

# **Rapportage Wmo 2012**

## **INHOUD**

- 1. Leeswijzer**
- 2. Horizontale verantwoording 2012**
- 3. Resultaten**
  - 3.1. Prestatiegegevens**
  - 3.2. Onderzoek naar dienstverlening Wmo**
  - 3.3. Overige acties**
  - 3.4. Conclusie**
- 4. Vooruitblik horizontale verantwoording Wmo 2013**

## **1. Leeswijzer**

In het kader van de Wmo is de gemeente Houten verplicht jaarlijks verantwoording af te leggen over haar beleid aan burgers en cliënten en daarover te publiceren; de horizontale verantwoording. In deze rapportage wordt verantwoording afgelegd over 2011.

Houten doet om het jaar mee met de landelijke benchmark. In 2012 heeft de gemeente niet meegedaan met de landelijke benchmark. Overigens kijkt de benchmark altijd terug; de benchmark 2013 zegt iets over de situatie in 2012. In 2013 zal in de verantwoording wederom gebruik kunnen worden gemaakt van de uitgebreidere benchmark gegevens.

Deze rapportage is als volgt opgebouwd.

- Toelichting op de verplichtingen van de horizontale verantwoording en hoe de gemeente Houten in 2012 daaraan voldoet.
- De 'Wmo resultaten' aan de hand van de prestatiegegevens en het onderzoek naar de dienstverlening Wmo.
- Acties die zijn ingezet naar aanleiding van de vorige benchmark.
- Een vooruitblik op 2013.

## **2. Horizontale verantwoording 2012**

Bij de horizontale verantwoording (artikel 9 Wmo) moet worden voldaan aan de volgende verplichtingen:

- a. Het aanleveren van gegevens over de prestaties aan onderzoeksbureau SGBO, dat door het ministerie van VWS is aangewezen om alle gegevens van gemeenten te verzamelen en hierover jaarlijks te publiceren.
- b. Uitkomsten publiceren van onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de uitvoering van de wet.

Ad a:

Het aanleveren van gegevens kan op twee manieren plaatsvinden:

- De uitgebreide versie door deel te nemen aan een landelijke benchmark uitgevoerd door SGBO;
- Het beantwoorden van 19 prestatievragen (een selectie van de totale vragenlijst voor de benchmark).

Tot 2012 heeft de gemeente Houten jaarlijks deelgenomen aan de landelijke benchmark. De uitkomsten waren steeds positief en lieten een bovengemiddelde score zien. Omdat de kosten van de benchmark niet meer binnen de begroting paste en omdat de scores de afgelopen jaren goed waren en nauwelijks van elkaar verschilden, is ervoor gekozen de benchmark tweejaarlijks te doen. Dit jaar zijn daarom alleen 19 prestatievragen (zie bijlage) over 2011 beantwoord. Deze rapportage is dan ook beperkter dan de vorige rapportages.

Ad. b:

De cliënttevredenheidsonderzoeken kunnen jaarlijks op een andere doelgroep binnen het brede domein van de Wmo worden gericht. In 2012 is er een onderzoek gedaan naar de dienstverlening binnen de Wmo door ADV Market Research.

De afgelopen jaren zijn de volgende cliënttevredenheidsonderzoeken in Houten uitgevoerd:

<b>2012</b>	Leefbaarheidsmonitor 2012
<b>2012</b>	een onderzoek onder burgerpanel naar de dienstverlening Wmo
<b>2011</b>	een onderzoek onder ouderen en jongeren (van Houten & Co)
<b>2010</b>	de leefbaarheidsmonitor
<b>2010</b>	een onderzoek onder gebruikers van individuele verstrekkingen
<b>2009</b>	een onderzoek onder de cliënten van het Wmo-loket
<b>2008</b>	de leefbaarheidsmonitor

Alle gemeenten moeten de gegevens voor de horizontale verantwoording vóór 1 juli aanleveren. De gemeente Houten heeft hieraan voldaan. De gegevens worden aangeleverd op de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl) en zijn daar door iedereen te raadplegen.

