereserve.

De start van de bouw in het kader van het woonproject Schots & Scheef (raadsbesluit 26 augustus 2008) is vanwege de economische crisis uitgesteld. Hierdoor vindt uitkering van de subsidie later (in 2010/2011) plaats dan verwacht (*V € 0,93 mln.*).

Hiermee komt de prognose 2009 voor woonvoorzieningen uit op een verwacht totaal resultaat van € 1,8 mln. positief. Hiervan dient nog € 932.000 te worden besteed in 2010 (Schots en Scheef).

Vervoer

Ook de kosten voor regulier collectief vervoer blijven achter bij de begroting (*Voordeel 0,6 mln.*)

In tegenstelling tot een verwachte groei van 3%, zien we nauwelijks groei in het aantal cliënten.

Daarnaast wordt de achterblijvende realisatie deels verklaard door een daling van het aantal ritten/zones ten opzichte van het eerste half jaar 2008. Dit is een beeld dat overeenkomt met het vervoer in de regio. Anderzijds zien we dat de eind 2007 ingeschatte kostenverhoging bij vervoer als gevolg van de aanbesteding en het toevoegen van een zesde zone niet wordt gerealiseerd².

Onderzoek

In de berekeningen die zijn gemaakt ter vaststelling van het vervoergebied Collectief Wmo-vervoer, collegebesluit van mei 2007, is voor de berekening van de meerkosten uitgegaan van 1000 ritten per jaar. Uit de cijfers van 2^e helft 2008 en 1^e helft 2009 blijkt echter dat er gemiddeld 200 ritten per maand met een 6^e zone worden verreden. Dit betekent 800 ritten minder was verondersteld. Navraag bij de vervoerder leert dat cliënten voor ritten vanaf 6 zones veelal gebruik maken van Valys (bovenregionaal vervoer). Valys vervoert dan de cliënten vanaf het huisadres tot de plaats van bestemming. Dit betekent dat de gemeente in deze gevallen ook de zones 1 t/m 5 niet hoeft te betalen.

In maart 2009 is Pilot lijn 5 gestart. Van het voor lijn 5 bestemde bedrag van € 100.000 is in het merendeel van de kosten voorzien uit middelen van RO/EZ en OCSW. Hierdoor blijft er incidenteel geld over (*Voordeel 0,1 mln.*). In het najaar wordt de pilot geëvalueerd, een eerste tussenevaluatie was positief.

Rolstoelen

De reguliere verstrekkingen op rolstoelen laten over 2009 een voordeel zien (*V 0,14 mln.*). Dit wordt vooral veroorzaakt door een daling van de prijs per rolstoel (sinds het nieuwe contract – 2007- met ca. € 700 per stoel). Dit komt enerzijds door de zeer scherpe nieuwprijs per rolstoel, maar daarnaast is er ook sprake van een toename van het aantal herverstrekkingen uit het depot.

Een tweetal incidentele posten/boekingen leiden tot een voordeel. Ten eerste heeft er ook op rolstoelen een correctie in de verplichtingen van voorgaande jaren plaatsgevonden (*V 0,3 mln.*) Daarnaast is er na het opmaken van de rekening 2008 en met kennisneming van de accountant een tegoed van de hulpmiddelenleverancier uit voorgaande jaren geboekt (*V 0,35 mln.*).

² Door de grote incidentele afwijking op de kosten vervoer in 2008 was het niet mogelijk om op grond van de rekeningsgegevens deze conclusie te trekken.

