



De leden van de raad van de  
gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19

Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV12.3012434

Datum **19 APR 2012**

Uw brief van

Uw kenmerk

Onderwerp Jaarrapportage 'Individuele Wmo-voorzieningen' 2011

Behandeld door H. van der Meijs

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

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u de rapportage over de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen over 2011 door de gemeente Groningen. In november 2011 hebben wij u een rapportage verstrekt over het 1<sup>e</sup> halve jaar 2011.

Wij zijn blij te constateren dat uit het tevredenheidsonderzoek 2010 en diverse andere cliëntonderzoeken in 2011 blijkt dat, net als voorgaande jaren, een zeer groot deel van de cliënten tevreden is over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. 2011 kenmerkt zich door de start van een nieuwe werkwijze, waarin de eigen rol van de hulpvrager en de mogelijkheden in de wijk nadrukkelijk worden betrokken. Deze aanpak blijkt voor de hulpvrager te leiden tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven.

Een punt van aandacht is de afhandelingstermijn van acht weken in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In 2011 blijkt het percentage besluiten binnen deze afhandelingstermijn te zijn gedaald (79%) ten opzichte van 2010 (87%). Een streefpercentage van 79% heeft uw raad enkele jaren terug bepaald. De belangrijkste oorzaak van deze daling betreft de introductie van de eigen bijdrage per 1 juli 2011. Consulents hebben (extra) ondersteuning geboden aan cliënten die vragen hadden over de eigen bijdrage. Daarnaast vinden door anders te werken meer huisbezoeken plaats. Voor 2012 werken we aan een percentage van boven de 80%.

## Jaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

Deze jaarrapportage bevat cijfermatige informatie over de verschillende verstrekte voorzieningen evenals een beschrijving van de ontwikkelingen in de Groningse uitvoeringspraktijk. Over relevante onderwerpen bent u eerder of wordt u nog geïnformeerd middels aparte brieven.

### *Ontwikkelingen en aantallen*

In 2011 hebben we een zorgvuldig traject met adviesorganen en uw raad doorlopen om het eigen bijdragebeleid uit te breiden. Tevens hebben we een andere manier van behandeling van de hulpvraag onderzocht, waarin de eigen rol van de hulpvrager en de mogelijkheden in de wijk nadrukkelijk worden betrokken.

Personenvervoer Groningen (PVG) verzorgt het collectief vervoer (Wmo). Over het algemeen voldoet de dienstverlening aan zowel de wensen van onze Wmo-cliënten als aan die van de gemeente als contractbeheerder. In de zomer 2011 zijn echter problemen ontstaan in de uitvoering van het collectief vervoer. De vele klachten waren voor ons aanleiding om PVG op de kwaliteit van de dienstverlening aan te spreken. De aard van de klachten heeft vooral betrekking op de wachttijd en de wijze waarop cliënten al dan niet over vertragingen worden geïnformeerd. PVG heeft een verbeterplan opgesteld. Om de kwaliteit van het vervoer nauwlettend te volgen hebben we met vertegenwoordigers van adviesorganen inmiddels een cliëntenpanel geformeerd. We constateren dat de klachten afnemen en het 'op tijd rijden' verbeterd. Op dit moment bereiken ons nog nauwelijks signalen van cliënten en adviesorganen over de overschrijding van wachttijden. Het huidige contract met de vervoerder loopt eind 2012 af. Op dit moment loopt een aanbestedingstraject.

Het totale aantal aanvragen is licht gedaald ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan verschillen. Het aantal aanvragen Wonen is in de tweede helft van 2011 aanzienlijk gedaald. De indruk bestaat dat dit een gevolg is van het eigen bijdragebeleid.

De Huishoudelijke hulp kent twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg ligt de verhouding HH2/HH1 op dit moment op 60/40 (was 65/35). Het aantal aanvragen Huishoudelijke hulp (HH) stijgt licht. In 2011 vragen naar verhouding meer burgers met psychiatrische problemen Huishoudelijk hulp. Onze indruk is dat op dit moment ten aanzien van de toelating op verschillende AWBZ-functies strenger wordt geïndiceerd. Wij willen meer inzicht krijgen in de situatie en de mate van ondersteuning van deze groep burgers, ook in het licht van de decentralisatie van de AWBZ-begeleiding. Aanvragen van burger met psychiatrische problemen zullen daartoe het komende halve jaar worden gevolgd en geanalyseerd.

## Jaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

### ***Klanttevredenheid***

In 2011 heeft onze gemeente deelgenomen aan de (basis)benchmark Wmo 2011. Daarin zijn onze resultaten over 2010 onderzocht en vergeleken met andere gemeenten. De benchmark bevat ook gegevens waarover gemeenten verplicht verantwoording dienen af te leggen (Wmo, artikel 9 lid 1b). Het rapport schetst op hoofdlijnen een Wmo-breed beeld van onze prestaties. Hieruit komt naar voren dat Groningen het in 2010 over de gehele linie goed deed, iets beter dan gemiddeld. Opgemerkt wordt dat vergelijkingen niet altijd eenduidig zijn te maken. Een belangrijke meerwaarde van deelname aan de benchmark is dat we kennis kunnen uitwisselen met andere gemeenten over 'good practices', beleid en (meet)resultaten.

Middels verschillende onderzoeken van het SGBO (landelijk), diverse Zorgaanbieders van Huishoudelijke hulp en het Zorgloket is de cliënttevredenheid getoetst over de verstrekking van individuele voorzieningen. Het rapportcijfer van al deze onderzoeken is ruim voldoende. In deze tijd van veranderingen en bezuinigingen willen we graag de tevredenheid op dit peil handhaven.

### ***Financiën***

Er is sprake van een nadelig resultaat op individuele voorzieningen van 1,1 miljoen euro. Voor 2011 is een taakstelling van 1,9 miljoen euro bepaald omdat op basis van resultaten van voorgaande jaren positieve resultaten werden verwacht zonder aantasting van het voorzieningenniveau. Door rijkskortingen op de integratie uitkering Wmo en door toenemende kosten voor de Huishoudelijke hulp hebben we deze bezuinigingstaakstelling van 1,9 miljoen euro slechts voor 0,8 miljoen euro kunnen realiseren.

Het college heeft voorgesteld het nadelige resultaat van 1,1 miljoen euro ten laste van de Wmo egalisatie reserve te brengen. Uw raad heeft echter aangegeven dit ongewenst te vinden.

In algemene zin zien we dat de druk op het Wmo-budget toeneemt. Op dit moment komt dit vooral door vermindering van de rijksbijdrage (integratie-uitkering) evenals de gemeentelijke bezuinigingstaakstelling op het sociale domein.

### **Tot slot**

Bij de introductie van de Wmo met daarbij een nieuwe taak aangaande de Huishoudelijk hulp heeft de raad gevraagd om periodieke rapportage. Op dit moment rapporteren we tweemaal per jaar specifiek over de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Wij verstrekken al veel cijfermatige informatie in de reguliere P&C cyclus, zoals de Turap. Daarnaast communiceren wij met u uitgebreid bij ontwikkelingen rond beleidsmatige onderwerpen (bijv. eigen bijdragebeleid, aanbestedingen en pilot consulentenfunctie).

Op grond van vorenstaande stellen wij voor vanaf 2012 nog eenmaal per jaar een rapportage individuele Wmo-voorzieningen op te stellen, gelijktijdig met de jaarrekening.

## Jaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen'

We willen dat Stadgers zoveel mogelijk zelfredzaam en 'samenredzaam' (kunnen) zijn en dat ze mee (blijven) doen in onze stad. Dat is het hoofddoel. Vanzelfsprekend houden we in Groningen rekening met mensen die dit niet kunnen. Wij bieden ondersteuning aan de meest kwetsbare inwoners van onze stad.

We vinden het belangrijk dat de in gang gezette beweging in de benaderingswijze van de hulpvraag en de hulpvrager bij de verstrekking van individuele voorzieningen wordt doorgezet. De gewijzigde benaderingswijze van de hulpvrager leidt tot een verhoogde zelfredzaamheid. Daarbij levert de samenwerking met wijkorganisaties korte lijnen en snelle acties op, waarbij niet alleen op individueel niveau maar ook op wijkniveau zaken worden ingebracht en aangepakt. Hiermee leggen we een basis voor een sociale infrastructuur ter voorbereiding op de drie decentralisaties (op het gebied van werk, jeugdzorg en de AWBZ) en de vorming van sociale teams, zoals genoemd in het meerjarenprogramma Wmo.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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