### **3. Resultaten**

De prestatiegegevens 2012 hebben betrekking op de situatie in 2011. De gegevens zijn gebaseerd op 19 prestatievragen (zie bijlage), die ook onderdeel uitmaken van de uitgebreide landelijke benchmark. Op basis hiervan kan alleen op hoofdlijnen worden aangegeven hoe de gemeente Houten er voor staat op het gebied van de Wmo.

#### **3.1. De prestatiegegevens**

De gemeente Houten scoorde in voorgaande jaren bovengemiddeld in de landelijke benchmark. De jaarlijkse benchmark en het klanttevredenheidsonderzoek worden voor 50% bekostigd uit het Onderzoeksplan en voor 50% uit het budget Wmo. Door kostenstijgingen is het niet meer mogelijk om binnen de begroting jaarlijks beide onderzoeken te bekostigen. Daarbij kost deelname aan de SGB0-benchmark veel ambtelijke capaciteit. Omdat de resultaten uit de benchmark voor Houten steeds bovengemiddeld en stabiel waren is er voor gekozen om één maal in de twee jaar mee te doen met de landelijke benchmark. Omdat Houten dit jaar niet heeft meegedaan aan de benchmark, kunnen we geen uitspraken doen over de Houtense situatie ten opzichte van landelijke benchmark gegevens.

We hebben wel de ontwikkeling van de scores op de 19 basisvragen (zie bijlage) sinds 2007 bekeken en een vergelijking gemaakt met de overige lekstroom gemeenten. In grote lijnen is het beeld positief. De antwoorden op de 19 vragen verschillen nauwelijks ten opzichte van voorgaande jaren. De vragen gaan onder andere over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning; de activiteiten die de gemeente onderneemt om sociale klimaat en leefbaarheid in wijken te bevorderen en de faciliteiten die de gemeente biedt of organiseert bij opvoedondersteuning of cliëntondersteuning. Er zijn een paar zaken die opvallen. Die worden hieronder kort toegelicht.

- In 2011 zijn de inwoners ten opzichte van voorgaande jaren nog intensiever betrokken bij het Wmo-beleid. Op alle prestatievelden worden Houtenaren nu geregeld betrokken (2 tot 3 keer per jaar) terwijl dat in 2010 vaker 'nauwelijks' of 'niet' was (vraag 3).
- Houten betreft op verschillende manieren bewoners/organisaties bij WMO-beleid; Alleen IJsselstein scoort hierop beter dan Houten. (vraag 4)
- De gemeente Houten biedt veel faciliteiten en ondersteuning aan mantelzorgers zoals bijvoorbeeld respijtzorg, cursussen en begeleiding. Houten biedt géén kinderopvang,

kortingspassen of vrijstelling van de sollicitatieplicht aan mantelzorgers (vraag 9). Houten verschilt hierin overigens niet van de andere Lekstroom gemeenten.

- Er is nog veel winst te halen door de hulp bij het huishouden af te stemmen met de zorgfuncties in het kader van de AWBZ. (Vraag 11). Ook hierin is de situatie in Houten vergelijkbaar met die in de rest van de Lekstroom gemeenten. De transitie van de begeleiding biedt hiervoor volop mogelijkheden.
- De uitgaven per inwoner uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo op 4 functies is in Houten lager dan in IJsselstein, Nieuwegein of Lopik. (vraag 19)