WMO/HH	Rekening 2008	Begroting 2009	Prognose 2009	Afwijking Prognose t.o.v. Begroting 2009		
				Totale afwijking	Afwijkingen m.b.t. voorgaande jaren en projecten	Afwijkingen op reguliere verstrekkingen
Huishoudelijke verzorging						
Natura verstrekkingen	€ 12.350.000	€ 13.900.000	€ 12.000.000	€ 1.900.000		€ 1.900.000
ondersteunende begeleiding			€ 212.000-	€ 212.000		€ 212.000
Eigen bijdrage hierop	€ 1.530.000-	€ 2.025.000-	€ 1.798.000-	€ 227.000-		€ 227.000-
PGB	€ 1.660.000	€ 2.025.000	€ 1.417.000	€ 608.000	€ 67.000	€ 541.000
Taakstelling concern		€ 262.000-	€ 0	€ 262.000-		€ 262.000-
Apparaatskosten	€ 1.600.000	€ 1.814.000	€ 1.814.000	€ 0		€ 0
-Af: claim	€ 0	€ 840.000-	€ 0	€ 840.000-		€ 840.000-
Uitvoeringskosten Ten Boer	€ 9.000			€ 0		
Reservemutaties	€ 60.000-	€ 100.000-	€ 100.000-	€ 0		€ 0
Totaal na reservemutaties	€ 14.020.000	€ 14.512.000	€ 13.121.000	€ 1.391.000	€ 67.000	€ 1.324.000

Totaal

De realisatie van de kosten voor hulp bij het huishouden ten opzichte van de begroting laat een voordeel zien (*V 1,39 mln.*). De oorzaak hiervan zit deels in een te hoog ingeschat begrotingsbedrag, anderzijds in de effecten van de herindicaties. Deze laten een verschuiving zien van HH2 naar HH1 en een vermindering van uren per cliënt.

Benchmark

- Uit gegevens van het CAK blijkt dat de gemeente Groningen van alle gemeenten in de provincie het grootste percentage HH bij vijftenzestig plussers heeft;
- In 2008 was in Groningen de verhouding HH1/HH2 31%/69%, landelijk was dit 64%/36%;
- De gemiddelde uitgegeven kosten per cliënt voor HH is in Groningen € 200 hoger dan gemiddeld in Nederland (SGBO benchmark individuele voorzieningen 2009).

Toelichting

Verschil begroting 2009 t.o.v. realisatie 2009 voor Naturaverstrekkingen

- De begroting wordt opgemaakt in mei/juni van een jaar, de basis voor de begrotingscijfers zijn de resultaten van het 1^e kwartaal, dit betekent dat voor de begroting van 2009 een bedrag van € 13.000.000 is gebruikt, in plaats van het resultaat van 2008, € 12.350.000. De percentages voor groei (2,8%, CBS) en loon- en prijscompensatie (3,67%, meicirculaire) zijn ook toegepast op een te hoog bedrag (*V 0,75 mln.*).
- De berekende compensatie voor de loon- en prijzen is hoger dan de werkelijke prijscompensatie naar de thuiszorginstellingen, 2,8 % i.p.v. 3,67% (*V 0,11*).
- Als gevolg van intensieve controles op de facturen eind 2008/begin 2009 heeft er nog een correctie van te veel betaalde rekeningen plaatsgevonden, die doorwerkt op het resultaat van 2009 (*V € 0, 15*).
- De effecten van de herindicaties vertalen zich in de kosten, dit door een verschuiving van HH2 naar HH1³ en een vermindering van het gemiddeld aantal uren (*V 0,89*).
- Omdat bijna alle cliënten inmiddels via een herindicatie of nieuwe indicatie door de gemeente zijn geïndiceerd, is de verwachting dat de verhouding HH1/HH2 zich na dit jaar zal stabiliseren.

³ De herindicaties in onze gemeente vinden over een termijn van 3 jaar plaats, inmiddels is 80% van ons totale bestand van 1-1-2007, geherindiceerd.

Ondersteunende begeleiding⁴.

Ondanks veelvuldig contact met de ketenorganisaties die gezinnen begeleiden (JGZ, Oggz, MJD e.a.) is er nog maar 1 gezin in begeleiding. In het najaar zal een onderzoek plaatsvinden naar de situatie in deze gezinnen. (V 0,2).

