

Onderwerp Jaarrapportage Individuele Wmo-voorzieningen' 2012

Steller H. van der Meijs

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 49 19 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk HV13.3612819

Datum 18 APR 2013 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u de jaarrapportage over de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen in 2012 door de gemeente Groningen.

In de rapportage leest u verschillende activiteiten waarover u eerder bent geïnformeerd. In deze brief gaan we in op nog niet eerder benoemde onderwerpen, zijnde het cliënttevredenheidsonderzoek, betrokkenheid van de adviesorganen, onderzoek over complexe situaties van cliënten voor de huishoudelijke verzorging en aantallen/bedragen in de uitvoeringspraktijk.

Uw raad heeft in maart 2012 het Wmo-Meerjarenkader 2012-2015 "Samen sterk in Stad" vastgesteld. Onze ambitie is daarbij vooral gericht op het verder ontwikkelen van burgerkracht als sleutel tot participatie. Hoofddoel voor de komende jaren blijft dat Stadgers mee (blijven) doen in de lokale samenleving, ook als lichamelijke of geestelijke beperkingen dat lastiger maken. Dit Meerjarenkader geeft richting voor de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen waarbij een persoonlijke benaderingswijze van de hulpvrager leidt tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven.

#### *Betrokkenheid adviesorganen*

Over de kwaliteit en de verstrekking van individuele voorzieningen hebben wij ook regelmatig contact met de adviesorganen. In Groningen zijn, zoals bekend, drie adviesorganen actief in relatie tot de Wmo. Dit zijn het Platform Wmo, de Ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid. Naast deze drie adviesorganen, participeert de belangenorganisatie het SOOG (Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen) in de Wmo-overlegstructuur.

In 2011 is een evaluatie gehouden met vertegenwoordigers van de gemeente en adviesorganen over de gewenste Wmo adviesstructuur in Groningen.

Wij zijn van mening dat het effectief zou zijn als er door de adviesorganen meer eenduidige en door allen onderschreven adviezen richting de gemeente zouden worden gegeven. Dit laatste heeft een vertaalslag gekregen in een samenwerkingsovereenkomst tussen de adviesorganen en de gemeente.

Op dit moment vindt zes wekelijks regieoverleg plaats tussen de vertegenwoordigers van gemeente Groningen en de adviesorganen. Voor een goede advisering is het noodzakelijk tijdig onderwerpen te traceren en op te pakken. Afgesproken is dat de gemeente zorgt voor een inventarisatielijst met gemeentelijke onderwerpen (inclusief gemeentelijke trekkers) waarop adviesorganen aangeven wie voor welk onderwerp actief en/of leidend is bij de advisering. In 2012 zijn veel onderwerpen besproken en werkgroepen actief geweest. Bijvoorbeeld: Wmo-Meerjarenkader 2012-2015, aanbesteding vervoer, parkeerbeleid en een alternatieve stadspas voor mantelzorgers.

#### *Onderzoek extra inzet complexe AWBZ-doelgroep*

In de jaarrapportage 2011 is bij de analyse van de cijfers opgemerkt dat Wmo-consulenten de indruk hebben dat naar verhouding meer burgers met psychische problemen een aanvraag huishoudelijk verzorging indienen. Dit zou een gevolg kunnen zijn van strengere indicatie op de toegang van AWBZ-functies. In de tweede helft 2012 hebben we onderzocht in hoeverre dit feitelijk kan worden onderbouwd.

In het onderzoek hebben we in eerste instantie over het 2e kwartaal 2011 en het 4e kwartaal 2012 een uitdraai gemaakt van de indicatiestelling op twee grondslagen, te weten: psychiatrisch en psychosociaal. Op basis van deze uitdraai blijkt dat een behoorlijke uitbreiding plaats heeft gevonden van indicaties op deze grondslagen. Het aantal indicaties met grondslag 'psychiatrisch' is in 1,5 jaar toegenomen met 89, namelijk van 133 (01-07-2011) naar 222 (01-01-2013).

Wmo-consulenten hebben cliënten, waarbij sprake is van een psychiatrische- en/of psychosociale problematiek, uitgebreid gesproken. Relevante informatie voor het onderzoek is vervolgens geregistreerd. Uit deze registratie van 175 cliënten komt een beeld naar boven dat:

1. Regelmatig sprake is van vervuiling bij de mensen thuis;
2. Verschillende en complexe problematiek aanwezig is;
3. Mensen proberen naar vermogen zelf een bijdrage te leveren;
4. Er soms sprake is van zowel formele en informele ondersteuning.

Op basis van deze registratie is ook gesproken met twee consulenten die contact hebben gehad met deze cliënten. Zij merken op dat in de besproken situaties de onderlinge samenwerking tussen hulpverleners (met gescheiden AWBZ-taken) soms moeizaam verloopt en cliënten eerder behoefte hebben aan praktische ondersteuning dan aan gesprekken.

Een verklaring voor de toename van het aantal aanvragen voor huishoudelijke verzorging door mensen met een psychische en complexe problematiek is er niet. Het vermoeden is wel dat er een relatie is met de inkrimping van de AWBZ-ondersteuning in de afgelopen jaren. We constateren dat veelal sprake is van een versnipperde ondersteuning aan cliënten.

Zowel cliënten als hulpverleners nemen vaker contact op met het Zorgloket. De ingeschakelde Wmo-consulent betreft bij een hulpvraag - zoveel mogelijk - de mensen die betrokken zijn bij de zorg van de cliënt. In de toekomstige ontwikkelingen rond de decentralisaties (AWBZ, Jeugdzorg en werk/inkomen) zal de afstemming tussen hulpverleners verbeterd moeten worden. In de stad zijn thans Sociale Teams actief die een eind moet maken aan de versnipperde ondersteuning aan onze inwoners.

#### *Aantallen*

De huishoudelijke verzorging (HV) bestaat uit twee vormen: HV1 betreft schoonmaken, HV2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden.

Het totaal aantal aanvragen voor een individuele voorziening is in 2012 t.o.v. voorgaande jaren behoorlijk gedaald, namelijk van 7.625 in 2011 naar 5.885 in 2012. Voor de Woonvoorzieningen en de Huishoudelijke Verzorging is dit een aanzienlijke vermindering van 35%.

Voor de Woonvoorzieningen lijkt dit onder andere een gevolg van de uitbreiding van het eigen bijdrage beleid per 1 juli 2011 maar ook doordat mensen met behulp van de consulenten zelf een oplossing vinden binnen hun eigen sociale netwerk.

Voor de Huishoudelijke Verzorging zijn er ook veel minder aanvragen. Dit heeft een relatie met een verminderd aantal herindicaties. Een deel van de tokenningen wordt namelijk voor onbepaalde tijd afgegeven in plaats van bepaalde tijd. Het aantal uitstaande indicaties bij cliënten (+1,7%, totaal 4915) en het aantal zorguren (+2%, totaal 618.079) is wel toegenomen.

In de raadsbrief over de jaarrapportage 2011 is een punt van aandacht benoemd, zijnde de afhandelingstermijn van acht weken in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een streefpercentage van 79% heeft uw raad enkele jaren terug bepaald. In 2011 blijkt het percentage besluiten binnen deze afhandelingstermijn te zijn gedaald (79%) ten opzichte van 2010 (87%). In 2012 hebben we dit kunnen herstellen en komt het percentage uit op 85%.

Hulpmiddelenleverancier Harting Bank en vervoerder Personen vervoer Groningen (PVG) hebben in 2012 problemen gehad in de levering van hulpmiddelen en het vervoer aan onze cliënten. Door monitoring, goede contacten met de leveranciers en adequaat contractbeheer is dit vrij snel opgelost.

### *Financiën*

Op de uitvoering van de Wmo 2012 zien we een voordeel van 569 duizend euro. Met dit voordeel is het Wmo begrotingsrisico 2012 meer dan volledig opgelost. In de oorspronkelijke gemeentebegroting 2012 was het risico 1,3 miljoen euro nadelig. Ten eerste hebben positieve verhogingen van de Wmo-integratieuitkering over 2010, 2011 en 2012 bijgedragen aan de oplossing van dit nadelige begrotingsrisico. Ten tweede is een aantal maatregelen aan te wijzen die leiden tot verminderd gebruik van voorzieningen door burgers, waardoor het tekort steeds kleiner is geworden. Voorbeelden zijn: keukentafelgesprekken/huisbezoek, het eigen bijdragebeleid, de aanbesteding voor hulpmiddelen, het ingezette beleid om waar mogelijk HV1 te indiceren.

### *Tot slot*

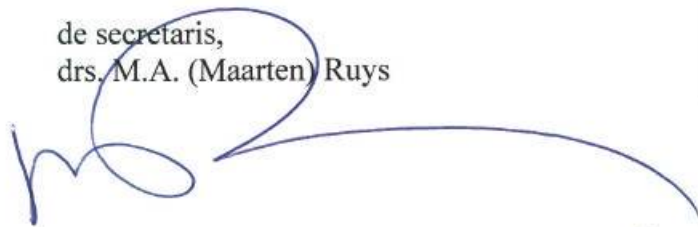
Wij doen jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. Dit vindt via het SGBO ook plaats bij 125 andere gemeenten. Wij zijn blij te constateren dat uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat, net als voorgaande jaren, een zeer groot deel van de cliënten tevreden is over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen (rapportcijfer 7.3).