### **3.2. Onderzoek onder burgerpanel naar de dienstverlening Wmo**

In 2012 is door ADV Market Research in opdracht van de gemeente Houten onderzoek gedaan naar de dienstverlening binnen de Wmo. Het doel van dit onderzoek was om een eerste inzicht in de bekendheid en gebruik van diverse hulpverlenende instellingen binnen de gemeente te verkrijgen. Het gaat daarbij zowel om professionele instanties als organisaties die voornamelijk draaien op vrijwilligers. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van het burgerpanel. Het betreft dus geen klanttevredenheidsonderzoek of doelgroeponderzoek zoals we gewend zijn binnen de Wmo. Het panel bestaat uit een doorsnee van de Houtense bevolking en niet alleen uit 'gebruikers'. 610 panelleden hebben deelgenomen aan het onderzoek, dat is ongeveer 50% van de uitgenodigde panelleden. Deze mensen zijn bevraagd naar:

- eventuele hulpvragen;
- toegang en gebruik van informatie met betrekking tot hulpvragen op het gebied van wonen, welzijn en zorg;
- het eigen netwerk (waar onder attitude ten aanzien van uitgangspunten kanteling);
- bekendheid en gebruik van hulpverlenende instanties en
- ervaring met geboden hulp (zowel instanties als eigen netwerk).

Uit het onderzoek kwam naar voren dat gemiddeld 61% van de geënquêteerden in de afgelopen 2 jaar te maken heeft gehad met een 'probleemsituatie'. Houtenaren noemen daarbij een tijdelijke (11%) of chronische ziekte (10%), problemen bij het opvoeden of opgroeien van kinderen (9%) en een lichamelijke handicap (9%) het vaakst. Inwoners in de leeftijdscategorie 45 – 54 hebben het vaakst (68%) met een 'probleemsituatie' in hun directe omgeving te maken.

De gemeente is een belangrijke informatiebron. Ook de huisarts wordt vaak genoemd als ingang voor mensen met een hulpvraag. Het Wmo-loket VIA Houten is met name bekend onder mensen die al eens te maken hebben gehad met een probleemsituatie en al eerder informatie hebben opgezocht. Voor 'nieuwe' hulpvragen is de gemeente de eerste informatiebron.

Gemiddeld ontvangt 44% van de inwoners met een 'probleemsituatie' hulp of ondersteuning. Deze hulp of ondersteuning is meestal afkomstig van een professionele instelling of vanuit het eigen sociale netwerk. Inwoners met een 'probleemsituatie' doen relatief weinig een beroep op vrijwilligersorganisaties terwijl er wel relatief veel inwoners vrijwilligerswerk doen. 52% van de Houtenaren geeft aan wel te maken te hebben gehad met een 'probleemsituatie' maar hiervoor geen hulp te hebben gevraagd. 3% heeft wél om hulp gevraagd maar die niet ontvangen.

Hulp komt meestal van één of meerdere professionele organisaties (77%). 45% van de inwoners met een 'probleemsituatie' ontvangt hulp van familie, vrienden of kennissen. Het totaal aan ontvangen hulp bedraagt meer dan 100% omdat sommige inwoners zowel van

een professionele organisatie als van familie of vrienden hulp ontvangen. Een kwart van de 'hulpontvangers' krijgt meer dan 1 hulpverlener over de vloer.

59% van de volwassen Houtenaren geeft aan in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk te hebben gedaan. 21% van Houtenaren geeft aan dit frequent te doen (elke week). Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er geen verband bestaat tussen het verrichten van mantelzorgtaken en het doen van vrijwilligerswerk.

Hulp uit het eigen sociale netwerk wordt vaak aangeboden. Professionele hulp wordt met name zelf aangevraagd door de mensen met een hulpvraag.

Gemiddeld kennen Houtenaren 15 van de 40 organisaties die genoemd zijn in de enquête. De bekendheid van de verschillende organisaties hangt onder meer samen met de doelgroepen voor wie zij bedoeld zijn. Organisaties voor een zeer beperkte doelgroep zijn het minst bekend. Verschillen in bekendheid liggen voor een groot deel voor de hand. Dit gezien het feit dat een dwarsdoorsneden van de bevolking is bevraagd en geen specifieke doelgroepen zijn benaderd. Voorbeelden van organisaties met een beperkte doelgroep zijn Stichting Omgangshuis Houten, voor kinderen om na een echtscheiding de andere ouder te ontmoeten als de ouders het niet eens kunnen worden over een bezoeksregelingen, en Stichting Prago die avondonderwijs aanbiedt aan volwassenen met een verstandelijke beperking. De bekendste organisaties zijn het eetcafé Het Atelier, tafeltje dekje, het Hospice, het consultatiebureau en de Voedselbank.

