

Gemeente Renkum  
T.a.v. de heer B. Lampe  
Postbus 9100  
6860 HA Oosterbeek



doorkiesnummer	uw kenmerk	datum
(070) 310 3883	-	2 oktober 2014
Onderwerp	ons kenmerk	bijlage(n)
Maatwerksamenvatting	Wmo-0310-4071	-

Geachte meneer Lampe,

De gemeente Renkum heeft in 2014 deelgenomen aan de Benchmark Wmo, de Benchmark Wmo voorzieningen en het Klantonderzoek Ervaringen met Wmo voorzieningen. In deze brief treft u een samenvatting met de belangrijkste resultaten van beide benchmarks. Er wordt teruggeblikt op 2013.

## De Basisbenchmark Wmo

In het rapport van de basisbenchmark wordt met behulp van thermometers weergegeven hoe de gemeente presteert op de verschillende prestatievelden van de Wmo in verhouding tot de overige deelnemers aan de benchmark. Deze thermometers zijn gebaseerd op de vragen uit de basisvragenlijst, aangevuld met enkele gegevens van externe bronnen. Het accent ligt op (totstandkoming van) beleid, (instrumenten voor) de uitvoering en monitoring van de uitvoering. Zo kan de gemeente snel zien hoe hoog de gemeente scoort en hoe ze zich verhoudt tot andere gemeenten. De gemeente kan dus hoger of lager dan het gemiddelde van de benchmark scoren. Eveneens wordt een vergelijking gemaakt met gemeenten uit dezelfde gemeentegrootteklasse.

De Benchmark Wmo geeft een Wmo-breed beeld en is opgebouwd uit diverse thermometers, één voor het geheel en één per prestatieveld. Het totaalbeeld dat dit oplevert is een gemiddelde score. De Wmo-thermometer geeft een indicatie waar uw gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten in het totale Wmo-beleid. **De Wmo-thermometer laat zien dat uw gemeente hoger dan de gemiddeldes van uw gemeentegrootteklasse en de benchmark scoort.** Van de verschillende thermometers wordt hieronder beschreven waarom de gemeente een bepaalde score heeft behaald en wat goede punten en aandachtspunten zijn.

Voor het onderdeel **beleidsparticipatie** is de score lager dan het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse en het gemiddelde van de benchmark. Deze thermometer geeft aan hoe breed en intensief de beleidsparticipatie is opgezet. Daarnaast is ook gekeken naar de samenstelling van de Wmo-raad. De relatief lagere score op dit thema komt met name doordat de specifieke Wmo-doelgroepen niet op directe wijze in de Wmo-raad worden vertegenwoordigd. De leden van Wmo-adviesraad in de gemeente Renkum worden geselecteerd op basis van de deskundigheid die zij hebben van een bepaalde maatschappelijke sector of bepaald werkveld. De raad kan zo adviseren over een breed scala van thema's en onderwerpen. De doelgroep van prestatievelen 7, 8 en 9 nauwelijks betrokken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid. De gemeente probeert de inwoners door middel van verschillende methoden te betrekken bij het beleid, maar doet dat slechts in een beperkte fase van de beleidscyclus. Tot slot communiceert de gemeenten niet alle beleidsbeslissingen en onderzoeken naar burgers.

Wat betreft de **maatschappelijke participatie** zijn er weinig verschillen tussen Renkum en andere gemeenten. Het enige dat opvalt is dat er meer ouderen zijn in Renkum. Van de inwoners is 25% 65 jaar of ouder en 12% 75 jaar of ouder. In de benchmark is dit 18% en 8%. Verder zijn er iets meer inwoners die hun gezondheid als goed of zeer goed beschouwen (80% tegenover 77% in de benchmarkgemeenten).

Op de thermometer **leefbaarheid** scoort de gemeente iets hoger dan de grootteklasse en de benchmark. Bij leefbaarheid gaat het om het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. De gemeente onderneemt relatief veel activiteiten om de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen en de inwoners zijn in vergelijking met de grootteklasse en de benchmark vaker tevreden over de fysieke collectieve voorzieningen in de buurt. De inwoners van Renkum ervaren weinig sociale overlast en voelen zich relatief veilig vergeleken met de andere benchmarkgemeenten. Daarentegen ervaren de inwoners in Renkum wel iets meer fysieke verloedering en overige overlast. De sociale kwaliteit is ook net iets lager dan gemiddeld.