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

A blue ink signature in a cursive style, corresponding to the name dr. J.P. (Peter) Rehwinkel.

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

A blue ink signature in a cursive style, corresponding to the name drs. M.A. (Maarten) Ruys.

# **Jaarrapportage**

## **‘Individuele Wmo-voorzieningen’ 2012**

Versie college 16 april 2013

## Inhoudsopgave

SAMENVATTING.....	4
1. INLEIDING.....	7
2. ONTWIKKELINGEN IN DE UITVOERINGSPRAKTIJK.....	8
2.1 Wmo-Meerjarenprogramma.....	8
2.2 Wijziging Wmo-verordening.....	8
2.3 Samenwerking met ketenpartners.....	9
2.4 Betrokkenheid cliënten.....	12
2.5 Monitoring uitvoering Wmo.....	13
3. AANTALLEN EN BEDRAGEN IN DE UITVOERINGSPRAKTIJK.....	15
3.1 Kosten verstrekkingen en apparaat.....	16
3.2 Aantal besluiten naar aard.....	18
3.3 Toepassing hardheidsclausule.....	18
3.4 Percentage afhandelingen naar termijn.....	19
3.5 Tijdigheid van inzet van voorzieningen.....	19
3.6 Klachten.....	20
3.7 Bezwaarschriften.....	21

## SAMENVATTING

### Ontwikkelingen in de uitvoeringspraktijk

#### *Wmo-Meerjarenkader*

De gemeenteraad van Groningen heeft eind maart 2012 het Wmo-Meerjarenkader 2012-2015 "Samen sterk in Stad" vastgesteld. In deze kadernota hebben we beleidsdoelstellingen voor de komende jaren benoemd. We hanteren daarbij de volgende vier thema's:

- beter benutten van de kracht in de samenleving;
- meer ondersteuning op maat, flexibel en dichtbij;
- versterken van de eigen kracht van burgers;
- verandering van rollen en verantwoordelijkheden.

De ambitie is daarbij vooral gericht op het verder ontwikkelen van burgerkracht als sleutel tot participatie. Hoofddoel voor de komende jaren blijft dat Stadjsers mee (blijven) doen in de lokale samenleving, ook als lichamelijke of geestelijke beperkingen dat lastiger maken. Dit Wmo-Meerjarenkader dient ook als richting voor de Wmo-uitvoering waarbij een persoonlijk benaderingswijze van de hulpvrager leidt tot beter maatwerk, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven.

#### *Wijziging gemeentelijke verordening Wmo*

In de Verordening staan de kaders waarbinnen de Wmo door de gemeente Groningen wordt uitgevoerd, in het Financieel Besluit zijn de kaders nader uitgewerkt (m.n. financieel) en in het Verstrekkingenboek staan de beleidsregels beschreven langs welke het gemeentelijke verstrekkingenbeleid concreet wordt ingevuld. Per 1 januari 2013 is een aantal wijzigingen doorgevoerd in deze documenten. Op twee belangrijke wijzigingen wordt in de jaarrapportage ingegaan. Ten eerste wordt het onder voorwaarden mogelijk binnen de verordening om gebruik te maken van dagopvang als individuele Wmo-voorziening. Deze mogelijkheid volgt op een eerdere tijdelijke subsidieregeling dagopvang t.b.v. instellingen met dagopvang. Ten tweede wordt voor de eigen bijdrage, conform wijziging landelijke regelgeving, nadrukkelijker rekening gehouden met een fictief rendement van het vermogen (8%) boven het heffingsvrije vermogen.

#### *Samenwerking met ketenpartners*

In nauwe samenwerking met de gemeenteraad en de adviesorganen is begin 2012 de basis gelegd voor een Europese aanbesteding van het Wmo-vervoer en het Wsw-vervoer (werknemersvervoer) iederz. Na de openbare aanbesteding en beoordeling van vijf inschrijvingen van vervoerders is ZCN-Totaalvervoer BV dit vervoer gegund per 7 januari 2013. Deze overeenkomst is aangegaan tot en met 31 januari 2017. Met wederzijds goedvinden kan deze vervolgens eenmalig met een periode van 24 maanden worden verlengd.

In 2012 is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het contract met de vijf zorgaanbieders van huishoudelijke verzorging nog een (laatste) jaar te verlengen, en wel tot 1 januari 2014. Met het aantreden van het nieuw kabinet in het najaar 2012 is een regeerakkoord gepresenteerd dat op tal van fronten grote gevolgen heeft in het sociale domein. In het regeerakkoord staat dat de huishoudelijke verzorging wordt afgebouwd tot een inkomensafhankelijke maatwerkvoorziening waarvoor slechts 25 % van het huidige budget beschikbaar is. In 2014 wordt dit toegepast voor nieuwe aanvragen, in 2015 voor de totale groep. Op dit moment vinden voorbereidingen plaats voor een nieuw uitvoeringscontract huishoudelijk verzorging.

Hulpmiddelenleverancier Harting Bank en vervoerder Personen vervoer Groningen (PVG) hebben in 2012 problemen gehad in de levering van hulpmiddelen en het vervoer aan onze cliënten. Harting-Bank heeft een plan van aanpak gemaakt en interne audit laten uitvoeren. Voor PVG vormde het op tijd rijden in de laatste twee maanden van het contract een probleem. Dit had een relatie naar de activiteiten van de nieuwe vervoerder. Door monitoring, goede contacten met de leveranciers en adequaat contractbeheer is dit opgelost.

De gemeente verstrekt woonvoorzieningen om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van personen met een beperking te bevorderen. Steeds nadrukkelijker doen we binnen de Wmo een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van burgers. Daar hoort ook bij dat men zaken die men zelf kan oplossen, ook zelf oplost of dat men hier een bijdrage aan levert. Er zijn nauwe contacten tussen woningcorporaties, Stips en het gemeentelijk Zorgloket om ervoor te zorgen dat huurders, die niet in staat zijn om de aanpassingen zelf te regelen, te ondersteunen. Alle vijf Groninger woningcorporaties hebben zich bereid verklaard huurders ondersteuning te verlenen om kleine woningaanpassingen te realiseren, bijvoorbeeld door inzet van een klussenbus of een voorziening aan te brengen tegen eventuele eenmalige vergoeding of huurverhoging.

Vanaf de zomer van 2012 is in de stad het Fokusproject 'Stadswerf' toegevoegd aan de twee aanwezige Fokus woon-/zorgcomplexen van Fokus. Stadswerf telt 16 aangepaste woningen. In augustus 2012 is 'de Groenling' aan het Wielewaalplein opgeleverd. Deze flat is gebouwd voor jongeren. De flat is 19 verdiepingen hoog en bevat zes aangepaste appartementen. Het project 'Schots&Scheef' (S&S) loopt als wat langer en omvat 17 aangepaste woningen op het voormalige Ciboga-terrein aan de rand van de binnenstad. Bijzonder is dat de huurders van de S&S-woningen gezamenlijk de 24 uurs-oproepbare zorg inkopen. De oplevering wordt in het najaar 2013 verwacht.

#### *Betrokkenheid cliënten*

In Groningen zijn (in relatie tot de Wmo) drie adviesorganen actief, zijnde het Platform Wmo, de Ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid. Naast deze drie adviesorganen, participeert de belangenorganisatie het SOOG (Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen) in de Wmo-overlegstructuur.

Om meer zicht te krijgen op de werking van de huidige Wmo-adviesstructuur in Groningen heeft Bureau Onderzoek en Statistiek Groningen in 2011 een onderzoek gedaan. De uitkomsten en conclusies van de evaluatie zijn gezamenlijk besproken met alle adviesorganen. Ten behoeve van de versterking van de samenwerking van de adviesorganen Wmo t.b.v. de Wmo-advisering aan de gemeente Groningen is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld (18 april 2012). Na ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst is afgesproken te onderzoeken in hoeverre op onderdelen efficiënter kan worden gewerkt. Gestart is met de vorming van een tweemaandelijks (kleiner) regieoverleg in de plaats van het (grote) periodiek overleg per kwartaal.

Vanaf de zomer 2012 is gewerkt aan een manier om relevante onderwerpen te verzamelen voor de adviesorganen en daarbij ook de relatie te leggen met de gemeentelijke trekkers.

Er is een inventarisatielijst opgesteld met bespreekonderwerpen voor de adviesorganen, zoals 'ontwikkelen gemeentelijk Wmo-monitor', 'nota vrijwilligersbeleid' en 'aanbesteding vervoer'. In 2012 zijn veel onderwerpen besproken en werkgroepen actief geweest.