### **Aanbevelingen**

De onderzoekers bevelen aan om de drie belangrijkste 'ingangen' voor mensen met een hulpvraag – gemeente, huisarts en VIA Houten – duidelijk aan elkaar te verbinden. In het project 'integrale toegang Wmo' wordt deze aanbeveling meegenomen.

Uit de opdracht van dit project:

*"De gemeente Houten beschouwt het project de Toegang als een sleutelproject op weg naar integrale klantbenadering en uiteindelijk de toegang voor al haar diensten. In eerste instantie echter ligt de focus bij de ontwikkeling van de toegang op de Wmo-prestatievelden en op de lokale toegang tot WIL."*

Dit Wmo loket zou een sleutelrol moeten vervullen als vindplaats en bij signalering en doorverwijzing. Om deze functie goed te vervullen zou het Wmo loket moeten beschikken over een goed functionerend netwerk zoals dat nu ook aanwezig is in het VIA loket Houten.

Daarnaast wordt in het project Welzijn voor Elkaar verbindingen gelegd tussen eerste lijn – bijvoorbeeld de huisarts - en welzijnswerk met als doel depressie en eenzaamheid van ouderen tegen te gaan en hun mantelzorgers te ondersteunen.

Wanneer de eerste fase van het project 'integrale toegang' is gerealiseerd, wordt de positionering van de eerste lijn en het welzijnswerk onder de loep genomen.

De onderzoekers bevelen verder aan moderne communicatiemiddelen verder te ontwikkelen en in te zetten waardoor breder en integraler kan worden gewerkt. Het is daarbij belangrijk dat de verschillende instanties hun communicatiestrategie naar de burger, op elkaar afstemmen. Zo zouden de verschillende instellingen kunnen afspreken om meer naar elkaar te verwijzen en de informatie op hun website te spiegelen aan de kanteling. De mogelijkheden van het eigen netwerk zouden dan als eerste in beeld komen, de mogelijkheden van collectieve voorzieningen en de inzet van vrijwilligersorganisaties daarna en als laatste de eventuele noodzakelijke individuele voorzieningen.

Vrijwilligersorganisaties nemen binnen het netwerk van zorg- en hulpverlening een bescheiden rol in blijkt uit het onderzoek. Veel Houtenaren doen vrijwilligerswerk maar burgers met een hulpvraag maken geen gebruik van vrijwilligers. Op zich is dat niet vreemd omdat bij het verlenen van hulp deskundigheid en een vertrouwensband vaak essentieel zijn. Bij sommige hulpvragen of bij het ondersteunen van de hulp van professionals of mantelzorgers zouden vrijwilligers wel een rol kunnen spelen. Voorbeelden hiervan zijn verschillende maatjesprojecten of respijtzorg. Overigens zien we in de leefbaarheidsmonitor 2012 zowel het percentage vrijwilligers (38 % in 2010 naar 42% in 2012) als het percentage mantelzorgers (13% in 2010 naar 16% in 2012) stijgen.

Professionele instellingen zouden hun banden met vrijwilligersorganisaties kunnen versterken. De gemeente zou dit proces kunnen ondersteunen bijvoorbeeld bij de subsidierelaties die zij aangaat.

Met het aansturen op wederkerigheid kan de positie van informele hulpverlening verder worden vergroot. In het Wmo- beleidskader 2012-2015 is over wederkerigheid het volgende opgenomen.