De score van de gemeente Renkum op de **jeugdthermometer** is ook iets hoger dan die van de benchmark en de gemeentegrootteklasse. Bij jeugd gaat het om op preventiegerichte ondersteuning voor jeugdigen met opgroei problemen en ouders met opvoedproblemen. De gemeente scoort hoog omdat er veel faciliteiten ter ondersteuning voor de jeugd worden aangeboden. Daarnaast heeft de gemeente zelf preventief verzuimbeleid ontwikkeld en is er ook zicht op het verzuim van leerplichtige leerlingen. Ook is er zicht op de jongeren die in aanraking komen met de jeugdreclassering, een justitiële inrichting of een taakstraf krijgen. Er zijn enkele indicatoren waar de gemeente iets lager op scoort dan gemiddeld. Zo is er geen zicht op het aantal gebruikers van de faciliteiten op afstand zoals e-mail en de website. Verder wordt er in de andere benchmarkgemeenten iets meer samengewerkt met jeugdorganisaties.

Op de **thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen** scoort de gemeente iets hoger dan de gemeentegrootteklasse en de benchmarkgemeenten. Deze thermometer draait om informatie, advies, cliëntondersteuning en het leveren van voorzieningen aan mensen met een lichamelijke of psychische beperking. De gemeente scoort heel hoog op het aantal faciliteiten voor cliëntondersteuning. Daarnaast heeft de gemeente goed zicht op het aantal meldingen, keukentafelgesprekken, en aanvragen voor individuele voorzieningen. Ook kent de gemeente de aard van de oplossingen die uit het keukentafelgesprek komen. Uit de resultaten komen enkele aandachtspunten naar voren. De klanten krijgen geen gespreksverslag. De gemeente heeft hiervoor gekozen omdat dit document in Renkum geen verdere functie bevat (in sommige gemeenten geldt een door de cliënt ondertekend gespreksverslag als aanvraag voor een voorziening). Cliënten kunnen indien gewenst het gespreksverslag wel opvragen. Daarnaast nemen samenwerkende partners geen meldingen in behandeling. In de benchmark is dat ongeveer in de helft van de gemeenten wel het geval. Een ander aandachtspunt is dat de gemeente in 2013 nog nauwelijks afspraken heeft gemaakt voor de afstemming van de zorgfuncties in het kader van de AWBZ.

Ook op de **mantelzorgthermometer** scoort Renkum een stuk hoger dan het benchmark- en grootteklassegemiddelde. De hoge score wordt vooral veroorzaakt doordat de gemeente zicht heeft op de ondersteuning die wordt aangeboden aan mantelzorgers. Daarnaast is ook het bereik van de mantelzorgers bekend. De mantelzorger wordt gevraagd aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek en de gemeente heeft enigszins zicht op het aantal mantelzorgers en hun ondersteuningsbehoefte. Op de andere indicatoren scoort Renkum gelijk aan de grootteklasse en de benchmark.

Wat betreft de **vrijwilligersthermometer** scoort de gemeente Renkum veel hoger dan de gemeenten in de grootteklasse en de benchmark. In vergelijking met andere gemeenten heeft Renkum meer zicht op het gebruik van de aangeboden ondersteuning voor vrijwilligers. De gemeente weet ook hoeveel vacatures er via de vrijwilligersvacaturebank zijn vervuld. De gemeente vult een groot aantal functies in voor vrijwilligerswerk en heeft grotendeels zicht op de ondersteuningsbehoefte van vrijwilligers.

Op de **thermometer wonen, zorg en toegankelijkheid** scoort de gemeente veel hoger dan de gemeenten in de benchmark en grootteklasse. Bij dit thema gaat het om het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. In vergelijking met de andere gemeenten biedt Renkum veel algemene voorzieningen aan. Ook houdt de gemeente zich vaker bezig met inclusief beleid dan andere gemeenten. De gemeente heeft schriftelijke afspraken gemaakt om de fysieke toegankelijkheid van ruimten, gebouwen en openbaar vervoer voor mensen met beperkingen te bevorderen. De gemeente zou nog iets meer toe kunnen zien op de naleving van deze afspraken, al meet de gemeente wel de tevredenheid over de toegankelijkheid. De gemeente voert beleid op levensloopbestendig bouwen, maar heeft nog relatief weinig afspraken gemaakt hierover met de woningcorporaties.

