

Benchmark Wmo 2011

Resultaten over 2010, Basisbenchmark

Gouda

SGBO
Postbus 10242
2501 HE Den Haag
070 310 3883



VOORWOORD

Ruim vier jaar geven gemeenten invulling aan de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Veel gemeenten beginnen in 2011 met het schrijven van een nieuw Wmo-beleidsplan. Een actuele vraag die de gemeente zich stelt is: 'Zit de gemeente op de goede weg met de uitvoering van de Wmo?'. Het SCP (2010) concludeert dat de Wmo werkt.¹ De meeste gemeenten voeren de wet uit zoals de wetgever haar bedoeld heeft en met de instrumenten die de wet verschaft. De Wmo heeft gemeentelijk lokaal sociaal beleid een impuls gegeven. Echter, het proces is nog in volle gang en gemeenten werken ieder jaar aan verbeterpunten.

Maar wanneer doet de gemeente het goed op het gebied van de Wmo? Als mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren en kunnen meedoen in de samenleving? Of als burgers tevreden zijn over de uitvoering van onderdelen van het Wmo-beleid? In de praktijk blijkt dit lastig te meten. Of inwoners veel of weinig meedoen wordt natuurlijk niet alleen door de Wmo bepaald. Ook de samenleving zelf, het bedrijfsleven, maatschappelijke organisaties en niet te vergeten het eigen sociale netwerk hebben hier invloed op.

Mogelijk leeft ook in uw gemeente de vraag 'wat gaat goed en wat gaat minder goed?' en wilt u weten waar mogelijke verbeterpunten liggen. Met de Benchmark Wmo proberen we dit meer grijpbaar te maken. Hiervoor is het wel nodig om uit te gaan van het gemeentelijk Wmo-beleid: Hoe kun je vanuit de Wmo bijdragen aan het vergroten van de participatie van alle burgers?

U kunt de Benchmark Wmo gebruiken als middel om systematisch binnen de gemeente naar de Wmo-resultaten te kijken. De Benchmark Wmo geeft informatie over de stand van zaken in uw eigen gemeente en vergelijkt dit met de resultaten van andere gemeenten. Het is daarbij belangrijk om uw eigen doelstellingen als uitgangspunt te nemen. Welke doelstellingen zijn bereikt en welke doelstellingen verdienen extra aandacht?

Barbara Wapstra-van Damme
Projectleider Benchmark Wmo

¹ Bron: Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007 – 2009 (2010). Sociaal Cultureel Planbureau.

BENCHMARK WMO BASISBENCHMARK GEMEENTE GOUDA

Gemeente Gouda heeft in het afgelopen jaar samen met 154 andere gemeenten deelgenomen aan de basisbenchmark van de Benchmark Wmo. In de benchmark is op systematische wijze informatie verzameld over de negen verschillende prestatievelden.

INLEIDING

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is per 1 januari 2007 ingegaan. De Wmo is een participatiewet; maatschappelijke ondersteuning omvat activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te doen in de samenleving. Dat kan bijvoorbeeld met mantelzorgondersteuning of dagbesteding, maar ook met goede informatie en advies, opvoedingsondersteuning en huishoudelijke hulp.

Het begrip maatschappelijke ondersteuning is in de Wmo verwoord in negen prestatievelden. Het Ministerie van VWS geeft de kaders aan waarbinnen elke gemeente haar eigen beleid kan maken. Een beleid dat afgestemd is op de behoeften en samenstelling van de bevolking. De invoering van de Wmo heeft inmiddels zijn beslag gekregen. Gemeenten staan nu voor de uitdaging om het ingezette beleid te evalueren en bij te stellen. Zeker in het kader van nieuwe ontwikkelingen zoals Welzijn Nieuwe Stijl, de Kanteling en het nieuwe beleidsplan. De Benchmark Wmo kan daarbij een hulpmiddel zijn.

Eén van de ideeën achter de Wmo is dat de gemeente bij uitstek in staat is om lokaal maatwerk te leveren, en de burgers die dat nodig hebben de juiste ondersteuning te bieden. Dit lijkt op gespannen voet te staan met het principe van benchmarken dat is gebaseerd op vergelijken met behulp van een uniforme vragenlijst. Het neemt niet weg dat de gemeente er belang bij heeft de eigen prestaties in beeld te hebben en zich af te vragen of verschillen in prestaties inderdaad het gevolg zijn van ingezet beleid of van verschillen in lokale situaties. De Benchmark Wmo draagt bij aan het verkrijgen van inzicht in de prestaties van de eigen gemeente en biedt de mogelijkheid om te leren van andere gemeenten.

BENCHMARK WMO

Benchmarking is het vergelijken van organisaties. De Benchmark Wmo is een informatie- en sturinginstrument voor en door gemeenten. Het doel van de Benchmark Wmo is driedelig:

- Leren van elkaar.
- Verbeteren door vergelijken.
- Instrument voor horizontale verantwoording.

De Benchmark Wmo bestaat uit twee verschillende vragenlijsten, meerdere rapporten, individuele vergelijkingsmogelijkheden, benchmarkdagen, een jaarpublicatie en een maatwerkgedeelte.

Voor u ligt de rapportage van de Basisbenchmark Wmo. De rapportage toont u de resultaten van de gegevens over **2010** die u – samen met de andere deelnemers – hebt aangeleverd. Deze biedt op hoofdlijnen een Wmo-breed beeld over alle prestatievelden heen. De rapportage bevat zowel vragen naar kwantitatieve gegevens (aantallen en uitgaven) als naar kwalitatieve gegevens (beleidskeuzes, organisatie- en uitvoeringsaspecten). De rapportage is het vertrekpunt om het verhaal achter de cijfers in uw gemeente boven tafel te krijgen.

De verschillen tussen uw gemeente en de andere deelnemers kunnen een aanleiding zijn om op zoek te gaan naar verbetermogelijkheden in uw eigen organisatie en gebruik te maken van goede voorbeelden van andere deelnemers. Naast leren door vergelijken stelt de benchmark u in staat om te voldoen aan de verplichting tot horizontale verantwoording, zoals neergelegd in artikel 9 lid 1.

Elk model is een vereenvoudiging van de werkelijkheid. Dat geldt ook voor de Benchmark Wmo. De resultaten zijn een indicatie voor de keuzes en prestaties van de gemeente op het Wmo-terrein en dienen als zodanig te worden beschouwd. De uitkomsten zelf moet u dan ook met de nodige voorzichtigheid benaderen. Het is bijvoorbeeld vaak niet mogelijk om een waardeoordeel te geven, zonder hierin 'het verhaal achter de cijfers' te betrekken. Niettemin kunt u op hoofdlijnen conclusies trekken.

Voor verdieping van het onderdeel Individuele Voorzieningen biedt SGBO een aparte vragenlijst aan. Voor dit onderdeel zijn 2 rapportages beschikbaar, een managementrapport en een groepsrapport.

VISIE VAN SGBO OP DE WMO

De Wmo is veel omvattend en is constant in beweging. De kern is: "Meedoen van álle burgers aan álle facetten van de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. En als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente".

SGBO vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen zonder barrières tegen te komen en dat de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van burgers vergroot wordt. De Wmo biedt nieuwe kansen om hierin meer bereiken. Vanuit haar visie werkt SGBO aan het versterken van het (vertrouwen in) het openbaar bestuur. Dit doen wij door onze expertise op vrijwel alle beleidsterreinen te integreren en te combineren met onze diepgaande kennis van openbaar bestuur.