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



## **Jaarrapportage 'Individuele Wmo-voorzieningen' 2011**

Versie 05-04-2012



# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING.....</b>	<b>4</b>
<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>7</b>
<b>2. ONTWIKKELINGEN IN DE UITVOERINGSPRAKTIJK.....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>EVALUATI VERBREDING CONSULENTENFUNCTIE WMO (PILOT) .....</i>	<i>9</i>
2.2 <i>EIGEN BIJDRAGEBELEID .....</i>	<i>10</i>
2.3 <i>Inzet keten c.q. contractpartners .....</i>	<i>11</i>
2.4 <i>MONITORING UITVOERING WMO.....</i>	<i>11</i>
2.5 <i>BESCHIKBARE MIDDELEN.....</i>	<i>12</i>
<b>3. VERANTWOORDING VAN AANTALLEN EN BEDRAGEN ROND DE UITVOERINGSPRAKTIJK..</b>	<b>15</b>
3.1 <i>AANTAL AANVRAGEN.....</i>	<i>15</i>
3.2 <i>AANTAL UITSTAANDE VOORZIENINGEN EN/OF GEBRUIKERS.....</i>	<i>15</i>
3.3 <i>KOSTEN VERSTREKKINGEN EN APPARAAT.....</i>	<i>16</i>
3.4 <i>AANTAL BESLUITEN NAAR AARD.....</i>	<i>19</i>
3.5 <i>TOEPASSING HARDHEIDSCLAUSULE.....</i>	<i>19</i>
3.6 <i>PERCENTAGE AFHANDELINGEN NAAR TERMIJN .....</i>	<i>20</i>
3.7 <i>TJDIGHEID VAN INZET VAN HUISHOUDELIJKE HULP DOOR ZORGAANBIEDERS, VERVOER EN           HULPMIDDELEN .....</i>	<i>20</i>
3.8 <i>KLACHTEN .....</i>	<i>21</i>
3.9 <i>BEZWAARSCHRIFTEN .....</i>	<i>21</i>
<b>4. BETROKKENHEID CLIËNTEN.....</b>	<b>23</b>

## **Samenvatting**

### **Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk**

#### ***Verbreiding consulentenfunctie (pilot)***

We hebben met deze pilot in 2011 ingezet op een aanpak waarbij met een andere benaderingswijze in eerste instantie zoveel mogelijk inzicht wordt verkregen in de situatie van de hulpvrager om vast te stellen wat nodig is. Vervolgens wordt onderzocht wat de hulpvrager zelf kan doen en welke ondersteuning daarnaast aanvullend nog nodig is.

Uit de pilot blijkt dat de inzet van de consulent zich vertaalt in een beter beeld en eigen inzet van de hulpvrager. Ook andere problemen, dan de specifieke hulpvraag, komen tijdens het gesprek aan de orde en worden zonodig opgepakt. Daarbij levert de samenwerking met wijkorganisaties korte lijnen en snelle acties op waarbij niet alleen op individueel niveau, maar ook op wijkniveau zaken worden ingebracht en aangepakt. Het gesprek is voor sommige cliënten een “eyeopener” om ook op een andere wijze te kijken naar de hulpvraag en mogelijke oplossingen. Veel hulpvragers blijken in staat om in ieder geval een deel van hun “vragen” zelf of met de omgeving op te lossen. Kortom, de aanpak leidt voor de hulpvrager tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven.

Wij vinden het belangrijk dat de benaderingswijze in deze pilot wordt doorgezet. Wij hebben besloten dat ook de andere consulenten de gekantelde gesprekken gaan voeren aan de keukentafel en de wijk in gaan om in samenwerking met ketenpartners de ondersteuning te organiseren.

#### ***Gewijzigd eigen bijdragebeleid***

Vanaf 1 juli 2011 wordt niet langer alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage gevraagd, maar voor (in principe) alle individuele woon- en vervoersvoorzieningen. Voor rolstoelen is het wettelijk niet toegestaan een eigen bijdrage te vragen. Voor de Wmo taxipas (collectief vervoer) wordt geen extra eigen bijdrage gevraagd omdat mensen daarvoor een bijdrage in de vorm van een ritprijs betalen. Voor voorzieningen in eigendom en voor woonvoorzieningen in bruikleen wordt alléén een eigen bijdrage gevraagd indien deze ná 1 juli 2011 zijn aangevraagd.

Het aantal aanvragen voor woonvoorzieningen blijkt in de 2<sup>e</sup> helft van 2011 te zijn terug gelopen. Het is mogelijk dat die terugloop deels het gevolg is van een toevallige fluctuatie, maar de terugloop is zodanig dat de kans dat er een relatie ligt met het nieuwe eigen bijdrage beleid reëel is. Op dit moment wordt een evaluatie van het nieuwe eigen bijdrage beleid uitgevoerd waarin iets breder en iets dieper wordt ingegaan op de effecten van het nieuwe beleid. In die evaluatie, die naar verwachting geagendeerd wordt voor de raadsvergadering van mei 2012, komt naast communicatie, opbrengsten, en functioneren van het CAK etc., ook de toegankelijkheid van de voorzieningen aan de orde.

#### ***Inzet keten- c.q. contractpartners***

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

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



Onlangs heeft een aanbesteding plaats gevonden voor de levering van Wmo-hulpmiddelen. Per 1 oktober 2011 is de *Fa. Harting-Bank* de nieuwe leverancier voor hulpmiddelen. Met deze leverancier is een contract aangegaan voor een periode van 2 jaar met een optionele verlenging van 3 keer een jaar.

Over het algemeen voldoet de dienstverlening van *Personenvervoer Groningen (PVG)* aan zowel de wensen van onze Wmo-cliënten als aan die van de gemeente als contractbeheerder. Vanaf de zomer 2011 zijn echter problemen ontstaan in de uitvoering van het collectief vervoer door PVG. De aard van de klachten heeft vooral betrekking op de wachttijd en de wijze waarop cliënten al dan niet over vertragingen worden geïnformeerd. Hoewel het aantal klachten binnen de bandbreedte van het contract blijft (ca. 45 klachten p.m.), is deze stijging voor ons aanleiding geweest om PVG op de kwaliteit van de dienstverlening aan te spreken. PVG heeft vervolgens een plan van aanpak met verbetermaatregelen overlegd. Dit betreft onder meer de telefonische bereikbaarheid van cliënten verbeteren (opnemen van mobiele nummers in bestanden van PVG), wachttijden van chauffeurs bij cliënten registreren om tot een zuivere registratie te komen, controle op de terugbelservice en het activeren van een cliëntenpanel. Ten aanzien van het laatste kunnen we melden dat deze al is samengesteld en dat een eerste overleg staat gepland. Op dit moment bereiken ons nauwelijks signalen van cliënten en adviesorganen over buitensporige overschrijding van wachttijden.

### **Monitoring uitvoering Wmo**

De gemeente Groningen doet jaarlijks op verschillende manieren onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de gemeentelijke uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. Net als voorgaande jaren is een zeer groot deel van de cliënten tevreden over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. De gemeente krijgt gemiddeld een cijfer van 7.3 voor de aanvraagprocedure, een 7.7 voor Huishoudelijke hulp, een 7.1 voor Collectief vervoer en een 7.4 voor overige Wmo-voorzieningen waaronder elektrische rolstoelen en scootmobielen. De cliënten zijn het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag (toeleiding), 96%. De score is iets lager over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen, 85% is hier (zeer) tevreden over.

Met vijf partijen is een raamovereenkomst opgesteld voor de levering van huishoudelijke hulp. In de raamovereenkomst is bepaald dat de zorgaanbieders ook cliënttevredenheidonderzoeken doen. Drie zorgaanbieders hebben een dergelijk onderzoek overlegd, zijnde: Zorgkompas, Axxicom Thuishulp en ZINN Huishoudelijke Zorg (Groningen). In de onderzoeken van de zorgaanbieders zijn cliënten bevraagd op de volgende punten: afspraken, bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit van de Huishoudelijke hulp. Uit deze onderzoeken blijkt dat de zorgaanbieders gemiddeld een rapportcijfer 8 krijgen voor vermelde bevraagde punten.

In de periode 17 oktober t/m 11 november 2011 heeft er een enquête plaats gevonden onder de bezoekers van de balie van het Zorgloket. In genoemde periode hebben 53 bezoekers een formulier ingevuld; 60% hiervan is vrouw. De leeftijd van de bezoeker ligt tussen de 50 en de 80 jaar. Men vindt de dienstverlening belangrijk en geeft het Zorgloket daarvoor een 8.8.

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

#### **Aantallen**

Het totale aantal aanvragen laat een lichte afname zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan verschillen. Het aantal aanvragen Wonen is in de tweede helft van 2011 aanzienlijk gedaald. Dit lijkt een gevolg van het eigen bijdragebeleid. Het aantal aanvragen Huishoudelijke hulp (HH) stijgt licht. De Huishoudelijke hulp bestaat uit twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. In geval HH1 wordt ingezet, kan de cliënt de regie over het huishouden zelf voeren. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg ligt de verhouding HH2/HH1 op dit moment op 60/40; dit was 65/35. Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen daalt ten opzichte van 2010.

Dit was in 2010 87% en over 2011 79%. De belangrijkste oorzaak betreft de introductie van de eigen bijdrage per 1 juli 2011. Consulents hebben (extra) ondersteuning geboden aan cliënten die vragen hadden over de eigen bijdrage. Daarnaast zijn er schommelingen in de personeelscapaciteit en vinden over de gehele linie meer huisbezoeken plaats. Overigens voldoen we nog steeds aan de gestelde raadsnorm van 79%.

#### *Beschikbare middelen*

In totaal is sprake van een nadeel van 0,4 miljoen euro. Onderdeel van dit resultaat is 0,7 miljoen euro voordeel op het project Schots en Scheef, dat is ontstaan door vertraging in de bouw van de aangepaste woningen op het Ciboga terrein. Exclusief dit bijzondere resultaat is het resultaat op de individuele voorzieningen 1,1 miljoen euro negatief.

