

RIS.3775

Keurig in lijn met landelijke ontwikkelingen

Samenvatting onderzoek Wmo-beleid Emmen 2008

Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wmo heet voluit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze wet is sinds 1 januari 2007 in werking. De bedoeling van de Wmo is ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen in de samenleving. Jong en oud, ziek en gezond, gehandicapt en valide, iedereen die ondersteuning nodig heeft, kan een beroep doen op de Wmo. De Wmo omvat een breed werkgebied. Individuele hulp valt eronder (zoals het verstrekken van hulpmiddelen en hulp bij het huishouden), maar ook buurtontwikkeling en het bevorderen van sociale samenhang.

De Wmo wordt uitgevoerd door de gemeente, met geld van de overheid. De gemeente beslist voor een groot deel zelf aan welke onderdelen van de Wmo ze het geld uitgeeft. Op die manier kan de gemeente hulp geven waar het echt nodig is. De voorwaarde is dat het Wmo-geld ertoe bijdraagt dat alle burgers kunnen participeren in de samenleving. Daarnaast heeft de gemeente de plicht om individuele hulp te geven als dat nodig is om zelfstandig te blijven wonen.

De Wmo gaat ervan uit dat de burgers controleren of de gemeente de wet goed uitvoert (horizontale verantwoording). Daarnaast wordt de gemeente ook gecontroleerd door het Rijk. De gemeente moet daarom haar burgers actief informeren over het Wmo-beleid. Ook de organisaties en verenigingen die met de Wmo te maken hebben, moeten deze informatie krijgen.

Deze uitgave geeft in het kort aan wat de gemeente Emmen het afgelopen jaar gedaan heeft op het gebied van de Wmo en wat de resultaten ervan zijn. De cijfers van de gemeente Emmen worden vergeleken met die van andere gemeenten. Zo is direct duidelijk hoe de gemeente Emmen scoort in vergelijking met andere plaatsen. Een korte samenvatting vindt u in bijlage 3.

De informatie in deze uitgave is gebaseerd op een aantal rapporten van de SGB0. Deze rapporten zijn tegen kostprijs te krijgen bij de gemeente Emmen. Gratis digitale versies staan op www.emmen.nl.

Wilt u reageren op deze informatie? Stuur uw reactie naar Reinder Koops, Programmacoördinator Wmo, Postbus 30001, 7800 RA Emmen.

Onderzoek door SGBO

De gemeente Emmen heeft het onderzoek naar de Wmo laten uitvoeren door de SGBO. Deze organisatie verleent diensten aan lokale overheden, ministeries en non-profitinstellingen. Onder andere doet de SGBO voor een groot aantal gemeenten het jaarlijkse onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over het Wmo-beleid.

Het uitbesteden van het onderzoek heeft een aantal voordelen. Het onderzoek wordt gedaan door professionele onderzoekers, de objectiviteit is gewaarborgd en het werkt kostenbesparend. Ook belangrijk is dat de SGBO in alle gemeenten dezelfde onderzoeksopzet gebruikt. De resultaten van verschillende gemeenten kunnen zo gemakkelijk met elkaar worden vergeleken. Het uitgangspunt bij de onderzoeken is de beleving van de cliënt. Bij de opzet van het onderzoek heeft de SGBO daarom samengewerkt met onder andere de CG-Raad (de landelijke koepelorganisatie van ruim 150 gehandicapten- en patiëntenorganisaties) en Zorgbelang NL. Het onderzoek van de SGBO is wetenschappelijk verantwoord.

De gemeente Emmen heeft net als veel andere gemeenten een landelijke vragenlijst ingevuld. De gegevens hieruit zijn verwerkt in een managementrapportage. Hierin wordt de gemeente Emmen op alle prestatievelden van de Wmo vergeleken met andere gemeenten. Net als vorig jaar is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten van de Wmo. Ook de uitkomsten van dit onderzoek zijn kort weergegeven, net als een kort verslag over de herindicatie en de communicatie rond de Wmo.

Waar nodig ook een vergelijking met vorig jaar

Natuurlijk kan het van belang zijn of er veel verschil is in de cijfers van de voorgaande jaren. De verschillen met vorig jaar zijn erg klein. Alleen waar een vergelijking met voorgaande jaren opvallende verschillen laat zien, wordt dat in de tekst toegelicht.