De burger als uitgangspunt

De burger staat centraal in de Wmo. Niet alleen als inwoner van een gemeente maar ook als cliënt, ontvanger van zorg, afnemer van diensten van welzijnsorganisaties en verder als vrijwilliger en mantelzorger. Het is belangrijk om goed naar de burger te luisteren en hem respectvol te benaderen. Zijn of haar vraag staat centraal. Maar regels en activiteiten sluiten vaak niet aan. Burgers moeten op verschillende plekken hun verhaal doen en er is geen plek waar de hele vraag in samenhang wordt bekeken. Dat is de reden waarom het loket zo belangrijk is als toegangspoort voor de Wmo.

Met een loket alleen is een gemeente er nog niet. Personen voor wie zelfs het loket een te hoge drempel heeft, moeten ook worden bereikt. Het gaat dan om mensen in een isolement, omdat zij weinig sociale competenties hebben. Verder gaat het om mensen die moeite hebben om zelfredzaam te zijn vanwege een beperking, werkloosheid, lage taalvaardigheid of psychosociale problemen. Maar juist voor hen is het belangrijk dat zij een steun in de rug krijgen om mee te komen in de samenleving. Om deze personen te vinden is een actieve, vraaggerichte en outreachende houding nodig.

Sturen op effecten

De taak van de gemeente in de Wmo is het mogelijk maken dat iedere inwoner in de gemeente mee kan doen in de samenleving. De kunst is om zo te sturen dat de gewenste samenhang in de ondersteuning bereikt wordt. Dit betekent dat opnieuw gekeken moet worden naar de beoogde effecten van beleid en hoe deze te vertalen naar praktisch uit te voeren maatregelen.

Om effecten te kunnen meten moeten doelen helder zijn en moet informatie beschikbaar zijn. SGB0 wil bijvoorbeeld met de Benchmark Wmo bijdragen aan het besef dat registratie van gegevens nodig is om informatie te krijgen en om bij te kunnen sturen. SGB0 wil een bijdrage leveren in de verschuiving van het meten van prestaties en resultaten naar het meten van effecten.

Ketenondersteuning

Voor de ondersteuningsinfrastructuur ontstaat een keten met één of meerdere van de volgende schakels: inwoner – directe omgeving – organisaties en verenigingen – gemeente. De Wmo richt zich voor ondersteuning in eerste instantie op de directe omgeving van de burger: vrienden, bekenden of familie. Die moet daar wel toe in staat zijn. Het combineren van het eigen leven en zorg bieden aan een ander, vraagt veel van een mantelzorger. Het is belangrijk dat deze wordt ondersteund in de werkzaamheden. Hoe meer de verantwoordelijkheid wordt gelegd bij de mantelzorger, hoe groter de kans dat deze het niet kan waar maken. Dit houdt in dat een visie op vrijwillige inzet cruciaal is om de ondersteuning in de Wmo op een effectieve manier in te zetten via alle schakels in de keten.

Participatie

Het meedoen in de Wmo is tweerichtingsverkeer. Participatie in de Wmo gaat verder dan informeren en raadplegen. Nieuw in de Wmo is de nadruk op horizontale verantwoording in plaats van verticale verantwoording. Gemeenten dienen advies te vragen aan hun inwoners. Ook burgers moeten zelfstandig een voorstel voor beleid in kunnen dienen. Inwoners zijn in dit geval zowel individuele burgers als ook organisaties, professionals en instellingen die de belangen van burgers behartigen. Dit betekent dat zij (beter) toegerust moeten worden om die actievare rol in het beleidsproces waar te maken.

Versterken relaties (nieuwe) intermediairs

Het is belangrijk om bestaande contacten van gemeenten met maatschappelijke organisaties te verdiepen en relaties met (nieuwe) intermediairs aan te gaan. Het is goed om te kijken of andere vormen van participatie mogelijk zijn. Voor het bereiken van alle burgers gaat het in de Wmo om meer dan de cliëntenraden en -platforms of organisaties die vanuit een landelijk kader de belangen van hun cliënten behartigen. Het gaat ook om welzijnsinstellingen en verenigingen die een groot deel van de lokale bevolking bereiken. Zij zijn essentieel voor de sociale infrastructuur in de gemeente.

WEERGAVE VAN DE BENCHMARKRESULTATEN

Het rapport voor de basisbenchmark is opgebouwd uit acht thema's die de negen prestatievelden omvatten:

- Participatie.
- Leefbaarheid en sociale samenhang – Prestatieveld 1.
- Jeugd – Prestatieveld 2.
- Toegang tot en levering van individuele ondersteuning – Prestatieveld 3 en 6.
- Mantelzorg – Prestatieveld 4.
- Vrijwilligerswerk – Prestatieveld 4.
- Wonen, zorg en toegankelijkheid – Prestatieveld 5.
- Opvang – Prestatievelden 7, 8 en 9.

Thermometers

De resultaten zijn weergegeven met behulp van thermometers per thema. Deze thermometers zijn gebaseerd op verschillende indicatoren waaraan SGBO een waardeoordeel heeft gegeven. De indicatoren betreffen zowel de inzet van beleid, de resultaten van het beleid, het registreren van het gebruik van de Wmo-voorzieningen en de effecten (zoals bijvoorbeeld tevredenheid). Onder iedere thermometer is een tabel opgenomen waarin de indicatoren staan vermeld. Zo kunt u zien uit welke indicatoren de thermometer is opgebouwd.

De ene indicator weegt zwaarder mee in de scorebepaling dan de andere. Per thermometer wordt aangegeven welke (type) indicatoren relatief zwaar of minder zwaar meetellen. In bijlage 1 kunt u de precieze scorebepaling per thermometer en per indicator bekijken.

Weergave van de scores

De scores van het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse en van de benchmark worden aangegeven met een horizontaal streepje door de thermometer met rechts ervan het percentage. Het blauwe streepje geeft het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse weer en het rode streepje het benchmarkgemiddelde. Als u één streepje ziet, dan valt het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse samen met het benchmarkgemiddelde. De inhoud van de thermometer geeft de score aan van uw gemeente en het percentage staat genoemd in de onderkant van de thermometer. Als de inhoud van de thermometer uitkomt boven het rode horizontale streepje, is de score van uw gemeente hoger dan de score van het gemiddelde van de benchmark. De marge voor een score ongeveer gelijk aan de gemiddelden is 2% of 3% (afhankelijk van de afgeronde optellingen van de individuele scores). Is uw score bijvoorbeeld 2% lager dan het benchmarkgemiddelde, dan staat in het rapport dat uw score ongeveer gelijk is aan het benchmarkgemiddelde.

Omdat de thermometers jaarlijks worden aangepast, zijn deze vooral geschikt om een vergelijking met andere gemeenten te maken en minder geschikt om uw eigen gemeente in de tijd te vergelijken. Ze geven een beeld van waar u op een bepaald beleidsterrein staat in relatie tot andere gemeenten.

Trendgegevens en tabellen

Niet alle gevraagde gegevens zijn geschikt voor waardering, maar zijn wel interessant om te vergelijken. Deze gegevens zijn veelal opgenomen in tabellen die per prestatieveld zijn weergegeven. Het kan zijn dat een tabel of een cel leeg is. Dat betekent dat u mogelijk één of meerdere vragen niet heeft ingevuld.

