



De leden van de raad van de
gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV11.2542710

Datum **21 APR 2011**

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Jaarrapportage 2010 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Behandeld door H. van der Meijs

E-mailadres hans.van.der.meijs@hvd.groningen.nl

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u de Jaarrapportage 2010 over de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen door de gemeente Groningen.

Wij zijn blij te constateren dat onze burgers die een beroep doen op een individuele Wmo-voorziening onverminderd positief zijn over de afwikkeling van hun aanvraag. Wat betreft de toegang tot de ondersteuning zijn 96% van de ondervraagden, die gereageerd hebben op een cliënttevredenheidsonderzoek, zeer tevreden over de tijd die bij de aanvraag wordt uitgetrokken voor de cliënt. De aanvraagperiode wordt benut om samen met de cliënt te onderzoeken op welke wijze de beste oplossing kan worden bereikt. Hierbij wordt ook uitdrukkelijk gekeken wat de cliënt zelf kan oplossen of zijn eigen omgeving. Voor 83% van de cliënten draagt de ondersteuning of het hulpmiddel bij aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. 74% van de cliënten is van mening dat de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij.

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

Eigen bijdrage

In september 2010 hebben wij u een brief gestuurd waarin contouren zijn geschetst van het voorgenomen eigen bijdrage beleid. Tot nu toe vragen we alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage. We hebben het voornemen

vanaf 1 juli 2011 ook een eigen bijdrage te gaan vragen voor woonvoorzieningen en niet-collectieve vervoersvoorzieningen, ongeacht in welke vorm die voorziening verstrekt wordt. Dat betekent dat meer burgers een eigen bijdrage moeten gaan betalen voor een individuele Wmo-voorziening. De hoogte van die eigen bijdrage zal afhankelijk zijn van het inkomen van de burger.

Verbreiding consulentenfunctie

De Wmo is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo is de stap gemaakt van verzorging naar ondersteuning om te kunnen participeren. Dit vraagt om een nieuwe benaderingswijze met de invulling van de compensatieplicht, een kanteling in denken en doen. In Groningen geldt in relatie tot deze kanteling dat we voor de verstrekking van individuele voorzieningen eind 2010 een pilot zijn gestart. Bij een aanvraag vindt een brede individuele toets plaats naar de situatie van aanvrager. De consulent kijkt samen met de aanvrager of en welke oplossing de aanvrager, bijvoorbeeld mede met behulp van mensen uit zijn¹ omgeving, zelf kan treffen. Wanneer eigen, voorliggende of collectieve oplossingen er niet of niet voldoende blijken te zijn, komt de aanvrager in aanmerking voor ondersteuning middels een Individuele Wmo-voorziening. Hierbij is de afweging of en welke voorziening in deze concrete individuele situatie leidt tot het behouden of bevorderen van de zelfredzaamheid van betrokkene en zijn deelname aan het maatschappelijke verkeer. Kernbegrippen in deze benadering zijn het leveren van maatwerk, uitgaan van te bereiken resultaten en de eigen verantwoordelijkheid. Uitgangspunt is dat wie zorg nodig heeft dit ook daadwerkelijk krijgt.

Duidelijk is dat deze nieuwe werkwijze niet alleen een verandering bij de professional vraagt, maar ook bij de burger (van vraag- naar resultaatgericht). De nieuwe werkwijze betekent meer dan voorheen het leveren van maatwerk waarin de oplossing een combinatie kan zijn van algemene, collectieve en/of individuele voorzieningen. In de 2^e helft van 2011 verwachten we over deze pilot de eerste resultaten te kunnen geven.

Zittend ziekenvervoer

In januari 2010 heeft de Centrale Raad van Beroep in een uitspraak aangegeven dat gemeenten compensatieplicht hebben voor medisch vervoer, niet vallend onder de landelijke regeling 'zittend ziekenvervoer'. Dit zijn onder andere ritten naar huisarts, fysiotherapeut en ziekenhuis.

Op grond van vorenstaande hebben wij een beleidswijziging doorgevoerd door het gebruik van de Wmo-taxi voor medische ritten, niet vallend onder de landelijke regeling 'zittend ziekenvervoer', toe te staan. Uit onderzoek naar de effect van deze beleidswijziging blijkt dat het aantal medische ritten met bestemming ziekenhuizen fors is toegenomen. Uit analyse en extrapolatie van de cijfers blijkt dat in 2010 (t.o.v. 2008) in een heel jaar ongeveer 10.000 extra ritten zijn

¹ Waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

verreden naar het ziekenhuis. Deze ritten kunnen verreden zijn voor bezoek of behandeling (= medische rit). Op grond van de beleidswijziging verwachten wij dat dit met name toe te rekenen is aan medische ritten.

Scootmobielstallingen

De gemeente verstrekt scootmobielen en besteedt daarbij ook aandacht aan het veilig stallen van de scootmobiel. De gemeenteraad heeft in 2008 een bedrag van € 350.000 beschikbaar gesteld voor het realiseren van toegankelijke en brandveilige scootmobielstallingen. Het project kende een trage start. In de zomer 2010 zijn nogmaals alle vijf woningbouwcorporaties benaderd om ze attent te maken op het subsidieaanbod. Dit heeft er toe geleid dat het volledige subsidiebedrag inmiddels (voorlopig) is toegekend. We verwachten dan ook begin 2011 totaal ca. 175 stallingen te hebben gerealiseerd, waarbij sprake is van een spreiding over de hele stad.

Aanbesteding

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

Betrokkenheid cliënten

In Groningen is er op verschillende momenten en met diverse (cliënten)organisaties/cliënten contact over de gemeentelijke ondersteunende maatregelen in het kader van de Wmo. In de nota gaan we in op het cliënttevredenheidsonderzoek, het cliëntenpanel Wmo-vervoer, de adviesorganen en de Wmo-informatiemarkt.

Een nieuw initiatief is de Wmo-informatiemarkt. Deze is begin 2010 voor het eerst met groot succes gehouden. Het evenement is bedoeld om alle stadjes kennis te laten maken met leveranciers van voorzieningen die verstrekt worden vanuit de Wmo. Een groot aantal organisaties en instellingen op dit terrein hebben zich aan de bezoekers gepresenteerd. Natuurlijk waren daarbij ook de steunen informatiepunten uit de wijken (Stips), het Zorgloket en vele ketenpartners aanwezig. In het totaal waren er ruim 20 stands. Verder waren er workshops 'Bewegen voorkomt vallen', was er een workshop voor mantelzorgers, een demonstratie rolstoeldansen en werd een gratis onderhoudskeuring voor rollators aangeboden.

Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk

Aantallen

Het totaal aantal aanvragen laat ten opzichte van 2009 een lichte toename zien. Voor het vervoer was dit vooral in het eerste kwartaal veel hoger dan in 2009, het aantal rolstoelen juist veel lager. Het totaal aantal uitstaande woon-, vervoer- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel.

Budget

In lijn met de prognose in Turap III is de realisatie van de structurele uitgaven Wmo-voorzieningen hoger dan begroting. Per saldo gaat het daarbij naar verwachting om een bedrag van ca. € 6,6 ton. Deze overschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door wijzigingen van de integratie-uitkering. De integratie-uitkering is een budget van het rijk voor de gemeentelijke uitvoering van de Wmo.

Voor de huishoudelijke hulp geldt dat bij de daadwerkelijke verstrekkingen sprake is van een kleine overschrijding. Per saldo zijn de werkelijke kosten € 1,1 ton hoger dan begroot. Landelijke rapportages tonen een stijging van het aantal zorguren; in tegenstelling tot deze landelijke trend blijven de zorguren voor de gemeente Groningen stabiel, ondermeer door de inzet van voorliggende collectieve voorzieningen, zoals tafeltje dekje en boodschappenservice.

De beschikbare Wmo-middelen staan landelijk onder druk. Op grond van de september- en decembercirculaire zijn de rijksmiddelen Wmo voor 2010 met terugwerkende kracht met ruim 1,2 miljoen en voor 2011 met 1 miljoen euro verlaagd.

Tot slot

In september 2010 hebben de nieuwe regeringspartijen overeenstemming bereikt over een regeerakkoord met als motto 'Vrijheid en verantwoordelijkheid'. In dit regeerakkoord worden verschillende systeemkeuzes in de AWBZ gemaakt, die grote gevolgen kunnen hebben voor het gemeentelijk pakket aan taken en verantwoordelijkheden.