#### *Monitoring uitvoering Wmo*

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. Het tevredenheidsonderzoek is gehouden onder alle cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag hebben gedaan voor huishoudelijke verzorging en/of (een) andere Wmo-voorziening(en). Het onderzoek is door SGBO ook bij 125 andere gemeenten uitgevoerd. Deze gemeenten vormen de referentiegroep. De tevredenheid over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen laat de afgelopen jaren een constant beeld zien (rapportcijfer 7,3). Men is vooral tevreden over de wijze van behandelen bij de aanvraag.

#### *Onderzoek extra inzet complexe AWBZ-doelgroep*

In de jaarrapportage 2011 is bij de analyse van de cijfers over 2011 opgemerkt dat het aantal aanvragen huishoudelijke verzorging licht stijgt. Daarbij is opgemerkt dat consulenten de indruk hebben dat naar verhouding meer burgers met psychische problemen een aanvraag indienen. In het tweede helft 2012 hebben we onderzocht in hoeverre dit met feitelijk kan worden onderbouwd.

We hebben in eerste instantie over het 2e kwartaal 2011 en het 4e kwartaal 2012 een uitdraai gemaakt van de indicatiestelling op twee grondslagen, te weten: psychiatrisch en psychosociaal. Op basis van



deze uitdraai blijkt dat een behoorlijke uitbreiding plaats heeft gevonden van indicaties op deze twee grondslagen. Het aantal indicaties met grondslag 'psychiatrisch' is toegenomen met 67% (van 133 (01-07-2011 naar 222 01-01-2013). Wij hebben meer achtergrondinformatie verzameld.

Er is informatie van 175 cliënten met een psychische problematiek geregistreerd. Uit de registratie van een aantal specifieke gegevens kan in algemene termen worden opgemaakt dat:

1. Regelmatig sprake is van vervuiling bij de mensen thuis;
2. Verschillende en complexe problematiek aanwezig is;
3. Mensen proberen naar vermogen zelf een bijdrage te leveren;
4. Er soms sprake is van formele en informele ondersteuning.

Op basis van deze registratie is ook gesproken met twee consultants die contact hebben gehad met deze cliënten. Zij merken op dat in de besproken situaties de onderlinge samenwerking tussen hulpverleners (met gescheiden AWBZ-taken) soms moeizaam verloopt en cliënten eerder behoefte hebben aan praktische ondersteuning dan aan gesprekken.

Een verklaring voor de toename van het aantal aanvragen voor huishoudelijke verzorging door mensen met een psychische en complexe problematiek is er niet. Het vermoeden is wel dat er een relatie is met de inkringing van de AWBZ-ondersteuning in de afgelopen jaren. We constateren dat veelal sprake is van een versnipperde ondersteuning aan cliënten. Zowel cliënten als hulpverleners nemen vaker contact op met het Zorgloket. De ingeschakelde Wmo-consulent betreft bij een hulpvraag - zoveel mogelijk - de mensen die betrokken zijn bij de zorg van de cliënt.

In de toekomstige ontwikkelingen rond de Drie Decentralisaties (AWBZ, Jeugdzorg en werk/inkomen) zal de afstemming tussen hulpverleners verbeterd moeten worden. In de stad zijn thans Sociale Teams actief die een eind moet maken aan de versnipperde ondersteuning aan onze inwoners.

#### Aantallen en bedragen in de uitvoeringspraktijk

Op de uitvoering van de Wmo 2012 zien we een positief resultaat van 569 duizend euro. Met dit resultaat is het Wmo begrotingsrisico 2012 meer dan volledig opgelost. In de oorspronkelijke gemeentebegroting 2012 was het risico 1,3 miljoen euro nadelig.

Ten eerste hebben -nauwelijks in te schatten, maar per saldo positieve verhogingen van de Wmo-integratie-uitkering over 2010, 2011 en 2012- voor 0,4 miljoen euro bijgedragen aan de oplossing van het begrotingsrisico. Ten tweede is een aantal maatregelen aan te wijzen die leiden tot verminderd gebruik van voorzieningen door burgers, waardoor het tekort steeds kleiner is geworden. De belangrijkste maatregelen zijn:

- het voeren van keukentafelgesprekken/huisbezoek. Met burgers wordt daarbij intensief gekeken naar voorliggende oplossingen en de eigen verantwoordelijkheid;
- de invoering in 2011 van het eigen bijdragebeleid, dat leidde vooral bij woningaanpassingen tot een forse daling van het aantal aanvragen (sterker dan verwacht);
- de aanbesteding voor hulpmiddelen, die meer ruimte geeft om te sturen op (goedkopere) hervreestrekking via het depot;
- het ingezette beleid om waar mogelijk HV1 te indiceren. Dit zien we terug in de verhouding van het aantal uren ingezette zorg HV2/HV1 54/46 Deze verhouding was in 2011 60/40.

Ten slotte zijn taken zelf uitgevoerd daar waar zelf doen goedkoper was dan uitbesteden en omgekeerd en leidde het lagere aantal aanvragen tot het inzetten van minder tijdelijk personeel, wat de apparaatskosten lager deed uitvallen dan begroot.

Hierbij is er meer aandacht voor de cliënt om zijn hulpvraag in beeld te krijgen en anders op te lossen: breder, oplossingsgericht, warme overdracht en met nazorg. Dit gaat niet ten koste van de afhandelingstermijnen; in 2012 werd 85% van de aanvragen op tijd afgehandeld.

## 1. INLEIDING

Voor u ligt de jaarrapportage 'Individuele Wmo-voorzieningen' 2012, waarin wij de ontwikkelingen, activiteiten en cijfers over de verstrekking van individuele voorzieningen presenteren. Deze 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.

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 de stedelijke vraagbaak 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 17 tot en met 22 ziet u per onderwerp de cijfers over 2012. 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 Wmo-Meerjarenprogramma**

In het 'Meerjarenprogramma 2008-2010 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)' legde de gemeente Groningen voor het eerst haar ambities vast over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In 2011 is dit meerjarenprogramma geëvalueerd en is een proces gestart voor de vorming van een nieuw Meerjarenkader Wmo.

De gemeenteraad van Groningen stelde maart 2012 het Wmo-Meerjarenkader 2012-2015 "Samen sterk in Stad" vast. In deze kadernota hebben we beleidsdoelstellingen voor de komende jaren benoemd. We hanteren daarbij de volgende vier thema's:

- beter benutten van de kracht in de samenleving;
- meer ondersteuning op maat, flexibel en dichtbij;
- versterken van de eigen kracht van burgers;
- verandering van rollen en verantwoordelijkheden.

De programmadoelen worden in de nota per thema nader ingevuld en toegelicht. Het ambitieniveau is daarbij vooral gericht op het verder ontwikkelen van burgerkracht als sleutel tot participatie. Hoofddoel voor de komende jaren blijft dat Stadlers mee (blijven) doen in de lokale samenleving, ook als lichamelijke of geestelijke beperkingen dat lastiger maken. Het nieuwe Wmo-kader dient als richting voor de Wmo-uitvoering in de komende periode.

Voor de verstrekking van individuele voorzieningen geldt dat een andere benaderingswijze van Wmo-gerichte vragen in 2011 is ingezet met een pilot, gericht op verbreding van de consulentenfunctie Wmo. Uit deze pilot is gebleken dat deze aanpak leidt tot beter maatwerk naar de hulpvrager, meer betrokkenheid in de wijk en zelfregie van het leven. Deze benaderingswijze van de hulpvrager is in 2012 gemeengoed geworden voor alle Wmo-consulenten.

### **2.2 Wijziging Wmo-verordening**

De verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen vindt plaats op basis van een drietal documenten, zijnde de 'Verordening Wmo-voorzieningen gemeente Groningen', het 'Besluit Maatschappelijke Ondersteuning' en het 'Verstrekkingsboek Individuele Wmo-voorzieningen Groningen', verder te noemen respectievelijk: de Verordening, het Financieel Besluit en het Verstrekkingsboek.

In de Verordening staan de kaders waarbinnen de Wmo door de gemeente Groningen wordt uitgevoerd, in het Financieel Besluit zijn de kaders nader uitgewerkt (m.n. financieel) en in het Verstrekkingsboek staan de beleidsregels beschreven langs welke het gemeentelijke verstrekkingsbeleid concreet wordt ingevuld.

In de wet staat niet hoe de ondersteuning er uit moet zien. Wat telt is het resultaat en de nadere invulling van de compensatieplicht. De focus verschuift van het verstrekken van (individuele) voorzieningen naar vraagverheldering en het ontwikkelen van oplossingen en het aanboren van voorliggende en algemene voorzieningen. Kernbegrippen zijn het leveren van maatwerk, uitgaan van te bereiken resultaten en eigen verantwoordelijkheid. Bij de beoordeling van een aanvraag, of al tijdens het gesprek voorafgaand aan de aanvraag, komt eerst het resultaat dat bereikt moet worden aan de orde, daarna passeren de verschillende oplossingen de revue, en niet alleen de individuele op indicatie.