Dit tekort van 1,1 miljoen moet echter gezien worden in het licht van een bezuinigingstaakstelling van 1,9 miljoen euro genaamd 'afromen voordelige Wmo-resultaten'. Voor 2011 hadden we deze taakstelling gekregen omdat op basis van resultaten van voorgaande jaren positieve resultaten werden verwacht zonder aantasting van het voorzieningenniveau. Door rijkskortingen op de integratie uitkering Wmo en door toenemende kosten voor de Huishoudelijke hulp hebben we deze bezuinigingstaakstelling van 1,9 miljoen euro, slechts voor 0,8 miljoen euro kunnen realiseren.

Het nadelig resultaat van 1,1 miljoen euro wordt niet ten laste van de Wmo egalisatie reserve gebracht omdat uw raad het ongewenst vindt deze reserve in te zetten voor niet gerealiseerde bezuinigingen op de Wmo.

#### **Betrokkenheid cliënten**

De gemeente Groningen heeft meerdere adviesorganen die worden betrokken bij de diverse beleidsontwikkelingen in relatie tot de Wmo. Het betreft de adviesraad voor het gehandicaptenbeleid, het platform Wmo en de ouderenraad. In de contacten wordt ook vaak het Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen (SOOG) betrokken. Jaarlijks wordt meerdere keren periodiek overlegd en worden themabijeenkomsten gehouden. Het werkt heel plezierig om in een vroeg stadium informatie met elkaar te delen en hierop ook te kunnen anticiperen. In 2011 stond de invulling van het meerjarenprogramma Wmo nadrukkelijk op de kaart. Ook is stil gestaan bij een aantal specifieke onderwerpen, zoals het verstrekkingenboek, de eigen bijdrage, de aanbesteding hulpmiddelen en de aanbesteding vervoer.

In 2011 is de tweede editie van een informatiemarkt Wmo (beurs) gehouden. Deze beurs is wederom als zeer positief ervaren. Deze beurs is dit jaar mede georganiseerd door onze partners uit Zorgen voor Morgen. Er waren circa 700 bezoekers en een verdubbeling van het aantal standhouders van de eerste editie.

## 1. Inleiding

Voor u ligt jaarrapportage 2011 'Individuele Wmo-voorzieningen', waarin wij u ontwikkelingen, activiteiten en cijfers over de verstrekking van individuele voorzieningen presenteren. Deze individuele voorzieningen worden verstrekt op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De Wmo is erop gericht het mogelijk te maken dat mensen kunnen 'meedoen'. In het bijzonder gaat het hier om kwetsbare groepen. Er zijn negen prestatievelden benoemd. Op basis van de prestatievelden<sup>1</sup> 3, 5 en 6 zorgt de gemeente Groningen voor informatie en advies op het terrein van wonen, welzijn en zorg én verstrekt zij individuele voorzieningen.

Sinds de introductie van de Wmo (1 januari 2007) verstrekken wij periodiek informatie aan de gemeenteraad over de verstrekking van individuele voorzieningen. Deze informatie is een onderdeel van het bredere spectrum in de uitvoering van de Wmo, waarop in deze rapportage niet wordt ingegaan.

Het Zorgloket is dagelijks open voor alle burgers met een vraag op het terrein van Wonen, Welzijn en Zorg. Veelal zijn deze vragen specifiek gericht op een individuele voorziening, maar het kan ook gaan om een algemene vraag. In de laatste situatie vindt, indien geen adequaat antwoord kan worden gegeven, een zgn. warme overdracht plaats. In de praktijk verbinden medewerkers van het Zorgloket burgers rechtstreeks door met de juiste instantie. Of als dit niet lukt, dan wordt het telefoonnummer van de juiste instantie aan de burger gegeven, zodat men het later zelf kan proberen. Voor informatie vragen op het terrein van wonen, welzijn en zorg kan de burger veelal ook terecht in de wijk bij een Steun- en informatiepunt (Stips).

In deze rapportage leest u de ontwikkelingen in de Groningse praktijk rondom de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo voorzieningen. In de tabellen op pagina 15 tot en met 21 ziet u per onderwerp de cijfers over 2011. Per tabel is een korte toelichting gegeven, waarbij eventuele afwijkingen ten opzichte van het voorgaande jaar en andere bijzonderheden worden verklaard.

---

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

3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.



## 2. Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

### 2.1 Evaluatie 'verbreding van de consulentfunctie Wmo (pilot)'

Nieuwe inzichten over de toepassing van de compensatieplicht hebben zich vertaald in een andere benaderingswijze (*kanteling*) in de rol en verantwoordelijkheid van de gemeente en de burger. Binnen de Wmo staat de (individuele) voorziening niet langer centraal, maar het resultaat dat behaald dient te worden om burgers in staat te stellen zelfredzaam te blijven dan wel te blijven participeren. In deze andere benaderingswijze brengen de burger en de gemeente samen in kaart wat nodig is om te kunnen participeren, wat ontbreekt en welke mogelijkheden de burger zelf heeft om problemen het hoofd te bieden. Indien ondersteuning nodig is vanuit de gemeente dan wordt deze geboden.

In de periode van oktober 2010 tot oktober 2011 heeft een pilot plaats gevonden waarin twee consulenten in de Zuidelijke wijken de geschetste kanteling vorm hebben gegeven door de hulpvrager op een andere manier te benaderen waarbij nadrukkelijker aandacht is besteed aan de 'vraag achter de vraag', gekeken is naar de eigen mogelijkheden en vindt er zoveel mogelijk koppeling plaats met het eigen netwerk en de mogelijkheden in de buurt/wijk en de samenwerking met ketenpartners (maatwerk).

We hebben met deze pilot meer zicht willen krijgen op de zelfredzaamheid van de hulpvrager, de betekenis van de samenwerking in de wijk en of de inzet van de consulent leidt tot een groter gebruik van algemene voorzieningen en minder gebruik van individuele voorzieningen.

In de halfjaarrapportage 2011 hebben we al een verkenning van de eerste bevindingen gegeven van de pilot. Inmiddels is de pilot afgerond, een evaluatie opgesteld en uw raad per brief geïnformeerd. In deze jaarrapportage wordt een korte samenvatting gegeven van de bevindingen.

Samenvattend geeft deze pilot het volgende beeld:

- De pilot geeft een positief effect te zien over de inzet en samenwerking tussen de consulent, hulpvrager en organisaties in de wijk;
- Het blijkt voor de consulent informatief en effectief om incidenteel deel te nemen aan het wijkoverleg. De contacten leveren korte lijnen op. Door rechtstreeks contact of een warme doorverwijzing tussen buurtwerker en consulent kan een probleem snel opgepakt en afgehandeld worden;
- Het huisbezoek en het betrekken van andere leefgebieden van de hulpvrager in het gesprek zorgt voor een totaalbeeld van de situatie. Hierdoor is het mogelijk om beter maatwerk te bieden en naar de toekomst toe de hulpvrager handreikingen te doen;
- Gesteld kan worden dat de bredere benaderingswijze van de consulent zorgt dat meer hulpvragers stil staan bij de eigen mogelijkheden om geheel of gedeeltelijk te komen tot een oplossing van de hulpvraag. Dit is vanaf 1 juli 2011 ook bevorderd door de nieuwe eigen bijdrageregeling, waardoor de eigen mogelijkheden ook op initiatief van de hulpvrager zijn besproken;
- Van de behandelde hulpvragen door de consulenten is in 32% van de gevallen door de hulpvrager zelf geheel of gedeeltelijk een bijdrage geleverd aan de oplossing van het probleem door gebruik te maken van het informele netwerk, door zelf hulpmiddelen aan te schaffen of kleine woningaanpassingen te realiseren. Er wordt overigens daarin niet aanwijsbaar vaker een beroep gedaan op algemene voorzieningen.

De geschetste aanpak voor de hulpvrager leidt tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven. Deze benaderingswijze lijkt ook te leiden tot een effectievere inzet van middelen. De extra inzet van de consulent kan binnen het huidige uitvoeringsbudget worden opgevangen omdat het proces rondom aanvraag tot verstrekking deels is vereenvoudigd c.q. anders ingericht. Dit vanuit het principe "Eenvoudig waar het kan, complex waar het moet". We vinden het belangrijk dat de in gang gezette beweging (*kanteling*) in de benaderingswijze van de hulpvrager bij een hulpvraag voor een individuele voorziening wordt doorgezet. Ook andere consulenten kunnen nu de opgedane ervaringen in de pilot benutten om de wijk in te gaan. Inmiddels is het merendeel van de consulenten verdeeld over vijf stadsdelen.

De consultants sluiten zich nu, als volgende stap, aan op de netwerken in de wijk. We sluiten daarbij (ook) aan op de ontwikkelingen van het wijkgericht werken en de vorming van sociale teams, zoals benoemd in het meerjarenprogramma Wmo.

## **2.2 Eigen bijdragebeleid**

In mei 2011 heeft de gemeenteraad nieuw eigen bijdrage beleid vastgesteld. Vanaf 1 juli 2011 wordt niet langer alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage gevraagd, maar voor (in principe) alle individuele woon- en vervoersvoorzieningen. Voor rolstoelen is het wettelijk niet toegestaan een eigen bijdrage te vragen. Voor de Wmo taxipas (collectief vervoer) wordt geen extra eigen bijdrage gevraagd omdat mensen daarvoor een bijdrage in de vorm van een ritprijs betalen. Voor voorzieningen in eigendom en voor woonvoorzieningen in bruikleen wordt alléén een eigen bijdrage gevraagd indien deze ná 1 juli 2011 zijn aangevraagd.