*“Wederkerigheid in Houten is inwoners actief aanspreken en stimuleren om naar vermogen talenten en kwaliteiten in te zetten, gericht op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.”*

Om uitdrukking te geven aan het uitgangspunt van wederkerigheid in de Wmo, wordt in het zogenaamde keukentafelgesprek (een gesprek dat volgt op een aanvraag bij het Wmo-loket) altijd het gesprek aangegaan over de mogelijkheid om het eigen talent en kwaliteit in te zetten. Iemand die niet meer in staat is zijn tuin te onderhouden kan misschien nog wel de belastingformulieren voor iemand anders invullen.

De onderzoekers geven aan dat de gemeente de positie en inzet van vrijwilligers kan ondersteunen door te werken aan de beeldvorming van vrijwilligers. Dit beeld wordt beïnvloed door de mate van professionele ondersteuning van de vrijwilligers. Een duidelijke rolverdeling tussen professional, vrijwilliger en cliënt/burger helpt daarbij. De rol die wordt ingenomen verschilt van geval tot geval afhankelijk van de zelfredzaamheid van de cliënt/burger en of de professionaliteit van de vrijwilliger.

De cruciale uitdaging voor de komende jaren is om Wmo in balans te houden en verder inhoud te geven aan de kanteling ondanks of misschien wel dankzij de grote veranderingen die op komst zijn.

### **3.3. Overige acties**

#### *Mantelzorg*

In de benchmark van 2011 is aangegeven dat de gemeente voor de uitdaging staat om de cliënt en de mantelzorger de komende jaren nog beter te ondersteunen, zodat beiden kunnen (blijven) participeren. Om dit te bereiken werkt de gemeente er hard aan om de sociale kaart goed op orde te hebben en te houden: mensen moeten weten waar zij terecht kunnen met hun vragen. Uit de leefbaarheidsmonitor 2012 weet de helft van de mantelzorgers waar hij of zij moet zijn voor ondersteuning. Door het inzetten van ouderenadviseurs, samenwerking te verbeteren tussen de eerste- en nulde lijn (zorg en welzijn), het initiëren van netwerkbijeenkomsten en het coördineren van afstemming tussen de verschillende organisaties die actief zijn voor mantelzorgers willen we de steun voor mantelzorgers verbeteren. Dit is verwerkt in de subsidieopdracht aan Van Houten &co voor 2013.

In 2012 is het Preventieve Ondersteuning Mantelzorg (POM-project) geëvalueerd. De onderzoekers hebben daarin de gemeente geadviseerd over het verbeteren van het bereik van dit project.

#### *Wonen, zorg en toegankelijkheid*

In de benchmark 2011 is geconstateerd dat er in toenemende mate aanvragen komen voor woonaanpassingen in seniorenwoningen. Daarom is er is een noodzaak om in gesprek te gaan met woningcorporaties en projectontwikkelaars. In hoeverre sluit het huidige woningbestand aan op de behoefte die ontstaat als de vergrijzing inzet? Voor intramurale zorg is het aanbod groter dan de vraag. In Houten is de gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg onbekend. Momenteel wordt het woonprogramma voor ouderen in Houten door de afdeling Ruimtelijk beleid in samenwerking met Welzijn voorbereid. Middels dit programma worden;

- de demografische ontwikkelingen die op Houten afkomen in beeld gebracht;
- verschillen tussen vraag en aanbod van ouderenhuisvesting en risico's en kansen signaleerd;
- een visie geformuleerd over de situering van intramurale, geclusterde en zelfstandige woonvormen om te komen tot doelmatige zorgverlening (ook in relatie tot het WMO-budget);
- een advies geformuleerd over een aanpak om tekorten weg te werken en hindernissen in de ouderenhuisvesting weg te nemen.