Persoongebonden budget (PGB)

Bij de realisatie van de uitgaven PGB zien we een voordeel (V 0,6). De reden van het achterblijven van de realisatie ligt deels in het te hoog ramen van de begroting en anderzijds de effecten van de herindicaties. Voor de ontwikkeling van de kosten van het PGB zijn er geen effecten als gevolg van verschuiving van HH2 naar HH1 (is één tarief), maar wel een vermindering van kosten als gevolg van minder uren per indicatie.

Maatregelen

- Periodieke (financiële) monitoring. In 2008/begin 2009 zijn alle systemen gecontroleerd op fouten, zowel in de verplichtingen sfeer als in de directe betaling van onze leveranciers. Dit betekent dat we nu een goed beeld hebben van de uitgaven in ons systeem. Per kwartaal synchroniseren we dit met het financiële systeem door middel van de kwartaalafsluiting.
- Jaarlijks bij Turap 1 een aangepaste begroting Wmo/HH maken als de gerealiseerde cijfers van het jaar daarvoor afwijken van de gebruikte gegevens bij de begrotingsraming.

Ontwikkelingen tweede helft 2009:

- Vanaf 1 januari 2009 is er een nieuwe financiële tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Hiervoor kunnen burgers ook een compensatie voor de eigen bijdrage krijgen. Deze wordt rechtstreeks verrekend met de eigen bijdrage bij de HH. De gemeenten zijn hiervoor gecompenseerd. Op dit moment is nog niet duidelijk of deze compensatie voldoende is of dat we als gemeente minder eigen bijdrage binnen zullen krijgen.
- De verwachting is dat het aantal cliënten HH in 2009 met ongeveer 3% zal groeien. Het aantal uren medio 2009 is ten opzichte van eind 2008 nagenoeg gelijk gebleven. Hoe deze groeipercentages (cliënten en/of uren) zich in de tweede helft van het jaar ontwikkelen is onzeker. Wel is het zo dat kleine schommelingen in groeipercentages een groot effect hebben op de kosten.

⁴ Als gevolg van het verdwijnen van de Ondersteunende Begeleiding met grondslag psycho-sociaal heeft de gemeente Groningen een individuele voorziening ingesteld voor ontregelde huishoudens. De individuele voorziening biedt een kortdurende begeleiding (stabilisatie en toeleiding naar verder hulp/behandeling) voor die gezinnen die in een crisissituatie raken.

B. Aantal besluiten naar aard

Besluiten naar aard	Totaal 2008			1e kwartaal 2009			2e kwartaal 2009		
	positief	negatief	aantal	positief	negatief	aantal	positief	negatief	aantal
Wonen	95%	5%	1.984	93%	7%	395	95%	5%	389
Vervoer	97%	3%	1.578	96%	4%	387	96%	4%	307
Rolstoelen	97%	3%	1.294	97%	3%	351	96%	4%	290
Hulp bij het huishouden	99%	1%	3.838	99%	1%	947	99%	1%	635
Totaal	98%	2%	8.694	97%	3%	2.080	97%	3%	1.621

Conclusie

Het percentage positieve besluiten in het eerste halfjaar van 2009 ligt in lijn met de gegevens van 2008.

Toelichting

- De cijfers van het aantal besluiten naar aard liggen in de eerste helft van 2009 in lijn met de cijfers van heel 2008. Nog steeds wordt in het Zorgloket zodanige informatie gegeven aan cliënten dat er weinig aanvragen worden gedaan waarvan op voorhand duidelijk is dat deze niet tot een positief besluit zullen leiden. Dit neemt niet weg dat bij enige twijfel, of wanneer de cliënt dit wil, de aanvraag in proces wordt genomen.
- Binnen de HH zijn de positieve besluiten het hoogst. Hierbij wordt opgemerkt dat de percentages afrondingen zijn en dat afwijkend positief in de cijfers van een positief besluit worden opgenomen. Afwijkend positief houdt in dat de cliënt wel een positieve HH beschikking ontvangt, maar door herindicatie met een afwijkende klasse en/of soort. Wij wijzen de cliënt in de beschikking altijd op de mogelijkheid van bezwaar.