De waarde van de cijfers

Het is voor de tweede keer dat de gemeente Emmen op deze manier een onderzoek heeft laten uitvoeren. Ook voor veel andere gemeenten is dit de eerste of tweede keer dat er een Wmo-onderzoek is gehouden. Voor de meeste prestatievelden is het de eerste keer dat de prestaties van de gemeente Emmen vergeleken kunnen worden met landelijke cijfers.

Steeds moet daarom zorgvuldig afgewogen worden wat de waarde is van de cijfers. Moeten alle cijfers 100% zijn, of is 80% ook goed genoeg? Of kan in sommige gevallen 50% al een uitstekende prestatie zijn? Welke inspanning moet er geleverd worden om op een onderdeel hoger te scoren? Is dat echt nodig en welke inzet en/of kosten zijn dan nog verantwoord? En hoe goed is de gemeente Emmen bezig als de scores precies hetzelfde zijn als het gemiddelde van zo'n 50 of 100 andere gemeenten?

Conclusies in overleg

De betekenis van de scores is iets om zorgvuldig mee om te gaan. Ook de onderzoekers geven in hun rapportages aan dat het verhaal achter de cijfers belangrijk is. De gemeente Emmen gaat daarom net als vorig jaar de resultaten van de onderzoeken bespreken met haar overlegpartners: de Wmo-raad* en Seniorenraad. Ook hun interpretatie van de cijfers is belangrijk. In dat overleg wil de gemeente Emmen in goed overleg afwegen op welke punten verbeteringen nodig en mogelijk zijn.

* Zie bijlage 1

Langer zelfstandig

De gebruikers van de Wmo zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de gemeente Emmen de ondersteuning organiseert. De toegekende ondersteuning helpt hen om langer zelfstandig te blijven. Verder blijkt dat de gemeente Emmen een Wmo-beleid voert dat op belangrijke punten overeenkomt met het landelijk gemiddelde.

Vergelijking op negen prestatievelden

Wmo Basisbenchmark gemeente Emmen

De Wmo heeft negen prestatievelden*. De gegevens van de gemeente Emmen op deze negen gebieden zijn vergeleken met die van 172 andere gemeenten. Als extra aandachtspunt is daarbij ook gekeken naar de participatie of de deelname van de doelgroep aan de verschillende voor hen bedoelde voorzieningen.

De gemiddelde score van de gemeente Emmen is 67%* *. Dat is even hoog als het gemiddelde van alle gemeenten. Net als vorig jaar, heeft Emmen in 2008 een keurige score.

* Zie voor een korte typering bijlage 2.

* * De meeste cijfers in dit verslag zijn afgerond tot hele getallen.

De beste en de slechtste scores

Op het prestatieveld leefbaarheid scoort de gemeente Emmen opvallend goed. Met een score van 73% ligt Emmen 10% hoger dan het landelijk gemiddelde van 63%. Deze score geeft aan dat de gemeente zich inspant om het sociale klimaat en de leefbaarheid in de dorpen en de wijken te bevorderen. De hoge score van de gemeente betekent dat er op dit punt ook goed gescoord is in de afzonderlijke wijken, dorpen en buurten. Verder valt op dat de gemeente Emmen op het gebied van participatie lager scoort dan het landelijk gemiddelde. Volgens het rapport ligt de oorzaak hiervan vooral in het ontbreken van landelijk goed vergelijkbare cijfers. Deze lage score drukt het totaalcijfer enigszins, want op alle negen prestatievelden scoort de gemeente Emmen ongeveer gelijk aan of beter dan het landelijk gemiddelde. De gemiddelde score van de gemeente Emmen op de negen prestatievelden is dit jaar 70% of een 7.

Prestatieveld	Score landelijk	Score gemeente Emmen
Participatie	60	44
Beleidsparticipatie	63	58
Maatschappelijke participatie	58	30
Leefbaarheid	63	73
Jeugd	59	63
Loket	68	71
Hulp	74	72
Voorzieningen	77	81
Opvang	62	63

Meer uitgaven per inwoner dan gemiddeld

Wat opvalt in de toelichtende cijfers is dat de gemeente Emmen per hoofd van de bevolking meer geld uitgeeft dan de gemiddelde 100.000 plus-gemeenten. Het gemiddelde bedrag is 227 euro, in de gemeente Emmen ligt dat op 330 euro.

