



Gemeente Brummen

InformatieNota

Afdeling: Samenleving	Adviseur: Marjan Pietersz	Code: MS/tsl. 226	OPENBAAR
Medeadviseur(s): SL(team Beleid) M. Luttenberg SL(team Wmo) H. Wehrmeijer			Datum: 17 december 2012 Regnr.: BW12.0342/MS
Portefeuille(s): Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	Portefeuillehouder(s): F.L.J. Bruning	Paraaf manager: <i>MKL</i> Controlling:	
Onderwerp: Benchmark Wmo 2012 (resultaten over 2011) en tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011 (clients Wmo-voorzieningen)			Budgetnummer in afdelingsplan: 6.68.30.0
Procedure	Administratief status datum	Bestuurlijk status ¹ datum	Burgerparticipatie ²
	<input type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> Ondernemingsraad <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> B&W t.k.n. <input checked="" type="checkbox"/> Gemeenteraad t.k.n.	<input type="checkbox"/> 0: niet van toepassing <input checked="" type="checkbox"/> 1: informeren <input type="checkbox"/> 2: raadplegen <input type="checkbox"/> 3: adviseren <input type="checkbox"/> 4: coproduceren <input type="checkbox"/> 5: meebeslissen

Kennis te nemen van:

- Het eindrapport Benchmark Wmo 2012 (resultaten over 2011) van de gemeente Brummen.
- Het eindrapport Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011 van cliënten die een beroep hebben gedaan op een Wmo-voorziening in de gemeente Brummen.

GEMEENTESECRETARIS

Datum: 19-12-2012

Paraaf voor akkoord:

COLLEGEBEHANDELING

Dagmap d.d.:	Akkoord	Bespreken
N.E. Joosten (burg)		
F.L.J. Bruning		
J.A.C.M. Elbers		
H. Beelen		
G.J. Verver-Drenth		

Status A-stuk B-stuk Datum collegebesluit: 8 januari 2013

COLLEGEBSLUIT:

Conform advies.

Gemeentesecretaris

¹ t.k.n. = ter kennisname | t.a. = ter advisering | t.b. = ter besluitvorming

² Argumentatie invullen bij kopje Communicatie en burgerparticipatie



Gemeente Brummen

Aan burgemeester en wethouders

Informatienota

Reg.nr.: BW12.0342/MS

Portefeuille: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Brummen, 17 december 2012

Onderwerp: Benchmark Wmo 2012 (resultaten over 2011) en tevredenheidsonderzoek Wmo over 2011 (cliënten Wmo-voorzieningen)

Inleiding

De gemeente Brummen heeft in het voorjaar van 2012 meegedaan aan de Benchmark Wmo 2012. Deze Benchmark, bestaat uit twee onderdelen, te weten:

1. Basisbenchmark Wmo en;
2. Tevredenheidsonderzoek Wmo-voorzieningen.

Het SGBO heeft over de bevindingen, prestaties en de behaalde resultaten een eindrapport opgesteld. Beide eindrapporten treft u als bijlagen bij deze informatienota aan.

Presentatie eindrapporten aan Wmo-raad en SWB

De beide eindrapporten zijn ter kennisname aan de Wmo-raad toegestuurd. Aansluitend is door het SGBO op 27 september 2012 een presentatie gehouden voor de Wmo-raad, de SWB en enkele beleidsambtenaren die meegewerkt hebben aan het Wmo benchmarkonderzoek.

Tijdens deze presentatie was er ook gelegenheid om vragen te stellen en om een nadere toelichting op de rapporten te geven.

Samenvattende conclusie

Wij constateren dat de beide rapporten een goede score en een bevredigend resultaat laten zien. De onderzoeksresultaten geven op dit moment geen aanleiding om het beleid aan te passen. Een uitsplitsing van de onderzoeksresultaten treft u hieronder aan.

Basisbenchmark Wmo

De Wmo-thermometer in het rapport is het gemiddelde van de scores op de thema's: participatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, toegang tot en levering van individuele ondersteuning, mantelzorg, vrijwilligerswerk, wonen/zorg en toegankelijkheid, en opvang. De Wmo thermometer geeft een indicatie waar onze gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten in het totale Wmo-beleid.