Maatregelen

- Onveranderd blijft het Zorgloket alert op aanvragen waarbij twijfel heerst over de haalbaarheid binnen de regels van de Wmo verordening. Deze worden wel in proces genomen om de cliënt in staat te stellen, bij een negatief besluit, in bezwaar te gaan. De medewerkers van het Zorgloket worden regelmatig getraind en bijgeschoold in vraagverheldering. Dit stelt hen beter in staat om de exacte vraag (vragen) van de cliënt te bepalen.

C. Aantal besluiten naar afhandelingstermijn

Besluiten naar termijn	Totaal 2008		1e kwartaal 2009		2e kwartaal 2009	
	Aantal	Binnen 8 weken	Aantal	Binnen 8 weken	Aantal	Binnen 8 weken
Wonen	1.799	68%	413	78%	421	71%
Vervoer	1.504	76%	399	85%	301	79%
Rolstoelen	1.150	63%	361	73%	304	63%
Hulp bij het huishouden	3.526	94%	994	96%	667	94%
Totaal	7.979	80%	2.167	87%	1.693	82%

Conclusie

Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen stijgt. De genomen maatregelen werpen hun vruchten af. Het eerste kwartaal laat een percentage zien van 87%, in het tweede kwartaal 82%, beide hoger dan het vastgestelde streefpercentage van 80%.

Toelichting

- Het aantal besluiten naar termijn voor wonen, vervoer en rolstoelen laten over het eerste half jaar gezien een stijgende lijn zien ten opzichte van de doorlooptijd van 2008, van 80% naar 84,5 (gemiddelde 1^e halfjaar). Hiervoor zijn vanaf 2007 maatregelen genomen om efficiënter, maar zonder kwaliteitsverlies te indiceren. Deze maatregelen, waarvan de nieuwe werkwijze van de Wmo-consulenten de belangrijkste is, leveren het verwachte resultaat op.
- Naast de regierol bij de Wmo-consulent, is gekeken naar vereenvoudigingen in de systemen die het werkproces ondersteunen waarmee het werkproces in tijd kan worden versneld, zonder dat kwaliteitsverlies optreedt.
- De terugval in doorlooptijd tussen het 1^e en 2^e kwartaal lag voornamelijk in de afdoening van complexe aanvragen. Voor de afhandeling van complexe aanvragen wordt advies ingewonnen. De (incidentele) daling van het percentage binnen 8 weken (van 87% naar 82% in het 2^e kwartaal) is te wijten aan een verslechtering van de doorlooptijden van deze adviezen. Er zijn inmiddels maatregelen genomen om de dienstverlening weer op het gewenste niveau te brengen.

Maatregelen

- In het streven naar verdere verbetering van processen en in verband met de invoering van de Wet Dwangsom zullen er verdere maatregelen worden getroffen om de doorlooptijden terug te brengen.
- Naast het verbeteren van de doorlooptijden zal voor de invoering van de Wet Dwangsom worden onderzocht of er nog andere maatregelen nodig zijn.

D. Verhouding indicatie en inzet HH1 en HH2 (bij zorg in natura)

Indicaties		31-12-2008	31-3-2009	30-6-2009
Lopende indicaties	HH1	36%	38%	39%
	HH2	64%	62%	61%
Nieuwe instroom	HH1	44%	38%	41%
	HH2	56%	62%	59%
Uren ingezette zorg hulp bij het huishouden	HH1	31%	34%	36%
	HH2	69%	66%	64%

Conclusie

In bovenstaande tabel is de verhouding HH1/HH2 weergegeven bij lopende indicaties en nieuwe cliënten. Ook de verhouding in uren zorg is weergegeven. De verschuiving van HH2 naar HH1 zet zich voort.