Door diverse ontwikkelingen (wijziging landelijke regelgeving, jurisprudentie en een nieuw gemeentelijk vervoercontract voor de Wmo-taxi) was het noodzakelijk genoemde documenten op onderdelen te wijzigen. Op twee wijzigingen wordt ingegaan.

#### *Dagopvang in de Wmo-verordening*

Per 1 januari 2010 heeft de gemeente Groningen een tijdelijke regeling getroffen ('Tijdelijke subsidieregeling dagopvang', hierna genoemd: tijdelijke regeling) voor inwoners die ten gevolge van de zgn. AWBZ pakketmaatregel niet meer in aanmerking kwamen voor dagopvang.

Deze pakketmaatregel hield in dat de AWBZ-functies ondersteunende begeleiding, activerende begeleiding en behandeling teruggebracht werden tot twee functies: begeleiding en behandeling, waarbij de doelstelling voor begeleiding werd beperkt tot het bevorderen en behouden van zelfredzaamheid. De participatie werd daarbij een uitdrukkelijke taak van de gemeente.

Met de gemeentelijke tijdelijke regeling hebben inwoners met lichte beperkingen, die dagopvang nodig hadden, deze opvang gekregen of behouden. Instellingen kregen voor deze specifieke groep gemeentelijke subsidie.

In 2011 is naar de instellingen, die de dagopvang verzorgden, aangegeven dat deze tijdelijke subsidieregeling in 2012 voor het laatst zal gelden. Tegelijkertijd is door ons een onderzoek gestart en zijn de gebruikers van de dagopvang bezocht. Uit dit onderzoek komt naar voren dat deze groep kwetsbare ouderen soms lichtere ondersteuningsvragen heeft en dit op een "gekantelde" wijze opgelost kan worden. In andere situaties is sprake van een bredere hulpvraag dan dagopvang alleen en zou er anders gekeken moeten worden naar de specifieke situatie. De zorginstelling met dagopvang blijkt uit ons onderzoek niet breder te kijken naar de specifieke situatie van de cliënt waardoor mogelijke andere vragen niet worden opgepakt en een verbinding kan worden gelegd met mogelijke aanvullende (laagdrempelige) oplossingen. Op grond van genoemd onderzoek is besloten de tijdelijke subsidieregeling per 1 januari 2013 stop te zetten en dagopvang onderdeel te laten zijn van de Wmo-verordening. We zijn van mening dat hierdoor enerzijds beter maatwerk mogelijk is en anderzijds ervaring op kan worden gedaan met deze voorziening, vooruitlopend op de decentralisatie AWBZ.

#### *Hogere vermogensinkomensbijtelling bij de vaststelling eigen bijdrage*

Inwoners, die een individuele Wmo-voorziening nodig hebben, betalen veelal een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. In het fiscaal vast te stellen verzamelinkomen wordt daarbij standaard een fictief rendement van het vermogen boven het heffingsvrije vermogen meegenomen. In de Tweede Kamer is in 2012 uitgebreid gedebatteerd over de mogelijkheid het vermogen nadrukkelijker mee te nemen bij de bepaling van de eigen bijdrage in de Wmo en AWBZ. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat op 23 oktober jl. de Eerste Kamer een wetsvoorstel 'vermogensinkomensbijtelling Wmo/AWBZ' heeft aangenomen. Het wetsvoorstel bevat onder andere een wijziging van de artikelen 15 en 19 Wmo. In beide artikelen wordt voor de bepaling van de eigen bijdrage en de hoogte van de financiële tegemoetkoming, naast het verzamelinkomen, ook het vermogen benoemd. Vermelde wijziging treedt per 1 januari 2013 in werking en houdt in dat een bijtelling van 8% plaats vindt via de fiscaliteit in het verzamelinkomen inbegrepen fictief rendement op vermogen. Door de wetwijziging wordt de maximale periode bijdrage voortaan vastgesteld op grond van verzamelinkomen EN het vermogen. De gemeente heeft geen keuze om dit vermogen wel of niet te betrekken bij de bepaling van de eigen bijdrage. Aanpassing van het eigen bijdrage-beleid kan alleen plaats vinden op grond van de bestaande parameters, zoals het basisbedrag van de eigen bijdrage. In samenspraak met de gemeenteraad hebben wij besloten het huidige eigen bijdragebeleid te continueren, waarin nu landelijk is bepaald dat het vermogen daarin een groter deel uit kan maken.

## **2.3 Samenwerking met ketenpartners**

#### *Wmo-vervoer*

In nauwe samenwerking met de gemeenteraad en de adviesorganen is begin 2012 de basis gelegd voor een Europese aanbesteding van het Wmo-vervoer en het Wsw-vervoer (werknemersvervoer) iederz.

Bij de start van de aanbesteding is onderzocht in hoeverre een relatie is te leggen tussen het Wmo-vervoer en de toentertijd geldende nieuwe gemeentelijke taak per 1 januari 2013, zijnde het AWBZ-vervoer naar dagbesteding. Er heeft een marktconsultatie plaats gevonden van taxibedrijven en zorgaanbieders. We hebben uiteindelijk afgezien van het op termijn betrekken van AWBZ-vervoer bij het Wmo-vervoer; er bestond teveel aanbestedingsrechterlijke risico's. Daarbij was inmiddels ook duidelijk geworden dat als gevolg van de kabinetscrisis de decentralisatie van de begeleiding AWBZ (incl. vervoer) per 1 januari 2013 niet meer plaats zou vinden en het volstrekt onduidelijk was in hoeverre, van welke omvang, onder welke condities en wanneer de decentralisatie van de AWBZ begeleiding (inclusief vervoer) alsnog plaats zou vinden.

Naar aanleiding van de gemeentelijke Europese aanbesteding is, na beoordeling van vijf inschrijvingen van vervoerders, ZCN-Totaalvervoer BV het Wmo-vervoer en het Wsw-vervoer (werknemersvervoer) iederz gegund per 7 januari 2013. Deze overeenkomst is aangegaan tot en met 31 januari 2017. Met wederzijds goedvinden kan deze vervolgens eenmalig met een periode van 24 maanden worden verlengd.

Overgangsperikelen hebben er de laatste maanden nog wel voor gezorgd dat de (oude) vervoerder Personenvervoer Groningen de laatste twee maanden niet optimaal presteerde waarbij het op tijd rijden problemen gaf.

De gemeente heeft, als opdrachtgever, regulier overleg met de vervoerder. Daarnaast is een klankbordgroep actief uit vertegenwoordigers van adviesorganen.

#### *Huishoudelijke verzorging*

In 2009 heeft de gemeente de huishoudelijke verzorging 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 1e 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. In 2012 is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het contract nog een (laatste) jaar te verlengen, en wel tot 1 januari 2014.

Met het aantreden van het nieuw kabinet in het najaar 2012 is een regeerakkoord gepresenteerd die op tal van fronten grote gevolgen heeft in het sociale domein. In het regeerakkoord staat dat de huishoudelijke verzorging wordt afgebouwd tot een inkomensafhankelijke maatwerkvoorziening waarvoor slechts 25 % van het huidige budget beschikbaar is. In 2014 wordt dit toegepast voor nieuwe aanvragen, in 2015 voor de totale groep. Op dit moment vinden voorbereidingen plaats voor een nieuw uitvoeringscontract huishoudelijk verzorging.

De gemeente heeft periodiek overleg met managers van de verschillende zorginstellingen over de uitvoering van huishoudelijke verzorging.

#### *Wmo-hulpmiddelen*

Per 1 oktober 2011 heeft de gemeente Groningen een contract met Fa. Harting Bank voor de levering van de hulpmiddelen. Uit het gunningproces met 4 inschrijvende partijen bleek Harting Bank als beste uit de bus 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 hulpmiddelen-leverancier, Harting Bank is soepel verlopen.

Na een goede start van Harting-Bank is dit in 2012, van juli tot november, niet zonder problemen verlopen (te lange levertijden en slechte communicatie). Harting Bank heeft hiervoor een plan van aanpak gemaakt en interne audit laten uitvoeren. Op dit moment verloopt de uitvoering naar tevredenheid.

De gemeente heeft, als opdrachtgever, regulier overleg met de hulpmiddelenleverancier. In afstemming met de adviesorganen starten we in 2013 met een klankbordgroep van gebruikers.

### *Woonvoorzieningen*

De gemeente verstrekt woonvoorzieningen om de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van personen met een beperking te bevorderen. Woonvoorzieningen hebben tot doel beperkingen, die het normale gebruik van de woning door de persoon met beperking in de weg staan, te compenseren. Hierbij gaat het vooral om mensen die hulpmiddelen nodig hebben bij het normale gebruik van de woning. Met behulp van woonvoorzieningen kunnen personen met beperkingen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen door bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning (aanpassing van keuken of toilet) en voorzieningen in de woning (badzitje, toiletstoel etc.).