De Wmo-thermometer laat zien dat de gemeente Brummen -met uitzondering van het thema/prestatieveld: beleidsparticipatie en 'wonen, zorg en toegankelijkheid'- hoger (of gelijk) scoort dan de overige gemeenten van dezelfde omvang (66%). De gemeente Brummen scoort ook hoger dan alle gezamenlijke benchmarkdeelnemers (66%). De gemiddelde score van de gemeente Brummen bedraagt 69%. In de bijlage treft u een uitsplitsing van de scores per thema/prestatieveld aan.

Tevredenheidsonderzoek Wmo onder cliënten van individuele voorzieningen

Aan cliënten (453) die in 2010 en 2011 een aanvraag hebben gedaan voor een individuele voorziening is een schriftelijke vragenlijst toegestuurd. Door middel van deze vragenlijst hebben (255) cliënten met een individuele voorziening hun mening gegeven over hun tevredenheid met individuele Wmo-voorzieningen. De rapportcijfers over het tevredenheidsonderzoek in de gemeente Brummen zien er als volgt uit:

	Brummen 2010	Brummen 2011	<u>Gemiddelde in 2011 van referentiegroep: 125 gemeenten</u>
Aanvraagprocedure	7,2	7,5	7,4
Hulp bij het huishouden	7,9	7,8	7,8
Collectief vervoer	7,1	7,3	7,1
Wmo-hulpmiddelen	7,2	7,5	7,5

Aanvraagprocedure:

De tevredenheid over de aanvraagprocedure is ten opzichte van 2010 gestegen van 7,2 naar 7,5.

Hulp bij het huishouden:

De tevredenheid over de hulp bij het huishouden is met een tiende punt gedaald ten opzichte van 2010. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 7,8. De tevredenheid over de inzet van de medewerkers, de aandacht en interesse van de medewerkers en de kwaliteit van het schoonmaakwerk scoren hoog in onze gemeente.

Hulpmiddelen:

De tevredenheid over de hulpmiddelen is ten opzichte van 2010 gestegen van 7,2 naar 7,5. De onder-vraagden zijn bijzonder tevreden over de kwaliteit en de dienstverlening van de rolstoelen. De tevredenheid over de dienstverlening en kwaliteit van de scootmobiel scoort lager.

Collectief vervoer:

Het rapportcijfer voor het collectief vervoer is ten opzichte van 2010 gestegen van 7,1 naar 7,3. De tevredenheid over de wachttijden en omrijtijden zijn toegenomen. Ook de tevredenheid over het contact met de centrale, de behulpzaamheid van de chauffeur en het gemak van het bestellen zijn groot.

Communicatie en uitvoering

Voor burgers die de rapportages willen inzien wordt een exemplaar in de centrale hal van het gemeentehuis gelegd. Hierover wordt tevens een publicatie op de gemeentelijke website geplaatst.

Adviesorgaan

De Wmo-raad adviseert om bij een volgend Benchmark-onderzoek ook informatie in te winnen bij de SWB en de Wmo-raad. Wij benadrukken dat bij de huidige onderzoeken de SWB betrokken is geweest. Dit geldt met name voor vragen in het onderzoek die betrekking hebben op taken die door de SWB worden uitgevoerd.

Als bij een volgend onderzoek vragen worden gesteld over het advieswerk van de Wmo-raad zullen wij hen raadplegen.

Bijlage(n):

1. Het eindrapport Benchmark Wmo 2012 (resultaten over 2011) in de gemeente Brummen (kenmerk 12.005362)
2. Het eindrapport Tevredenheidsonderzoek Wmo-voorzieningen over 2011 onder cliënten in de gemeente Brummen (kenmerk 12.005363)
3. Uitsplitsing van de scores van de Benchmark Wmo per thema/prestatieveld (kenmerk INT12.1444)
4. Brief d.d. 30 oktober 2012 van de Wmo-raad met aandachtspunten over de Benchmark Wmo en het tevredenheidsonderzoek (kenmerk 12.008042)