Toelichting

- De hulp bij het huishouden 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 zorgaanbieders werken al vele jaren met de alfahulp bij de levering van hulp bij het huishouden voor HH1. Dit is een goedkope en efficiënte manier om cliënten te voorzien van hulp bij het huishouden, omdat de helpende niet in dienst is van de thuiszorginstelling. In 2010 gaat dit veranderen.

E. Tijdigheid van inzet van hulp bij het huishouden door zorgaanbieders, vervoer en hulpmiddelen

Tijdigheid hulp bij het huishouden	% cliënten HH binnen 5 werkdagen		Gemiddeld aantal werkdagen	
	1e kwartaal	2e kwartaal	1e kwartaal	2e kwartaal
Icare	0%	0%	11,25	0,00
De Borg Thuiszorg	29%	29%	8,50	8,14
Thuiszorg Groningen	63%	61%	5,39	5,84
Totaal (gewogen gemiddelde)	42%	41%	7,23	6,83

Tijdigheid vervoer	2008 gemiddeld	% binnen gestelde tijd opgehaald in 2009					
		jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.
PVG	88%	94%	95%	93%	92%	92%	91%

Tijdigheid levering trapliften	1 ^e half jaar 2009
Ooms	100%

Conclusie

De tijdigheid van de levering van voorzieningen blijft een aandachtspunt, het vervoer wijkt in positieve zin af van 2008.

Clienttevredenheid

Uit het clienttevredenheidsonderzoek SGBO in 2008 blijkt dat 94% tevreden is over de tijdigheid van levering bij HH en 88% is tevreden over de tijdigheid van levering van hulpmiddelen.

Toelichting

Hulp bij het huishouden

- 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 80% van de gevallen op verzoek van de cliënt.

Vervoer

- De percentage op tijd zijn in 2009 in lijn met de cijfers in voorafgaande jaren (m.u.v. 2008). Hierin zien we ook dat in de zomerperiode de tijdigheid terugloopt.

Hulpmiddelen/trapliften

- Sinds begin 2008 komt er ook informatie over de tijdigheid van levering van hulpmiddelen/trapliften door onze nieuwe leveranciers. Wat betreft de trapliften, deze worden veelal ruim binnen de afgesproken tijd geplaatst.

Maatregelen

- Met alle aanbieders van HH, hulpmiddelen en vervoer vindt regulier overleg plaats waarbij tijdige inzet een belangrijk punt van gesprek is.
- Aandachtspunt is de tijdigheid van woningaanpassingen. Hierin hebben de woningcorporaties de opdrachtgeversrol. In ons jaarlijks overleg komt dit onderwerp steeds aan de orde.

F. Toepassing hardheidsclausule

Toepassing hardheidclausule	2008	1e kw. 2009	2e kw. 2009	prognose 2009
Wonen	41	6	3	18
Vervoer	12	4	2	12
Rolstoelen	3	1	0	2
Hulp bij het huishouden	16	2	5	14
Totaal	72	13	10	46

Conclusie

In die situaties waar wij de hardheidsclausule vaak toepassen, kan worden overwogen of het beleid moet worden aangepast. Gezien het aantal keren dat de hardheidsclausule wordt toegepast, zien wij hiertoe momenteel geen aanleiding (eerste halfjaar 2009 23 keer ten opzichte van een totaal aantal besluiten van 4.529 of bij 0,5%).

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.
- Voor wonen maken we onderscheid in verhuiskostenvergoeding (3), onroerende woonvoorziening (5) en roerende woonvoorzieningen (1). Voor vervoer onderscheiden we collectief vervoer (1) en individueel aanvullend vervoer (5)

Maatregelen

- We blijven continu in de gaten houden of er specifieke situaties zijn waarin de hardheidsclausule vaak van toepassing is. Dit wordt inhoudelijk beoordeeld door een multidisciplinair team.