Voor bepaalde vragen kunnen gegevens uit verschillende brononderzoeken worden gehaald en daarom staan alle verschillende mogelijkheden weergegeven in de tabel voor de betreffende vraag. Voorbeelden van een dergelijke vraag is de eenzaamheid onder inwoners en het percentage (overbelaste) mantelzorgers, zie tabel 3 en 4. Een lege cel bij deze tabellen betekent niet dat de betreffende vraag niet is ingevuld, maar dat de vraag voor één antwoordcategorie is ingevuld.

Bij een aantal onderwerpen zijn de gegevens over meerdere jaren weergegeven, de zogenaamde trendgegevens. Gemeenten die meerdere jaren meedoen aan de Benchmark Wmo kunnen op deze onderdelen zichzelf monitoren.

Tabellenbijlage

Gezien de omvang van dit managementrapport is het niet mogelijk om de resultaten van alle vragen in dit rapport op te nemen. In aanvulling op het managementrapport zijn de ingevulde antwoorden (rechte tellingen) weergegeven in een tabellenbijlage. Dit is een Excel bestand waarin de resultaten van uw gemeente waar mogelijk worden vergeleken met het gemiddelde van de gemeenten uit uw grootteklasse en met het benchmarkgemiddelde. De tabellenbijlage kunt u gebruiken als naslagwerk.

Cliënttevredenheidsonderzoek en andere gegevensbronnen

Een belangrijke indicator voor het meten van effecten is de tevredenheid van de burgers en cliënten over de Wmo-voorzieningen. Daarom heeft SGBO in haar benchmark ook de tevredenheidscijfers van cliënten individuele voorzieningen opgenomen. Deze cijfers komen uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat SGBO onder een ongeveer 300 gemeenten uitvoert, waaronder ook voor een groot deel van de deelnemers aan de benchmark. De recente CTO's zijn voor de meeste gemeenten gehouden in de periode januari-maart 2011 onder cliënten en aanvragers van individuele voorzieningen (hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en woonvoorzieningen). Als uw gemeente de afgelopen drie jaren geen CTO heeft laten uitvoeren bij SGBO worden deze gegevens niet meegewogen in de desbetreffende thermometers, tenzij uw gemeente zelf tevredenheidscijfers heeft aangeleverd die vergelijkbaar zijn uitgevraagd.

In het rapport is gebruik gemaakt van CBS-gegevens. Daarbij is uitgegaan van de peildatum 1 januari 2010 of, als deze gegevens niet beschikbaar waren, van de meest recente oudere cijfers. Andere cijfers in het rapport komen van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, uit het periodieke onderzoek Kinderen in Tel 2010 (Verweij-Jonker Instituut), en van de website Horizonline. Horizonline maakt voor de prognoses rond woon- en verblijfsvoorzieningen gebruik van diverse bronnen, zoals het monitoringonderzoek Verpleging en Verzorging 2005.

Leeswijzer

Op de volgende pagina's worden de scores op de acht thema's getoond en toegelicht. In het hoofdstuk Beleid en organisatie Wmo komen de benchmarkresultaten aan de orde die betrekking hebben op de eigen bijdrageregeling, kwaliteit en de uitgaven. In bijlage 1 is de exacte scorebepaling per kernindicator (per thermometer) terug te vinden.

Probeer u bij het lezen van deze thermometers antwoorden te formuleren op de volgende vragen:

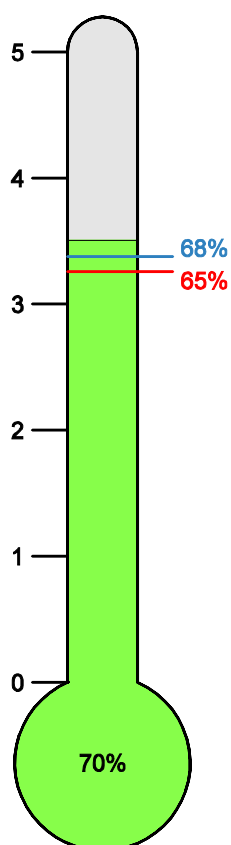
- Herkent u zich in de resultaten?
- Welke factoren verklaren het prestatieniveau van uw gemeente?
- Geven de benchmarkresultaten aanleiding de achtergrond van uw prestatieniveau verder te analyseren of veranderingen in uw gemeente door te voeren?

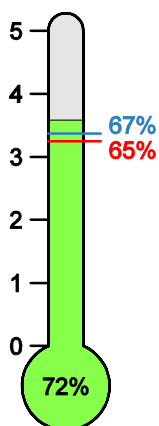
Zo kunt u de benchmarkresultaten optimaal benutten om te leren en te verbeteren.

BASISBENCHMARK: DE WMO-THERMOMETER GEMEENTE GOUDA

De Wmo-thermometer is het gemiddelde van de scores op de eerdergenoemde acht 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 uw gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten in het totale Wmo-beleid.

De Wmo-thermometer laat zien dat uw gemeente hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse scoort en hoger dan het gemiddelde van de benchmark scoort.



BELEIDSPARTICIPATIETHERMOMETER

Het hoofddoel van de Wet maatschappelijke ondersteuning is participatie van alle burgers, ongeacht hun eventuele beperkingen. Niet alleen participatie in de beleidsvorming, maar ook meedoen in de samenleving (=maatschappelijke participatie). Beleidsparticipatie omvat alle activiteiten die de gemeente onderneemt om de inwoners te betrekken bij haar activiteiten. Dit zijn bijvoorbeeld inspraakbijeenkomsten, consultering van burgerpanels of het uitvoeren van een bewonersenquête. De gemeente is verplicht om burgers, cliënten en burger- of cliëntenorganisaties te betrekken bij het voorbereiden en opstellen van het lokale Wmo-beleid.

Bepalen van de score

Deze thermometer geeft enerzijds aan hoe breed en intensief de beleidsparticipatie is opgezet. Hoe breder en intensiever (meer doelgroepen en intensievere betrokkenheid), des te hoger de score. Dit geldt ook voor de communicatie door de gemeente over beleidsbeslissingen en resultaten van onderzoek of evaluatie. Anderzijds is de score op beleidsparticipatie ook hoger naarmate meer mensen van de doelgroep de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) kennen en zich er goed door vertegenwoordigd voelen. Deze informatie komt uit het schriftelijke standaard cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) dat is uitgevoerd door SGBO.

Voor uw gemeente zijn de tevredenheidscijfers van 2010 of (2009 of 2008) ingelezen.

Indicatoren beleid

1. Participatie: Aantal betrokken prestatievelden en intensiteit betrokkenheid (verplichte vraag)
2. Participatie: Aantal ingezette participatiemethoden en intensiteit (verplichte vraag)
3. Participatie: Hoogte bedrag financiële ondersteuning Wmo-raad (of ander participatieorgaan) per inwoner
4. Participatie: Communicatie naar burgers

Indicatoren effecten

5. Participatie: Percentage klanten dat de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) kent (uit CTO)
6. Participatie: Percentage klanten dat tevreden is over adviezen van de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (uit CTO)

Op beleidsparticipatie scoort uw gemeente hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark.

In onderstaande tabel is te zien welke vorm van ondersteuning uw gemeente verleent aan de Wmo-raad (of ander participatieorgaan). Dit is vergeleken met het gemiddelde van de gemeenten uit dezelfde gemeentegrootteklasse en met het benchmarkgemiddelde.