### **Informatie uit de 1<sup>e</sup> halfjaarrapportage 2011**

In de halfjaarrapportage (over de 1<sup>ste</sup> helft 2011) hebben wij een beeld geschetst hoe de invoering van het nieuwe beleid verlopen is. We zijn toen ingegaan op het besluitvormingsproces en de inspraak van de adviesorganen. De grootste zorg van de adviesorganen betrof de toegankelijkheid van de voorzieningen. In het raadsvoorstel van april 2011 is het college concreet ingegaan op de diverse waarborgen die ervoor zorgen dat de voorzieningen toegankelijk blijven: de wetgever heeft een 'maximale periodebijdrage', het anticumulatiebeginsel en reparatie van inkomenseffecten geregeld; de gemeente Groningen heeft dit aangevuld met de vangnetten van a. de collectieve zorgverzekering voor eigen bijdragen voor Wmo en AWBZ zorg thuis, b. bijzondere bijstand en c. maatwerk.

In de halfjaarrapportage is teruggeblikt op de communicatie met stadgers die een individuele Wmo voorziening hadden. Alle inwoners van Groningen met een Wmo voorziening zijn geïnformeerd over het nieuwe eigen bijdrage beleid. In april 2011 zijn aan ca. 12.000 stadgers brieven verzonden, in juni 2011 zijn daarna ca. 1.600 beschikkingsbrieven verstuurd. Op het speciaal daarvoor geopende telefoonnummer zijn vervolgens ca. 400 reacties en vragen binnengekomen.

Vanaf juni 2011 krijgen Stadgers, die een aanvraag doen voor een Wmo voorziening, een eigen bijdrage folder. Daarnaast is veel aandacht geweest voor voorlichting en training van de medewerkers van de divisie; ook Stipvrijwilligers zijn hierin betrokken. Zij informeren mensen in algemene zin over de eigen bijdrage en kunnen ook helpen bij het berekenen van de eigen bijdrage in individuele situaties.

### **Bevindingen tweede helft 2011**

Het nieuwe eigen bijdrage beleid is op 1 juli 2011 ingegaan. Vanaf die datum zijn in 2011 ongeveer 20 voorzieningen ingeleverd (op een totaal van 3900 voorzieningen) en 20 aanvragen ingetrokken. Het inleveren betrof vooral fietsen en scootmobielen. Mensen die hun scootmobiel of fiets inleverden deden dit voornamelijk omdat zij het hulpmiddel niet meer gebruikten. Nieuwe aanvragen zijn soms ingetrokken omdat mensen deze voorziening liever zelf financieren dan met de rompslomp van eigen bijdrage te maken te krijgen. Voor woonvoorzieningen geldt het eigen bijdrage beleid pas als de voorziening is aangevraagd ná 1 juli 2011. Er zijn dus geen woonvoorzieningen ingeleverd. Wel zijn er aanvragen voor woonvoorzieningen ingetrokken. Daarvoor zijn vooral de volgende twee redenen genoemd: er wordt aangegeven dat mensen een familielid of kennis vragen de aanpassing uit te voeren, of dat mensen de aanpassing zelf kunnen en zullen financieren. Stadgers die om andere redenen hun voorziening inleveren dan wel hun aanvraag intrekken, worden altijd nog een keer gebeld door medewerkers die wat meer tijd kunnen nemen om dieper op de materie in te gaan. Er zijn ca. 15 bezwaarschriften ingediend, bij behandeling door de bezwaarschriftencommissie zijn zij ongegrond verklaard.

Het is gebleken dat het aantal aanvragen voor woonvoorzieningen in de 2<sup>e</sup> helft van 2011 is teruggelopen. Het is mogelijk dat die terugloop deels het gevolg is van een toevallige fluctuatie, maar de terugloop is zó groot dat de kans dat er een relatie ligt met het nieuwe eigen bijdrage beleid reëel is.

Van mensen die een voorziening inleveren, een aanvraag intrekken, of een bezwaar indienen tegen een beschikking, kennen we de afwegingen. Maar wie zijn die mensen die geen aanvraag indienen, welke afwegingen hebben bij hún keuze een rol gespeeld? Hebben zij andere manieren gevonden om zelfredzaam te blijven? Zien zij daarom definitief af van een aanvraag? Of stellen zij de beslissing uit totdat het echt niet anders kan?

Op dit moment wordt een evaluatie van het nieuwe eigen bijdrage beleid uitgevoerd waarin iets breder en iets dieper wordt ingegaan op de effecten van het nieuwe beleid. In die evaluatie, die naar verwachting geagendeerd staat voor de raadsvergadering van mei 2012, komt naast communicatie, opbrengsten, en functioneren van het CAK etc. ook de toegankelijkheid van de voorzieningen aan de orde. Hopelijk kunnen we dan ook iets meer zeggen over de mogelijke oorzaken van de terugloop van het aantal ingediende aanvragen voor woonvoorzieningen.

### **2.3 Inzet keten- c.q. contractpartners**

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

#### Huishoudelijk hulp

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

In 2009 zijn bij de aanbesteding voor Huishoudelijke hulp door de gemeente Groningen bepalingen opgenomen over het vervullen van vacatures bij de inschrijvende partijen. De bepalingen werden vastgelegd in het zogenaamde Social Return. Hierdoor werden de zorgaanbieders verplicht de vacatures binnen hun instellingen in te vullen door mensen met een uitkering of een Wsw-baan.

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

#### Uitvoering Persoonsgebonden Budget (PGB)

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

#### Collectief vervoer

##### *Problemen in de uitvoering*

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

Vanaf de zomer 2011 zijn echter problemen ontstaan in de uitvoering van het collectief vervoer door PVG. Het aantal klachten van gebruikers van het collectief vervoer is daardoor sterk toegenomen; van gemiddeld ca. 6 klachten per maand naar ca. 20 klachten per maand. De aard van de klachten heeft vooral betrekking op de wachttijd en de wijze waarop cliënten al dan niet over vertragingen worden geïnformeerd.

Hoewel het aantal klachten binnen de bandbreedte van het contract blijft (ca. 45 klachten p.m.), is deze stijging voor ons aanleiding geweest om PVG op de kwaliteit van de dienstverlening aan te spreken. Op 7 oktober jl. heeft een gesprek plaatsgevonden met de nieuwe directie van PVG betreffende de problemen die door de gemeente waren gesignaleerd m.b.t. de kwaliteit van de uitvoering van het Wmo-vervoer. In dit overleg is afgesproken dat PVG de gemeente een plan van aanpak met verbetermaatregelen voorlegt. Op basis van dit plan heeft de gemeente PVG 3 maanden de tijd gegeven om haar dienstverlening te verbeteren. Onlangs hebben gemeente Groningen en PVG de resultaten besproken. De gemeente heeft weliswaar geconstateerd dat er duidelijke verbetering te zien is, maar dat nog niet wordt voldaan aan de afgesproken kwaliteit. Het percentage op tijd (streven is hoger dan 95%) is gestegen van 82% in september naar ca. 92% in de maanden oktober t/m december en naar 95,3% medio januari. Het aantal gegronde klachten is gedaald van gemiddeld 22 per maand (periode juli t/m september) naar gemiddeld ca. 11 per maand na de wisseling van de directie (periode oktober t/m december). Over het eerste halfjaar lag dit gemiddelde op ca. 6 per maand, wat een gemiddeld aantal is.

De gemeente heeft PVG aangegeven dat het vooralsnog maandelijks contractoverleg zal voeren over de ontwikkelingen en ingezette verbeteringen. In het overleg zijn aanvullende acties afgesproken om de dienstverlening verder te verbeteren. Dit betreft onder meer de telefonische bereikbaarheid van cliënten verbeteren (opnemen van mobiele nummers in bestanden van PVG), wachttijden van chauffeurs bij cliënten registreren om tot een zuivere registratie te komen, controle op de terugbelservice en het activeren van een cliëntenpanel. Ten aanzien van het laatste kan worden gemeld dat deze al is samengesteld en dat een eerste overleg wordt gepland. Op dit moment worden nauwelijks signalen van cliënten en adviesorganen meer ontvangen over buitensporige overschrijding van wachttijden.

#### *Nieuwe aanbesteding*

De huidige overeenkomst van het huidige Wmo-vervoer bereikt 1 september 2012 de maximale looptijd van 5 jaar (3 +2 jaar). Gezien de omvang (bijna 3 miljoen euro) van de opdracht is een Europese aanbesteding volgens de Europese richtlijn diensten verplicht. In de vorige aanbesteding is ook het vervoer meegenomen van werknemers van Iederz (sociale werkvoorziening). Ook dit contract loopt af. Eerdergenoemd vervoer willen we in 2012 wederom aanbesteden.

#### Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Aangezien de huidige overeenkomst voor Wmo-hulpmiddelen begin 2011 afloopt, is hiervoor in 2010 de aanbesteding gestart. De inzet van deze aanbesteding is minimaal vergelijkbare kwaliteit, verder verbeteren dienstverlening en beheersbare kosten. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen uit de afgelopen contractperiode en het cliënttevredenheidsonderzoek. Zowel de raad als de adviesorganen zijn nauw bij de uitgangspunten voor deze aanbesteding betrokken.