Bedoeld wordt in dit kader de 'overheveling van de functies dagbesteding en begeleiding naar de Wmo', het 'scheiden van wonen en zorg' en de 'aanpassing van het IQ-criterium voor AWBZ zorg'. Indien hierover meer duidelijkheid is dan wordt u geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders
van Groningen,

De burgemeester,



De secretaris,



Jaarrapportage 2010 'Individuele Wmo-voorzieningen'

<u>Samenvatting</u>	5
<u>1. Inleiding</u>	7
<u>2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk</u>	8
2.1 Kanteling in de Wmo	8
2.2 Eigen bijdragebeleid.....	8
2.3 Zittend ziekenvervoer.....	9
2.4 Scootmobielstallingen	10
3.5 Aanbestedingen	10
3.6 Betrokkenheid cliënten.....	11
3.7 Beschikbare Wmo middelen	12
<u>3. Verantwoording aantallen en bedragen uitvoeringspraktijk</u>	14
3.1 Aantal aanvragen.....	14
3.2 Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers	15
3.3 Kosten verstrekkingen en apparaat	16
3.4 Aantal besluiten naar aard	20
3.5 Toepassing hardheidsclausule	20
3.6 Percentage afhandelingen naar termijn	20
3.7 Tijdigheid inzet huishoudelijke hulp, vervoer en hulpmiddelen.....	21
3.8 Klachten	22
3.9 Bezwaarschriften	23

Samenvatting

Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

De Wmo is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo is de stap gemaakt van verzorging naar ondersteuning om te kunnen participeren. Gemeenten hebben de opdracht de beperkingen van burgers te compenseren. Het is aan gemeenten dit compensatieplicht vorm te geven. Dat vraagt om een nieuwe werkwijze, *een kanteling* in denken en doen. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop. We willen deze benaderingswijze naar de burger nader invullen bij de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Dit vraagt om een andere werkwijze van de Wmo-consulent. Eind 2010 zijn we gestart met een andere wijze van gespreksvoering met de aanvragers waarbij we bij de intake inzicht verschaffen over diens situatie (verschillende deelgebieden), mogelijke beperkingen in kaart brengen en op zoek gaan naar oplossingen. De oplossing (het resultaat) wordt in een gesprek met de burger gezocht in de combinatie van eigen inzet en voorliggende, algemene, collectieve en/of individuele voorzieningen.

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

In de raadsbrief van september 2010 hebben we de contouren geschetst van het voorgenomen eigen bijdrage beleid en hebben we aangegeven dat het nieuwe beleid vast moet liggen in Verordening, Besluit en Verstrekkingenboek. Dit zijn dynamische documenten die om diverse redenen, op verschillende momenten gewijzigd kunnen worden.

Eind 2010 zijn de concepten van de Verordening, het Besluit en Verstrekkingenboek, die per 1 juli 2011 van kracht moeten worden, ter inspraak voorgelegd aan het Platform Wmo, de adviesraad voor het gehandicaptenbeleid en de ouderenraad. In het tweede kwartaal van 2011 zullen de documenten ter besluitvorming aan de gemeenteraad worden voorgelegd, voorzien van een inspraakrapport met de opmerkingen hieromtrent van de adviesorganen.

In januari 2010 heeft de Centrale Raad van Beroep in uitspraak aangegeven dat de gemeenten compensatieplicht hebben voor medisch vervoer, die niet zijn opgenomen in de landelijke regeling 'zittend ziekenvervoer'. Dit zijn onder andere ritten naar huisarts, fysiotherapeut of (para-)medici. Vervolgens heeft de gemeente Groningen in de zomer 2010 een beleidswijziging doorgevoerd door het gebruik van de Wmo-taxi voor eerdergenoemde medische ritten toe te staan. De gevolgen van deze beleidswijziging hebben we onderzocht. De verwachting was dat op grond van deze beleidswijziging klanten mogelijk meer gebruik zouden maken van het Wmo-vervoer. Uit onderzoek blijkt dat het aantal medische ritten met bestemming ziekenhuis (Beatrixoord, Martiniziekenhuis en UMCG) fors is toegenomen. De toename van het aantal Wmo-ritten naar ziekenhuizen is geanalyseerd over 2 maanden in 2010 (april en november). Uit deze analyse komt naar voren dat in deze twee maanden 1689 ritten meer zijn verreden naar genoemde ziekenhuizen dan in de vergelijkbare periode in 2008. Indien deze ritten worden geëxtrapoleerd over een heel jaar dan gaat het om ongeveer 10.000 ritten. Deze ritten kunnen verreden zijn voor bezoek of behandeling (= medische rit). Op grond van de beleidswijziging verwachten wij dat dit met name toe te rekenen is aan medische ritten.

De gemeente verstrekt scootmobielen en besteedt daarbij ook aandacht aan het veilig stallen van de scootmobiel. De gemeenteraad heeft in 2008 een bedrag van € 350.000 beschikbaar gesteld voor het

realiseren van toegankelijke en brandveilige scootmobielstallingen. Het project kende een trage start. In de zomer van 2010 zijn nogmaals alle vijf woningbouwcorporaties benaderd om ze attent te maken op het subsidieaanbod. Dit heeft er toe geleid dat het volledige subsidiebedrag inmiddels (voorlopig) is toegekend. We verwachten dan ook begin 2011 totaal ca. 175 stallingen te hebben gerealiseerd, waarbij sprake is van een spreiding over de hele stad.

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

In Groningen is er op verschillende momenten en met diverse organisaties/cliënten contact over de gemeentelijke ondersteunende maatregelen in het kader van de Wmo voor de participatie van haar burgers. In de nota gaan we in op het cliënttevredenheidsonderzoek, het cliëntenpanel Wmo-vervoer, de adviesorganen en de Wmo-informatiemarkt.

Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk

Aantallen

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

Het totaal aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel. Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen stijgt in 2010 ten opzichte van 2009 van 82% naar 87%. De afgesproken norm met de raad is 79%. In het cliënttevredenheidsonderzoek geeft 88% van de aanvragers aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn over de tijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de ondersteuning (huishoudelijke hulp of voorziening). Binnen de referentiegroep is het percentage hiervoor 82%.

Budget

De beschikbare Wmo-middelen staan momenteel onder druk. Op grond van de september- en decembercirculaire blijkt dat de rijksmiddelen Wmo voor 2010 met terugwerkende kracht met ruim 1,2 miljoen en voor 2011 met 1 miljoen euro wordt verlaagd.

In lijn met de prognose in Turap III is de realisatie van de structurele uitgaven Wmo-voorzieningen hoger dan begroting. Per saldo gaat het daarbij naar verwachting om een bedrag van ca. € 6,6 ton. Deze overschrijding wordt grotendeels veroorzaakt door wijzigingen van de integratie-uitkering.

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2010 speelden twee ontwikkelingen met onzekere afloop: de wetwijziging rond alfahulpen en de tarieven die uit de aanbesteding zouden komen. In de praktijk bleken de tarieven iets gunstiger uit te pakken, en bleek het aantal cliënten dat als gevolg van de wetwijziging koos voor een persoonsgebonden budget (PGB) lager dan verwacht. Per saldo zijn de werkelijke kosten voor huishoudelijke hulp (natura) ca. 8,6 ton hoger dan begroting. De overschrijding van de natura-kosten van huishoudelijke hulp wordt grotendeels gecompenseerd door een onderschrijding à 7,5 ton van de kosten van het persoonsgebonden budget.

1. Inleiding

Voor u ligt de Jaarrapportage 2010, waarin wij u ontwikkelingen en cijfers over de verstrekking van individuele voorzieningen presenteren. Deze individuele voorzieningen worden verstrekt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De Wmo is erop gericht het mogelijk te maken dat mensen kunnen 'meedoen'. In het bijzonder gaat het hier om kwetsbare groepen. Er zijn negen prestatievelden benoemd. Op basis van de prestatievelden 3, 5 en 6 zorgt de gemeente Groningen voor informatie en advies op het terrein van wonen, welzijn en zorg én verstrekt zij individuele voorzieningen.

Het Zorgloket is dagelijks open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. In de situatie dat de burger een vraag c.q. aanvraag heeft buiten het terrein van het Zorgloket, vindt een zgn. warme overdracht plaats. In de praktijk verbinden medewerkers van het Zorgloket burgers rechtstreeks door met de juiste instantie. Of als dit niet lukt, dan wordt het telefoonnummer van de juiste instantie aan de burger gegeven, zodat men het later zelf kan proberen.

Ook de aanvragen voor individuele voorzieningen vinden plaats bij de het Zorgloket van de gemeente Groningen. Enkele ketenpartners, zijnde MJD, MEE en Humanitas, leveren een bijdrage als er een verzoek is om cliëntondersteuning. Hierbij gaat het om aanvullende cliëntondersteuning in de vorm van persoonlijk advies en/of begeleiding.