Tabel 1: Ondersteuning Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vraag 0.6)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Coaching	Nee	29 %	47 %
Ambtelijke ondersteuning	Nee	93 %	89 %
Deskundigheidsbevordering	Nee	71 %	79 %
Facilitering in de vorm van gebruik maken van voorzieningen (bv vergaderruimte)	Nee	93 %	95 %
Vacatiegelden	Ja	79 %	70 %
Budget Wmo-raad	Ja	96 %	93 %

Het budget dat uw gemeente in 2010 beschikbaar heeft gesteld aan de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) en de uitgaven aan de vacatiegelden staan in onderstaande tabel weergegeven samen met het gemiddelde van de gemeenten uit dezelfde gemeentegrootteklasse en met het benchmarkgemiddelde. Verder maakt de tabel zichtbaar waaraan de Wmo-raad (of ander participatieorgaan) van uw gemeente en de andere benchmarkdeelnemers het budget heeft besteed.

Tabel 2: Uitgaven Wmo-raad (of ander participatieorgaan) (vraag 0.7)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Budget Wmo-raad per 1000 inwoners	€ 1.616,94	€ 323,77	€ 278,87
Onkostenvergoeding	Ja	96 %	87 %
Scholing	Ja	93 %	88 %
Inhuren deskundigheid	Ja	81 %	82 %
Huren ruimte	Ja	41 %	35 %
Raadplegen achterban en netwerkvorming	Ja	89 %	77 %
Secretariële ondersteuning	Ja	59 %	55 %
Uitvoeren (tevredenheids) onderzoeken	Ja	30 %	31 %
Inkopen overige ondersteuning	Ja	69 %	65 %
Vacatiegeld	€ 89,38	€ 107,51	€ 118,15

MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

Het bevorderen van maatschappelijke participatie is één van de uitgangspunten van de Wmo-gedachte. Maatschappelijke participatie heeft onder andere betrekking op het zelfstandig kunnen wonen, deelnemen aan de arbeidsmarkt, het hebben van financiële ruimte om te participeren, het doen van vrijwilligerswerk en het onderhouden van sociale contacten. Kortom: meedoen aan de maatschappij.

Tabel 3: Kenmerken maatschappelijke participatie

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Aandeel ouderen (65+)	15 %	15 %	16 %
Aandeel ouderen (75+)	7 %	7 %	7 %
Netto arbeidsparticipatie: aandeel werkzame bevolking op beroeps-bevolking[2] (CBS)	68 %	68 %	68 %
Bijstandsuitkeringen: aandeel uitkeringen op beroepsbevolking[3] (CBS)	4 %	4 %	3 %
Jeugdwerkloosheid: aandeel werkzoekende jongeren van 16 tot en met 24 jaar (Kinderen in Tel)	1 %	1 %	1 %
Kinderen in uitkeringsgezin: aandeel kinderen van 0-18 jaar in uitkeringsgezin (Kinderen in Tel)	6 %	5 %	4 %
Aandeel mantelzorgers op totaal aantal inwoners uit BTO (vraag 4.1)		28 %	21 %
Aandeel mantelzorgers op totaal aantal inwoners uit GGD-onderzoek (vraag 4.1)		13 %	15 %
Aandeel mantelzorgers onder ouderen GGD-onderzoek (vraag 4.1)		12 %	12 %
Aandeel mantelzorgers anders (vraag 4.1)	23 %	20 %	18 %
Aandeel overbelaste mantelzorgers uit BTO (vraag 4.2) (regelmatig en vaak)		39 %	30 %
Aandeel overbelaste mantelzorgers onder ouderen GGD-onderzoek (vraag 4.2)(tamelijk zwaar en zeer zwaar)		5 %	9 %
Aandeel overbelaste mantelzorgers onder inwoners GGD-onderzoek (vraag 4.2)(tamelijk zwaar en zeer zwaar)	8 %	5 %	9 %
Aandeel overbelaste mantelzorgers anders (vraag 4.2)		13 %	13 %
Aandeel vrijwilligers onder inwoners (vraag 4.4)	37 %	33 %	33 %
Clënten schuldhulpverlening per 1000 inwoners (10.3)	2,0	7,6	5,2

Maatschappelijke participatie wordt niet door middel van een thermometer weergegeven. De indicatoren voor maatschappelijke participatie zijn deels achtergrondvariabelen die door Wmo-beleid maar moeilijk te beïnvloeden zijn. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met de historische, economische en gezondheidssituatie in een regio. Daarom is het lastig om deze variabelen te waarderen, vergelijken is

² Deze CBS-gegevens zijn beschikbaar voor gemeenten boven 10.000 inwoners.

³ Dit is het (totaal) aantal uitkeringen gedeeld door de beroepsbevolking. Deze CBS gegevens zijn alleen beschikbaar voor gemeenten boven de 30.000 inwoners.

echter wel goed mogelijk. De achtergrondvariabelen geven de (economische) situatie weer die de maatschappelijke participatie van (jeugdige) burgers kan belemmeren of bevorderen. Dit gaat om arbeidsparticipatie, schuldhulpverlening en omvang van het aantal burgers dat leeft van een bijstandsuitkering. Daarnaast is in de tabel ingezoomd op het aandeel (overbelaste) mantelzorgers en het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht. De percentages overbelaste mantelzorgers lopen nogal uiteen, omdat de resultaten uit verschillende onderzoeken met een verschillende vraagstelling zijn opgenomen in de tabel.

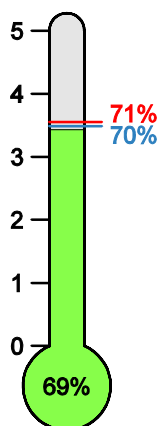
Uit tabel 4 valt af te lezen hoe uw gemeente scoort op de eenzaamheidsschaal die in de GGD-bevolkingsenquête wordt gehanteerd of uit lokaal onderzoek het aandeel inwoners in uw gemeente dat zich (zeer) eenzaam of (zeer) vaak eenzaam voelt. De eenzaamheidspercentages zijn uitgesplitst naar de groep inwoners tussen 19 en 65 jaar en de groep 65 jaar en ouderen. In de vragenlijst kon u kiezen tussen het weergeven van de mate van eenzaamheid (zeer eenzaam of eenzaam) of de frequentie (zeer vaak eenzaam, vaak eenzaam). In onderstaande tabel zijn beide percentages opgenomen.

Tabel 4: Eenzaamheidsscores

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Eenzaamheidsscore (0-11) (vraag 1.8a) 19-64 jaar		3,6	3,2	34
Eenzaamheidsscore (0-11) (vraag 1.8a) 65 jaar en ouder		3,1	3,8	34
Aandeel inwoners dat zich (zeer) eenzaam voelt (vraag 1.8b) 19-64 jaar	6 %	14 %	11 %	106
Aandeel inwoners dat zich (zeer) vaak eenzaam voelt (vraag 1.8b) 19-64 jaar	31 %	27 %	17 %	39
Aandeel inwoners dat zich (zeer) eenzaam voelt (vraag 1.8b) 65 jaar en ouder	7 %	14 %	13 %	111
Aandeel inwoners dat zich (zeer) vaak eenzaam voelt (vraag 1.8b) 65 jaar en ouder	35 %	21 %	16 %	38

Zich eenzaam voelen kan duiden op een gebrek aan sociale contacten en een beperkte maatschappelijke participatie. De gemeente kan voor zichzelf een taak weggelegd zien om eenzaamheid aan te pakken. Uw gemeente heeft het tegengaan van eenzaamheid als speerpunt benoemd binnen het Wmo-beleid. 82% van de gemeenten uit uw grootteklasse en 84% van de benchmarkgemeenten heeft het tegengaan van eenzaamheid als speerpunt binnen het Wmo-beleid benoemd.