Ingaande 1 oktober 2011 heeft de gemeente Groningen een contract met Fa. Harting Bank voor de levering van de hulpmiddelen. Uit het gunningproces, er zijn 4 inschrijvende partijen beoordeelt op prijs en kwaliteit, bleek dat Harting Bank er als beste uit te komen. Met deze leverancier is een contract aangegaan voor een periode van 2 jaar met een optionele verlenging van 3 keer een jaar. De overgang van de vorige hulpmiddelenleverancier, Schreuder, naar de nieuwe hulpmiddelenleverancier, Harting Bank is soepel verlopen. De gemiddelde levertijd van een hulpmiddel is kort. Speerpunten voor de komende periode van de gemeente m.b.t. de uitvoering van het contract zijn de signaleringsfunctie, de bejegening van de cliënt, tijdig verhelpen van storingen en reparaties.

#### Aanbesteding Tilliften

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

## **2.4 Monitoring uitvoering Wmo**

### ***Benchmark Wmo 2010***

De gemeente heeft bij de invoering van de Wmo veranderingen in organisatie, processen en informatiehuishouding doorgevoerd en beleidsmatig geanticipeerd op de wet. Om de resultaten van het



beleid tussen gemeenten in Nederland met elkaar te kunnen vergelijken, organiseert onderzoeksbureau SGBO landelijke benchmarks. In 2011 heeft onze gemeente deelgenomen aan de (basis)benchmark Wmo 2011. Daarin zijn onze resultaten over 2010 onderzocht en vergeleken met andere gemeenten. De benchmark bevat ook gegevens waarover gemeenten verplicht verantwoording dienen af te leggen (Wmo, artikel 9 lid 1b). Het rapport schetst op hoofdlijnen een Wmo-breed beeld van onze prestaties. Hieruit komt naar voren dat Groningen het in 2010 over de gehele linie goed deed, iets beter dan gemiddeld. Opgemerkt wordt dat vergelijkingen niet altijd eenduidig zijn te maken. Een belangrijke meerwaarde van deelname aan de benchmark is dat we kennis kunnen uitwisselen met collega-gemeenten over 'good practices', beleid en (meet)resultaten.

### ***Clïenttevredenheidsonderzoek SGBO***

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. De vraag daarbij is wat onze cliënten vinden van de gemeentelijke uitvoering van de ondersteuning en uitvoering van de individuele Wmo-voorzieningen. Het onderzoek, wat ook in 162 andere gemeenten wordt gehouden, is gehouden onder burgers die in 2009/2010 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo-voorziening, zoals Huishoudelijke Hulp. De grootste groep respondenten is 75 jaar of ouder (60%).

#### Goede score, tevreden cliënten

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

De cliënten zijn het meest tevreden over de behandeling bij de aanvraag, 96%; het gemiddelde bij andere gemeenten was 92%. De score over de wijze waarop is gekeken naar andere hulp of voorzieningen daar is 85% van de mensen (zeer) tevreden over. Het is vanzelfsprekend belangrijk dat de verstrekte voorziening een bijdrage levert aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en dat de ondersteuning of het hulpmiddel bijdraagt aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Van de ontvangen enquêteformulieren geeft 72% van de cliënten aan dat de verstrekte voorziening goed heeft bijgedragen tot het zelfstandig blijven wonen en 64% van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning goed bijdraagt aan het meedoen in de maatschappij. Opvallend is dat deze percentages iets lager zijn dan het voorgaande jaar, respectievelijk 83% en 74%. Deze verlaging doet zich voor bij alle gemeenten. Er zijn geen aanwijsbare factoren die dit verklaren.

#### Wmo-voorzieningen, inclusief collectief vervoer

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

#### Huishoudelijke hulp

Van de cliënten geeft 74% aan niet te weten dat er een keuze is tussen gecontracteerde zorgaanbieders (zorg in natura) en een persoonsgebonden budget (PGB); ze zijn daar niet bekend mee. In de gemeente Groningen heeft 19% van de cliënten een PGB voor Huishoudelijke Hulp. De cliënten zijn, wat betreft de dienstverlening van aanbieders van Huishoudelijke Hulp, het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid: 95%. De cliënten zijn minder tevreden over de wisseling van de thuiszorgmedewerkers, 84%.

### ***Clïenttevredenheidsonderzoeken zorgaanbieders***

Met vijf partijen is een raamovereenkomst opgesteld voor de levering van huishoudelijke hulp. In de raamovereenkomst is bepaald dat de zorgaanbieders ook cliënttevredenheidsonderzoeken doen. Drie zorgaanbieders hebben tot op heden een dergelijk onderzoek overlegd, zijnde: Zorgkompas, Axxicom Thuishulp en ZINN Huishoudelijke Zorg (Groningen).

In de onderzoeken van de zorgaanbieders zijn cliënten bevraagd op de volgende punten: afspraken, Bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit van de huishoudelijke hulp

*Zorgkompas* heeft TRIQS gevraagd de mening van de cliënten over de kwaliteit van de zorg en dienstverlening in kaart te brengen. De CQ-Index is gebruikt als onderzoeksinstrument. Het onderzoek is uitgevoerd in het meetjaar 2011. De resultaten op de verschillende onderzochte punten liggen iets onder de gemiddelde score van de spiegelinformatie. Als rapportcijfer krijgt *Zorgkompas* van de bevraagde cliënten een 8.

Voor *Axxicom Thuishulp* heeft in 2011 Prismant een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd naar ervaringen met de Huishoudelijk hulp. Het gemiddelde oordeel over *Axxicom Thuishulp* is een 8,2. Het gemiddelde oordeel van de spiegelinformatie is een 8,3.

Voor *ZINN Huishoudelijke Zorg (Groningen)* heeft ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (ARGO) opdracht gekregen voor een cliëntenraadpleging (onderzoek CQ-Index) bij Huishoudelijke hulp. Aan de cliënten is gevraagd een totaaloordeel te geven over de aanbieder van de huishoudelijke hulp in de vorm van een rapportcijfer. Dit gemiddelde cijfer is een 8. *ZINN* heeft n.a.v. dit onderzoek op onderdelen een verbeterplan opgesteld die aan de gemeente is overlegd.

#### ***Enquête onder bezoekers Zorgloket 2011***

In de periode 17 oktober t/m 11 november 2011 heeft er een enquête plaatsgevonden onder de bezoekers van de balie van het Zorgloket. In genoemde periode hebben 53 bezoekers een formulier ingevuld; 60% hiervan is vrouw. De leeftijd van de bezoeker ligt tussen de 50 en de 80 jaar. Men vindt de dienstverlening belangrijk en geeft het Zorgloket daarvoor een 8,8. Een uitstekende uitkomst! Ook is duidelijk te zien dat de privacy sinds de installatie van een gesloten spreekkamer tot een 9 is gestegen. De bezoekers vindt privacy erg belangrijk en geeft duidelijk te kennen deze nieuwe spreekkamer zeer te waarderen. Slechts een klein deel van de bezoekers neemt een begeleider mee en geeft in die gevallen de voorkeur aan de partner of een familielid. Vrouwen nemen eerder een begeleider mee dan mannen. De bezoekers komen uit de hele stad waarbij de wijken Paddepoel en Vinkhuizen de meeste bezoekers laten zien.

## **2.5 Beschikbare middelen**

Bij de jaarrekening blijkt dat het tekort iets minder fors is dan bij de halfjaarrapportage was voorzien. Lagere uitgaven voor woonvoorzieningen en hogere eigen bijdragen door fiscale maatregelen per 1 januari 2011 zijn hiervan de belangrijkste oorzaken. Bij het opstellen van de begroting 2012 is een structureel begrotingsrisico geconstateerd van 1,3 miljoen euro. Het College heeft de diensten OCSW en HVD opdracht gegeven 'mogelijke bezuinigingen op de Wmo in beeld te brengen en hier bij Turap I/2012 op terug te komen'. Op grond van die bevindingen zullen wij de begroting 2012 bijstellen.

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

In dit hoofdstuk presenteren we de gegevens over de verstrekkingen van individuele voorzieningen in 2011. In tabellen geven we per jaar de kwantitatieve gegevens weer, uitgesplitst naar de categorieën wonen, vervoer, rolstoelen en hulp bij het huishouden (HH). Waar relevant vergelijken we de resultaten met die van voorgaande jaren. 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

	2009	2010	1° kw.	2° kw.	3° kw.	4° kw.	2011
Wonen	1.799	1.711	460	427	321	302	1.510
Vervoer	1.544	1.835	485	383	382	416	1.666
Rolstoelen	1.355	1.226	261	333	317	235	1.146
Huishoudelijke hulp	2.935	3.215	964	866	817	656	3.303
<b>Totaal</b>	<b>7.633</b>	<b>7.987</b>	<b>2.170</b>	<b>2.009</b>	<b>1.837</b>	<b>1.609</b>	<b>7.625</b>

#### Toelichting

Het totale aantal aanvragen laat een lichte afname zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan verschillen. Het aantal aanvragen wonen is in de tweede helft van 2011 aanzienlijk gedaald. Dit lijkt een gevolg van het eigen bijdragebeleid. Het aantal aanvragen Huishoudelijke hulp stijgt licht. Daarnaast zien we dat het aantal burgers met complexe ondersteuningsvragen groeit. Er komen naar verhouding meer burgers met psychosociale problemen die om ondersteuning vragen door de al ingevoerde AWBZ-bezuinigingen.