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

In deze rapportage leest u de 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 2010. Per tabel is een korte toelichting gegeven, waarbij eventuele afwijkingen ten opzichte van het voorgaande jaar en andere bijzonderheden worden verklaard.

2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

2.1 Kanteling in de Wmo

Het doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is meedoen aan de samenleving mogelijk te maken. Mensen met of zonder een beperking moeten een soortgelijke uitgangspositie hebben om te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Iedereen heeft hierin allereerst een eigen verantwoordelijkheid. Pas wanneer meedoen aan de samenleving niet meer mogelijk is of bemoeilijkt wordt vanwege een beperking, heeft de gemeente een taak om meedoen mogelijk te maken. Het compensatieplicht vormt het uitgangspunt om beperkingen te compenseren die burgers ervaren bij het voeren van een huishouden, bij het ontmoeten of bezoeken van mensen of in het vervoer.

Een basisgedachte van de Wmo is dat op lokaal niveau beter nieuwe en adequate oplossingen ontwikkeld kunnen worden. De wet schrijft voor dat gemeenten burgers met problemen in zelfredzaamheid of participatie moeten compenseren, maar niet op welke wijze dit dient te gebeuren. Samengevat kan gezegd worden dat de Wmo een nieuwe basis legt voor het verstrekken van voorzieningen: het gaat er niet om waar iemand recht op heeft, maar wat iemand nodig heeft om te kunnen participeren. Dit vraagt om een nieuwe werkwijze, een kanteling in denken en doen. In dit kader heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2009 het Wmo-project 'De Kanteling' gestart. Doel is het stimuleren van een nieuwe manier van werken die mensen met een beperking betere kansen biedt om volwaardig mee te doen aan de samenleving. Het compensatieplicht vraagt een nieuwe benadering van gemeenten én burgers. Bij het vinden van oplossingen staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop.

Verbreiding van de consulentenfunctie

In Groningen geldt in relatie tot de kanteling dat we voor de verstrekking van individuele voorzieningen eind 2010 een pilot zijn gestart. Bij een aanvraag vindt een brede individuele inventarisatie plaats naar de situatie van aanvrager. De consulent bekijkt samen met de aanvrager of en welke oplossing de aanvrager, bijvoorbeeld mede met behulp van mensen uit zijn¹ omgeving, zelf kan treffen. Wanneer eigen, voorliggende of collectieve oplossingen er niet of niet voldoende blijken te zijn, komt de aanvrager in aanmerking voor ondersteuning via een Individuele Wmo-voorziening. Hierbij is de afweging of en welke voorziening in deze concrete individuele situatie leidt tot het behouden of bevorderen van de zelfredzaamheid van betrokkene en zijn deelname aan het maatschappelijke verkeer. Kernbegrippen in deze benadering zijn het leveren van maatwerk, uitgaan van te bereiken resultaten en de eigen verantwoordelijkheid.

Duidelijk is dat deze nieuwe werkwijze niet alleen een verandering bij de professional vraagt, maar ook bij de burger (van vraag- naar resultaatgericht). De nieuwe werkwijze betekent meer dan voorheen het leveren van maatwerk waarin de oplossing een combinatie kan zijn van algemene, collectieve en/of individuele voorzieningen. In de 2^e helft van 2011 verwachten we hiervan de eerste resultaten.

2.21 Eigen bijdrage beleid

In de eerste helft van 2010 hebben we onderzocht op welke manier we het beste invulling kunnen geven aan nieuw eigen bijdrage beleid dat past binnen de uitgangspunten:

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

¹ Waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt ook de vrouwelijke vorm bedoeld.

In september 2010 hebben we in een brief aan de gemeenteraad de contouren geschetst van het eigen bijdrage beleid zoals ons dat nu voor ogen staat. In het kort komt het erop neer dat we een eigen bijdrage willen gaan vragen voor alle individuele voorzieningen behalve voor rolstoelen en het collectief vervoer. Nu gebeurt dat alleen nog voor huishoudelijke hulp. Dat betekent dat meer burgers een eigen bijdrage moeten gaan betalen voor een individuele Wmo voorziening.

Reden om ook voor vervoersvoorzieningen en woonvoorzieningen een eigen bijdrage te gaan vragen is dat het bij de Wmo past dat burgers zaken die zij zelf kunnen oplossen, ook zelf oplossen of er een eigen bijdrage aan leveren. Het is onlogisch om voor de ene voorziening wel en voor de andere voorziening niet zo'n eigen bijdrage te vragen, terwijl het doel van die voorzieningen hetzelfde is: eraan bijdragen dat mensen zolang mogelijk zelfstandig kunnen zijn en kunnen participeren in de samenleving. Een andere belangrijke reden is dat dit nieuwe beleid noodzakelijk is om de Wmo betaalbaar te houden.

Over de inhoudelijke aspecten van de eigen bijdrage en de communicatie hieromtrent hebben we tijdens het gehele traject contact onderhouden met de adviesorganen.

In de raadsbrief van september 2010 hebben we de contouren geschetst van het voorgenomen eigen bijdrage beleid. Dit nieuwe beleid moet vastliggen in een Verordening, een Besluit en een Verstrekkingenboek. Concepten van de Verordening, het Besluit en Verstrekkingenboek die per 1 juli 2011 van kracht moeten worden, zijn inmiddels ter inspraak voorgelegd aan het Platform Wmo, de adviesraad voor het gehandicaptenbeleid en de ouderenraad. In het tweede kwartaal van 2011 zullen de documenten ter besluitvorming aan de gemeenteraad worden voorgelegd, voorzien van een inspraakrapport met de visie van adviesorganen.

2.3 *Zittend ziekenvervoer*

In Nederland kennen we de regeling 'zittend ziekenvervoer'. De mogelijkheden van deze regeling zijn ingaande 1 juni 2004 enorm ingeperkt. Lange tijd is door gemeenten gesteld, ook middels jurisprudentie dat het voormalige collectieve Wvg-taxivervoer en het huidige collectieve Wmo-taxivervoer geen alternatieven zijn voor de voormalige gebruikers van deze regeling.

In januari 2010 heeft de Centrale Raad van Beroep echter een andere uitspraak gedaan over het zogenaamde 'zittend ziekenvervoer' in relatie tot de Wmo. Kort samengevat wordt gesteld dat gemeenten compensatieplicht hebben voor medisch vervoer in het kader van de Wmo, dit zijn bijvoorbeeld ritten naar huisarts, fysiotherapeut of andere (para-)medici. Gemeenten hebben in het voorjaar 2010 -via het VNG- bij VWS getracht extra middelen te claimen voor de gevolgen van deze uitbreiding van het Wmo-taxivervoer. Rondom de zomer werd duidelijk dat VWS hierin de gemeente niet tegemoet komt.

Vervolgens heeft de gemeente Groningen hierin een beleidswijziging doorgevoerd door het gebruik van de Wmo-taxi voor eerdergenoemde medische ritten toe te staan. De gevolgen van deze beleidswijziging hebben we onderzocht. De verwachting was dat op grond van deze beleidswijziging klanten mogelijk meer gebruik zouden maken van het Wmo-vervoer.

Uit onderzoek blijkt dat het aantal medische ritten met bestemming ziekenhuis (Beatrixoord, Martiniziekenhuis en UMCG) fors is toegenomen. De toename van het aantal Wmo-ritten naar ziekenhuizen is geanalyseerd over 2 maanden in 2010 (april en november). Uit deze analyse komt naar voren dat deze twee maanden 1689 ritten meer ($2954 - 1265 = 1689$) zijn verreden naar deze ziekenhuizen dan in de vergelijkbare periode in 2008. Indien deze ritten worden geëxtrapoleerd over een heel jaar dan gaat het om ongeveer 10.000 ritten. Deze ritten kunnen verreden zijn voor bezoek of behandeling (= medische rit). Kijkend naar de beleidswijziging gaan wij er vanuit dat dit met name toe te rekenen is aan medische ritten.