LEEFBAARHEIDSTHERMOMETER (PRESTATIEVELD 1)



Prestatieveld 1 van de Wmo gaat over het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Leefbaarheid laat zich definiëren als het wonen in een prettige en veilige omgeving, met de mogelijkheid om (thuis of in de buurt) gebruik te maken van (eenvoudige) zorg-, welzijns- en gemaksdiensten.

Sociale samenhang gaat over contact, ontmoeting en gezamenlijke activiteiten met als doel de wederzijdse hulpverlening te versterken. Hierbij kan gedacht worden aan de aanwezigheid van voorzieningen voor jong en oud in de buurt, aan het stimuleren van ontmoeting en het vergroten van de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving. Dit alles is erop gericht om interactie te initiëren en eenzaamheid tegen te gaan.

Bepalen van de score

Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid in wijken, dorpen en buurten is in de leefbaarheidsthermometer weergegeven in elf indicatoren. Twee indicatoren betreffen de inzet van beleid en inzicht in de situatie, twee indicatoren gaan in op de aanwezigheid van voorzieningen voor jong en oud en de overige indicatoren geven de resultaten en effecten weer in de vorm van schaalscores of een tevredenheidspercentage. De schaalscores betreffen de fysieke en sociale kwaliteit en de sociale overlast. Daarnaast is gekeken naar de onveiligheidsbeleving, naar de mening van burgers over het functioneren van de gemeente en naar de tevredenheid van de fysieke collectieve voorzieningen en het aandeel inwoners dat zich actief inzet voor het verbeteren van de buurt. Een aanzienlijk deel van de indicatoren is gebaseerd op de basisvragenlijst van de Integrale Veiligheidsmonitor⁴. De beleidsindicatoren en de resultaat- en effectindicatoren tellen even zwaar mee.

Indicatoren beleid

1. Leefbaarheid: Inzet (gemeentelijke activiteiten) bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid (verplichte vraag)
2. Leefbaarheid: Afspraken met woningcorporaties over sociale samenhang en leefbaarheid

Indicatoren resultaten en effecten

3. Leefbaarheid: Aanwezigheid basisvoorzieningen
4. Leefbaarheid: Aanwezigheid speelruimte (Kinderen in Tel)
5. Leefbaarheid: Schaalscore sociale kwaliteit van de woonomgeving
6. Leefbaarheid: Schaalscore fysieke kwaliteit van de woonomgeving
7. Leefbaarheid: Aandeel onveiligheidsbeleving
8. Leefbaarheid: Schaalscore sociale overlast
9. Leefbaarheid: Functioneren gemeente op leefbaarheid en veiligheid
10. Leefbaarheid: Aandeel actieve burgers in buurt
11. Leefbaarheid: Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen in de buurt

Uw gemeente scoort ongeveer gelijk aan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en lager dan het gemiddelde van de benchmark op de leefbaarheidsthermometer.

⁴ Indien deze cijfers niet voor handen zijn, zal dit de score niet negatief beïnvloeden.

In tabel 5 kunt u zien hoe uw gemeente scoort op de schaalscores fysieke kwaliteit, sociale kwaliteit, sociale overlast en op het aandeel onveiligheidsbeleving, de tevredenheid over de fysieke collectieve voorzieningen en het aandeel actieve burgers in de buurt. Dit zijn de gegevens die door uw gemeente zijn ingevuld op basis van cijfers uit bijvoorbeeld een leefbaarheidsmonitor, een Integrale Veiligheidsmonitor of een GGD Bevolkingsenquête. Bij alle schaalscores, behalve de schaalscore sociale kwaliteit leefomgeving geldt hoe hoger de score, des te lager is de prestatie. Dus een hoog cijfer op de schaalscore sociale overlast, betekent dat de inwoners veel sociale overlast ervaren. Een deel van de benchmarkdeelnemers beschikt niet over de genoemde schaalscores. Voor deze gemeenten is onderstaande tabel dan ook (deels) niet ingevuld.

Tabel 5: Schaalscores sociale kwaliteit, fysieke kwaliteit, sociale overlast, aandeel onveiligheidsbeleving, tevredenheid over fysieke collectieve voorzieningen en aandeel actieve burgers

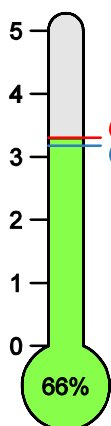
	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Sociale kwaliteit leefomgeving (vraag 1.2)	6,0	6,2	6,6
Fysieke kwaliteit leefomgeving (vraag 1.3)	3,8	4,3	3,8
Sociale overlast (vraag 1.5)	2,3	2,2	1,9
Aandeel onveiligheidsbeleving (%ja) (vraag 1.4)	23 %	20 %	18 %
Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen (vraag 1.11)	5,5	6,2	6,2
Aandeel actieve burgers in buurt (%ja) (vraag 1.10)	19 %	20 %	21 %

In tabel 6 is opgenomen hoe de inwoners van uw gemeente oordelen over het functioneren van de gemeente in het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. De weergegeven percentages zijn een optelling van de antwoorden 'helemaal mee eens' of 'mee eens' op de in tabel genoemde stellingen. De stellingen worden meegenomen in een Integrale Veiligheidsmonitor of kunnen onderdeel uitmaken van een lokaal onderzoek. De tabel bevat ook de percentages voor de gemeentegrootteklasse en de benchmark.

Tabel 6: Functioneren van de gemeente op leefbaarheid en veiligheid (vraag 1.9)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	45 %	51 %	50 %
De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	43 %	46 %	47 %
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	36 %	41 %	40 %
De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	46 %	51 %	51 %
De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	34 %	35 %	35 %
De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	24 %	30 %	30 %

JEUGDTERMOMETER (PRESTATIEVELD 2)



Prestatieveld 2 is de op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met opgroei problemen en van ouders met opvoedingsproblemen. Dit krijgt vorm binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Een aantal gemeenten werkt inmiddels met één of meerdere CJG's en heeft hierover afspraken gemaakt met de netwerkpartners. Een belangrijk onderdeel van een CJG is het registreren van het gebruik van opvoedondersteuning en het opvoedsteunpunt.

Verzuim, voortijdig schoolverlaten, jeugdcriminaliteit of het gebruik van Jeugdzorg zijn signalen van opgroei- of opvoedingsproblemen binnen een gezin. Achtergrondgegevens uit het onderzoek Kinderen in Tel 2010 zijn in de tabellen verwerkt.

Bepalen van de score

De jeugdthermometer is opgebouwd uit zes indicatoren die ingaan op 'beleid, afspraken en registratie' en vijf indicatoren die kunnen worden betiteld als achtergrondvariabelen (uit onderzoek Kinderen in Tel) en resultaten van beleid. Bij het bepalen van de score op de jeugdthermometer is gekeken of gemeenten zicht hebben op het gebruik van opvoedingsondersteuning, of er al een CJG operationeel is, welke afspraken binnen het CJG zijn gemaakt en wat de resultaten zijn van het beleid voortijdig schoolverlaten. Alle indicatoren tellen ongeveer even zwaar mee in de eindscore.

Vanaf 2011 dient er een landelijk dekkend netwerk te zijn van CJG.