Steeds nadrukkelijker doen we binnen de Wmo een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van burgers. Daar hoort ook bij dat men zaken die men zelf kan oplossen, ook zelf oplost of dat men hier een bijdrage aan levert. Er zijn nauwe contacten tussen met woningcorporaties, Stips en gemeente om ervoor te zorgen dat huurders, die niet in staat zijn om de aanpassingen zelf te regelen, te ondersteunen. Met woningcorporaties hebben we afspraken om de rolstoelgebonden woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep.

Alle vijf Groninger woningcorporaties hebben zich bereid verklaard huurders nadrukkelijker ondersteuning te verlenen om kleine woningaanpassingen te realiseren, bijvoorbeeld door inzet van een klussenbus of een voorziening aan te brengen tegen eventuele eenmalige vergoeding of huurverhoging. Samengevat geven de corporaties aan dat zij kleine woningaanpassingen op verzoek van de huurder zullen uitvoeren als de huurder niet zelf voor de aanpassingen kan zorgen. Huurders wordt eerst gewezen op de klusbus en andere klussendiensten, zodat de keuze aan hen is of zij hier gebruik van willen maken. Bovendien gaan corporaties na of bepaalde voorzieningen (vooral de eenhendelmengkranen en thermostaatkranen) standaard in hun woningen kunnen worden aangebracht. Opgemerkt wordt dat zowel de corporaties als de gemeente merken dat burgers steeds vaker zelf voor een oplossing zorgen.

### Ruimer aanbod aangepaste woningen

Fokus organiseert aangepaste woningen voor mensen met een lichamelijke beperking die afhankelijk zijn van 24 uur oproepbare assistentie. Bewoners hebben zelf de regie en huren de woning van een woningbouwcorporatie. Sinds de jaren tachtig zijn twee dergelijke woon-/zorgcomplexen in Groningen: te weten: in Beijum en Paddepoel. Daar is vanaf de zomer van 2012 het project 'Stadswerf' bijgekomen. Stadswerf telt 16 aangepaste woningen.

Fokus bestaat al lang en er bleek behoefte aan meer keuze in aangepaste woningen en ook dicht bij het centrum. Zo ontstond het project 'Schots&Scheef' (S&S). S&S omvat 17 aangepaste woningen op het voormalige Ciboga-terrein aan de rand van de binnenstad. De woningen maken deel uit van een appartementencomplex dat gebouwd en verhuurd gaat worden door Nijestee. Bijzonder is dat de huurders van de S&S-woningen gezamenlijk de 24 uurs-oproepbare zorg inkopen. In een nauwe samenwerking van werkgroep S&S, Nijestee en gemeente is in 2012 gestart met de bouw. De oplevering wordt in het najaar 2013 verwacht.

In augustus 2012 is 'de Groenling' aan het Wielewaalplein opgeleverd. Deze flat is gebouwd voor jongeren. De flat is 19 verdiepingen hoog en bevat zes aangepaste appartementen. Wiel&Deal is de organisatie van mensen met een beperking die 'gewoon' op kamers gaan voor ernstig lichamenlijk beperkte studenten mogelijk maakt. De appartementen worden gehuurd van Lefier; de zorg wordt ingekocht bij een zorgorganisatie die zoveel mogelijk werkt met studenten. Op deze manier ontvangt de huurder van een Wiel&deal-woning zorg van iemand die zelf ook student is. Wiel&deal onderzoekt of een soortgelijk project ook in andere steden opgezet kan worden.

## 2.4 Betrokkenheid cliënten

### *Wmo-adviesstructuur*

In Groningen zijn (in relatie tot de Wmo) drie adviesorganen actief, zijnde het Platform Wmo, de Ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid.

Het Platform Wmo heeft een adviserende rol t.a.v. Wmo-getinte onderwerpen en herbergt een aantal clusters van vertegenwoordigers uit de Groninger samenleving. De Ouderenraad en de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid zijn jaren geleden, voor de inwerkingtreding van 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 op 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 geven aan breder dan alleen voor de Wmo te adviseren. Naast deze drie adviesorganen, participeert de belangenorganisatie het SOOG (Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen) in de Wmo-overlegstructuur.

### *Samenwerkingsovereenkomst 'Versterking Adviesraden Wmo'*

Om meer zicht te krijgen op de werking van de huidige Wmo-adviesstructuur in Groningen heeft Bureau Onderzoek en Statistiek Groningen in 2011 een onderzoek gedaan. Uit dit onderzoek komt naar voren dat iedereen vindt dat de advisering beter kan en moet in Groningen, zo ook met de onderlinge samenwerking tussen de verschillende adviesorganen Wmo. Gesteld wordt dat het heel sterk en effectief zou zijn als er door de organisaties, meer dan nu, eenduidige en door allen onderschreven adviezen richting de gemeente geven.

De uitkomsten en conclusies van de evaluatie zijn gezamenlijk besproken met alle adviesorganen. In het najaar van 2011 is een proces met de adviesorganen gestart waarbij de inzet is gericht op het verdere gestalte geven aan de samenwerking. Dit is een groeiproces naar verbeterde Wmo-advisering. Gezien het proces en het feit dat de adviesraden breder adviseren dan de Wmo, wordt het op dit moment niet wenselijk geacht om de bestaande Wmo adviesstructuur ingrijpend te veranderen. In het samenwerkingsproces wordt stapsgewijs gezamenlijk ingezet op een betere advisering in het kader van de Wmo.

Ten behoeve van de Versterking van de samenwerking van de adviesorganen Wmo en de Wmo-advisering aan de gemeente Groningen is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

### *Regieoverleg tussen adviesorganen onderling en de gemeente Groningen*

De afgelopen jaren heeft periodiek- en thematisch overleg plaats gevonden met de adviesorganen. In het periodiek overleg waren de adviesorganen in ruime mate aanwezig. Besluitvorming kwam door het grote aantal vertegenwoordigers moeizaam tot stand.

Na de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst is afgesproken te onderzoeken in hoeverre op onderdelen efficiënter kan worden gewerkt. Gestart is met de vorming van een tweemaandelijks (kleiner) regieoverleg in de plaats van het (grote) periodiek overleg per kwartaal. Hierbij is een aantal vertrekpunten geformuleerd, te weten:

- Opzet is het aantal vertegenwoordigers te beperken. In principe zijn twee mensen aanwezig van een adviesorgaan; veelal de voorzitter en de secretaris. Zo nodig kan een vervanger of een inhoudsdeskundige (aanvullend) aanschuiven;
- Het regieoverleg is niet bedoeld om inhoudelijke onderwerpen te bespreken. Het betreft afstemming op hoofdlijnen. Opzet is te komen tot een goed proces van advisering en koppeling van relevante onderwerpen voor de adviesorganen met gemeentelijke trekkers;
- In de ondertekende samenwerkingsovereenkomst worden twee grote trajecten benoemd die aandacht vragen, namelijk het toewerken naar een nieuw scenario van samenwerking door adviesorganen en afspraken maken over toekomstige gezamenlijke werkwijze in de advisering;

- de bespreekonderwerpen zijn in principe allemaal gerelateerd aan de Wmo. Onderwerpen buiten de Wmo kunnen ook ingebracht worden ter informatie of afstemming. Dit is aan het participerende adviesorgaan die dit in wil brengen en daar mee aan de slag wil;
- Jaarlijks worden gezamenlijk meerdere themabijeenkomsten georganiseerd, waarbij meer mensen aan kunnen schuiven vanuit de adviesorganen;
- In ieder geval wordt door de regiegroep twee keer per jaar een overleg gepland met wethouder Visscher. Daarbij zullen de besturen van de verschillende adviesorganen niet regulier ook nog eens een overleg plannen; indien incidenteel wenselijk dan kan dit vanzelfsprekend altijd.

#### *Inventarisatielijst*

Vanaf de zomer 2012 is gewerkt aan een manier om relevante onderwerpen te verzamelen voor de adviesorganen en daarbij ook de relatie te leggen met de gemeentelijke trekkers. Er is een inventarisatielijst opgesteld met bespreekonderwerpen voor de adviesorganen die als volgt is samengesteld: onderwerp / datum / contactpersoon gemeente / sprake van actie of oriëntatie / welk adviesorganen als trekker fungeert / deelnemers werkgroep. In 2012 zijn veel onderwerpen besproken en werkgroepen actief geweest. Te denken valt daarbij aan: Meerjarenprogramma- en uitvoeringsplan Wmo, aanbesteding vervoer (Wmo en iederz), 3 decentralisaties (AWBZ, werk en inkomen en Jeugd), parkeerbeleid, evaluatie buurtwelzijn en alternatief stadspas voor mantelzorgers.

## **2.5 Monitoring uitvoering Wmo**

Het Zorgloket in Groningen is de front-office in de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Hierin wordt onder andere nauw samengewerkt met de Stips in de verschillende wijken van de stad. Het Zorgloket is op verschillende manieren bereikbaar, namelijk telefonisch, fysiek en via de website.

