

InformatieNota



Gemeente Brummen

AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS		OPENBAAR
		Datum : 15-10-2014
Afdeling	: Beleid en Bedrijfsvoering	Casnr. : BWZ14.0418
Adviseur	: M. Pietersz-Schuite MS/226	Doc.nr. : BW14.0642
Medeadviseur(s)	: B. Terlingen ; H. Wehrmeijer	
Portefeuillehouder(s)	: J.B. Paauw	
Portefeuille(s)	: Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)	
Burgerparticipatie	: Informeren	
Onderwerp	: Eindrapportages Benchmark Wmo 2014 (resultaten over 2013) en Klantonderzoek Wmo over 2013	

VOORSTEL/ADVIES		
Kennis te nemen van: 1. Het eindrapport Benchmark Wmo 2014 (met resultaten over 2013) van de gemeente Brummen. 2. Het eindrapport Klantonderzoek Wmo over 2013 (Wmo-voorzieningen) in de gemeente Brummen.		
COLLEGEBSLUIT		
Datum	Besluit	Vervolprocedure
09/12/2014	Conform advies drs. E.V. Schmitz secretaris	Raad : t.k.n. OR :

Inleiding

De gemeente Brummen heeft in het voorjaar van 2014 meegedaan aan de Benchmark Wmo 2014. Deze Benchmark bestaat uit twee onderdelen. Dit zijn:

1. Basisbenchmark Wmo en
2. Klantonderzoek Wmo (over een Wmo-vraag of een aanvraag voor een Wmo-voorziening).

Over de bevindingen, prestaties en de behaalde resultaten is door BMC een eindrapport opgesteld. De beide eindrapporten treft u als bijlage bij deze informatienota aan en hebben allebei betrekking op het jaar 2013.

Samenvattende conclusie

Wij constateren dat beide rapporten een goede score en een bevredigend resultaat over het jaar 2013 laten zien. Een uitsplitsing van de onderzoeksresultaten op hoofdlijnen treft u hieronder aan. Voor specifieke detailinformatie verwijzen wij u naar de bijgevoegde eindrapporten.

Benchmark Wmo 2014 (met resultaten over 2013)

De Wmo-thermometer in het rapport is het gemiddelde van de scores op de thema's: beleidsparticipatie, leefbaarheid en sociale samenhang, jeugd, toegang en oplossingen voor Wmo-ondersteuningsvragen, 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 voor Brummen over 2013

De Wmo-thermometer in het rapport geeft aan dat de gemeente Brummen -met uitzondering van het thema/prestatieveld: 3 en 6 (thermometer toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen)-, (nagenoeg) gelijk of hoger scoort dan de overige gemeenten van dezelfde omvang (66%). De gemeente Brummen scoort ook hoger dan alle gezamenlijke benchmarkdeelnemers (68%).
De gemiddelde score van de gemeente Brummen bedraagt: 71%.

Hieronder treft u een uitsplitsing aan van de scores per thema.

UITSPLITSING PER THEMA	SCORE BRUMMEN	GEMIDDELDE SCORE VAN GEMEENTEN MET DEZELFDE OMVANG	GEMIDDELDE VAN ALLE BENCHMARK-DEELNEMERS
Beleidsparticipatie	70%	69%	67%
Leefbaarheid	69%	70%	69%
Jeugd	78%	72%	72%
Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen**	62%	74%	72%
Mantelzorg	74%	68%	66%
Vrijwilligerswerk	65%	53%	50%
Wonen, zorg en toegankelijkheid	66%	58%	56%
Opvang	76%	67%	64%

****Toegang en oplossing voor Wmo-ondersteuningsvragen:**

Brummen scoort op dit onderdeel 62%. De verklaring voor deze lagere score komt doordat onze gemeente in 2013 het aspect nazorg niet heeft opgenomen in het gemeentelijk werkproces. Nazorg wordt door de leverancier/dienstverlener uitgevoerd.

Over de rol van nazorg bestaan echter verschillende opvattingen. Een deel vindt dat nazorg een onmisbaar onderdeel is in het traject van vraagverheldering en het bieden van oplossingen, terwijl anderen de verantwoordelijkheid primair bij de burger leggen.

De nazorg vanaf 2015 in onze gemeente

Vanaf 1 januari 2015 werkt Brummen met het Team "Voor elkaar" (TVE). Het TVE:

- beantwoordt vragen van inwoners en geeft advies en informatie;
- verheldert samen met inwoners hulpvragen en kijkt naar mogelijkheden om eigen kracht van inwoners te versterken;
- het sociaal netwerk en informele netwerken te betrekken en in te zetten;
- bespreekt met inwoners de mogelijkheden voor (tijdelijke) ondersteuning en legt afspraken hierover zo nodig vast in een ondersteunings/gezinsplan;
- verzorgt indien nodig de toegang tot niet-vrij toegankelijke voorzieningen (de beschikking voor zorg in natura of een persoonsgebonden budget) en helpt inwoners bij de organisatie van deze ondersteuning;
- houdt gedurende de ondersteuning desgewenst een vinger aan de pols (conform afspraken in het plan) en evalueert met inwoners de resultaten van de ondersteuning.