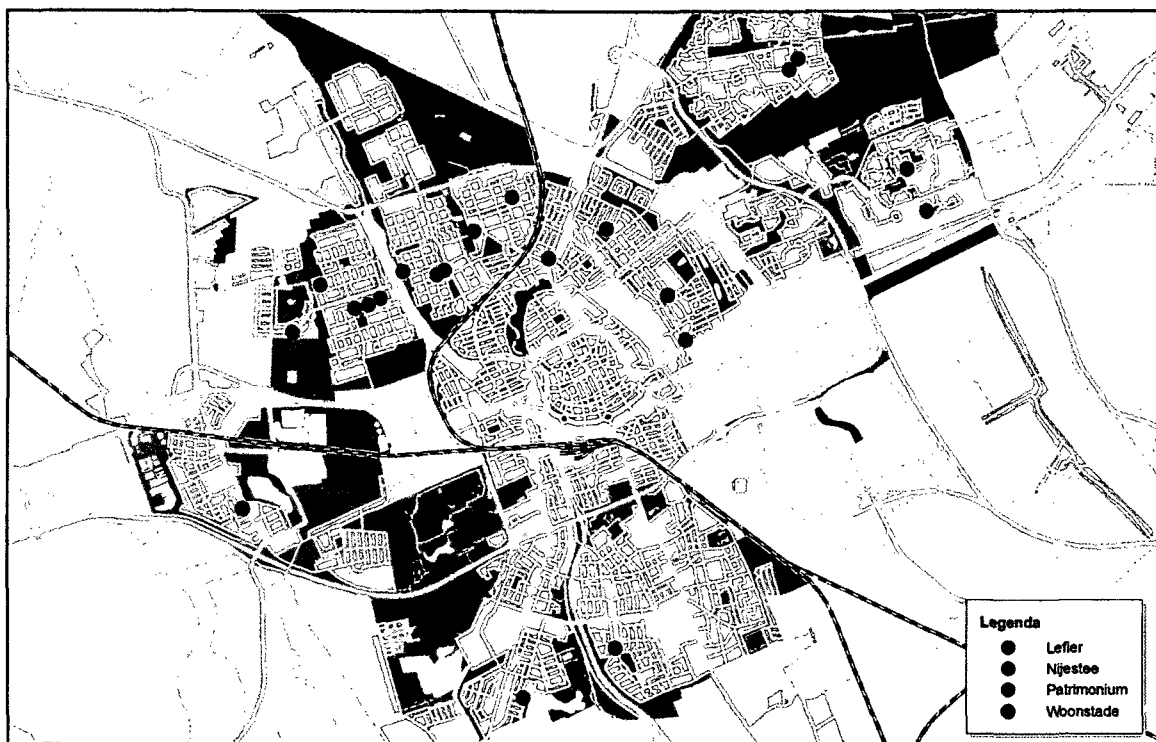
2.4 Scootmobielstallingen

De gemeente verstrekt scootmobielen en besteedt daarbij ook aandacht aan het veilig stellen van de scootmobiel. Vanuit het oogpunt van brandveiligheid is het belangrijk dat deze op een goede plek wordt gestald. De gemeenteraad heeft in 2008 een bedrag van € 350.000 beschikbaar gesteld voor het realiseren van toegankelijke en brandveilige scootmobielstallingen.

Het project kende een trage start. In de zomer 2010 zijn nogmaals alle vijf woningbouwcorporaties benaderd om ze attent te maken op het subsidieaanbod. Dit heeft er toe geleid dat het volledige subsidiebedrag inmiddels (voorlopig) is toegekend. We verwachten dan ook begin 2011 totaal ca. 175 stallingen te hebben gerealiseerd, waarbij sprake is van een spreiding over de hele stad.

Onderstaande kaart laat zien waar de scootmobielstallingen zijn gebouwd of nog gebouwd gaan worden met geld uit deze projectgelden.

Aanvragen Fonds Scootmobielstallingen



3.5 Aanbestedingen

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

In 2009 heeft de gemeente de huishoudelijke hulp aanbesteed. 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.

Verder heeft de gemeente 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, die nu nog door twee partijen (Menzis en de Sociale Verzekeringsbank) wordt aangeboden, m.i.v. 1 januari 2011 bij één partij onder te brengen. De dienstverlening wordt hierdoor eenduidiger en cliënten hoeven nog maar met een gecontracteerde partij contact te onderhouden. Daarnaast levert het samenvoegen van beide contracten ons als gemeente nog een kostenvoordeel op. Ook sluiten we hiermee goed aan bij de intentie van de gemeente om de samenwerking met lokale partners, waaronder Menzis, te versterken. De werkzaamheden die aan de orde zijn betreffen o.a. de vaststelling, uitbetaling en verantwoording van het PGB, maar ook het overnemen van loonadministratie, de loondoorbetaling bij ziekte, etc.

3.6 Betrokkenheid cliënten

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 maatregelen in.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Een zeer groot deel van de cliënten in de gemeente Groningen is tevreden over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Dat blijkt uit een onafhankelijk landelijk onderzoek in 2010 naar de uitvoering van de Wmo in 2009. Dit onderzoek is uitgevoerd door het Sociaal Geografisch Bestuurlijk Onderzoek (SGBBO) Benchmarking. In totaal hebben 1052 cliënten van individuele Wmo-voorzieningen een vragenlijst toegestuurd gekregen. Van deze groep heeft 48% de lijst ingevuld teruggestuurd.

Voor 83% van de cliënten draagt de ondersteuning of het hulpmiddel bij aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. 74% van de cliënten is van mening dat de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Van de ondervraagden die gereageerd hebben, is 96% tevreden over de tijd die bij de aanvraag wordt uitgetrokken voor de cliënt.

De cliënten zijn (zeer) tevreden over de wijze waarop 'Huishoudelijk hulp voldoet aan verwachtingen' (98%) en over de wijze waarop 'Huishoudelijke hulp voorziet in de behoefte' (97%). De meeste cliënten (98%) zijn (zeer) tevreden over de behandeling met respect en de aandacht en interesse van medewerkers. 94% van de cliënten is zowel tevreden over de dienstverlening door de leverancier woningaanpassing als over de kwaliteit van de woningaanpassing. 98% is tevreden over de dienstverlening/leverancier/woonvoorziening en 95% is tevreden over de hoogte van de verhuiskostenvergoeding. De tevredenheid over de dienstverlening door de leverancier van de rolstoel en de tevredenheid over de kwaliteit van de rolstoel scoren 91%. Wat betreft scootmobielen is men het meest tevreden over de kwaliteit van de scootmobiel (87%). 88% is tevreden over de hoogte van de tegemoetkoming vervoerskosten. Wat betreft collectief vervoer is 97% tevreden over de prijs per rit.

De volgende onderwerpen hebben lagere scores behaald, maar die zijn nog altijd goed te noemen. Over de keuzemogelijkheid van het assortiment rolstoelen geeft 78% aan tevreden te zijn. Daarnaast is 67% tevreden over de keuzemogelijkheid assortiment scootmobiel. Voor collectief vervoer geldt dat 79% tevreden is over de wachttijd voordat men wordt opgehaald.

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 Wmo-vervoer met de gemeente en de vervoerder (PVG).

Adviesorganen

De gemeente Groningen heeft momenteel drie formele 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 Programmanager Wmo gesproken over de landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen rond de Wmo.

Themabijeenkomsten (specifiek en algemeen)

Jaarlijks worden meerdere themabijeenkomsten gehouden. Eind vorig jaar heeft dit in algemene zin plaats gevonden over het meerjarenprogramma Wmo. Voor een aantal specifieke onderwerpen, zoals het verstrekkingenboek, de eigen bijdrage en aanbesteding hulpmiddelen, zijn een of meerdere overlegmomenten georganiseerd. 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

De gemeente Groningen heeft op 24 februari 2010 voor het eerst een Wmo-informatiemarkt gehouden. Het evenement is bedoeld om alle stadjs kennis te laten maken met leveranciers van voorzieningen die verstrekt worden vanuit de Wmo. Een groot aantal organisaties en instellingen op dit terrein hebben zich aan de bezoekers gepresenteerd. Natuurlijk waren daarbij ook de steun- en informatiepunten uit de wijken (Stips), het Zorgloket en hun ketenpartners aanwezig. In het totaal waren er ruim 20 stands. Verder waren er twee workshops 'Bewegen voorkomt vallen', was er een workshop voor mantelzorgers, een demonstratie rolstoeldansen en werd een gratis onderhoudsbeurt voor rollators aangeboden.

Het idee om een informatiemarkt te organiseren ontstond nadat de gemeente op 1 januari van dit jaar nieuwe contracten had afgesloten met zes thuiszorgaanbieders, waaronder drie nieuwkomers. Deze zorgaanbieders leveren in opdracht van de gemeente huishoudelijke hulp. Zowel de nieuwe als bestaande aanbieders presenteerden zich op de markt.