Het Zorgloket heeft in 2012 ongeveer 30.000 telefoontjes gehad. Daarnaast hebben, buiten de oproepen voor spreekuren, ongeveer 1500 mensen het Zorgloket bezocht (fysiek). Omtrent de website blijkt dat in 2012 in het totaal 106.704 bezoeken zijn gebracht, waarvan 81.421 unieke bezoekers = 72% nieuwe bezoekers en 28% meervoudige bezoekers. Er zijn 317.449 pagina's bezocht. 95.802 bezoekers komen op de site via een of andere zoekmachine, 5.608 komen via een verwijzing op een andere website op de site en 5.294 bezoekers komen direct op de site (zij kennen het webadres.).

In 2012 heeft een klanttevredenheidsonderzoek 'Baliebezoek' (Onderdeel benchmarking Publiekszaken) plaats gevonden bij verschillende Groninger diensten door Bureau Onderzoek en Statistiek Groningen. Het onderzoek heeft plaats gevonden door middel van een enquête onder bezoekers van de balies van de DIA, de dienst SoZaWe, de dienst ROEZ en de Hulpverleningsdienst. Er is van 103 mensen een enquêteformulier terug ontvangen; van 9 mensen heeft dit betrekking op het Zorgloket. Het gemiddelde rapportcijfer (het totaaloordeel) is 8.2 en scoort daarmee het hoogst binnen de gemeente.

#### *Cliënttevredenheidsonderzoek SGBO*

De gemeente Groningen doet jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van cliënten. Het tevredenheidsonderzoek is gehouden onder alle cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag hebben gedaan voor huishoudelijke verzorging en/of (een) andere Wmo-voorziening(en). Het onderzoek is door SGBO ook bij 125 andere gemeenten uitgevoerd. Deze gemeenten vormen de referentiegroep.

De tevredenheid over de uitvoering en verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen laat de afgelopen jaren een constant beeld zien (rapportcijfer 7,3). Men is vooral tevreden over de wijze van behandelen bij de aanvraag.

Wmo-cliënten zijn tevreden over de ontvangen huishoudelijke verzorging. Het rapportcijfer 7,7 is vergelijkbaar met het cijfer in de referentiegemeenten (7,8) en al enige jaren constant. Het meest tevreden is men over de telefonische bereikbaarheid (95%). Minder tevreden is men over vervanging bij ziekte of vakantie. Hoewel het grootste deel van de Wmo-cliënten nog altijd tevreden is over de



dienstverlening van de hulpmiddelenleverancier (88%) is men minder tevreden dan het jaar ervoor (97%). Inmiddels is er een andere hulpmiddelenleverancier (Harting Bank), waar deze cijfers geen betrekking op hebben. Ook voor het collectief vervoer geldt dat we met een nieuwe partij te maken hebben. Cliënten waardeerden het vervoer met PVG (Personen Vervoer Groningen) met een 7,2. De behulpzaamheid van de chauffeur en het contact met de centrale scoorden goed (resp. 94% en 95%). Ontevredener was men over wachttijden en omrijtijden (72% en 79%). Vanaf begin 2013 is er een andere vervoerder, nl. de BIOS-groep.

#### *Onderzoek extra inzet complexe AWBZ-doelgroep*

In de jaarrapportage 2011 is bij de analyse van de cijfers over 2011 opgemerkt dat het aantal aanvragen huishoudelijke verzorging licht stijgt. Daarbij is opgemerkt dat consulenten de indruk hebben dat naar verhouding meer burgers met psychische problemen een aanvraag indienen. Een reden zou kunnen zijn dat dit het gevolg is van strengere indicatie op toelating van verschillende AWBZ-functies. In de tweede helft 2012 hebben we onderzocht in hoeverre dit feitelijk kan worden onderbouwd. Bij de indicatiestelling van huishoudelijke verzorging wordt voor de bepaling van de indicatie ook de grondslag geregistreerd. Dit kunnen de volgende grondslagen zijn: psychiatrisch, psychosociaal, lichamelijk, somatisch, psychogeriatrisch en/of verstandelijke handicap.

In het onderzoek hebben we in eerste instantie over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 en het 4<sup>e</sup> kwartaal 2012 een uitdraai gemaakt van de indicatiestelling op twee grondslagen, te weten: psychiatrisch en psychosociaal. Op basis van deze uitdraai blijkt dat een behoorlijke uitbreiding plaats heeft gevonden van indicaties op deze genoemde grondslagen. Het aantal indicaties met grondslag 'psychiatrisch' is behoorlijk toegenomen, namelijk van 133 (01-07-2011) naar 222 (01-01-2013). Opgemerkt wordt dat bij een indicatie meerdere grondslagen van toepassing kunnen zijn. Wij hebben getracht meer achtergrondinformatie te krijgen door bij situaties waarbij sprake is van een psychiatrische- en psychosociale problematiek (c.q. beperkingen) de bredere zorg rond de cliënt in beeld te brengen.

Er zijn 175 cliënten met een psychische problematiek specifiek onderzocht. Uit de registratie van een aantal specifieke gegevens kan in algemene termen worden opgemaakt dat:

1. Nogal eens sprake is van vervuiling bij de mensen thuis;
2. Veelsoortige en complexe problematiek aanwezig is;
3. Mensen proberen naar vermogen zelf een bijdrage te leveren;
4. Er incidenteel sprake is van formele en informele ondersteuning.

Op basis van deze gegevens is met een tweetal consulenten gesproken die betrokken zijn geweest bij de verzameling van deze gegevens. In dit gesprek komen we tot de volgende constatering c.q. aandachtspunten:

- De onderlinge samenwerking tussen hulpverleners (met separate taken) is vaak moeizaam;
- Instellingen voor verstandelijk beperkte - of ernstige psychiatrische cliënten kiezen niet altijd voor de goede (praktische) begeleidingsvorm. Daarbij is de begeleiding niet altijd adequaat, waardoor de huishoudelijke verzorging 'te laat' wordt ingezet (vervuiling);
- Voor een betere communicatie met de cliënt is vaak het samen c.q. praktisch bezig zijn een beter middel dan alleen een gesprek. In die zin is de huishoudelijke hulp vaak degene die de handen uit de mouwen steekt;
- De Wmo-consulent probeert bij de intake de aanwezige hulpverleners te betrekken om vervolgens goede afspraken te maken.

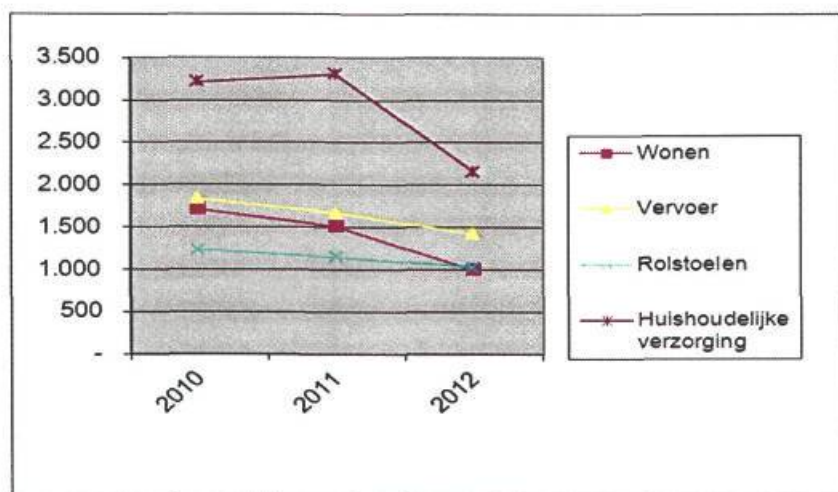
Als nu wordt ingezoomd op de toegenomen aanvragen met psychische problematiek dan blijft het moeilijk om hiervoor een pasklaar antwoord te geven. Duidelijk is dat instellingen eerder contact zoeken met het Zorgloket. Voor het overige kan gesteld worden dat de begeleiding aan cliënten ontegenzeggelijk is ingeperkt met de pakketmaatregel AWBZ. De praktische begeleider die actief een bijdrage leverde in de activiteiten met en voor de cliënt vóór de pakketmaatregel is wellicht verdwenen of kan door tijdgebrek dit niet meer leveren.

### 3. AANTALLEN EN BEDRAGEN IN DE UITVOERINGSPRAKTIJK

In dit hoofdstuk presenteren we de gegevens over de verstrekking van individuele voorzieningen in 2012. In tabellen geven we per jaar de kwantitatieve gegevens weer, uitgesplitst naar de categorieën wonen, vervoer, rolstoelen en huishoudelijke verzorging. 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.

#### *Aantal aanvragen*

Aantal aanvragen	2010	2011	2012
Wonen	1.711	1.510	995
Vervoer	1.835	1.666	1.423
Rolstoelen	1.226	1.146	1.027
Huishoudelijke verzorging	3.215	3.303	2.157
<b>Totaal</b>	<b>7.987</b>	<b>7.625</b>	<b>5.884</b>



#### *Toelichting*

Het totaal aantal aanvragen laat een forse afname zien ten opzichte van voorgaande jaren. Op onderdelen bestaan verschillen. Het aantal aanvragen wonen is vanaf de tweede helft van 2011 aanzienlijk gedaald. Dit lijkt een gevolg te zijn van het eigen bijdragebeleid. Ook het aantal aanvragen voor handbewogen rolstoelen en Wmo-taxivervoer is gedaald, terwijl daar geen eigen bijdrage geldt.