#### 3.2 Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

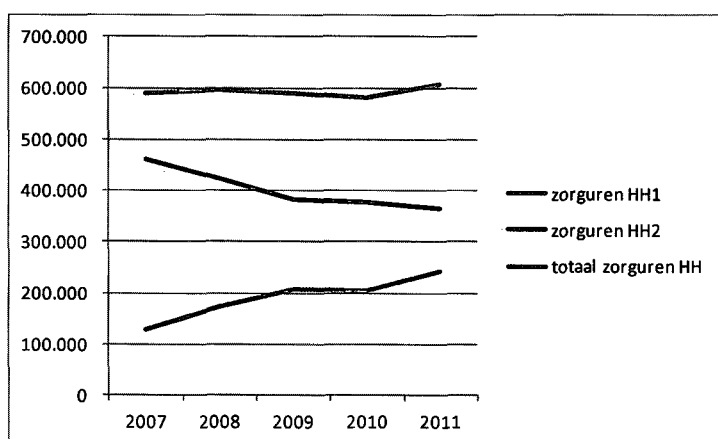
Aantal uitstaande voorzieningen en of gebruikers	1-1-2010	1-1-2011	1-1-2012
Roerende woonvoorzieningen	1.040	1.047	1.084
Elektrische rolstoelen	167	170	179
Handbewogen rolstoelen	1.550	1.583	1.582
Scootmobielen	993	1.059	1.048
Gebruikers vergoeding bruikleenauto	6	7	7
Gebruikers vergoeding gebruik taxi / eigen auto	291	279	263
Deeltaxipashouders	8.311	8.547	8.735
Huishoudelijke hulp 1	1.507	1.697	1.976
Huishoudelijke hulp 2	2.490	2.355	2.189
Huishoudelijke hulp PGB	564	691	674

#### Toelichting

- Het effect van een dalend aantal aanvragen voor voorzieningen voor wonen vervoer en rolstoelen zien we nog slechts in beperkte mate terug in het aantal uitstaande voorzieningen. Het aantal deeltaxipashouders stijgt echter nog steeds.

- Deeltaxipashouders van het collectief vervoer, maar ook burgers met een lopende indicatie Huishoudelijke hulp maken niet altijd daadwerkelijk gebruik van een dergelijke voorziening.
- De Huishoudelijke hulp (HH) bestaat uit twee vormen: HH1 betreft enkel schoonmaken, HH2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. Het aantal aanvragen Huishoudelijke hulp stijgt licht. Het gemiddelde aantal ingezette uren per cliënt groeit eveneens licht. De verschuiving in aantallen indicaties van HH2 naar HH1 zet zich door. Bij het aantal uren ingezette zorg is de verhouding HH2/HH1 60/40.

Aantal zorguren in natura HH1/HH2	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Totaal</b>	590.218	595.072	589.750	580.675	606.919
Toename aantal zorguren in natura		1%	-1%	-2%	4%
HH1	22%	29%	35%	35%	40%
HH2	78%	71%	65%	65%	60%



### 3.3 Kosten verstrekkingen en apparaat

#### Algemene conclusie t.a.v. alle individuele voorzieningen

In totaal is sprake van een nadeel van 0,4 miljoen euro. Onderdeel van dit resultaat is 0,7 miljoen euro voordeel op het project Schots en Scheef, dat is ontstaan door vertraging in de bouw van de aangepaste woningen op het Ciboga terrein. Exclusief dit bijzondere resultaat is het resultaat op de individuele voorzieningen 1,1 miljoen euro negatief.

Dit tekort van 1,1 miljoen moet echter gezien worden in het licht van een bezuinigingstaakstelling van 1,9 miljoen euro genaamd 'afromen voordelige Wmo-resultaten'. Voor 2011 hadden we deze taakstelling gekregen omdat op basis van resultaten van voorgaande jaren positieve resultaten werden verwacht zonder aantasting van het voorzieningenniveau. Door rijkskortingen op de integratie uitkering Wmo en door toenemende kosten voor de Huishoudelijke hulp hebben we deze bezuinigingstaakstelling van 1,9 miljoen euro, slechts voor 0,8 miljoen euro kunnen realiseren.

Het college heeft voorgesteld het nadelige resultaat van 1,1 miljoen euro ten laste van de Wmo egalisatie reserve te brengen. Uw raad heeft echter aangegeven dit ongewenst te vinden.

In het navolgende overzicht maken wij onderscheid tussen incidentele en reguliere voor-/nadelen.

## Toelichting Verstrekkingen Wmo voorzieningen

WMO/Voorzieningen	Rekening 2010	Begroting 2011	Jaarrekening	Afwijking Jaarrekening tov Begroting	Incidentele afwijkingen (voorg. jaren, projecten etc.)	Afwijking reguliere verstrekkingen
Verstrekkingen wonen schots en scheef (i)	2.540.156	2.668.834	2.090.527	578.307	275.192	303.115
Verstrekkingen vervoer	-	932.000	226.906	705.094	705.094	
Verstrekkingen rolstoelen	3.173.528	3.527.754	3.349.339	178.415	139.500	38.915
Eigen bijdrage (meeropbr. voorz.)	1.782.580	1.677.412	1.513.736	163.676	90.000	73.676
Natura verstrekkingen huish. hulp		300.000-	118.823-	181.177-	181.177-	
ondersteunende begeleiding	13.133.843	12.894.000	13.641.891	747.891-	48.000-	699.891-
verschuiwing HH2-->HH1	20.202	10.000	27.868	17.868-	-	17.868-
PGB huish. hulp	2.394.279	2.507.000	2.402.170	104.830	109.450	4.620-
Eigen bijdrage huish. Hulp	2.463.961-	2.416.000-	2.933.050-	517.050		517.050
Apparaatskosten	5.334.074	5.263.000	5.471.980	208.980-	208.980-	
Invoeringskosten eigen bijdrage		224.000	224.000	-	-	
Afromen rekeningsresultaat		969.000-	-	969.000-		969.000-
Middelen extra beleid	-	1.000.000	-	1.000.000	1.000.000	
Korting integratie uitkering Wmo		1.525.000-	-	1.525.000-		1.525.000-
Ten Boer (uitvoeringskosten)	27.000	-	9.000	9.000-	9.000-	
<b>Totaal voor reservemutaties</b>	<b>€ 25.977.002</b>	<b>25.474.000</b>	<b>25.885.544</b>	<b>411.544-</b>	<b>1.872.078</b>	<b>2.283.622-</b>

*Verstrekkingen wonen:* Onder verstrekkingen wonen verstaan wij verhuiskostenvergoedingen, roerende woonvoorzieningen en woningaanpassingen.

In de halfjaarrapportage meldden wij dat de overige afwijkingen zijn te herleiden tot reguliere schommelingen in aantallen en de verschillen in kosten per voorziening. Dat beeld nuanceren we nu. Het aantal aanvragen laat al vanaf 2009 een lichte daling zien, terwijl wij in de begroting zijn uitgegaan van de gemiddelde kosten over de jaren 2007 t.e.m. 2010.

Wonen	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal aanvragen	1.715	1.690	1.733	1.701	1.827	1.799	1.711	1.510
Saldo jaarrekening (bedragen x 1.000)				€ 2.500	€ 3.025	€ 2.726	€ 2.426	€ 2.093

Tegelijkertijd gaat de gemiddelde prijs per woningaanpassing vanaf 2009 iets naar beneden. Het aantal aanvragen is in het tweede half jaar 2011 met een kwart teruggelopen (van 400 naar 300). Dit zou een gevolg kunnen zijn van het invoeren van de eigen bijdragen voor woonvoorzieningen per 1 juli 2011. Van het vragen van een eigen bijdrage, ook al is deze laag, gaat een drempelwerking uit. Of dit effect blijvend is of incidenteel moet blijken. Het dalende aantal aanvragen leidt met enige vertraging tot minder beschikkingen en daarmee tot lagere kosten.

*Incidentele afwijkingen bij wonen:* Beschikkingen voor verhuiskostenvergoedingen hebben een beperkte looptijd door de noodzaak tot verhuizen. Na afloop hiervan worden zij afgeboekt. In 2011 stonden nog een aantal beschikkingen open uit voorgaande jaren (t/m 2009). Deze beschikkingen zijn in 2011 alsnog afgeboekt, wat een incidentele vrijval betekent. Ook was het bedrag aan zgn. "dure" woningaanpassingen in 2011 lager dan voorgaande jaren. Het gemiddelde aantal woningaanpassingen bedroeg de afgelopen jaren 200 duizend euro. In 2011 werd slechts voor 80 duizend euro aan dure woningaanpassingen verstrekt. Wat betreft het woonproject *Schots en Scheef* (bouw gehandicaptenwoningen op Ciboga-terrein) verwachtten wij bij de begroting 2011, dat dit in 2011 gerealiseerd zou worden. Ondermeer door de problemen op de woningmarkt en de bouwvergunning, die op zich deed wachten, is de realisatie van het project vertraagd. In het najaar 2011 is met de bouw begonnen. De afronding wordt dan eind 2012, begin 2013 verwacht. In 2011 zijn de eerste kosten gemaakt. Voor het bedrag dat in 2011 niet besteed is voor Schots en Scheef, is een voorstel voor tussentijdse resultaatbestemming ingediend.