3.7 Beschikbare Wmo middelen

In 2010 is het taakveld Wmo geconfronteerd met meerdere verlagingen van het beschikbaar budget, zowel voor 2010 als voor de jaren daarna. Zoals reeds in de eerste halfjaarrapportage is gemeld, was voor 2010 op grond van de juni-circulaire sprake van een incidentele afname met 109 duizend euro en op grond van de septembercirculaire van een afname met 1.125 duizend euro. Laatst genoemde mutatie betreft een afrekening van het Rijk over 2008, 2009 en 2010, die via de kaasschaafmethode met de zogenaamde 'trimfactor' over alle gemeenten is verdeeld. In de tweede helft van 2010 is het taakveld Wmo enerzijds voor 105 duizend euro aangeslagen voor een algemene bezuiniging van het concern. Anderzijds is het budget voor 2010 op grond van de decembercirculaire incidenteel opgehoogd met 83 duizend euro.

Wat betreft 2011 en de jaren daarna kunnen wij op dit moment het volgende melden. In 2011 is sprake van een structurele concernbezuiniging voor het taakveld Wmo van 1,9 miljoen euro. Deze algemene taakstelling moet met het verondersteld structureel overschot op de Wmo-middelen gerealiseerd worden. Op grond van de huidige informatie is het beeld dat in 2011 1,3 miljoen euro van deze taakstelling binnen de voor 2011 beschikbare Wmo-middelen worden gerealiseerd. Daarnaast is met ingang van 2011 sprake van 1,0 miljoen euro structurele rijksbezuiniging. Vanwege de samenloop met

de gemeentelijke bezuinigingen heeft de raad besloten deze rijksbezuinigingen in 2011 incidenteel niet ten laste van het Wmo-taakveld te brengen. Derhalve wordt op dit moment voor 2011 een incidenteel tekort op het Wmo-taakveld voorzien van 0,6 miljoen euro. Dit tekort zal uit de egalisereserve worden afgedekt. Hierbij moet nadrukkelijk het voorbehoud worden gemaakt dat het rijk via haar circulaire gedurende 2011 met nieuwe kortingen en/of bijtellingen kan komen. Ontwikkelingen aan de vraagzijde kunnen het beeld eveneens doen wijzigen.

Vanaf 2012 zal de nu bekende rijksbezuiniging van 1,0 miljoen euro wel aan het taakveld Wmo worden doorgegeven. Dit betekent, op grond van de nu bekende informatie, dat het taakveld Wmo vanaf 2012 wordt geconfronteerd met een nog in te vullen bezuinigingstaakstelling van 1,6 miljoen euro. Dit bedrag kan niet gevonden worden binnen het Wmo-budget zonder dat er in de voorzieningen gesneden wordt. Daarom zoeken we voor deze opgave ook oplossingen buiten het Wmo-budget. In de voorbereiding op de begroting 2012 zal de invulling van deze taakstelling nader uitgewerkt moeten worden.

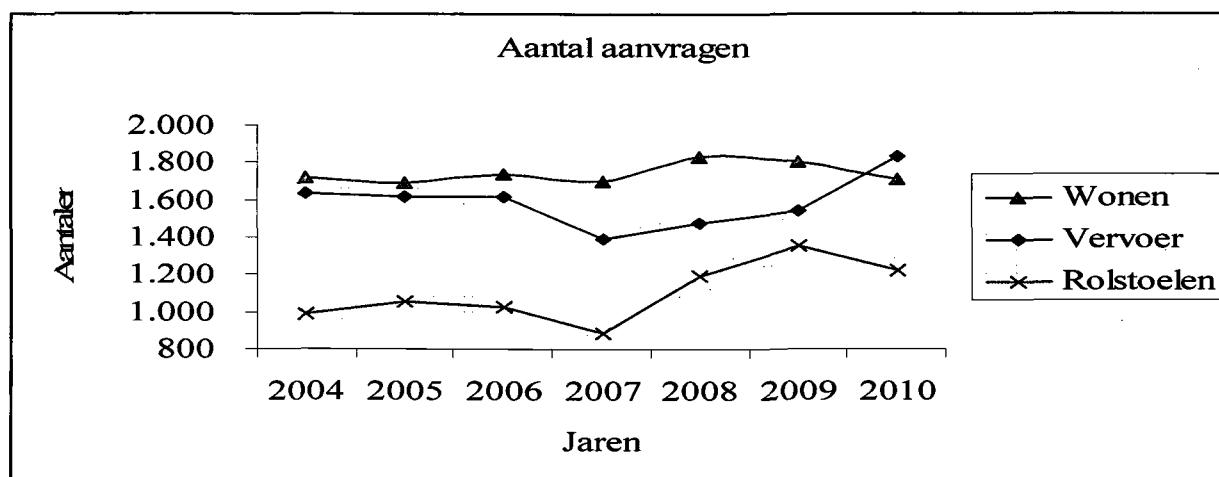
3. Verantwoording aantallen en bedragen uitvoeringspraktijk

Leeswijzer

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

3.1 Aantal aanvragen

Aantal aanvragen	2004	2005	2006	2007	2008	2009	1e	2e	2010
							halfjaar 2010	halfjaar 2010	
Wonen	1.715	1.690	1.733	1.701	1.827	1.799	821	890	1.711
Vervoer	1.634	1.615	1.612	1.390	1.479	1.544	960	875	1.835
Rolstoelen	984	1.055	1.026	880	1.190	1.355	603	623	1.226
Huishoudelijke hulp	nvt	nvt	nvt	2.497	3.740	2.935	1.463	1.752	3.215
Totaal	4.333	4.360	4.371	6.468	8.236	7.633	3.847	4.140	7.987



Toelichting

Het totale aantal aanvragen laat ten opzichte van 2009 een lichte toename zien. Het aantal aanvragen vervoer is hoger dan in 2009, het aantal rolstoelen daarentegen lager. De lange strenge winter zou er debet aan kunnen zijn, dat mensen eerder een Wmo-taxipas hebben aangevraagd en minder gauw een rolstoel. In 2009 was het aantal aanvragen rolstoelen hoger dan in voorgaande jaren.

De lichte toename van het aantal aanvragen is in lijn met de demografische ontwikkelingen binnen de Gemeente Groningen. In de komende jaren zullen het aantal personen ouder dan 65 jaar toenemen.

Het aantal aanvragen huishoudelijke hulp toont een lichte stijging ten opzichte van 2009. Dat het aantal in 2008 zo hoog was, had te maken met het grote aantal herindicaties voor overgangsccliënten. De effecten van de AWBZ-pakketmaatregel zijn tot dusver meegevallen. Het lijkt te gaan om enkele aanvragen 'extra' per week. We hadden verwacht, dat door deze maatregel vaker een beroep gedaan zou worden op huishoudelijk hulp. Ook nu komen dergelijke aanvragen nog binnen van mensen, die eerst dachten dat ze zonder hulp af zouden kunnen.

3.2 Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

Aantal voorzieningen en/of gebruikers	1-1-2010	1-1-2011
Aantal uitstaande roerende woonvoorzieningen	1.360	1.048
Aantal uitstaande elektrische rolstoelen	161	168
Aantal uitstaande handbewogen rolstoelen	1.543	1.579
Aantal uitstaande scootmobielen	977	1.057
Gebruikers vergoeding gebruik bruikleenauto	6	7
Gebruikers vergoeding gebruik taxi / eigen auto	296	279
Deeltaxipashouders	8.308	8.576
Huishoudelijke hulp		
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH1	1.509	1.716
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH2	2.492	2.378
Indicaties huishoudelijke hulp PGB	719	692
	<i>Zorguren (2009)</i>	<i>Zorguren (2010)</i>
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH1	204.874	204.910
Indicaties huishoudelijke hulp in natura HH2	<u>384.876</u>	<u>375.765</u>
	589.750	580.675

Toelichting

Het totale aantal uitstaande woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen is redelijk stabiel, met uitzondering van de roerende woonvoorzieningen. Deze zijn gecorrigeerd door een opschoningactie in het automatiseringprogramma. Ten tijde van de conversie van het ene naar het andere systeem zijn er voorzieningen ten onrechte geconverteerd. In de afgelopen periode zijn deze ten onrechte geconverteerde voorzieningen verwijderd uit het systeem, waardoor nu het juiste aantal uitstaande voorzieningen wordt weergegeven. Het aantal cliënten blijft gelijk ten opzichte van 2009.

De huishoudelijke hulp bij zorg in natura bestaat uit twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. In geval HH1 wordt ingezet, kan de cliënt de regie over het huishouden zelf voeren. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 gaat nog steeds door, eind 2009 was deze verhouding nog 62/38 (HH2/HH1), in 2010 is deze verhouding verschoven naar 58/42.