Per inwoner geeft Emmen 92 euro uit aan maatschappelijke begeleiding en advies (landelijk 76), 119 euro aan huishoudelijke verzorging (landelijk 84), 23 euro aan sociaal-cultureel werk (landelijk 62) en 101 euro aan voorzieningen gehandicapten (landelijk 60).

In het onderzoek is alleen vergeleken hoeveel iedere gemeente uitgeeft op het gebied van maatschappelijk werk, huishoudelijke verzorging, sociaal-cultureel werk en gehandicaptenvoorzieningen. Andere Wmo-onderdelen zijn niet in de cijfers verwerkt. Pas als dat gebeurt, wordt volledig duidelijk hoe de uitgaven en resultaten van Emmen zich verhouden tot het landelijk gemiddelde.

Mantelzorg

Benchmark Mantelzorg

De prestaties van de gemeente Emmen op het gebied van mantelzorg zijn vergeleken met het landelijk gemiddelde. Het landelijke cijfer voor de mantelzorg is gebaseerd op de gegevens van 68 gemeenten.

Heldere beleidsdoelen

Er is landelijk nog weinig informatie over mantelzorg. Veel gemeenten hebben geen goed beeld van het aantal mantelzorgers en hun inzet. De gemeente Emmen heeft daar wel een goede kijk op, zeker na de Mantelzorgweek die eind 2008 georganiseerd is. Ook in vergelijking met de andere gemeenten die de mantelzorg goed in kaart gebracht hebben, scoort Emmen relatief goed met een 6,7. Vergelijkbare gemeenten scoren gemiddeld een 5,7. Er zijn drie onderdelen van het gemeentelijk beleid onderzocht: de ondersteuning van mantelzorg, de bevordering ervan en de samenhang met betaalde zorg. Op de eerste twee punten scoort Emmen gemiddeld. Op het punt van samenhang met betaalde zorg doet Emmen het relatief goed. De reden daarvan is dat de gemeente juist op dit gebied heldere beleidsdoelen heeft geformuleerd.

Lage score respijtzorg, hoge score arbeid en zorg

Mantelzorgers kunnen op veel manier ondersteund worden. Bijvoorbeeld met informatie en advies, praktische ondersteuning, arbeid en zorg, financiële en materiële steun, en overige aspecten zoals erkenning en inspraak.

De gemeente Emmen ondersteunt mantelzorgers op al deze punten. Meestal zijn de Emmense cijfers vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde, maar er zijn twee opvallende verschillen. Op het gebied van respijtzorg scoort Emmen erg laag met 14% tegenover een landelijk gemiddelde van 56%. (Respijtzorg is bedoeld om de mantelzorger te ontlasten. De taak van de mantelzorger wordt dan tijdelijk overgenomen door een vrijwilliger of professional.) Erg goed scoort Emmen op het gebied van arbeid en zorg met 100% tegenover een landelijk gemiddelde van 28%. (Arbeid en zorg zijn maatregelen die helpen de deelname aan werk te bevorderen, zoals het stimuleren van werkgevers en afstemming via re-integratie.) Wat de reden is voor de lage score op respijtzorg wordt op dit moment onderzocht.

Relatief laag bereik en hoge uitgaven

Ook opvallend is dat de gemeente Emmen relatief weinig mantelzorgers bereikt. Het aantal advies- en informatieaanvragen bij het steunpunt en het Wmo-loket en de deelname aan groepsbijeenkomsten liggen rond de helft van het landelijk gemiddelde. Tegelijkertijd geeft de gemeente Emmen relatief veel geld uit aan mantelzorg: 2289 euro per 1000 inwoners (landelijk 1751 euro).

In overleg met verschillende gesprekspartners wordt onderzocht wat de betekenis is van deze getallen en of het nodig is het beleid bij te stellen.

Maatschappelijke opvang, geestelijke gezondheidszorg en verslavingsbeleid

Benchmark prestatievelden 7, 8 en 9

Hoe de gemeente Emmen het doet op het gebied van de prestatievelden 7, 8 en 9 is vergeleken met 34 andere gemeenten. Van die 34 gemeenten hebben zes centrumgemeenten net als Emmen voorzieningen voor maatschappelijke opvang en verslavingsbeleid, de 28 regiogemeenten hebben niet zo'n aanbod.