Het aantal aanvragen huishoudelijke verzorging is gedaald, doordat de mensen met een indicatiestelling > 1 jaar een indicatie voor onbepaalde tijd krijgen en niet meer na 3 jaar wederom een nieuwe indicatie krijgen. Wel zien we een lichte toename van het aantal burgers met een complexe ondersteuningsvraag.

### Aantal uitstaande voorzieningen en/of gebruikers

Uitstaande voorzieningen en/of gebruikers	1-1-2012	1-1-2013
Roerende woonvoorzieningen	1073	1011
Collectief vervoer	8664	8565
Bruikleenauto	7	5
Fietsen/handbike	261	254
Taxi of eigen auto	263	228
Gebruik rolstoeltaxi	4	4
Aanschaf/Gebruik ander middel	41	48
Scootmobielen	1052	1024
Handmatig bewogen rolstoel	1584	1528
Elektrische rolstoel	180	184
Huishoudelijke verzorging 1 in natura	1971	2282
Huishoudelijke verzorging 1 in natura	2184	1958
Huishoudelijke verzorging Pgb	678	675

#### Toelichting

Het effect van een dalend aantal aanvragen voor voorzieningen voor wonen, vervoer en rolstoelen zien we dit jaar ook deels terug in het aantal uitstaande voorzieningen. Het aantal deeltaxipashouders is bij de overgang naar een nieuwe vervoerder opgeschoond. Bij collectief vervoer en huishoudelijke verzorging gaat het om burgers met een lopende indicatie. Daarbij dient te worden opgemerkt dat deeltaxipashouders van het collectief vervoer en ook burgers met een lopende indicatie huishoudelijke verzorging niet altijd daadwerkelijk gebruik van de voorziening.

De huishoudelijke verzorging (HV) bestaat uit twee vormen: HV1 betreft enkel schoonmaken, HV2 betreft schoonmaken plus ondersteuning bij regie over het huishouden. Het aantal burgers met een indicatie huishoudelijke verzorging stijgt licht evenals het totaal aantal ingezette zorguren. Het ingezette beleid om waar mogelijk HV1 te indiceren zien we terug in de verschuiving in aantallen indicaties van HV2 naar HV1. Bij het aantal uren ingezette zorg is de verhouding nu HV2/HV1 54/46.

Aantal zorguren in natura HV1/HV2	2010	2011	2012
Totaal	580.764	606.082	618.079
Toename aantal zorguren in natura	-2%	4%	2%
Huishoudelijke verzorging 1	35%	40%	46%
Huishoudelijke verzorging 2	65%	60%	54%

### 3.1 Kosten verstrekkingen en apparaat +

#### Algemeen

Op de uitvoering van de Wmo 2012 een voordeel van 569 duizend euro. Met dit voordeel is het Wmo begrotingsrisico 2012 meer dan volledig opgelost. In de oorspronkelijke gemeentebegroting 2012 was het risico 1,3 miljoen euro nadelig.

In de eerste plaats hebben -nauwelijks in te schatten, maar per saldo positieve verhogingen van de Wmo integratie uitkering over 2010, 2011 en 2012 voor 0,4 miljoen euro bijgedragen aan de oplossing van het begrotingsrisico. Ten tweede hebben de effecten van ingezette stuurmaatregelen op het gebruik van voorzieningen door burgers er gedurende dit jaar toe geleid dat het tekort steeds kleiner is geworden. Zo zijn vanuit de kanteling het keukentafelgesprek/huisbezoek ingezet en is met burgers intensief gekeken naar voorliggende oplossingen. Daarnaast leidt het vorig jaar ingevoerde eigen bijdragebeleid tot een daling van het aantal aanvragen (vooral bij woningaanpassingen). Ook geeft de aanbesteding hulpmiddelen meer ruimte om te sturen op (goedkopere) herverstrekking via het depot.

Met het volgende overzicht geven wij u meer inzicht in de kosten van de Wmo verstrekkingen voor wonen, vervoer, rolstoelen en huishoudelijke verzorging en de apparaatskosten, zoals die zich in 2012 hebben voorgedaan. Wij zullen hieronder de belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting kort toelichten.

WMO Verstrekkingen	Jaarrekening 2011	Begroting 2012	Jaarrekening 2012	Afwijking Rekening tov Begroting	Uitsplitsing afwijking	
					Voorg. jaren, incidenteel en projecten	Afwijking verstrekkingen
Woonvoorzieningen (s)	2.090.527	2.634.015	1.937.743	696.271	93.081	603.191
schots en scheef (i)	226.906	385.000	385.000	-	-	-
fokus en wiel en deal (i)			99.355	99.355-	99.355-	-
Vervoersvoorzieningen (s)	3.349.339	3.637.926	3.418.346	219.580		219.580
Rolstoelen en scootmobielen (s)	1.513.736	1.607.060	1.244.192	362.868	53.197-	416.065
Huishoudelijke verzorging in natura	13.649.759	14.100.000	14.086.718	13.282		13.282
Huishoudelijke verzorging pgb	2.402.170	2.538.000	€ 2.446.742	91.258	76.130	15.128
Eigen bijdragen verstrekkingen	3.051.873-	3.381.000-	3.381.000-	-		-
Apparaatskosten	5.704.980	5.500.000	5.310.767	189.233	189.233	-
Wmo begrotingsrisico/integratieuitkering		904.000-	-	904.000-		904.000-
<b>Subtotaal voor reservemutaties</b>	<b>€ 25.885.544</b>	<b>€ 26.117.000</b>	<b>€ 25.547.862</b>	<b>€ 569.138</b>	<b>€ 205.892</b>	<b>€ 363.246</b>
Reservemutaties (i)	1.099.000-	€ 385.000-	385.000-	-	-	-
<b>Totaal na reservemutaties</b>	<b>€ 24.786.544</b>	<b>€ 25.732.000</b>	<b>€ 25.162.862</b>	<b>€ 569.138</b>	<b>€ 205.892</b>	<b>€ 363.246</b>

### Toelichting

#### Woonvoorzieningen 0,6 miljoen V

Vanaf de tweede helft van 2011 heeft zich een scherpe daling voorgedaan van het aantal aanvragen/beschikkingen voor woonvoorzieningen. Gevolg hiervan is dat 0,6 miljoen euro van het budget niet is uitgegeven. Een belangrijke verklaring voor deze daling is de invoering van eigen bijdragen per 1-7-2011. Het vragen van eigen bijdragen, ook al is deze relatief laag, blijkt drempelverhogend te werken, waardoor mensen minder voorzieningen aanvragen en dus zelf voorzien in oplossingen voor hun ondersteuningsbehoefte. Ook het voeren van keukentafelgesprekken bij de beoordeling van aanvragen ('kanteling') zorgt ervoor dat cliënten meer zelf oplossen leidt tot lagere uitgaven. In 2012 is in verhouding tot voorgaande jaren meer besteed aan de zgn. "dure" woningaanpassingen. Ook zijn er twee woonprojecten voor mensen met een handicap opgeleverd "De Stadswerf", een Fokusproject en "de Groenling". Volgend jaar zal het project Schots en Scheef volgen.

#### Vervoersvoorzieningen 0,2 miljoen V

Het aantal ritten en verreden zones in 2012 is iets lager dan begroot. Ook zien we bij de vervoersvoorzieningen waarvoor vanaf 1-7-2011 een eigen bijdrage geldt (fietsen) een lichte daling van het aantal verstrekkingen.

#### Rolstoelvoorzieningen 0,4 miljoen V

Eind 2011 is het contract met een nieuwe leverancier van hulpmiddelen ingegaan. Hierdoor zijn de gemiddelde nieuwprijzen lager. Daarnaast is het aantal herverstrekkingen uit depot aanzienlijk hoger geweest dan bij de begroting kon worden verwacht. Tot slot zien we bij de rolstoelvoorzieningen waarvoor vanaf 1-7-2011 een eigen bijdrage geldt (scootmobielen) een lichte daling van het aantal verstrekkingen. Door deze ontwikkelingen is in 2012 0,4 miljoen euro van het geraamde budget niet besteed.

#### Huishoudelijke verzorging in natura

Voor huishoudelijke verzorging in natura zien we in 2012 enerzijds dat de kosten stijgen door een grotere groei van het aantal cliënten dan verwacht. Deze stijging wordt echter grotendeels tegengegaan

door de effecten van de nieuwe benaderingswijze van de hulpvrager (kanteling), die leiden tot lagere indicaties zowel in uren als in zorgzwaarte (HV1 in plaats van HV2). Dit verklaart dat het budget niet is overschreden.