Indicatoren beleid, afspraken en registratie

1. Jeugd: Faciliteiten opvoedingsondersteuning (verplichte vraag)
2. Jeugd: Inzicht in vragen opvoedsteunpunt/telefoon/winkel
3. Jeugd: Inzicht in gebruik opvoedingsondersteuning
4. Jeugd: Realisering Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)
5. Jeugd: Samenwerkingsafspraken met partners binnen CJG
6. Jeugd: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren resultaten van beleid en achtergrondvariabelen

7. Jeugd: Ranking kinderen met delict voor rechter (Kinderen In Tel)
8. Jeugd: Ranking in Jeugdzorg (Kinderen In Tel)
9. Jeugd: Ranking meldingen kindermishandeling (Kinderen In Tel)
10. Jeugd: Ranking voortijdig schoolverlaten
11. Jeugd: Aandeel herplaatste voortijdig schoolverlaters op het aantal voortijdig schoolverlaters

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de benchmark op de jeugdthermometer.

In de onderstaande tabel is een aantal trendgegevens weergegeven die gaan over het verzuim, wat er met het verzuim is gedaan (proces-verbaal en Halt-afdoening), het voortijdig schoolverlaten en het gebruik van diverse vormen van opvoedingsondersteuning en van het fysieke, telefonische of digitale opvoedsteunpunt. Ook zijn de gemiddelden van uw gemeentegrootteklasse en de benchmark toegevoegd. De vergelijking van deze gegevens is niet opgenomen in de thermometers (behalve de indicator herplaatste voortijdig schoolverlaters), omdat deze gegevens niet geschikt zijn om te waarderen. Immers, een relatief hoog aantal verzuimmeldingen kan ook betekenen dat scholen beter melden. Dit zou als positief kunnen worden gezien. Tot slot kunt u de ranking van uw gemeente binnen het onderzoek Kinderen in Tel zien⁵.

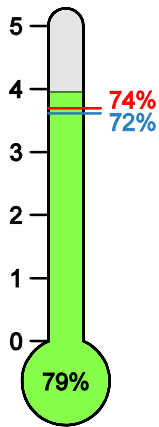
Tabel 7: Trendgegevens jeugd

	2008	2009	2010	Grootteklasse	Benchmark
Aantal verzuimmeldingen (absoluut) per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.2)	0,9	3,2	3,9	2,0	1,2
Aantal verzuimmeldingen (relatief) per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.2)	38,9	36,5	44,2	34,7	26,1
Aantal processen verbaal per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.3)	5,4	5,4	5,7	3,5	2,3
Aantal Halt-afdoeningen per 1000 leerplichtige leerlingen (vraag 2.3) 2008:nvt	Nvt	1,3	1,4	1,1	0,6
Aantal voortijdig schoolverlaters per 1.000 kinderen tussen 16 en 23 jaar (vraag 2.4)	10	32	31	31	24
Aandeel herplaatste voortijdig schoolverlaters op het aantal voortijdig schoolverlaters (vraag 2.4)	Nvt	0 %	31 %	55 %	52 %
Gebruik cursussen en trainingen per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.5)	Nvt	Nvt	8,0	13,9	8,6
Gebruik lichte pedagogische begeleiding per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.5)	Nvt	Nvt	2,6	9,0	6,2
Gebruik intensieve pedagogische begeleiding per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.5)	Nvt	Nvt	6,5	4,4	3,3
Gebruik VVE-programmas per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.5)	Nvt	Nvt	7,6	12,6	11,1
Aantal vragen opvoedtelefoon per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.6)		20,4	1,4	15,2	9,0
Aantal vragen fysiek steunpunt per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.6)	Nvt	Nvt	27,7	17,6	10,7
Aantal vragen digitaal steunpunt per 1000 kinderen tussen 0- 23 jaar (vraag 2.6)	Nvt	Nvt		4,2	3,2
Ranking Kinderen in Tel	31	29	29		

⁵ Kinderen in Tel bundelt gegevens op gemeentelijk en provinciaal niveau over het welzijn van kinderen en jongeren in Nederland. Op basis van 12 indicatoren wordt de leefsituatie van kinderen in gemeenten vergeleken met die in andere gemeenten. De score is zo opgebouwd dat de nummer 1 de slechtst scorende gemeente is en nummer 441 de best scorende gemeente.

Het aantal fte leerplicht is afgezet tegen het aantal leerplichtige leerlingen. In uw gemeente is 0,3 fte beschikbaar per 1000 leerplichtige leerlingen. Dit ligt boven de norm van 1 fte op 3800 leerplichtige leerlingen.⁶

⁶ De Landelijke Vereniging voor Leerplichtambtenaren (LVLA) heeft een adviesnorm vastgesteld voor het aantal Fte leerplichtambtenaren op het aantal leerplichtige leerlingen.

THERMOMETER TOEGANG TOT EN LEVERING VAN INDIVIDUELE ONDERSTEUNING (PRESTATIEVELD 3 EN 6)

De prestatievelen 3 (informatie, advies en cliëntondersteuning) en 6 (levering van een voorziening aan mensen met een lichamelijke of psychische beperking) hebben veel raakvlakken met elkaar. Immers, voordat de gevraagde ondersteuning wordt geleverd, heeft de cliënt hierover informatie ontvangen of is geadviseerd in het aanvragen van de juiste ondersteuning. Daarom zijn deze twee prestatievelen in één thermometer weergegeven.

Het geven van informatie en advies bevat algemene activiteiten zoals voorlichtings- en informatiebijeenkomsten en activiteiten die zijn gericht op de individuele burger, zoals persoonlijk advies of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag. In de meeste gemeenten is de informatie- en adviesfunctie ondergebracht bij een Wmo-loket. De Wmo-diensten binnen het loket, de samenwerking en uitvoeringsafspraken tussen

organisaties die het loket draaien en de toegankelijkheid en bereikbaarheid van het loket komen terug in de thermometer.

De gemeente heeft een compensatieplicht. Dit houdt in dat zij burgers helpt om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, ondanks beperkingen. Het is een streven om bij een vraag om ondersteuning eerst te kijken naar de mogelijkheden binnen het eigen netwerk en daarna op zoek te gaan naar een collectieve oplossing. Is deze niet voorhanden dan kan een individuele voorziening worden verstrekt. Voor het toekennen en leveren van de ondersteuning maken gemeenten steeds meer gebruik van het zogenoemde 'keukentafelgesprek'. Dit gesprek kan in de vorm van een huisbezoek plaats vinden of in bijvoorbeeld een ruimte binnen het Wmo-loket. Het doel van dit gesprek is om de situatie van de cliënt te bekijken en een oplossing te zoeken voor het probleem. De uiteindelijke ondersteuning valt dan soms anders uit dan de oorspronkelijke aanvraag. Deze werkwijze, de Kanteling genoemd, wordt steeds meer gehanteerd binnen het gemeentelijk Wmo-beleid. In dit hoofdstuk is een aparte tabel hierover opgenomen.

Bepalen van de score

De thermometer toegang tot en levering van ondersteuning bestaat voor een aanzienlijk deel uit vragen die ingaan op de inzet en uitvoering van beleid. De vijf effectindicatoren betreffen de tevredenheid over het aanvraagproces, over de doorlooptijden, over de hulp bij het huishouden, over de overige individuele voorzieningen en over het collectief vervoer. Deze komen uit het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) van SGB0. De effectindicatoren en de indicatoren voor beleid wegen ongeveer even zwaar mee.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de thermometer toegang tot en levering van individuele ondersteuning.