Goede score doelstellingen en doelgroepen

Net als de andere centrumgemeenten richt Emmen zich op het realiseren van een sluitende aanpak. Deze aanpak omvat zes onderdelen: preventie, signalering, toeleiding, zorg (inclusief opvang) en re-integratie. Daarbij is bijzondere aandacht voor de vaak heterogene en diffuse doelgroepen in prestatieveld 8 (OGGZ). Net als de meeste centrumgemeenten gebruikt Emmen een ordening op basis van werksoort, maatschappelijke uitval en de mate van sociaal isolement.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Emmen de doelgroepen helder in beeld heeft. Onderzocht is hoeveel mensen het betreft, welke zorgbehoefte er is, op welke leefgebieden de problemen liggen en wat de demografische kenmerken zijn. De gemeente Emmen scoort hierbij zeer goed met ruim 83% tegenover 60% voor de andere centrumgemeenten en 38% voor de regiogemeenten.

De bronnen die de gemeente Emmen gebruikt om inzicht te krijgen in de omvang en de kenmerken van de doelgroepen zijn: GGD, politie, zorg- en hulpverleningsinstellingen, ASHG, MO/VO/VZ, sleutelfiguren, cliëntvolgsysteem en tellingen. Het valt op dat veel centrumgemeenten voor hun informatie ook gebruikmaken van landelijk en regionaal onderzoek; door de gemeente Emmen zijn deze niet genoemd.

Brede betrokkenheid beleidsontwikkeling

Bij het ontwikkelen van beleid zijn drie partijen belangrijk: de doelgroepen, externe partijen en gemeentelijke beleidsterreinen. Emmen scoort erg goed voor de eerste twee onderdelen. De betrokkenheid van de doelgroepen scoort ruim 60%, tegenover 35% voor de centrumgemeenten en 22% voor de regiogemeenten. De betrokkenheid van externe partijen scoort bijna 48%. Voor de centrumgemeenten en de regiogemeenten is dat ruim 41,5% en ruim 39%.

Meer aandacht voor bovenregionaal beleid

In de benchmark is verder vergeleken welke interne en externe partijen betrokken zijn bij de beleidsvorming en de uitvoering van het beleid. Ook is er een score berekend voor de mate van overleg met centrumgemeenten en regiogemeenten. De cijfers van de gemeente Emmen komen in grote lijnen overeen met die van de andere gemeenten. Alleen op het punt van overleg met andere gemeenten scoort Emmen afwijkend. Emmen heeft geen overleg met andere centrumgemeenten, terwijl de meeste gemeenten dat over het algemeen eens per jaar

doen. De gemeente Emmen overlegt wel met regiogemeenten over opzet en uitvoering van het beleid, inzicht, aanbod en inzet van middelen. Het meer betrekken van regiogemeenten bij de inzet van gezamenlijke middelen en het ontwikkelen van bovenregionaal beleid zijn aandachtspunten voor de gemeente Emmen.

Algemene en individuele voorzieningen

Benchmark algemene en individuele voorzieningen

Voor de beoordeling van het beleid van de gemeente Emmen op het gebied van algemene en individuele voorzieningen is een vergelijking gemaakt met de gemiddelde score van 122 andere gemeenten. Onderzochte onderwerpen zijn: woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen. Hulp bij het huishouden wordt behandeld in een eigen hoofdstuk.

In de gemeente Emmen hebben 9100 cliënten een Wmo-hulpmiddel. Dat is minder dan het gemiddelde van de grote steden (11.110), maar aanzienlijk meer dan het benchmarkgemiddelde (2569). In procenten uitgedrukt is het aantal inwoners met een Wmo-hulpmiddel in de gemeente Emmen 8,4%, in de grote steden is dat gemiddeld 5,7% en het benchmarkgemiddelde is hier 4,3%.

Het totaalbedrag dat de gemeente Emmen in 2008 uitgeeft aan Wmo-voorzieningen – exclusief huishoudelijke hulp – is 7.231.807 euro. Dit bedrag is exclusief apparaatskosten en facilitaire kosten.

Uitvoeringskosten als indicatie doelmatigheid

De uitvoeringskosten zijn een indicatie voor de doelmatigheid van de gemeente als uitvoeringsorgaan. Emmen loopt op dat punt goed in de pas met de landelijke cijfers. De uitvoeringskosten in de gemeente Emmen zijn 15,80 euro per inwoner, voor de grote steden is dat 13,44 euro en het benchmarkgemiddelde is 15,15 euro.