*Verstrekkingen vervoer:* De kosten voor vervoer vertonen een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren, maar zijn lager uitgekomen dan de begroting. Naast het collectief vervoer worden hier de kosten voor individuele vervoersvoorzieningen geboekt. Bij beide waren de kosten lager dan in de begroting geraamd, ondermeer door het innen van een malus voor het slechte presteren in het derde kwartaal van de vervoerder. Inmiddels zijn maatregelen genomen en worden de normtijden weer in overeenstemming met de contracteisen gehaald. Dat de kosten toenemen heeft ook te maken met prijsstijging van het vervoer, die is door de olieprijsen hoger dan wat wij als gemeente gecompenseerd krijgen. Ook het aantal deeltaxipashouders stijgt nog steeds. Nu de pashouders van het collectief vervoer (Wmo) ook naar (para)medici kunnen gaan (voormalig zittend ziekenvervoer) is het gebruik vanaf de tweede helft van 2010 toegenomen met ca. 20.000 ritten. In 2011 lijkt het totale aantal ritten zich te stabiliseren rond 300.000.

*Rolstoelen:* De verstrekkingen op rolstoelen en scootmobielen laten over 2011 een voordeel zien. Het incidentele voordeel is een gevolg van een reservering van het onderhoud van rolstoelen in 2007 en 2008 waarover met de leverancier is overlegd. Deze reservering bleek te hoog. Per 1 oktober werken we met een nieuwe leverancier van hulpmiddelen.

*Eigen bijdrage (meeropbrengst overige voorzieningen):* Voor Huishoudelijke hulp zijn vanaf het begin van de Wmo (en ook daarvoor al) eigen bijdragen opgelegd. Vanaf 1 juli 2011 doen wij dit ook voor vervoer- en woonvoorzieningen en voor de scootmobielen. In de begroting 2011 is ervan uitgegaan dat dit nieuwe beleid al met ingang 1 januari 2011 zou ingaan. Hiervoor is een taakstellende bezuiniging opgenomen van 300 duizend euro (na aftrek van apparaatskosten om de eigen bijdragen te innen). Uit zorgvuldigheidsoverwegingen heeft uw raad besloten het nieuwe beleid pas 1 juli 2011 te laten ingaan. De stijging van de eigen bijdrage baten als gevolg van het nieuwe beleid, blijft daardoor achter bij de taakstelling. Wij realiseren in 2011 ca. 118 duizend euro. Dit lijkt een exact bedrag, maar de inkomsten van het CAK laten zich moeilijk ramen.

*Verstrekkingen huishoudelijke hulp:*

- Vanaf de tweede helft van 2010 vertoont de ureninzet voor huishoudelijke hulp een stijgende trend. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door groei van het aantal cliënten. Anderzijds groeit het aantal gemiddeld ingezette uren per cliënt licht.
- de kosten voor ondersteunende begeleiding nemen toe, er komen meer cliënten met psychosociale problemen die om ondersteuning vragen, ook door al ingevoerde AWBZ bezuinigingen.
- wat betreft de verhouding ingezette uren natura HH1 – HH2, neemt het aandeel HH1 verder toe: van 35 % in 2010, naar 40 % in 2011).
- met een stijging van het aantal ingezette uren Huishoudelijke hulp komt de eigen bijdragen hoger uit dan begroot.
- tegelijkertijd nemen de eigen bijdrage baten voor Wmo voorzieningen vanaf 2011 toe doordat verzamelinkomens van burgers in 2009 (het peiljaar voor de eigen bijdrage oplegging 2011) gestegen zijn ten opzichte van de jaren daarvoor. Die stijging van verzamelinkomens blijkt een gevolg van een verhoging van de AOW uitkering in 2009 en van het afschaffen van de aftrekregeling van bijzondere ziektekosten.

*Apparaatskosten:* De stijging van de apparaatskosten heeft een incidenteel karakter. In 2011 is o.m sprake van lagere inkomsten voor medische advisering en een afwijking op de dienstverleningsovereenkomst met Ten Boer, omdat de nieuwe overeenkomst voor 2011 lager is uitgekomen dan bij het opstellen van de begroting 2011 werd verwacht. Daarnaast zijn er extra kosten voor vorming en opleiding.

*Af fromen rekeningsresultaat:* Voorjaar 2010 heeft het college heeft besloten 1,9 miljoen euro te willen bezuinigen door af froming van het verwachte Wmo-resultaat. Deze taakstelling was gebaseerd op de aanname dat, zonder aantasting van het voorzieningenniveau, op de Wmo een positief resultaat van 1,9 miljoen gerealiseerd zou kunnen worden. Bij het opstellen van de begroting 2011 bleek dit te ambitieus, een verlaging van de kosten met 0,9 miljoen euro was realistischer. Voor het verschil, 1 miljoen euro, werd een stelpost in de begroting opgenomen. Bij de jaarrekening zien we nu dat deze stelpost niet is gerealiseerd.

*Kortingen op integratie-uitkering Wmo:* In de meicirculaire wordt de integratie-uitkering voor de jaren 2010 en 2011 naar beneden bijgesteld met in totaal 311 duizend euro. De bijstelling wordt verklaard uit een actualisatie van de maatstaven van het Wmo-verdeelmodel. In de onlangs verschenen septembercirculaire wordt de integratie-uitkering 2011 met nog eens 189 duizend euro naar beneden, opnieuw vanwege een bijstelling van de maatstaven in het verdeelmodel. Daarnaast heeft het Rijk een korting opgelegd van 1,025 miljoen euro. Voor 2011 heeft de raad dit met een incidentele bijdrage uit extra beleid van 1,0 miljoen euro incidenteel afgedekt.

### 3.4 Aantal besluiten naar aard

Besluiten	Totaal 2010			Totaal 2011		
	positief	negatief	totaal	positief	negatief	totaal
	%	%	aantal	%	%	aantal
Wonen	95%	5%	1.440	94%	6%	1.415
Vervoer	95%	5%	1.675	97%	3%	1.661
Rolstoelen	96%	4%	1.012	98%	2%	1.067
Huishoudelijke hulp	99%	1%	2.996	100%	0%	3.057
<b>Totaal</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>7.123</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>7.200</b>

#### Toelichting

De vraag en de specifieke situatie van de burger zijn uitgangspunt bij een aanvraag, met inachtneming van zijn eigen verantwoordelijkheid. Dit vraagt nadrukkelijke inzet bij de vraagverheldering. Een zorgvuldig onderzoek is het uitgangspunt, waarin conform de jurisprudentie rekening gehouden moet worden met persoonlijke omstandigheden van een cliënt. Dit betekent dat bij het onderzoek gekeken gaat worden naar de vraag, de individuele behoefte aan compensatie, persoonlijke omstandigheden (sociaal, maatschappelijk, financiële e.a.) en de beperkingen. Hierbij zal de afweging zijn 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. Deze deskundige en zorgvuldige benadering (maatwerk) leidt tot het grote percentage positieve besluiten.

### 3.5 Toepassing hardheidsclausule

Toepassing hardheidsclausule	2009	2010	2011
Wonen	18	24	7
Vervoer	11	9	3
Rolstoelen	4	2	1
Huishoudelijke verzorging	11	5	2
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>13</b>

#### Toelichting

In deze tabel is het aantal besluiten weergegeven dat genomen is op grond van artikel 28 van de Verordening Wmo voorzieningen gemeente Groningen, de zogenaamde hardheidsclausule. Dit houdt in dat we in het kader van zorg op maat incidenteel en gemotiveerd afwijken van de verordening. Dit sluit aan op het gedachtegoed en begrippenkader van de Wmo en bij de bijbehorende jurisprudentie. Als toelichting van de vorige tabel (3.4) is al aangegeven dat een uitgebreid cliëntgericht onderzoek plaats vindt bij een hulpvraag. Kernbegrippen in deze benadering zijn: maatwerk, te bereiken resultaten en eigen verantwoordelijkheid.

In 2011 zijn in de verordening een aantal wijzigingen doorgevoerd in het reguliere beleid waardoor positieve besluiten niet meer op hardheid genomen hoeven te worden. Voorbeelden hiervan zijn: a. een verhuizing alvorens een besluit op de aanvraag voor een verhuiskostenvergoeding is genomen en b. toekenning huishoudelijke hulp bij moeilijk objectieveerbare aandoeningen.

### 3.6 Percentage afhandelingen naar termijn

Aantal afhandelingen naar termijn	Totaal 2009		Totaal 2010		Totaal 2011	
	aantal	binnen 8 weken	aantal	binnen 8 weken	aantal	binnen 8 weken
Wonen	1.973	74%	1.601	80%	1.626	72%
Vervoer	1.606	79%	1.752	84%	1.749	81%
Rolstoelen	1.481	66%	1.151	72%	1.220	68%
Hulp bij het huishouden	3.109	95%	3.201	96%	3.216	86%
<b>Totaal</b>	<b>8.169</b>	<b>82%</b>	<b>7.705</b>	<b>87%</b>	<b>7.811</b>	<b>79%</b>

#### Toelichting

Het percentage besluiten dat wij binnen de gestelde afhandelingstermijn nemen daalt ten opzichte van 2010. Dit was in 2010 87% en over 2011 79%. De belangrijkste oorzaak betreft de introductie van de eigen bijdrage per 1 juli 2011. Consulente(n) hebben (extra) ondersteuning geboden aan cliënten die vragen hadden over de eigen bijdrage. Daarnaast zijn er schommelingen in de personeelscapaciteit en vinden over de gehele linie meer huisbezoeken plaats. Overigens voldoen we nog steeds aan de gestelde raadsnorm van 79%.