Landelijke rapportages tonen een stijging in het aantal zorguren, in tegenstelling tot deze landelijke trend blijven de zorguren voor de gemeente Groningen stabiel, ondermeer door het beroep op voorliggende voorzieningen, zoals tafeltje dekje en boodschappenservice.

Bij het aantal uren ingezette zorg (dus zorg in natura) lijkt de verhouding HH2/HH1 te blijven schommelen rond de 65/35. Dit heeft te maken met het feit, dat het aantal uren bij HH2 gemiddeld hoger is dan bij HH1. Het aantal herindicaties voor de huishoudelijk in 2010 is 2374 tegenover 2474 in 2009. In 2011 is er een taakstelling op huishoudelijke hulp. Om deze bezuiniging op te vangen, ligt de nadruk op het versnellen van de verschuiving van HH2 naar HH1.

3.3 Kosten verstrekkingen en apparaat

Wmo voorzieningen wonen, vervoer, rolstoelen						
Soort kosten	2009		2010			
	Rekening	Begroting	Rekening	Afwijking rekening t.o.v. begroting		
				Totaal	Projecten / voorgaande jaren	Regulier
Wonen						
Verstrekkingen wonen (s)	2.126.000	2.666.000	2.540.000	126.000	0	126.000
Dure woningaanpassingen	0	0		0		0
ADL-clusters (i)	44.000	0	0	0	0	0
Scootmobielstallingen (i)	0	350.000	350.000	0	0	0
Totaal wonen	€ 2.170.000	€ 3.016.000	€ 2.890.000	€ 126.000	€ 0	€ 126.000
Vervoer						
Verstrekkingen vervoer (s)	3.105.000	3.318.000	3.174.000	144.000	0	144.000
Toegankelijkheid bushaltes (i)	0	-200.000	0	-200.000	-200.000	0
Totaal verstrekkingen vervoer	€ 3.105.000	€ 3.118.000	€ 3.174.000	€ -56.000	€ -200.000	€ 144.000
Rolstoelen						
Verstrekkingen rolstoelen	1.395.000	2.053.000	1.632.000	421.000	0	421.000
Verzekeringen rolstoelen (s)	0	155.000	150.000	5.000	0	5.000
Valpreventie	0	35.000	35.000	0	0	0
Totaal verstrekkingen rolstoelen	€ 1.395.000	€ 2.243.000	€ 1.718.000	€ 426.000	€ 0	€ 426.000
Apparaat						
Apparaatskosten (incl. Dmbo/Gpk)	3.302.000	3.506.000	3.560.000	-54.000	0	-54.000
Indicatieadvisering	239.000	0	-25.000	25.000	0	25.000
Overhead omzetverlies IA	191.000	0	135.000	-135.000	0	-135.000
Overig	26.000	0	0	0	0	0
Ten Boer (uitvoeringskosten)	50.000	0	24.000	-24.000	0	-24.000
Totaal apparaat	€ 3.808.000	€ 3.506.000	€ 3.694.000	€ -188.000	€ 0	€ -188.000
Subtotaal vóór reservemutaties	€ 10.478.000	€ 11.883.000	€ 11.576.000	€ 307.000	€ -200.000	€ 507.000
Reservemutaties	-1.928.000	-475.000	-475.000	0	0	0
Totaal na reservemutaties	€ 8.550.000	€ 11.408.000	€ 11.101.000	€ 307.000	€ -200.000	€ 507.000

Toelichting

Algemeen

In lijn met de prognose in Turap III blijft de realisatie van de structurele uitgaven Wmo-voorzieningen achter bij de begroting. Per saldo blijven de kosten € 307.000 achter bij de begroting. Onderstaand geven we per onderwerp kort aan waardoor de afwijking ontstaat.

Verstrekkingen wonen

De kosten voor de verstrekkingen woonvoorzieningen in 2010 komen € 126.000 lager uit dan begroot. In 2010 is de gemiddelde prijs per woningaanpassing niet gestegen. Daarom hangen de lagere kosten samen met het dalende aantal aanvragen voor woonvoorzieningen. In 2010 zijn ruim 1000 woningaanpassingen verricht. Hiervan waren 7 duurder dan € 25.000. De reden voor deze dure woningaanpassingen zijn vaak de gezinssituatie; ouders met een gehandicapt kind of bedrijf aan huis. Het is in deze situaties vaak niet mogelijk om te verhuizen (maatwerk).

De kosten voor scootmobielstallingen zijn gelijk aan de begroting. Enerzijds is er een prijsvoordeel op de kosten per stalling, anderzijds is er een toename van het aantal stallingen. Het project kende een trage start. In de laatste helft van 2010 is er intensief samengewerkt met woningbouwcorporaties, waarbij de HVD wederom de woningcorporaties attendeerde op het subsidieaanbod.

De verwachting is dat er begin 2011 in totaal ca. 175 (75 meer dan begroot) stallingen zijn gerealiseerd, waarbij sprake is van een spreiding over de hele stad. Dit leidt er toe dat het volledige subsidiebedrag wordt toegekend. *Totaal wonen: voordeel € 0,126 mln.*

Verstrekkingsvervoer

De gemeente verstrekt vervoersvoorzieningen aan mensen met beperkingen die problemen hebben met *het zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel*. Met lokaal verplaatsen per vervoermiddel wordt bedoeld: lopen, fietsen, gebruik van het openbaar vervoer of autorijden. Er zijn verschillende soorten vervoersvoorzieningen. De gemeente kan onder andere de volgende vervoersvoorzieningen verstrekken: collectief vervoer, een scootmobiel of een financiële tegemoetkoming voor het gebruik van een eigen auto of taxi.

De kosten voor collectief vervoer blijven achter op de begroting. Nu de pashouders met de Wmo-taxi naar (para-)medici kunnen gaan, het zogenaamd 'zittend ziekenvervoer', was de verwachting dat het aantal ritten in de tweede helft van 2010 zou toenemen. Hiervoor was € 50.000 in de prognose opgenomen. We hebben de volgende medische categorieën: huisarts, verpleeg- of verzorgingshuis, ziekenhuis en zwembad (t.b.v. zwemmen op medische indicatie). Zie ook de toelichting onder § 2.3. Ondanks de verwachte toegenomen medische ritten, blijven de kosten voor vervoersvoorzieningen met € 144.000 achter bij de begroting. Dit wordt veroorzaakt door de lagere stijging van het landelijk normtarief (0,1% i.p.v. de geraamde 4%).

In 2009 heeft uw raad besloten om € 200.000 van het Wmo-budget 2010 in te zetten voor het meerjarenprogramma toegankelijkheid bushaltes.

Totaal vervoer: nadeel € 0,056 mln.

Verstrekkingsrolstoelen

De verstrekkingkosten van rolstoelen komen € 4,2 ton lager uit dan begroot. Dit was ook bij de 3^e kwartaal rapportage geprognosticeerd. De trend van 2009 heeft zich in 2010 niet doorgezet. In 2010 is het aantal aanvragen beduidend lager dan 2009 en meer in lijn met 2008. Daarnaast zijn er in 2010 meer rolstoelen verstrekt uit het depot in vergelijking met 2009. In totaal zijn in 2010 90 rolstoelen meer herverstrekt dan in 2009 (in 2010 335 herverstrekkings, in 2009 245). Hetgeen het financieel voordeel versterkt.

Voor de komende jaren is de begroting minder gevoelig gemaakt voor de incidentele afwijkingen in een voorafgaand jaar, door de raming zo veel mogelijk te baseren op trends die op basis van meerjarige gemiddelden kunnen worden afgeleid voor aantallen verstrekkingen en de daarmee gepaard gaande kosten. Met de toename van het aantal herverstrekkings uit het depot wordt bijvoorbeeld inmiddels, gelet op de trend van de afgelopen jaren, ook bij het opstellen van de begroting rekening gehouden.

Totaal rolstoelen: voordeel € 0,426 mln.