Bijna 16 euro per inwoner voor woonvoorzieningen

Woonvoorzieningen zijn woningaanpassingen, vergoeding voor kosten voor verhuizing en inrichting, roerende woonvoorzieningen, overige woonvoorzieningen en collectieve voorzieningen zoals het ophogen van galerijen. Per inwoner geeft de gemeente Emmen hieraan 15,91 euro uit. Voor de grote steden is dat gemiddeld 12,15 euro en het benchmarkgemiddelde is 12,46 euro.

Groot aantal rolstoelen

Het aantal nieuwe rolstoelen is met 6 per 1000 inwoners lager dan het gemiddelde (grote steden 7,48 en benchmark 7,68). Het aantal uitstaande rolstoelen is wel hoog met ruim 17 per 1000 inwoners (grote steden circa 13, benchmark circa 11).

Veel uitstaand vervoer

Voor het vervoer geeft de gemeente Emmen minder uit dan gemiddeld (Emmen 15,92 euro per 1000 inwoners, grote steden gemiddeld 26 euro, benchmark 22 euro). De reden hiervoor is dat Emmen vrijwel uitsluitend collectief vervoer aanbiedt.

Het aantal uitstaande vervoersvoorzieningen is in Emmen extreem hoog met 106 per 1000 inwoners. Voor de grote steden is dat gemiddeld ruim 56 en het benchmarkgemiddelde is ruim 43. Het aandeel individueel vervoer ligt landelijk en in Emmen tussen 15 en 19%.

Nog wat getallen

Op de gemiddelde kosten van algemene en individuele voorzieningen scoort de gemeente Emmen erg goed. Volgens het onderzoek betaalt de gemeente Emmen voor een rolstoel gemiddeld 347 euro, tegen 565 euro gemiddeld voor de grote steden en 662 euro als benchmarkgemiddelde. Per scootmobiel betaalt Emmen gemiddeld 354 euro, tegen 638 euro voor de grote steden en 808 euro als benchmarkgemiddelde. Het collectief vervoer ten slotte kost in Emmen 181 euro per cliënt, in de grote steden 298 euro en het benchmarkgemiddelde op dit punt is 431 euro.

Hulp bij het huishouden

Benchmark hulp bij het huishouden

Samen met 92 andere gemeenten heeft de gemeente Emmen meegedaan aan de module hulp bij het huishouden van de benchmark Wmo. De gegevens van Emmen zijn vergeleken met het gemiddelde van alle gemeenten en met de cijfers van gemeenten met een vergelijkbare grootte. De cijfers hebben betrekking op het eerste halfjaar van 2008.

Voor hulp bij het huishouden was 2007 een overgangsjaar. Pas begin 2008 is gestart met de herindicatie en hebben sommige cliënten een andere zorgaanbieder gekregen. Op het moment van de benchmark was de herindicatie bijna afgerond. De cijfers/percentages van 2008 geven daarom een realistisch beeld.

Niet op alle onderdelen is een vergelijking met andere gemeenten mogelijk. Van de gemeente Emmen zijn geen vergelijkbare gegevens beschikbaar voor de nieuwe toekenningen, de geleverde uren en het aantal cliënten. De reden hiervoor is dat het applicatiesysteem op dit moment nog onvoldoende registratiemogelijkheden heeft.

Snelle doorlooptijd

Het totaalbeeld voor de gemeente Emmen is dat het aantal aanvragen en de uitgaven hoog zijn. Het aantal aanvragen is ruim 22% per 1000 inwoners, tegen ruim 13% gemiddeld bij vergelijkbare gemeenten. De totale uitgaven liggen op 53,5 euro per inwoner, voor vergelijkbare gemeenten is dat 45 euro. Verder valt op dat de doorlooptijd in de gemeente Emmen relatief snel is met 8 weken als gemiddelde. Bij vergelijkbare gemeenten ligt dat gemiddeld op 30 weken.

In het eerste halfjaar van 2008 telde de gemeente Emmen 22,8 aanvragen/herindicaties/mutaties per 1000 inwoners, voor vergelijkbare gemeenten was dat 13,5. Gemeenten in dezelfde grootteklasse als Emmen wijzen gemiddeld dubbel zoveel aanvragen af (Emmen 3,6% per 1000 inwoners, vergelijkbare gemeenten 6,4%).