G. Klachten

Klachten ketenpartners	2008	1e kw. 2009	2e kw. 2009	prognose 2009
PVG (collectief vervoer)	187	13	19	64
Schreuder (hulpmiddelen)	3	0	0	0
Zorgaanbieders: HH in natura	7	2	3	10
Zorgkantoor/Menzis: PGB HH	0	0	0	0
Indicatieadvisering	4	2	0	4
Totaal	201	17	22	78

Klachten gemeente (via Klachtenfunctionaris HVD)	2008	1e kw. 2009	2e kw. 2009	prognose 2009
Wonen	1	0	0	0
Zorgloket	2	2	0	4
Hulpmiddelen	1	0	1	2
Hulp bij het huishouden	3	1	0	2
Totaal	8	3	1	8

Conclusie

Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op het collectieve Wmo-vervoer.

Over de gemeente zijn tot nu toe 4 klachten binnengekomen, deze betreffen voornamelijk de bejegening. Alle klachten zijn met de betreffende medewerker besproken. Ook in de werk-overleggen zijn de klachten uitvoerig aan de orde gesteld. Het aantal klachten is laag in verhouding met het aantal aanvragen.

Het aantal klachten over de gemeente is met terugwerkende kracht (t/m 2008) gecorrigeerd. In het verleden werden alle klachten die over onze medewerkers werden ingediend, van zowel cliënten uit de stad als uit de regio, in het overzicht vermeld. Vanaf nu worden alleen nog klachten over onze medewerkers van cliënten uit de stad vermeld.

Toelichting

Vervoer

Het aantal klachten over het Wmo-vervoer is in de eerste helft van 2009 weer op een niveau vergelijkbaar met 2007. In 2008 waren er extreem veel klachten als gevolg van een automatiseringsprobleem bij Personenvervoer Groningen. De klachten in 2009 betreffen voornamelijk het op tijd rijden. Het percentage op tijd rijden over het eerste half jaar 2009 ligt op bijna 93%. Over heel 2008 was dit percentage 88,5%.

Hulpmiddelen

Over leverancier Schreuder zijn geen klachten binnengekomen. Cliënten met klachten over Schreuder melden zich over het algemeen bij het Zorgloket, waarna contact wordt gezocht met de firma Schreuder om het probleem op te lossen. De divisie Persoonsgerichte Zorg en Welzijn vervult hierin een bemiddelende rol. Dit betreffen voornamelijk klachten over de communicatie met de firma Schreuder en het niet nakomen van afspraken. In 2009 is de bemiddeling in 100% van de gevallen (10x) succesvol geweest en voelden cliënten niet de behoefte hun klachten alsnog via de officiële klachtenprocedure in te dienen.

Gemeente

- Alle klachten worden zorgvuldig afgehandeld en met de uitvoerende afdelingen c.q. medewerkers besproken.

Maatregelen

Leveranciers worden uitdrukkelijk aangesproken op de klachten en gemaand om indien blijkt dat het om meer structurele zaken gaat, verbetering aan te brengen.

H. Bezwaarschriften

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in het eerste halfjaar 2009 is 39 (2008 52). Hiervan hebben er 24 betrekking op hulp bij het huishouden, 6 op wonen, 4 op vervoersvoorzieningen en 5 op rolstoelen. Het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen.

Benchmark

Uit de benchmark SGB0 2008, individuele voorzieningen blijkt dat het percentage bezwaarschriften ten opzichte van de aanvragers in de gemeente Groningen lager is dan in de deelnemende gemeenten van de benchmark, 1,7% t.o.v. 3%.

Toelichting

De bezwaarschriften hebben alle betrekking op een geweigerde of veranderde voorziening. Reden voor deze weigering/verandering is veelal:

- voorziening is medisch niet noodzakelijk;
- er is een goedkopere adequate voorliggende voorziening;
- de voorziening is algemeen gebruikelijk.