Indicatoren beleid en registratie

1. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Wmo-diensten in loket (frontoffice) (verplichte vraag)
2. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Faciliteiten cliëntondersteuning (verplichte vraag)
3. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Nazorg ondersteunde cliënten
4. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Samenwerking met organisaties binnen het loket
5. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Kwaliteit loket: toegankelijkheid en bereikbaarheid
6. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Inzicht in aantallen (informatie – en adviesvragen, aanvragen voorzieningen)
7. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Afstemming hulp bij het huishouden met zorgfuncties in het kader van de AWBZ (verplichte vraag)
8. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Afleggen huisbezoeken individuele voorzieningen
9. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Intensiteit afleggen huisbezoeken individuele voorzieningen
10. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Afleggen huisbezoeken hulp bij het huishouden
11. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Intensiteit afleggen huisbezoeken hulp bij het huishouden
12. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren effecten

13. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Tevredenheid aanvraagproces bij het loket (CTO)
14. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Tevredenheid hulp bij het huishouden (CTO)
15. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Tevredenheid overige individuele voorzieningen (CTO)
16. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Tevredenheid collectief vervoer (CTO)
17. Toegang en levering tot individuele ondersteuning: Tevredenheid doorlooptijden (CTO)

Het aanbod van diensten in het loket verschilt per gemeente. Sommige gemeenten hebben een smal loket waar burgers alleen terecht kunnen voor het aanvragen van of informatie inwinnen over individuele Wmo-voorzieningen. Een Wmo-breed loket is een loket waar de burger terecht kan voor meerdere diensten die onder de Wmo vallen. Dit is bijvoorbeeld mantelzorg of vrijwilligerswerk, maar dit kunnen ook gerelateerde Wmo-voorzieningen zijn zoals inkomensondersteuning en schuldhulpverlening. Een breed loket helpt de loketmedewerkers om verder te kijken dan de oorspronkelijke hulpvraag en op basis van vraagverheldering een zo gericht mogelijke oplossing te bieden.

In onderstaande tabel kunt u de breedte van uw loket vergelijken met die van andere gemeenten in uw gemeentegrootteklasse en de benchmark. De breedte van het loket zegt overigens niets over de kwaliteit van de dienstverlening.

Tabel 8a: Breedte loket ten behoeve van Informatie en Advies (vraag 3.2a)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen	Ja	100 %	100 %
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	100 %
Gehandicapten-parkeerkaart/-plaats	Ja	96 %	99 %
Mantelzorg	Ja	96 %	98 %
Vrijwilligerswerk	Ja	93 %	90 %
Voorzieningen voor inkomensondersteuning (bijzondere bijstand)	Ja	89 %	85 %
Schuldhelpverlening	Ja	86 %	79 %
Maatschappelijk werk	Ja	96 %	93 %
Jeugd en opvoeding	Ja	79 %	76 %
Voorzieningen voor vrijetijdsbesteding	Ja	86 %	80 %
AWBZ	Ja	100 %	97 %
Andere relevante producten zoals persoonsalarmering en gemaksdiensten	Ja	100 %	95 %
Overige gemeentelijke dienstverlening	Ja	73 %	74 %

Tabel 8b: Breedte loket ten behoeve van Aanvragen (vraag 3.2b)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen	Ja	100 %	99 %
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	99 %
Gehandicapten-parkeerkaart/-plaats	Ja	89 %	89 %
Mantelzorg	Nee	39 %	38 %
Vrijwilligerswerk	Ja	32 %	27 %
Voorzieningen voor inkomensondersteuning (bijzondere bijstand)	Ja	57 %	53 %
Schuldhelpverlening	Ja	39 %	39 %
Maatschappelijk werk	Nee	29 %	19 %
Jeugd en opvoeding	Nee	7 %	14 %
Voorzieningen voor vrijetijdsbesteding	Nee	29 %	18 %
AWBZ	Nee	29 %	30 %
Andere relevante producten zoals persoonsalarmering en gemaksdiensten	Nee	37 %	34 %
Overige gemeentelijke dienstverlening	Ja	35 %	28 %

Niet alleen het aanbod van het loket verschilt per gemeente, ook de manier waarop het loket is georganiseerd. 80 % van de gemeenten heeft een gemeentelijk loket, ondergebracht bij de balie burgerzaken of publiekszaken (21 %) of als apart loket (59 %). Het loket kan ook ondergebracht zijn bij één van de aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Dit is het geval in 8 % van de gemeenten. 3 % van de gemeenten heeft een onafhankelijk loket. In uw gemeente is het loket in een apart gemeentelijk loket ondergebracht.

Het aantal informatie- en adviesvragen aan het loket en het aantal aanvragen van Wmo-voorzieningen kunt u terugvinden in onderstaande tabel, evenals de vergelijking van deze cijfers met voorgaande jaren. Het aantal informatie- en adviesvragen per 1.000 inwoners kan nogal verschillen, afhankelijk van de breedte en inrichting van het loket. Deze gegevens zijn met name interessant als trendgegevens.

Tabel 9: Trendgegevens loket, aantallen per 1.000 inwoners (vraag 3.10)

	2008	2009	2010	Grootteklasse	Benchmark
Informatie- en adviesvragen	4	0		132	145
Aanvragen voorzieningen	0	0	37	45	45

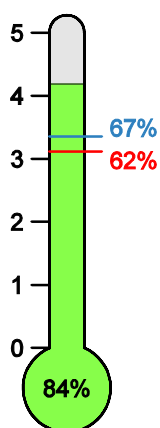
KANTELING

Het invulling geven aan de compensatieplicht op basis van de principes van de Kanteling krijgt steeds meer aandacht. De Kanteling is een project van de VNG en cliëntenorganisaties dat erop gericht is gemeenten te ondersteunen om invulling te geven aan de compensatieplicht. Centraal in de gedachte van de Kanteling is een omslag van claim- en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). In onderstaande tabel staat weergegeven hoe uw gemeente scoort in de ontwikkeling van de Kanteling ten opzichte van andere benchmarkdeelnemers. Uw gemeente is minder ver dan het gemiddelde van de benchmarkdeelnemers in de gemeentegrootteklasse en minder ver dan het gemiddelde van alle benchmarkdeelnemers met de ontwikkeling van de kanteling.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe uw gemeente scoort in de ontwikkeling van de Kanteling ten opzichte van andere benchmarkdeelnemers. In de kolom 'Uw gemeente' is opgenomen welk antwoord u heeft ingevuld voor de stellingen. De middelste kolom maakt zichtbaar welk percentage van de gemeenten in uw grootteklasse 'ja' of 'mee eens' en 'helemaal mee eens' (onderste 5 stellingen) heeft geantwoord. De rechterkolom geeft de benchmarkgemiddelden weer.

Tabel 10: Hoe ver is uw gemeente met de ontwikkeling van de Kanteling? (vraag 3.6, 3.7 en 3.9)

	Uw gemeente	Grootteklasse %ja,%mee eens	Benchmark %ja,%mee eens
Het loket maakt gebruik van een actuele sociale kaart (minimaal eens per jaar bijgewerkt)	Ja	86 %	78 %
De medewerkers van het loket zijn geschoold in vraagverheldering	Ja	82 %	89 %
Nazorg bij (complexe) ondersteuningsvragen	Niet/n.v.t.	25 %	36 %
De gemeente werkt met een verordening die is gebaseerd op het behalen van resultaten in plaats van het verstrekken van voorzieningen	Nee	21 %	26 %
De gemeente gaat nieuwe arrangementen ontwikkelen op basis van de verantwoordelijkheidsladder	Ja	70 %	69 %
Aanvraagformulieren voor individuele voorzieningen zijn op de website te downloaden	Ja	86 %	68 %
Er is een competentieprofiel opgesteld voor medewerkers die het keukentafelgesprek voeren	Nee	39 %	39 %
Voor het oplossen van de vraag verstrekt de gemeente niet een voorziening, maar stelt een arrangement samen	Nee	26 %	35 %
Ondersteuningsvragen komen niet alleen binnen via de cliënt zelf, maar ook vaak via maatschappelijke organisaties	Mee eens	18 %	25 %
Bij het gesprek met de klant wordt gebruik gemaakt van een beslisboom	Mee eens	7 %	13 %
Er wordt altijd een keukentafelgesprek gevoerd met cliënten met een complexe ondersteuningsvraag	Mee oneens	25 %	43 %
Het resultaat dat de cliënt wil bereiken met de ondersteuning, wordt altijd op papier gezet, bijvoorbeeld in een gespreksverslag	Mee oneens	11 %	23 %
Voor het vinden van een gerichte oplossing kunnen de consultants de sociale kaart adequaat toepassen	Mee eens	25 %	28 %

MANTELZORG THERMOMETER (PRESTATIEVELD 4)

Bij prestatievel 4, het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers, gaat het veelal om algemene beleidsmaatregelen en minder vaak om individuele voorzieningen. Maar de Wmo biedt daartoe wel alle ruimte als de gemeente dat wenst.