Hiermee is de nazorg vanaf 1 januari 2015 in Brummen binnen de taken van het TVE georganiseerd.

Klantonderzoek Wmo over 2013 (Wmo-voorzieningen)

Aan 402 cliënten die in 2012 en 2013 in het kader van de Wmo met een vraag of een aanvraag voor een Wmo-voorziening contact met de gemeente Brummen hebben opgenomen, is een schriftelijke vragenlijst toegestuurd. Door middel van deze vragenlijst hebben 168 cliënten (respons 42%) hun mening gegeven over:

- Het contact met de gemeente, waarbij ook gevraagd is wat voor oplossing hen geadviseerd is en wat hun tevredenheid daarover is.
- De aanvraag procedure,
- De huishoudelijke hulp;
- Overige Wmo-voorzieningen (inclusief collectief vervoer);
- Overige ondersteuning (hulp van een mantelzorger of vrijwilliger of AWBZ- ondersteuning).

De rapportcijfers over het klantonderzoek Wmo-voorzieningen over 2013 zien er als volgt uit:

ONDERWERP	GEMIDDELD RAPPORTCIJFER BRUMMEN	GEMIDDELDE SCORE VAN ALLE (38) DEELNEMENDE GEMEENTEN (REFERENTIEGROEP)
Contact met de gemeente	7,2	7,4
Aanvraagprocedure	7,0	7,2
Hulp bij het huishouden: zorg in natura	7,8	7,8
persoonsgebonden budget (pgb)	8,6	8,1
Wmo-hulpmiddelen	7,5	7,4
Collectief vervoer	7,1	7,1

Contact met de gemeente

Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de tijd die voor hen is genomen tijdens het gesprek. Over de deskundigheid van de mensen met wie zij tijdens het gesprek te maken hadden is men ook tevreden.

Aanvraagprocedure

De ondervraagden geven aan ook zeer tevreden te zijn over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening.

Hulp bij het huishouden

De ondervraagden zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de organisatie waarvan zij hulp ontvangen. Relatief het minst tevreden zijn de ondervraagden over de vervanging bij vakantie van de vaste hulp.

Wmo-hulpmiddelen

De ondervraagden die (een) voorziening(en) hebben ontvangen, hebben een gemiddeld rapportcijfer van een 7,5 gegeven over de totale tevredenheid van de Wmo-voorziening(en).

Collectief vervoer

De ondervraagden zijn het meest positief over de behulpzaamheid van de chauffeur en relatief het minst tevreden over de omrij-tijden.

Overige ondersteuning (hulp van een mantelzorger of vrijwilliger) of AWBZ-ondersteuning

46% van de ondervraagden heeft aangegeven momenteel (lees: in 2013) hulp te hebben ontvangen van een mantelzorger en 19% van de ondervraagden gaf aan hulp te hebben ontvangen van een vrijwilliger. Dit aandeel mantelzorgers en vrijwilligers is niet representatief voor de hele gemeente. Dit komt omdat het om een selectieve groep van mantelzorgers en vrijwilligers gaat die cliënten ondersteunen die bekend zijn bij de Wmo. Ook is gebleken dat 17% van de ondervraagden zowel hulp van een mantelzorger als hulp van een vrijwilliger ontvangt.

Meedoen aan de maatschappij

Een belangrijk doel van de Wmo is: mee kunnen blijven doen aan de maatschappij en zo lang mogelijk "gewoon" en zelfstandig te kunnen blijven wonen. Van de ondervraagden heeft 86% aangegeven dat de ondersteuning/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 70% aan dat het "veel" of "redelijk" bijdraagt.

Burgerparticipatie

Voor burgers die de rapportages willen inzien wordt een exemplaar in de centrale hal van het gemeentehuis gelegd. Daarnaast worden de rapportages ook gepubliceerd op de gemeentelijke website.

Communicatie en uitvoering

De rapportages worden ter kennisname toegestuurd aan de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) en de SWB.

De SWB is betrokken geweest bij de huidige onderzoeken (met name voor vragen in het onderzoek die betrekking hebben op taken die door de SWB worden uitgevoerd). Dit geldt ook voor vragen die betrekking hebben op de MAR.

Bijlage(n):

1. Benchmarkrapportage Wmo 2014 (met resultaten over 2013), (kenmerk 14.006584);
2. Rapportage Klantonderzoek Wmo-voorzieningen over 2013, (kenmerk 14.006586).

Stopzetten Benchmark Wmo in huidige vorm

De Benchmarkrapportage Wmo in de huidige vorm wordt stopgezet. Dit in verband met de drie decentralisaties (De Wmo/AWBZ, de jeugdzorg en de Participatiewet) die vanuit het Rijk naar gemeenten worden overgeheveld. Gelijktijdig met de invoering van de nieuwe Wmo 2015- wordt gestart met een nieuw Benchmark Wmo-onderzoek. De vorm en de werkwijze van de Benchmark worden momenteel nader uitgewerkt.