De **thermometer opvang** laat zien dat gemeente Renkum ook een stuk hoger scoort dan de benchmarkgemeenten en de gemeenten in de grootteklasse. Opvang heeft betrekking op de opvang en ondersteuning van dak- en thuislozen, slachtoffers van huiselijk geweld, zorgwekkende zorgmijders en verslaafden, met als doel dat ook zij kunnen deelnemen aan de samenleving. De gemeente Renkum scoort op alle indicatoren hoger dan de benchmarkgemeenten. De politie geeft meldingen van huiselijk geweld altijd door aan het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld. Daarnaast zijn er voldoende plaatsen voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. De gemeente (en de regio) onderneemt veel activiteiten om dak- en thuisloosheid tegen te gaan en heeft daarnaast ook faciliteiten en ondersteuning op het gebied van preventie van verslaving, maatschappelijke opvang en het tegengaan van overlast door verslaving. Er zijn afspraken gemaakt met de woningcorporaties over de beschikbaarheid van (begeleide) woningen voor de doelgroepen van prestatieveld 7, 8 en 9.

Naast de thermometers zijn er nog enkele andere data die worden gemonitord in de benchmark. De gemeente Renkum vraagt (net als de meeste andere benchmarkgemeenten) voor vrijwel alle Wmo-voorzieningen een eigen bijdrage. Verder is te zien dat de uitgaven Wmo-breed per inwoner licht zijn gedaald ten opzichte van vorig jaar, maar nog relatief hoog liggen in vergelijking met het gemiddelde in de Benchmark.

## **Monitor Wmo-voorzieningen**

De gemeente Renkum heeft ook de vragenlijst voor individuele voorzieningen ingevuld. Centraal staan de aantallen en uitgaven voor de uitvoering, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen. Met behulp van de scores kan de gemeente de uitgaven en het gebruik van de Wmo-voorzieningen (blijven) monitoren.

### **Totaalbeeld**

Vergeleken met de referentiegroep is het aandeel 65+'ers en 75+'ers hoger in de gemeente Renkum. Gekeken naar het percentage inwoners met een voorziening (inwoners met huishoudelijke hulp en/of een Wrv-voorziening) zijn er procentueel gezien meer inwoners met een voorziening dan in de referentiegroep, namelijk 9,2% ten opzichte van 5,6%. Opvallend hierbij is het percentage inwoners met een Wrv-voorzieningen. In de gemeente Renkum maakt 13,7% van de inwoners gebruik van een Wrv-voorziening. Dit is een lichte daling ten opzichte van het jaar 2012. In de referentiegroep is dit 4,4%. In voorgaande jaren waren de programmakosten voor Wmo-voorzieningen hoger dan in de referentiegroep. Voor dit jaar is duidelijk geworden dat de programmakosten voor Wmo-voorzieningen per inwoner in Renkum zijn gedaald en nu lager zijn dan in de referentiegroep. De gemeente vraagt voor individuele voorzieningen een eigen bijdrage, behalve voor roerende woonvoorzieningen. De inkomsten uit deze eigen bijdragen zijn hoger dan in de referentiegroep. Ook wordt er in Renkum meer persoonsgebonden budget teruggevorderd.

### **Uitvoering**

De uitvoeringskosten zijn ten opzichte van vorig jaar nagenoeg gelijk gebleven. Ten opzichte van de referentiegroep zijn er meer aanvragen voor hulp bij het huishouden en voor Wrv-voorzieningen. Dit lijkt samen te hangen met een hoger aantal mutaties, herindicaties en/of vervangingsaanvragen en bij Wrv-voorzieningen eveneens een hoger aantal nieuwe aanvragen. Het percentage afgewezen aanvragen ten opzichte van toegekende aanvragen is lager dan in de referentiegroep. Voor hulp bij het huishouden is 0% van de aanvragen afgewezen en voor een Wrv-voorziening is dit 0,5%. In de referentiegroep is dit respectievelijk 2,2% en 6%.

### **Hulp bij het huishouden**

In vergelijking met de referentiegroep heeft Renkum meer 75+'ers en ook meer nieuwe toekenningen. Echter het aantal cliënten, de uitgaven en de geleverde uren per 1000 inwoners wijken nauwelijks af van de referentiegroep. Ook de gemiddelde uitgaven per cliënt voor huishoudelijke hulp in natura zijn lager dan in de referentiegroep (€3.058 in de gemeente Renkum ten opzichte van €3.239 in de referentiegroep). Evenals de tarieven voor huishoudelijke hulp 1 en 2, deze zijn iets lager dan in de referentiegroep. Het aantal geleverde uren huishoudelijke hulp is ten opzichte van voorgaande jaren gedaald. Van 5693 uur per 1000 inwoners in 2011 tot 4168 uur in 2013. Mogelijk heeft dit te maken met herindicaties, meer ervaring in vraagverheldering en het bieden van een passende oplossing.