Ruim 53 euro per inwoner

Het aantal toegekende uren voor huishoudelijke werkzaamheden is in de gemeente Emmen 1359 per 1000 inwoners, tegen gemiddeld 1221 in vergelijkbare gemeenten. Dit verschil is groter bij de huishoudelijke hulp inclusief organisatie: 1611 per 1000 inwoners voor Emmen, 1202 per 1000 voor vergelijkbare gemeenten.

Ook de uitgaven per inwoner laten verschillen zien. De gemeente Emmen geeft 53,58 euro uit per inwoner, voor vergelijkbare gemeenten ligt dat bedrag op gemiddeld 36,79 euro. Het benchmark gemiddelde is 32,60 euro.

Herindicatie

De gemeente Emmen heeft tussen 1 januari 2008 en 1 april 2009 de gegevens van 2700 cliënten gecontroleerd die gebruikmaken van de Wmo. Tegelijkertijd hebben alle cliënten met een indicatie hulp bij het huishouden een nieuwe indicatie gekregen.

Het project is uitgevoerd onder leiding van SCIO Consult. De projectleider en indicatieadviseurs deden hun werk vanuit het gemeentehuis.

Maandelijks zijn de verantwoordelijke ambtenaren op de hoogte gehouden via een projectoverzicht. Daarnaast is er tweemaandelijks overleg geweest tussen de verantwoordelijke ambtenaren en de projectleider van het SCIO. Het project wordt in 2009 afgerond door de administratieve gegevens in te voeren in een bestand. Daarna is er een volledig overzicht van de geïndiceerde gegevens.

70% HH1 en 30% HH2

Van de cliënten is ongeveer 80% thuis bezocht en geherindiceerd. De overige 20% is niet bezocht, bijvoorbeeld omdat ze in een verzorgingshuis wonen, overleden zijn, of omdat er een indicatie was afgegeven door een indicatieadviseur van de gemeente.

Van de bezochte cliënten heeft ongeveer 70% een HH1-indicatie gekregen (hulp bij het huishouden) en ongeveer 30% een HH2-indicatie (hulp bij het huishouden, inclusief de organisatie ervan).

Van klassen naar uren

Vroeger werden de indicaties ingedeeld in klassen: klasse 1: 0-1,9 uur; klasse 2: 2 uur tot 3,9 uur; klasse 3: 4-6,9 uur; klasse 4: 7-9,9 uur. De nieuwe (her)indicaties zijn gegeven in uren.

- 60% van de herindicaties is binnen de grenzen gebleven van de oude klasse
- 28% van de herindicaties is vooruitgegaan ten opzichte van de oude klasse
- 2% van de herindicaties is achteruitgegaan ten opzichte van de oude klasse
- 10% maakt geen gebruik meer van hulp bij het huishouden.

Tevredenheid cliënten

Tijdens het project is er onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de cliënten. Ruim 88% van de cliënten was tevreden over de manier waarop het gesprek gehouden werd en vond dat het gesprek prettig verliep. Van circa 50% is daarna de indicatie gewijzigd. Ruim 67% was het daarmee eens, 21% was het ermee oneens maar heeft geen actie ondernomen, ruim 11% was het ermee oneens en heeft bezwaar gemaakt.

De meeste cliënten zijn tevreden over de manier waarop de zorginzet is georganiseerd (70%). Minder tevreden was men over de manier waarop de zorgaanbieder de wisseling van hulp heeft georganiseerd: 31% tevreden, 40% ontevreden, 15% ontevreden en geklaagd bij de zorgaanbieder, 7% ontevreden en geklaagd bij de gemeente.

Informatie en advies rond de Wmo

De gemeente Emmen moet – net als iedere andere gemeente – ervoor zorgen dat de inwoners op een heldere manier informatie en advies krijgen over zorg en welzijn. Hiervoor is onder andere het Zorgloket ingericht. Daarnaast worden de inwoners en specifieke doelgroepen actief benaderend met informatie over huishoudelijke verzorging, individuele voorzieningen en mantelzorg.