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

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

Tijdigheid inzet van zorg	gem. aantal werkdagen				
	2007	2008	2009	2010	2011
TSN	7,37	5,43	11,25	3,75	3,41
ZINN	4,95	8,21	6,84	3,91	3,64
De Nieuwe Zorg Thuis				4,02	5,60
Axxicom				4,64	3,54
Zorgkompas				3,00	2,50
Thuiszorg Groningen	5,75	6,00	5,10	5,25	4,67
Totaal (gewogen gemiddelde)	5,59	6,84	5,88	4,72	4,23

#### Toelichting

De tijdigheid van de levering van voorzieningen heeft onze voortdurende aandacht. Contractueel hebben we met de zorgaanbieders afgesproken dat de zorg binnen 5 dagen wordt geleverd. De aanbieder kan vaak al binnen de termijn van 5 dagen een tijdelijke hulp inzetten in afwachting van een vaste hulp. Van de gevallen waarin de zorg niet binnen 5 werkdagen is ingezet, is dit in de meeste gevallen op verzoek van de cliënt, bijv. omdat ze nog opgenomen zijn in een intramurale instelling of omdat ze aangeven liever te willen wachten tot er een vaste hulp beschikbaar komt.

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

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Personenvervoer Groningen	94%	97%	94%	94%	90%	94%	89%	89%	82%	90%	92%	92%



## Toelichting

De percentages 'op tijd rijden' zijn bij de vervoerder over de 1<sup>e</sup> helft 2011 hoger dan voorgaande jaren. Wijziging van de directie, die geconfronteerd werd met financiële problemen leiden tot een reorganisatie, waarbij niet meer met tijdelijk personeel werd gewerkt. Dit had direct tot gevolg, dat er minder op tijd werd gereden en dat burgers soms zelfs helemaal niet werden opgehaald. Het aantal klachten nam sterk toe. Een aantal reorganisatiemaatregelen zijn teruggedraaid, er wordt weer beter op tijd gereden. Hopelijk vertaalt zich dit ook in het aantal klachten.

In relatie tot de volgende tabel (onder 3.8) over klachten kan worden opgemerkt dat verreweg de meeste klachten betrekking hebben op het collectief Wmo-vervoer. Hoewel de klachten beperkt zijn in relatie tot de hoeveelheid vervoerbewegingen (ritten), constateerden we een onverwachte stijging van het aantal klachten vanaf de zomer. Toen daalde ook het percentage tijdigheid inzet vervoer.

### 3.8 Klachten

Klachten ketenpartners	2009	2010	2011
PVG (collectief vervoer)	71	92	222
Schreuder (hulpmiddelen)	32	19	10
Zorgaanbieders: HH in natura	8	8	9
Menzis: PGB HH	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>111</b>	<b>119</b>	<b>241</b>

Klachten gemeente	2009	2010	2011
Wonen	1	2	0
Vervoer	0	2	2
Rolstoelen	1	1	0
Hulp bij het huishouden	2	1	0
Zorgloket	0	1	2
Overig		4	2
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

## Toelichting

Leveranciers worden uitdrukkelijk aangesproken op de klachten en gemaand om indien blijkt dat het om meer structurele zaken gaat, verbetering aan te brengen. Wat betreft de ontwikkeling van klachten bij Personenvervoer Groningen hebben we bij de vorige paragraaf over tijdigheid de situatie toegelicht.

Over de gemeente zijn in 2011 6 klachten binnengekomen. Alle klachten worden zorgvuldig afgehandeld en met de uitvoerende afdelingen c.q. medewerkers besproken. Het aantal klachten is laag in verhouding met het aantal aanvragen. Dit is geen 1 promille op het aantal aanvragen.

### 3.9 Bezwaarschriften

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2011 is 59 (2010/61). Hiervan hebben 16 betrekking op Huishoudelijke Hulp, 23 op wonen, 14 op vervoersvoorzieningen en 6 op rolstoelen. 9 bezwaarschriften hadden te maken met het invoeren van het eigen bijdrage beleid voor voorzieningen. Ook het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen, nog geen 1%.

Van de behandelde bezwaarschriften zijn: 21 ongegrond, 20 herzien/ingetrokken, 13 ingetrokken na overleg/huisbezoek, 2 niet ontvankelijk, 2 overleden/onvindbaar. Het restant is nog niet afgehandeld.

## 4. Betrokkenheid cliënten

### *Wmo-adviesstructuur*

In Groningen zijn voor de Wmo drie formele adviesorganen actief. De ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid zijn jaren geleden, al voor de Wmo, ingesteld door de Raad. De ouderenraad denkt actief mee en geeft gevraagd en ongevraagd advies over beleid dat van invloed kan zijn op of van belang is voor de positie van ouderen in de gemeente. De Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid heeft deze taak voor het beleid dat van invloed kan zijn of van belang is voor de positie van de gehandicapte burgers in de gemeente. De Ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid hebben een eigen autonome rol en adviseren het bestuur breder dan alleen voor de Wmo.

Naast deze drie adviesorganen, participeert de belangenorganisatie het SOOG (Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen) in de Wmo-overlegstructuur.

### *Evaluatie Wmo Adviesstructuur*

Om meer zicht te krijgen op de werking van de huidige Wmo-adviesstructuur in Groningen heeft Bureau Onderzoek en Statistiek Groningen een onderzoek gedaan. In februari 2011 is de evaluatie van de Wmo adviesstructuur in de gemeente Groningen afgerond. Hierin stonden de volgende onderzoeksvragen centraal: hoe werkt de huidige Wmo adviesstructuur in Groningen in de praktijk? Wat is de komende jaren voor Groningen de gewenste adviesstructuur?

Uit de evaluatie komt naar voren dat iedereen vindt dat het beter kan en moet in Groningen, zo ook met de onderlinge samenwerking tussen de verschillende adviesorganen Wmo. Het zou heel sterk en effectief zijn als er door de organisaties, meer dan nu, eenduidige en door allen onderschreven adviezen richting de gemeente worden gegeven. De ideeën over de toekomstige adviesstructuur verschillen.

### *Proces Versterking Samenwerking Wmo Adviesorganen*

De uitkomsten en conclusies van de evaluatie zijn gezamenlijk besproken met alle adviesorganen die bij het onderwerp betrokken zijn. Hierbij is geconcludeerd dat binnen de Wmo een goed begin is gemaakt met de invulling van burgerparticipatie. De reguliere overleggen, zowel ambtelijk als bestuurlijk, dragen daaraan bij. In het najaar van 2011 is een proces met de Wmo adviesorganen gestart waarbij de inzet is gericht op het verdere gestalte geven aan de samenwerking tussen de betrokken Wmo adviesorganen. Dit is een groeiproces naar verbeterde Wmo-advisering. Gezien het proces en gezien het feit dat de adviesraden breder adviseren dan de Wmo, is het nu niet wenselijk om de bestaande Wmo adviesstructuur ingrijpend te veranderen. In het samenwerkingsproces werken we stapsgewijs en in gezamenlijkheid naar een betere advisering in het kader van de Wmo. Hiertoe is inmiddels een afsprakenstel gemaakt als uitwerking van een eerste stap in dit proces.

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

In Groningen is er in 2011 op verschillende momenten en vormen contact met de adviesorganen geweest over het gemeentelijke beleid in het kader van de Wmo.

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

*Themabijeenkomsten (specifiek en algemeen):* Jaarlijks houden we meerdere themabijeenkomsten. Het werkt heel plezierig om in een vroeg stadium informatie met elkaar te delen en hierop ook te kunnen anticiperen. In 2011 stond de invulling van het meerjarenprogramma Wmo en de invoering van de eigen bijdrage nadrukkelijk op de kaart. Daarnaast zijn nog vele onderwerpen de revue gepasseerd, waaronder het verstrekkingenboek en de aanbesteding van hulpmiddelen en het collectief vervoer.

*Bestuurlijk overleg:* In ieder geval twee keer in het jaar spreekt de wethouder Wmo (Jannie Visscher) met vertegenwoordigers van de adviesorganen en het SOOG om enerzijds haar beleid toe te lichten en anderzijds belangrijke informatie op te halen.

### ***Overige activiteiten***

*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. Momenteel wordt met de adviesorganen gesproken over de vorming van een nieuw gebruikersoverleg.

*Wmo informatiemarkt (beurs):* In 2011 is de tweede editie van een informatiemarkt gehouden. Deze beurs is dit jaar met onze partners uit Zorgen voor Morgen georganiseerd. Op de beurs van 2011 stond: "Bewust Wonen in Stad" voor burgers met en zonder beperkingen centraal. Centraal stonden de mogelijkheden in de Stad om actief deel te (kunnen) nemen aan de maatschappij.

Er was een grote opkomst. De groep bezoekers die we op het oog hadden was breed: van senior die zich wil oriënteren op mogelijke woningaanpassingen tot de jonggehandicapte die een aangepaste woning zoekt. Rondlopend op de beurs hebben we kunnen vaststellen dat men van jong tot oud aanwezig was. Uit een enquête bleek dat veel van de circa 700 bezoekers heel tevreden waren met de beschikbare informatie.