### **Wonen-rolstoelen-vervoer**

Bij de Wrv-voorzieningen is het opvallend dat het aantal voorzieningen hoger is dan in de referentiegroep (wat te verklaren is door het hogere aandeel 75+'ers), maar de uitgaven voor de voorzieningen is lager dan in referentiegroep. Het aantal voorzieningen per 1000 inwoners is in de jaren wel gedaald, maar nog steeds boven het gemiddelde van de referentiegroep. De uitgaven per inwoner zijn van boven het gemiddelde in de referentiegroep naar onder het gemiddelde in de referentiegroep gedaald. Voor wat betreft het collectief vervoer valt op dat de er meer uitstaande collectieve vervoersvoorzieningen zijn, maar dat de uitgaven hiervoor, zowel per cliënt als per inwoner lager zijn dan in de referentiegroep.

### **Algemene voorzieningen**

Van meerdere voorzieningen is niet duidelijk of deze worden aangeboden in de gemeente Renkum. In de gemeente Renkum is een buurtbus aanwezig en ook bestaat er een kortingspas voor activiteiten. Dit is maar bij een klein gedeelte van de referentiegroep het geval, namelijk bij respectievelijk 23% en 15%. De gemeente heeft geen zicht op het aantal gebruikers van algemene voorzieningen en de bijbehorende uitgaven.

### **Klanttevredenheidsonderzoek onder cliënten met een Wmo-voorziening**

De gemeente Renkum heeft meegedaan aan een klantonderzoek Wmo over 2013. De doelgroep van het onderzoek is het totaal aantal unieke klanten die in het kader van de Wmo met een vraag en/of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact hebben opgenomen met uw gemeente in 2013 en/of 2012.

De (aan)vragers hebben vragen voorgelegd gekregen over het contact waarbij ook gevraagd is wat voor oplossing hen geadviseerd is en wat hun tevredenheid daarover is. Daarnaast hebben zij vragen beantwoord over de aanvraagprocedure, de huishoudelijke hulp en de overige Wmo-voorzieningen, maar ook over overige ondersteuning, zoals hulp van een mantelzorger, vrijwilliger of AWBZ-ondersteuning. Op die manier ontstaat er een completer beeld van de (aan)vragers en zijn of haar situatie. In totaal zijn in uw gemeente 615 vragenlijsten verzonden en 248 geretourneerd. Daarmee is de respons 40%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 46%.

### **Contact met de gemeente**

62% van de respondenten in uw gemeente heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 16% een persoonlijk gesprek elders, 16% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 7% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. Voor de referentiegroep zijn de aandelen respectievelijk 52%, 20%, 21% en 7%. Respondenten geven gemiddeld een 7,6 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4.

Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de tijd die voor ze was genomen tijdens het gesprek, 98% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de deskundigheid van de mensen met wie ze tijdens het gesprek te maken hadden, 96% is hier (zeer) tevreden over.

De respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 93% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

### **Eigen kracht**

In 52% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent (referentiegroep 44%). Binnen deze groep heeft 81% (referentiegroep 75%) dit opgevolgd. Bij 49% van de respondenten is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of burens (referentiegroep 40%). Dit advies wordt opgevolgd door 73% (referentiegroep 66%) van de respondenten.

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In uw gemeente zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Ik heb het anders opgelost'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Een andere reden'.

89% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 80%).

### **Aanvraagprocedure**

In uw gemeente geven respondenten een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4 voor de aanvraagprocedure (referentiegroep 7,2). 95% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening. In de referentiegroep is dit aandeel 92%.

### **Hulp bij het huishouden**

54% van de respondenten in uw gemeente ontvangt hulp bij het huishouden (referentiegroep 66%). Het aandeel respondenten dat in uw gemeente een persoonsgebonden budget (pgb) ontvangt voor hulp bij het huishouden is 26% (referentiegroep 22%).

Respondenten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan ze hulp ontvangen, 95% is hier (zeer) tevreden over. De respondenten zijn relatief het minst tevreden over de vervanging bij vakantie van de vaste hulp, 84% is hier (zeer) tevreden over.

Respondenten met zorg in natura geven gemiddeld een 7,6 en respondenten met een persoonsgebonden budget (pgb) gemiddeld een 8,0. In de referentiegroep is de waardering respectievelijk 7,8 en 8,1.