Het relatief hoge aantal bezwaarschriften voor hulp bij het huishouden heeft te maken met de herindicaties. Toepassing van de indicatiecriteria van de gemeente kan betekenen dat de HH wordt gestopt (bijv. als gevolg van gebruikelijke zorg), verschuiving HH2 naar HH1, minder uren (bijvoorbeeld omdat voor de bereiding van warme maaltijden een voorliggende voorziening is). De resultaten van de herindicatie kunnen voor de cliënt aanleiding zijn om in bezwaar te gaan.

In een aantal gevallen is de beschikking herzien en (daarna) ingetrokken. Dit betekent dat de bezwaarprocedure niet geheel is doorlopen (leidend tot een gegrond of ongegrond bezwaarschrift), maar dat de voorziening bijvoorbeeld toch (geheel of gedeeltelijk) is verstrekt, omdat er nieuwe informatie is, waaruit dit noodzakelijk blijkt.

Hoger beroep

Jurisprudentie geeft over het algemeen richting aan uitvoerende beleidskaders. Over de Wmo bestaat nog relatief weinig jurisprudentie. Dit komt veelal tot stand door uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB).

Dit jaar heeft één hoger beroepszaak gediend ten aanzien van een bezwaarprocedure inzake een negatieve beschikking op een aanvraag voor deuropeners.

Op 3 juni 2009 heeft de CRvB het beroep tegen de uitspraak van de rechtbank Groningen ongegrond verklaard. De rechtsvraag "Heeft de gemeente terecht voorzieningen in de gemeenschappelijke ruimte van een specifiek op ouderen gericht woongebouw afgewezen". De rechtbank had aangegeven dat dit wooncomplex in de stad Groningen *niet beschouwd* kan worden als een *specifiek* voor ouderen en gehandicapten gericht wooncomplex, hoewel er een leeftijdslimiet geldt en de gemiddelde leeftijd van de bewoners boven de 70 jaar ligt. De CRvB heeft aangegeven dat *elektrische deuropeners op de galerijdeuren* in de gemeenschappelijke ruimte van zo'n gebouw niet algemeen gebruikelijk zijn. Wel kan de gemeente middels wettelijke voorschriften, algemeen aanvaarde regels of contractuele bepalingen vereisten vastleggen waaraan een woongebouw voor ouderen in de gemeente Groningen dient te voldoen. Het Woonkwaliteitsbeleid van de gemeente zou bijvoorbeeld hierover bindende voorschriften kunnen opnemen, waaraan een specifiek op 55-plussers gericht woongebouw zou moeten voldoen. Naar aanleiding van de uitspraak zullen wij het beleidskader aanpassen. Hiermee wordt in toekomstige gevallen eenduidig op vergelijkbare aanvragen beslist.

J. Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

Aantal voorzieningen en/of gebruikers	1-1-2009	30-6-2009
Aantal uitstaande roerende woonvoorzieningen	1.396	1.370
Aantal uitstaande elektrische rolstoelen	169	164
Aantal uitstaande handbewogen rolstoelen	1.511	1.507
Aantal uitstaande scootmobielen	914	891
Gebruikers vergoeding gebruik bruikleenauto	6	6
Gebruikers vergoeding gebruik taxi / eigen auto	326	317
Deeltaxipashouders	8.171	8.188
Cliënten met een lopende indicatie huishoudelijke verzorging natura HH1	1.551	1.682
Cliënten met een lopende indicatie huishoudelijke verzorging natura HH2	2.767	2.682
Cliënten met een lopende indicatie huishoudelijke verzorging PGB	554	574

Toelichting

Het totaal aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel.

Ook wat betreft de aantallen cliënten met een lopende indicatie huishoudelijke verzorging is het totale aantal stabiel te noemen. De verschuiving tussen HH1 en HH2 is al toegelicht op pagina 21 onder E.

Bekend is dat met name bij deeltaxipashouders, maar ook bij cliënten met een lopende indicatie HH, niet alle cliënten die een indicatie hebben ook gebruik maken van een voorziening.