#### **Persoonsgebonden budgetten huishoudelijke verzorging 0,1 miljoen V**

Menzis heeft in 2012 afrekeningen gestuurd over voorgaande jaren (2009, 2010 en 2011), waardoor wij teveel betaald voorschot terug mochten ontvangen. Dit verklaart het incidenteel voordeel van 0,1 miljoen euro.

#### **Apparaatskosten 0,2 miljoen V**

De meevaller op de apparaatskosten heeft meerdere oorzaken. Ten eerste zijn taken zelf uitgevoerd daar waar zelf doen goedkoper was dan uitbesteden en omgekeerd. Ook het lagere aantal aanvragen heeft geleid tot het inzetten van minder tijdelijk personeel. Ten tweede hebben in 2012 wel de voorbereidingen plaatsgevonden voor een vormings- en opleidingsprogramma. De uitvoering en de uitgaven hiervoor volgen echter pas in 2013 en volgende jaren. Ook zijn eind van het jaar nog gunstige afrekeningen beheerskosten over voorgaande jaren van Menzis en het CAK ontvangen.

#### **Stelpost begrotingsrisico 0,9 miljoen N**

Deze post betreft het begrotingsrisico van 1,3 miljoen euro dat bij het opstellen van de begroting 2012 naar voren is gekomen. Door mutaties van de Wmo-integratie uitkering uit de juni- en septembercirculaire 2012 is dit risico verlaagd tot 0,9 miljoen. Uit de toelichting blijkt dat dit risico in 2012 volledig is opgelost. Hiervoor is een aantal maatregelen aan te wijzen die leiden tot verminderd gebruik van verstrekkingen. Voorbeelden van deze maatregelen zijn het voeren van keukentafelgesprekken, de invoering van eigen bijdragen, de aanbesteding voor hulpmiddelen en het sturen op verschillende kostenposten.

### **3.2 Aantal besluiten naar aard**

Besluiten naar aard	Totaal 2010			Totaal 2011			Totaal 2012		
	positief	negatief	totaal	positief	negatief	totaal	positief	negatief	totaal
Wonen	95%	5%	1.440	94%	6%	1.415	94%	6%	889
Vervoer	95%	5%	1.675	97%	3%	1.661	94%	6%	1.363
Rolstoelen	96%	4%	1.012	98%	2%	1.067	98%	2%	932
Huishoudelijke verzorging	99%	1%	2.996	100%	0%	3.057	99%	1%	2.048
<b>Totaal</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>7.123</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>7.200</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>5.232</b>

#### *Toelichting*

Het aantal negatieve besluiten in de toekenning van vervoersvoorzieningen neemt toe, doordat er vanuit de "kanteling" breder (her)onderzoek plaatsvindt, waarmee het inzicht in de situatie van de klant scherper wordt.

### **3.3 Toepassing hardheidsclausule**

Toepassing hardheidsclausule	2010	2011	2012
Wonen	24	7	6
Vervoer	9	3	1
Rolstoelen	2	1	0
Huishoudelijke verzorging	5	2	1
<b>Totaal</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>8</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 (3.2) is al aangegeven dat een uitgebreid cliëntgericht onderzoek plaats vindt bij een hulpvraag. Kernbegrippen in deze benadering zijn: maatwerk, te bereiken resultaten, compensatieplicht en eigen verantwoordelijkheid.

Vanaf 2011 is 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 verzorging bij moeilijk objectiveerbare aandoeningen.

### **3.4 Percentage afhandelingen naar termijn**

Aantal afhandelingen naar termijn	Totaal 2010		Totaal 2011		Totaal 2012	
	aantal	binnen 8 weken	aantal	binnen 8 weken	aantal	binnen 8 weken
Wonen	1.601	80%	1.626	72%	1.055	75%
Vervoer	1.752	84%	1.749	81%	1.457	80%
Rolstoelen	1.151	72%	1.220	68%	1.074	77%
Huishoudelijke verzorging	3.201	96%	3.216	86%	2.276	96%
<b>Totaal gemiddeld</b>	<b>7.705</b>	<b>87%</b>	<b>7.811</b>	<b>79%</b>	<b>5.862</b>	<b>85%</b>

### *Toelichting*

De werkwijze binnen de uitvoering van de Wmo ontwikkelt zich langzaam maar zeker tot een gekantelde werkwijze. Hierbij is er meer aandacht voor de cliënt om zijn hulpvraag in beeld te krijgen en anders op te lossen: breder, oplossingsgericht, warme overdracht en met nazorg. In 2012 is het resultaat uitgekomen op 85% en vertoont hiermee een stijging ten opzichte van 2011. Vanaf 2007 zijn maatregelen genomen om efficiënter, maar zonder kwaliteitsverlies te werken. Het percentage afhandelingen ligt ruim boven de afspraak met de raad 79%. De Wet dwangsom heeft in 2012 niet tot uitkeringen geleid.

### **3.5 Tijdigheid van inzet van voorzieningen**

Met alle aanbieders van huishoudelijke verzorging, hulpmiddelen en vervoer vindt regulier overleg plaats over de nakoming van de contractafspraken. Hierbij is tijdige inzet een belangrijk punt van gesprek. Zo worden trapliften binnen de afgesproken tijd geplaatst.

Tijdigheid inzet van zorg	gem. aantal werkdagen		
	2010	2011	2012
TSN	3,75	3,41	2,50
ZINN	3,91	3,64	2,69
De Nieuwe Zorg Thuis	4,02	5,60	4,94
Axxicom	4,64	3,54	3,70
Zorgkompas	3,00	2,50	2,92
<b>Totaal (gewogen gemiddelde)</b>	<b>4,72</b>	<b>4,23</b>	<b>2,96</b>

### *Toelichting*

De tijdigheid van de levering van zorgvoorzieningen heeft ook onze voortdurende aandacht. Contractueel hebben we met de zorgaanbieders afgesproken dat de zorg binnen 5 dagen wordt

geleverd. De aanbieder kan steeds vaker 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	Per jaar		
	2010	2011	2012
Personenvervoer Groningen	91%	91%	93%

Tijdigheid inzet van vervoer	% binnen gestelde tijd opgehaald per maand in 2012											
	jan-12	feb-12	mrt-12	apr-12	mei-12	jun-12	jul-12	aug-12	sep-12	okt-12	nov-12	dec-12
Personenvervoer Groningen	94%	92%	96%	95%	94%	95%	96%	95%	92%	91%	91%	86%

#### *Toelichting*

De percentages 'op tijd rijden' zijn bij de vervoerder in het derde kwartaal gedaald. Dit heeft te maken met het aflopen van het contract met de huidige vervoerder. Het jaargemiddelde van 93% ligt in vergelijking met voorgaande jaren hoog. Na problemen medio 2011 is hier actief op gestuurd.

### 3.6 Klachten

Klachten ketenpartners	2010	2011	2012
PVG (collectief vervoer)	92	222	169
Hulpmiddelenleverancier	19	10	48
Zorgaanbieders: HV in natura	8	0	5
Menzis: PGB HV	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>232</b>	<b>222</b>

Klachten gemeente	2010	2011	2012
Wonen	2	0	1
Vervoer	2	2	2
Rolstoelen	1	0	0
Huishoudelijke verzorging	1	0	1
Zorgloket	1	2	1
Overig	4	2	2
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</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. Verreweg de meeste klachten hebben betrekking op het collectief Wmo-vervoer. Wel zijn de klachten beperkt in relatie tot de hoeveelheid ritten (0,05%). Het aantal ritten in 2012 was 300.000. Vanaf mei 2012 zagen we een toename van het aantal klachten bij de hulpmiddelenleverancier. De in 2011 begonnen hulpmiddelenleverancier voerde een schouw op de uitstaande hulpmiddelen uit. De werkzaamheden, die hieruit voortvloeiden, gingen ten koste van de reguliere leveringen. Dit heeft vooral in de periode mei t/m juli tot meer klachten geleid dan normaal. Wij hebben actief gestuurd op de borging van de levertijden voor nieuwe leveringen. Over de gemeente zijn in 2012 7 klachten binnengekomen. Alle klachten worden zorgvuldig afgehandeld en met de uitvoerende afdelingen c.q. medewerkers besproken. Het aantal klachten is laag in verhouding tot het aantal aanvragen.

### **3.7 Bezwaarschriften**

Het aantal ontvangen bezwaarschriften in 2012 is 53 (2011/59). Hiervan hebben 13 betrekking op huishoudelijke verzorging, 19 op wonen, 13 op vervoersvoorzieningen, 7 op rolstoelen en 1 op de gehandicaptenparkeerkaart. Ook het aantal bezwaarschriften is laag in verhouding tot het aantal aanvragen, nog geen 1%.

Van de behandelde bezwaarschriften zijn: 17 ongegrond, 35 herzien/ingetrokken, 5 niet ontvankelijk, 1 cliënt is gedurende de afhandelperiode overleden. Het restant is op 31 december 2012 nog in behandeling.