Informatie aan hulp-/zorgverleners

Veel gebruikers van individuele voorzieningen en mantelzorgers hebben ook contact met andere maatschappelijke organisaties zoals woningcorporaties, welzijnsinstellingen, thuiszorg en eerstelijns hulpverleners. Door de medewerkers van deze partnerorganisaties goed te informeren over de (on)mogelijkheden van de Wmo kunnen zij hun cliënten informeren en doorverwijzen. Voor dit doel is een workshop ontwikkeld die voor verschillende doelgroepen kan worden gebruikt. Een aantal organisaties heeft al gebruikgemaakt van dit aanbod. Deze manier van werken verbetert ook de onderlinge samenwerking. De gemeente geeft informatie over haar rol en krijgt signalen uit het werkveld over knelpunten in de uitvoeringspraktijk.

Voorlichting aan groepen

Aan verschillende kerkelijke en maatschappelijke verenigingen zoals kerkelijke vrouwenverenigingen, Vrouwen van Nu en ouderenbonden is het aanbod gedaan om voorlichting te geven. Afhankelijk van de groep wordt gebruikgemaakt van een PowerPoint-presentatie, informatiemateriaal van het Zorgloket of een rondetafelgesprek. Ook informatie over het Budgetadviescentrum wordt meegenomen.

Specifieke doelgroepen

Voor laaggeschoolden en allochtonen wordt aansluiting gezocht bij het onderwijs en de werkgevers die direct met deze groepen te maken hebben. Samen met het Drenthe College wordt gezocht naar mogelijkheden om informatie over het Zorgloket en het Budgetadviescentrum op te nemen in de scholingsprogramma's voor laaggeletterden. Zo mogelijk worden de medewerkers geschoold in het herkennen van analfabetisme.

Cliënten Wmo zijn tevreden

De gebruikers van de Wmo zijn over het algemeen zeer tevreden. Dat is de conclusie uit het klanttevredenheidsonderzoek dat de gemeente Emmen net als in 2007 heeft laten doen onder een deel van de mensen die gebruikmaken van de Wmo. Het ging om cliënten die een hulpmiddel of hulp bij het huishouden aangevraagd hebben. De cijfers van de gemeente Emmen zijn vergeleken met die van 56 gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben gedaan. Net als vorig jaar is de conclusie dat de gemeente Emmen het prima doet. Op alle belangrijke punten zijn de cijfers van vorig jaar en dit jaar vergelijkbaar, met een verschil van hooguit 1 of 2%. Een uitzondering is de tevredenheid over de Wmo-raad, die is gestegen van 74% naar 82%.

Vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde

Voor drie belangrijke onderdelen heeft de gemeente Emmen een rapportcijfer gekregen: de aanvraagprocedure (7,2), de hulpmiddelen, zoals rolstoel, scootmobiel, aanpassingen woning (8) en de hulp bij het huishouden (7,4). Deze getallen komen vrijwel overeen met het landelijk gemiddelde.

Van de cliënten die de afgelopen twaalf maanden een aanvraag hebben ingediend, heeft 92% een positief antwoord gekregen.

Opvallende punten

In het onderzoek is steeds gevraagd naar de ervaring van de gebruikers en is van veel onderdelen de tevredenheid gemeten. Dit zijn de meest kenmerkende punten (landelijke cijfers tussen haakjes):

Toegankelijkheid

95% is tevreden over de tijd die beschikbaar is bij de aanvraag (92%)

93% van de cliënten is tevreden over de manier waarop de aanvraag is behandeld (91%)

91% is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers (89%)

86% is tevreden over de informatie rond de afhandeling (86%)

85% is tevreden over de indicatiestelling (85%)

81% is tevreden over de wachttijd tot de ontvangst van de ondersteuning (78%)

Hulp huishouden

96% is tevreden over de planning (94%)

87% is tevreden over de telefonische bereikbaarheid (88%)

83% is tevreden over de informatievoorziening naar cliënten (87%)

79% is tevreden over de wisselingen van medewerkers (82%)

78% is tevreden over de vervanging bij ziekte (74%)

Ook over de uitvoering van het huishoudelijk werk zijn vragen gesteld. De conclusie is dat de medewerkers het over het algemeen goed doen. Aandacht, respect en hulpvaardigheid scoren

een tevredenheid tussen 94 en 100% (vergelijkbaar met landelijke cijfers). Op de onderdelen snel/efficiënt en kennis/vaardigheden liggen de scores tussen 79 en 100%.