Wmo Huishoudelijke hulp						
Soort kosten	2009		2010			
	Rekening	Begroting	Rekening	Afwijking rekening t.o.v. begroting		
				Totaal	Projecten / voorgaande jaren	Regulier jaren
Verstrekingen huishoudelijke hulp						
Reguliere huishoudelijke hulp in natura	12.008.000	12.101.000	13.134.000	-1.033.000	-74.000	-959.000
Ondersteunende begeleiding in de vorm van huishoudelijke hulp	24.000	27.000	20.000	7.000	0	7.000
Eigen bijdrage natura	-1.955.000	-1.800.000	-1.968.000	168.000	0	168.000
Totaal huishoudelijke hulp in natura	€ 10.077.000	€ 10.328.000	€ 11.186.000	€ -858.000	€ -74.000	€ -784.000
Persoonsgebonden budget (2009: incl. eigen bijdrage)	1.361.000	3.343.000	2.312.000	1.031.000	0	1.031.000
Eigen bijdrage pgb (2009: in bovenstaande post)	pm	-693.000	-413.000	-280.000	-83.000	197.000-
Stut en steun	0	0	0	0	0	€ 0
Totaal verstrekkingen huish. hulp	€ 1.361.000	€ 2.650.000	€ 1.899.000	€ 751.000	€ -83.000	€ 834.000
Apparaatskosten						
Apparaatskosten	1.682.000	2.010.000	1.639.000	371.000	0	371.000
Kosten Meavita	18.000	0	0	0	0	0
Overig	26.000	-1.233.000	0	-1.233.000	0	-1.233.000
Uitvoeringskosten Ten Boer	7.000	0	3.000	-3.000	0	-3.000
Totaal apparaatskosten	€ 1.733.000	€ 777.000	€ 1.642.000	€ -865.000	€ 0	€ -865.000
Subtotaal voor reservemutaties	€ 13.171.000	€ 13.755.000	€ 14.726.000	€ -971.000	€ -157.000	€ -814.000
Reservemutaties	-100.000	-400.000	-400.000	0		
Totaal na reservemutaties	€ 13.071.000	€ 13.355.000	€ 14.326.000	€ -971.000	€ -157.000	€ -814.000

Toelichting

Algemeen

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2010 speelden er twee ontwikkelingen met onzekere afloop: de wetwijziging rond alfahulpen, waardoor er een verschuiving ontstond van PGB naar zorg in natura en de tarieven die uit de aanbesteding zouden komen. In de praktijk bleken de tarieven iets gunstiger uit te pakken, en bleek het aantal cliënten dat als gevolg van de wetwijziging koos voor een persoonsgebonden budget (PGB) lager dan verwacht. Dit kwam doordat de thuiszorgorganisaties mede op het verzoek van de HVD alsnog de alfahulpen in dienst namen, zodat de cliënt zijn vertrouwde zorg en hulp behield. Per saldo wijken de werkelijk kosten voor 2010 voor huishoudelijke hulp met € 50.000 af van de begroting. De overschrijding van de natura-kosten van huishoudelijke hulp wordt voor een deel gecompenseerd door een onderschrijding van de kosten van het persoonsgebonden budget.

Huishoudelijke hulp in natura

Het saldo van de kosten van de natura-verstrekingen en de eigen bijdrage daarop komt ca. € 858.000 hoger uit dan begroot. Dit houdt vooral verband met de wetwijziging rond alfahulpen (zie hierboven). Daarnaast is er sprake van een stabilisering van het aantal uren zorg in natura.

Met ingang van 1 januari 2008 is psychosociale problematiek als grondslag voor de functie ondersteuning algemeen geschrappt uit de AWBZ, als eerste van de zgn. 'pakketmaatregelen' AWBZ. Omdat ook de gemeente Groningen verwachtte dat een deel van de ontregelde huishoudens nog steeds begeleiding nodig zou hebben, is vanaf 2009 een individuele voorziening in het leven geroepen ter

(gedeeltelijke) compensatie van de maatregel: de HV2plus regeling. Ondanks contacten met de ketenorganisaties die gezinnen begeleiden zijn er momenteel drie gezinnen in begeleiding. De totale kosten bedragen € 20.000.

Totaal huishoudelijke hulp in natura en eigen bijdrage daarop: nadeel € 0,858 mln.

Huishoudelijke hulp in de vorm van Persoongebonden budget (PGB)

Zoals hiervoor vermeld leidde de wetwijziging rond alfahulpen tot een kleine verschuiving van het aantal zorguren HH1 in natura ten gunste van HH1 in de vorm van een (goedkoper) PGB. Cliënten wilden hun eigen vertrouwde zorg en hulp blijven ontvangen en soms voor PGB. Later bleek dat cliënten die aanvankelijk wel kozen voor een PGB hier toch weer vanaf zagen, enerzijds omdat veel van de alfahulpen in dienst traden bij de zorgaanbieders, anderzijds hadden de cliënten moeite met het vinden van een geschikte huishoudelijke hulp en de bijbehorende administratie. Doordat de uitgaven voor het persoonsgebonden budget lager uitkomen dan begroot, is de eigen bijdrage PGB eveneens lager. *Totaal verstrekkingen huishoudelijke hulp: voordeel € 0,751 mln.*

De onderschrijding bij de PGB compenseert grotendeels de overschrijding bij zorg in natura.

In totaal is het resultaat op de programmakosten bij hulp bij het huishouden € 107.000 negatief. De overschrijding van de programmakosten is grotendeels toe te wijzen aan incidentele posten.

Stut en steun

Het onderzoeksbureau HHM heeft, in opdracht van het Ministerie van VWS, onderzocht welke hulpvraag zou ontstaan bij het wegvallen van de individuele begeleiding en /of dagbesteding (gevolgen AWBZ pakketmaatregel). In het rapport, wat hieruit voortvloeide, zijn berekeningen gemaakt voor het verwachte gebruik van bestaande en van alternatieve voorzieningen als gevolg van het (gedeeltelijk) wegvallen van de indicatie begeleiding. Voor specifieke doelgroepen werden problemen verwacht in de huishouding als onderdeel van een totale problematiek. De verwachting was dat dit zou spelen bij de doelgroepen burgers met licht verstandelijke beperking en met psychiatrische problematiek. Op grond van deze verwachting is een budget gereserveerd bij huishouding (Stut en Steun). In de loop van het jaar bleek dat de toename van huishoudelijke hulp bij de HVD niet zodanig dat het budget noodzakelijk was.

Verlaging integratie-uitkering

Uit de juni- en septembercirculaire 2010 vloeien verlagingen van de integratie-uitkering voor de WMO 2010 voort van 109 duizend euro respectievelijk van 1.125 duizend euro. De laatst genoemde mutatie betreft een afrekening van het Rijk over 2008, 2009 en 2010, die via de kaasschaafmethode met de zogenaamde 'trimfactor' over alle gemeenten is verdeeld. Conform het collegebesluit wordt dit nadeel nu bij de HVD zichtbaar gemaakt. Het totale nadeel van de verlaging van de integratie-uitkering voor de WMO 2010 bedraagt 1,233 miljoen euro.

Apparaatskosten Wmo voorzieningen en huishoudelijke hulp

Het resultaat op de totale apparaatskosten voor de divisie PGZW is € 179.000 lager dan begroot. Het afgelopen jaar zijn besparingen op de kosten gerealiseerd door efficiënter werken. Voor 2011 zien we een extra druk op de apparaatskosten bij aanpassing van het eigen bijdragebeleid.

In dit resultaat zijn de kosten de voor de afbouw van de afdeling indicatieadviesering verantwoord. Deze afdeling is halverwege 2010 opgeheven. Ook het resultaat op de uitvoeringskosten bij Ten Boer à € 27.000 nadelig vindt u hier vermeld.

Behalve de afwijkingen op de uitvoering zijn er incidentele afwijkingen ten opzichte van de begroting. Deze incidentele posten bestaan ondermeer uit vrijval op de voorziening aanbesteding, voordeel in nominale compensatie, nadeel door de bezuiniging op de personeelskosten (vacaturestop).

Totaal apparaatskosten: voordeel € 0,179 mln.

3.4 Aantal besluiten naar aard

Besluiten naar aard	Totaal 2009			Totaal 2010		
	positief	negatief	aantal	positief	negatief	aantal
Wonen	94%	6%	1.632	93%	7%	1.423
Vervoer	96%	4%	1.458	96%	4%	1.670
Rolstoelen	97%	3%	1.221	96%	4%	1.008
Huishoudelijke hulp	99%	1%	2.645	99%	1%	2.981
Totaal	97%	3%	6.956	97%	3%	7.082

Toelichting

De cijfers van het aantal besluiten naar aard liggen in 2010 in lijn met de cijfers van 2009. Goede informatie en voorlichting zijn hier debet aan.