#### *Maatschappelijke opvang en huiselijk geweld*

Centrumgemeente Utrecht heeft een belangrijke rol in de opvang van dak- en thuislozen in de regio. Houten heeft met name haar taken liggen op het terrein van preventie en nazorg als mensen uit de opvang naar reguliere woonvormen gaan. De samenwerking met de centrumgemeente Utrecht is een verbeterpunt, evenals de stroomlijning van enkele van de zorgnetwerken en het zicht op uitstroom van doelgroepen naar reguliere woonvormen. De gemeente Houten zorgt voor outreachende hulpverleningstrajecten voor het voorkomen van huiselijk geweld en in situaties van 'zorg en overlast' (OGGZ). Vitras CMD verleent deze hulpverlening.

### **3.4. Conclusie**

Hoewel de horizontale verantwoording over 2012 minder uitgebreid is dan in voorgaande jaren kan wel worden geconcludeerd dat Houten goed blijft presteren. Er ligt een stevige basis die ervoor zorgt dat er geen schokkende veranderingen plaatsvinden. Houten blijft doorgaan op de positieve weg die bij de start is ingeslagen en voldoet aan de wettelijk gestelde eisen.

## **4. Vooruitblik horizontale verantwoording Wmo 2013**

In 2013 vindt een uitgebreide benchmark plaats over 2012. Het Klanttevredenheidsonderzoek richt zich volgend jaar op de tevredenheid van cliënten en aanvragers van individuele voorzieningen. Onderwerpen die in het onderzoek aan bod komen zijn toegang tot ondersteuning, hulp bij het huishouden, overige voorzieningen, mantelzorg, participatie en Wmo-raad. Het onderzoek is een herhaling van het onderzoek uit 2009 (Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009, Cliënten individuele voorzieningen).



In 2014 zal het Klanttevredenheidsonderzoek zich richten op de tevredenheid van gebruikers van het nieuwe Wmo-loket.

## Bijlage 1

In de Regeling maatschappelijke ondersteuning zijn de volgende prestatiegegevens opgenomen waarover de gemeenten dienen te publiceren en die gemeenten aan VWS of aan een centrale onderzoeksinstelling moeten verstrekken.

1. basisgegevens van de gemeente;
2. gegevens over de wijze waarop de gemeente werkt aan de kwaliteit van de in het kader van de wet geleverde producten en diensten;
3. gegevens over de mate waarin de gemeente de ingezetenen betreft bij de totstandkoming van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, voor ieder in artikel 1, eerste lid, onder g, van de wet genoemd onderdeel apart aangegeven;
4. gegevens over de methoden die de gemeente toepast om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning en over de mate waarin de gemeenten deze methoden toepast;
5. gegevens over de activiteiten die de gemeente onderneemt om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen en over de mate waarin deze activiteiten worden uitgevoerd;
6. gegevens over de faciliteiten die de gemeente biedt bij opvoedondersteuning en over hoe vaak die faciliteiten worden geboden;
7. gegevens over diensten betreffende maatschappelijke ondersteuning die worden aangeboden door middel van een gemeentelijk informatiepunt over de maatschappelijke ondersteuning;
8. gegevens over de faciliteiten die de gemeente biedt op het terrein van cliëntondersteuning;
9. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente mantelzorgers biedt en over de mate waarin die ondersteuning of die faciliteiten worden geboden;
10. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente aan vrijwilligers biedt, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen de ondersteuning of faciliteiten aan vrijwilligers in de zorg en die aan overige vrijwilligers;
11. gegevens over de wijze waarop en de mate waarin de gemeente de hulp bij het huishouden heeft afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ;
12. gegevens over het soort voorzieningen waarvoor de gemeente een eigen bijdrage vraagt;
13. gegevens over de wijze waarop de gemeente het bedrag berekent dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt;
14. gegevens over de beschikbaarheid van de plaatsen in de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang in verhouding tot de vraag er naar;
15. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan;
16. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt om de openbare geestelijke gezondheidszorg te bevorderen en dak- en thuisloosheid tegen te gaan;
17. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) biedt voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving;
18. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt op het terrein van verslavingsbeleid;
19. gegevens over een inschatting van de uitgaven die bij de uitvoering van de wet in het voorgaande jaar zijn gemaakt.