Net als vorig jaar vinden cliënten die te maken hebben met meer hulpverleners vrijwel allemaal dat de samenwerking tussen verschillende hulpverleners goed verloopt.

Voorzieningen

94% is tevreden over de rolstoel (92%)

93% is tevreden over de scootmobiel (92%)

89% is tevreden over de woonvoorziening (92%)

82% is tevreden over de woningaanpassing (87%)

78% is tevreden over de tegemoetkoming vervoerskosten (79%)

65% is tevreden over de verhuiskostenvergoeding (68%)

De prijs en het gemak scoren erg goed bij het collectief vervoer. Minder goed scoren de omrijtijden en de wachttijden (68% en 66% tevreden). Ook de tevredenheid over de chauffeur is gedaald. Alle cijfers voor het collectief vervoer liggen een paar procent hoger dan het landelijk gemiddelde.

Hulp voldoet aan verwachting

De bedoeling van de Wmo is dat iedere burger zo lang mogelijk zelfstandig kan deelnemen aan de samenleving. Net als in 2007 vindt 94% van de cliënten dat de hulp aan de verwachting voldoet. De hulp biedt dus in bijna alle gevallen een oplossing voor het probleem van de cliënt. Bijna alle cliënten vinden ook dat de hulp die ze krijgen hen helpt om langer zelfstandig te blijven.

Bijlage 1

De Wmo-raad

In veel gemeenten is een Wmo-raad actief. Dat is ook zo in de gemeente Emmen. De Wmo-raad is samengesteld uit organisaties van cliënten en patiënten die te maken hebben met de Wmo. De gemeente Emmen overlegt regelmatig met de Wmo-raad over alles wat met de Wmo te maken heeft. Permanent vertegenwoordigd in de Wmo-raad zijn mensen met een beperking, ouderen, dak- en thuislozen en verslavingszorg, sociale minima, mantelzorg en zorgvrijwilligers, cliëntenraad Woon/Zorg. Waar nodig wordt de Wmo-raad tijdelijk uitgebreid met vertegenwoordigers van wijken en dorpen, de jeugd en samenleving en welzijn.

De Wmo-raad in Emmen telt veertien personen, aangevuld met een onafhankelijke voorzitter. Meer informatie is te vinden op de www.wmoraademmen.nl.

De Wmo-raad is een belangrijk adviesorgaan. Daarom is in het onderzoek ook de bekendheid van de Wmo-raad onderzocht.

In de gemeente Emmen weet 36% van de cliënten dat er een Wmo-raad is (landelijk 34%). Van degenen die de Wmo-raad kennen, is 82% tevreden over de informatievoorziening en 79% vindt dat de Wmo-raad voldoende opkomt voor het belang van de cliënt (landelijk 82%).

Bijlage 2

Negen prestatievelden

De Wmo kent negen prestatievelden. Dat zijn gebieden waarop iedere gemeente een eigen beleid moet ontwikkelen. Dit lijstje met een korte beschrijving van de negen prestatievelden komt van de website van het ministerie.

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugd met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
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 behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

Bijlage 3

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2008

Beknopte samenvatting

Onderwerp	Gemeente Emmen	Referentiegroep (56 gemeenten)	Gemeente Emmen 2007
Respons	52%	41%	45%
Toegang tot de ondersteuning <ul style="list-style-type: none"> ○ rapportcijfer aanvraagprocedure 	7.2	7.1	7.3
Hulp bij het huishouden <ul style="list-style-type: none"> ○ rapportcijfer 	8	7.9	8.3
Voorzieningen <ul style="list-style-type: none"> ○ rapportcijfer 	7.4	7.4	7.1
Wmo-raad <ul style="list-style-type: none"> - client cliënt heeft ervan gehoord; - client cliënt is tevreden over hoe de raad opkomt voor het belang van de clientcliënt 	36%	34%	30%
	82%	81%	74%
Participatie <ul style="list-style-type: none"> - tevreden over kwaliteit van de ondersteuning - ondersteuning voldoet aan de verwachting - ondersteuning voldoet aan behoefte - ondersteuning draagt bij aan zelfst. wonen en/of deelname aan maatschappij 	94%	92%	93%
	95%	93%	94%
	93%	92%	93%
	94%	-	93%