3.5 Toepassing hardheidsclausule

Toepassing hardheidsclausule	2009	2010
Wonen	18	24
Vervoer	11	9
Rolstoelen	4	2
Huishoudelijke hulp	11	5
Totaal	44	40

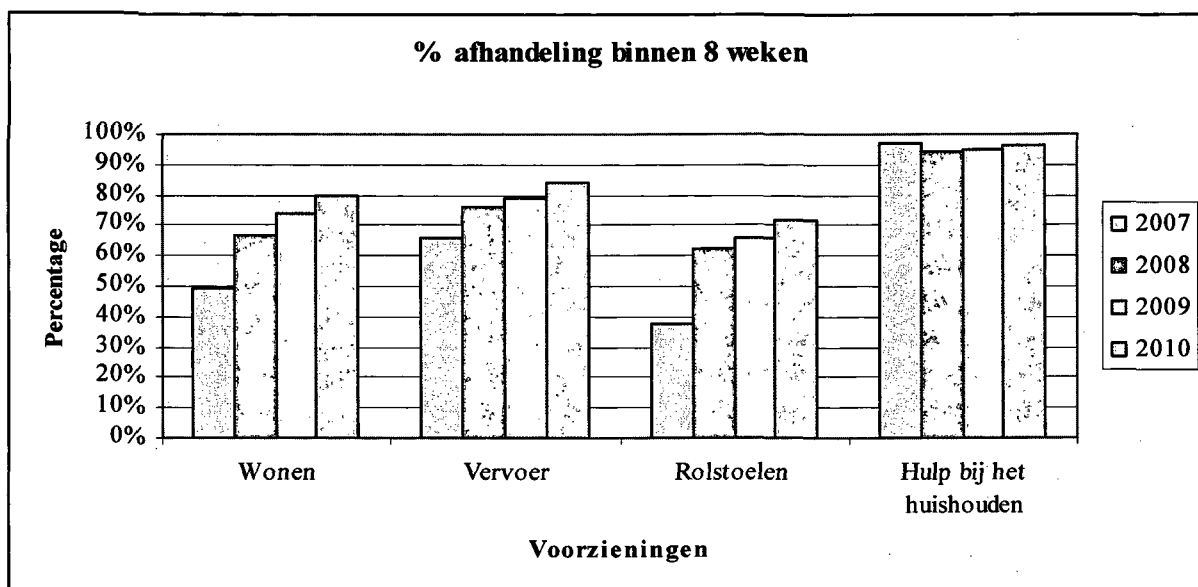
Toelichting

In deze tabel is het aantal besluiten weergegeven dat genomen is op grond van artikel 35 van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning, de zogenaamde hardheidsclausule. Dit houdt in dat we in het kader van zorg op maat incidenteel en gemotiveerd afwijken van de verordening. In die situaties waar wij de hardheidsclausule vaak toepassen, kan worden overwogen of het beleid moet worden aangepast.

Het aantal besluiten op hardheid is in 2010 iets lager dan in 2009. Toepassing van de beginselen van de Wmo, bijvoorbeeld het uitdrukkelijker meenemen van aanwezige mantelzorg (omgeving) in de afweging verhuizing of woningaanpassing, alsmede nieuwe jurisprudentie zijn hier debet aan.

3.6 Percentage afhandelingen naar termijn

Afhandelingen naar termijn	2009		2010	
	Totaal aantal	Aantal binnen 8 weken	Totaal aantal	Aantal binnen 8 weken
Wonen	1.973	74%	1.601	80%
Vervoer	1.606	79%	1.752	84%
Rolstoelen	1.481	66%	1.151	72%
Huishoudelijke hulp	3.109	95%	3.201	96%
Totaal	8.169	82%	7.705	87%



Toelichting

Het percentage afhandelingen dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen stijgt ten opzichte van 2009 van 82% naar 87%. De afgesproken norm met de raad is 79%. Vanaf 2007 zijn maatregelen genomen om efficiënter, maar zonder kwaliteitsverlies te werken. De nieuwe werkwijze van de Wmo-consulenten bij de Wmo-voorzieningen wonen, vervoer en rolstoelen en vereenvoudigingen in systemen leiden tot versnelling van het werkproces. De invoering van de Wet dwangsom heeft geen problemen opgeleverd. In 2010 zijn er geen dwangsommen uitbetaald.

3.7 Tijdigheid inzet huishoudelijke hulp, vervoer en hulpmiddelen

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

Huishoudelijke hulp

Gemiddeld aantal werkdagen tussen indicatie en start van de hulp	2009 (met 'oude' aanbieders)	1e kwartaal 2010	2e kwartaal 2010	3e kwartaal 2010	4e kwartaal 2010
Thuiszorg Service Nederland		5,25	3,00	5,25	3,50
ZINN		6,31	4,26	2,71	7,50
De Nieuwe Zorg Thuis		3,00	6,00	4,38	
Axxicom		3,41	5,08	4,03	6,77
Zorgkompas		3,00	3,00	0,00	3,00
Thuiszorg Groningen		4,61	6,31	4,88	5,21
Totaal (gewogen gemiddelde)	5,88	4,65	5,57	3,89	5,23

Toelichting

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

Collectief vervoer en trapliften

Tijdigheid Vervoer	% binnen gestelde tijd opgehaald in 2010													
	2009	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	gem
PVG	92	90	91	93	95	93	91	92	91	91	92	90	84	91

Tijdigheid levering trapliften	1 ^e kw 2010	2 ^e kw 2010	3 ^e kw 2010	4 ^e kw 2010
Ooms	100%	80%	100%	100%

Toelichting

De percentages op tijd bij de vervoerder zijn in lijn met de cijfers van 2009. In december 2010 blijft het percentage achter ten opzichte van de andere 11 maanden. Dit wordt ondermeer veroorzaakt door het winterse weer met veel sneeuw en gladheid, De vergoeding voor de vervoerder is afhankelijk van het percentage tijdige ritten.

Trapliften worden veelal ruim binnen de afgesproken tijd geplaatst. Voor de trapliftenleverancier geldt dat indien de tijdigheid een structureel probleem vormt een boete kan worden opgelegd.

3.8 Klachten

Klachten ketenpartners	2009	2010
PVG (collectief vervoer)	71	92
Schreuder (hulpmiddelen)	32	19
Zorgaanbieders: HH in natura	8	8
Zorgkantoor/Menzis: PGB HH	0	0
Totaal	111	119

Klachten gemeente (via Klachtenfunctionaris HVD)	2009	2010
Wonen	1	2
Vervoer	0	2
Hulpmiddelen	1	1
Huishoudelijke hulp	2	1
Zorgloket	0	1
Overige	0	4
Totaal	4	11

Toelichting

Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op het collectieve Wmo-vervoer, maar gerelateerd aan het aantal ritten (bijna 300.000 in 2010) is dit aantal echter klein, namelijk 0,03%. De stijging van het aantal klachten in het tweede halfjaar (64:28) bij collectief vervoer wordt evenals bij de tijdigheid (§4.7) veroorzaakt door de winterse omstandigheden. Veel taxi's reden door de sneeuw en gladheid niet op tijd. De toename van het aantal klachten is besproken met de vervoerder.

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 11 klachten binnengekomen. Hiervan zijn 3 klachten ongegrond en 1 deels ongegrond, 3 klachten zijn via bemiddeling opgelost. 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

Totaal zijn er 56 bezwaarschriften ingediend in 2010 (sommige bezwaarschriften tegen twee Wmo-voorzieningen); in 2009 waren dit er 64. In de tabel wordt aangegeven waartoe deze bezwaarschriften hebben geleid.

	Huishoudelijk hulp	Woonvoorzieningen	Vervoersvoorzieningen	Rolstoelen
<i>Totaal</i>	16	16	22	2
Niet ontvankelijk	1			
Ongegrond	3	2	10	
Gegrond				
Herzien na aanvullend onderzoek	4	11	7	2
Ingetrokken	8	2	2	
Openstaand			3	

De praktijk is dat bij bezwaarschriften veelvuldig contact plaats vindt tussen de behandelaar van het bezwaarschrift en de cliënt. Soms is de informatie naar de cliënt niet duidelijk genoeg, waarna bij nadere informatie het bezwaarschrift wordt ingetrokken. Het is ook mogelijk dat aanvullende informatie van de cliënt leidt tot een herziening van het besluit. Voorbeelden hiervan zijn:

- voor huishoudelijk hulp zijn veel bezwaarschriften PGB na overleg en aanvullende informatie van Menzis door de klant ingetrokken;
- vooral bij twee herziene bezwaarschriften verhuis- en inrichtingskostenvergoeding speelde de psycho-sociale en chronische psychische omstandigheden een rol. In het aanvullend onderzoek is nog meer maatwerk geleverd en dit heeft geleid tot herzieningen.

Het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen. In 2010 is dit percentage 0,76%, dit is een verbetering ten opzichte van 2009. In 2009 was dit percentage 0,83%, terwijl het landelijke gemiddelde voor 2009 1,2% bedraagt.