### **Wmo-voorzieningen inclusief collectief vervoer**

31% heeft een woonvoorziening (referentiegroep 31%), 28% van de respondenten heeft een rolstoel (referentiegroep 25%) en van de respondenten heeft 22% een scootmobiel (referentiegroep 20%).

6% van de respondenten met een scootmobiel zegt deze maar een paar keer per jaar te gebruiken en 4% zegt deze (bijna) nooit te gebruiken. In de referentiegroep liggen deze aandelen respectievelijk op 3% en 3%.

7% van de respondenten heeft een tegemoetkoming in de vervoerskosten ontvangen, waarvan 88% (zeer) tevreden is over de hoogte daarvan. In de referentiegroep is dit respectievelijk 11% en 87%.

Aan de respondenten die voorzieningen ontvangen, is gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe de totale tevredenheid is over de Wmo-voorziening(en). Respondenten uit uw gemeente geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,5. In de referentiegroep is dit gemiddeld een 7,4.

41% gebruikt het collectief vervoer (referentiegroep 36%). Het blijkt dat de respondenten in uw gemeente het meest positief zijn over het gemak waarmee ze het collectief vervoer kunnen bestellen, 94% is hier (zeer) tevreden over. Respondenten zijn relatief het minst tevreden over de wachttijden voordat ze worden opgehaald, 69% is hier (zeer) tevreden over. Het gemiddelde rapportcijfer voor het collectief vervoer in uw gemeente is een 7,0. In de referentiegroep is dat een 7,1.

In uw gemeente geeft 32% aan een paar keer per jaar gebruik te maken van het collectief vervoer en 21% (bijna) nooit. Voor de referentiegroep liggen deze percentages op 28% en 10%.

### **Overige ondersteuning**

47% van de respondenten geeft aan momenteel hulp te ontvangen van een mantelzorger (referentiegroep 48%) en 13% van de respondenten geeft aan momenteel hulp van een vrijwilliger te ontvangen (referentiegroep 17%). Dit aandeel mantelzorgers en vrijwilligers is niet representatief voor de gehele gemeente, omdat het hier om een selectieve groep van mantelzorgers en vrijwilligers gaat: mantelzorgers en vrijwilligers die cliënten ondersteunen die bekend zijn bij de Wmo. Uit het onderzoek blijkt verder dat 12% zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt. In de referentiegroep is dat 13%.

Daarnaast is gevraagd of de respondenten ook zorg of ondersteuning vanuit de AWBZ ontvangen. 15% in uw gemeente maakt gebruik van (individuele) begeleiding, 9% van begeleiding in de vorm van groepsactiviteiten, 23% van persoonlijke verzorging, 14% van behandeling en 10% van verpleging. De aandelen in de referentiegroep zijn respectievelijk 13%, 9%, 21%, 9% en 10%.

### **Meedoen aan de maatschappij**

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo. Het zo lang mogelijk 'gewoon' en zelfstandig wonen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer zijn de elementen van het 'meedoen aan de maatschappij' waarop de Wmo doelt.

De fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte bepaalt mede of burgers in staat zijn mee te doen. In uw gemeente geeft 53% van de respondenten aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen. Met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte ervaart 36% 'nooit of zelden' een probleem. In de referentiegroep liggen deze percentages op 52% en 36%. Een nieuwe vraag die dit jaar gesteld wordt is of mensen problemen ervaren met de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In uw gemeente geeft 53% aan dat zij 'nooit of zelden' een probleem ervaren met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In de referentiegroep is dit 45%.

En de hamvraag: dragen de ondersteuning en voorzieningen uit de Wmo in de ogen van de burgers bij aan de uiteindelijke doelen van de wet? In uw gemeente geeft 82% van de respondenten aan dat de ondersteuning/het hulpmiddel 'veel' of 'redelijk' bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen. Als het gaat om de bijdrage van de ondersteuning/het hulpmiddel aan meedoen aan de maatschappij, geeft 78% aan dat het 'veel' of 'redelijk' bijdraagt. In de referentiegroep liggen deze percentages op 85% en 74%.

Met bovenstaande heeft u een beeld van de meest opvallende uitkomsten uit de Benchmark Wmo en de Benchmark Wmo-voorzieningen en het Klanttevredenheidsonderzoek onder cliënten met een Wmo-voorziening.

Als er vragen of opmerkingen zijn, dan kunt u deze stellen aan uw accountmanager Lieke Salomé.

Hoogachtend,



A. Pons  
Projectleider Benchmark Wmo