De opdracht aan gemeenten om intensief met mantelzorgondersteuning bezig te zijn, houdt verband met het cruciale belang van mantelzorg voor het welzijn van de Wmo. In de Wmo wordt een appel gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers om zo veel mogelijk voor elkaar te zorgen. Als dat niet meer lukt, kunnen zij zich tot de gemeente wenden voor voorzieningen en diensten die onder de Wmo vallen. Ook de recente wijzigingen in de AWBZ zorgen ervoor dat burgers meer een beroep moeten doen op de eigen omgeving.

Inmiddels is mantelzorgondersteuning verankerd binnen het Wmo-beleid en kunnen burgers terecht bij een mantelzorgsteunpunt. Steeds meer mantelzorgers weten de weg naar het steunpunt te vinden en maken gebruik van het ondersteuningsaanbod. Echter, het onder de aandacht brengen van de ondersteuningsmogelijkheden verdient de aandacht. Dit kan bijvoorbeeld door het uitzetten van een campagne in de lokale media of het maken van afspraken met huisartsen en andere instellingen die mantelzorgers attenderen op en doorsturen naar het mantelzorgsteunpunt.

Steeds meer gemeenten willen graag meer zicht krijgen op het gebruik van het ondersteuningsaanbod, de tevredenheid over de geboden ondersteuning en mogelijk effecten. Daarom zijn vragen opgenomen over het gebruik, de tevredenheid over het aanbod en de financiering.

Bepalen van de score

Er zijn vier indicatoren in de thermometer opgenomen die betrekking hebben op de inzet en uitvoering van beleid en drie indicatoren die ingaan op het gebruik van en tevredenheid over de ondersteuning aan deze doelgroepen. Een hoge score geeft aan of er binnen uw gemeente veel voorzieningen aanwezig zijn om mantelzorgers te ondersteunen en of u zicht hebt op het gebruik van en de tevredenheid over de ondersteuning.

Indicatoren beleid

1. Mantelzorg: Opname basisfuncties in beleid
2. Mantelzorg: Ondersteuning mantelzorgers (verplichte vraag)
3. Mantelzorg: Uren mantelzorgconsulent
4. Mantelzorg: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders

Indicatoren resultaten en effecten

5. Mantelzorg: Zicht op gebruik ondersteuning aan mantelzorgers
6. Mantelzorg: Bereik van mantelzorgers
7. Mantelzorg: Zicht op tevredenheid ondersteuning aan mantelzorgers

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de mantelzorg thermometer.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoeveel informatie- en adviesvragen over mantelzorg zijn geregistreerd, hoeveel geregistreerde mantelzorgers uw gemeente telt en wat de uitgaven zijn per 1.000 inwoners. In de tabel staat vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (N).

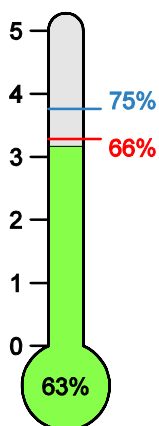
Tabel 11: Bereik mantelzorgers, uren mantelzorgconsulent en uitgaven per 1.000 inwoners (vraag 4.3, 4.10 en 4.11)

	Uw gemeente relatief per 1.000 inwoners	Grootteklasse	Benchmark	N
Aantal vragen informatie en advies (individueel) bij het steunpunt mantelzorg	8	9	7	109
Aantal informatievragen rondom mantelzorg via het Wmo-loket	1	3	3	50
Aantal geregistreerde mantelzorgers (bij gemeente en steunpunt)	4	9	8	131
Aantal uren mantelzorg consulent	0,56	0,69	0,61	124
Uitgaven mantelzorg	€ 2.143,71	€ 2.126,53	€ 2.052,67	148
Begrote uitgaven mantelzorg 2011	€ 2.706,12	€ 2.162,83	€ 2.126,88	149

De aanwezigheid en het gebruik van de diverse ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorg vindt u terug in de onderstaande tabel. Mocht een bepaalde vorm van ondersteuning niet aanwezig zijn binnen uw gemeente, dan staat in de kolom 'Uw gemeente' geen waarde voor het aantal gebruikers per 1.000 inwoners. Indien een ondersteuningsvorm wel aanwezig is, maar geen aantal beschikbaar is, dan ontbreekt het zicht op het gebruik. In deze tabel staat ook vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (N).

Tabel 12: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning mantelzorgers per 1.000 inwoners (vraag 4.8 en 4.9)

	Aanwezig	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Respijtzorg thuis	Ja	6	11	11	67
Respijtzorg buitenshuis	Nee		3	6	30
Kinderopvang	Nee		0	1	5
Cursussen	Ja	2	10	12	73
Vrijstelling sollicitatieplicht	Ja		0	0	5
Lotgenotencontact	Ja	14	33	25	84
Nazorg	Ja	1	5	4	28
Begeleiding / ondersteuning	Ja	44	60	43	75
Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	Ja	21	22	25	69

VRIJWILLIGERSWERK THERMOMETER (PRESTATIEVELD 4)

Door de Wmo heeft de ondersteuning van vrijwilligers een wettelijke basis gekregen. De vrijwillige inzet van burgers vormt een onmisbaar onderdeel van de civil society. Dit kan zowel in informeel verband (kleinschalig burgerinitiatief) als in georganiseerd verband zoals sportverenigingen of vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligers nemen zelf deel of maken het anderen mogelijk deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten, bijvoorbeeld door vrijwillige thuishulp of door het ontlasten van mantelzorgers. Een steunpunt waar vrijwilligers terecht kunnen voor vragen, advies of ondersteuning is een onmisbaar onderdeel geworden van het gemeentelijk vrijwilligersbeleid.

Een recente ontwikkeling binnen het vrijwilligerswerk is de inzet van maatschappelijke stages. De gemeente vervult hierin veelal een makelaarsfunctie.

Bepalen van de score

Omdat gemeenten langzamerhand steeds meer zicht krijgen op de doelgroep vrijwilligers en op hun ondersteuningsbehoefte zijn er twee indicatoren in de thermometer opgenomen die ingaan op het gebruik van en tevredenheid over de ondersteuning aan deze doelgroepen. Een hoge score geeft aan of er binnen uw gemeente veel voorzieningen aanwezig zijn om vrijwilligers te ondersteunen en of u zicht hebt op het gebruik van en de tevredenheid over de ondersteuning. De aanwezigheid van een steunpunt vrijwilligers voor de inwoners weegt minder zwaar mee, omdat het merendeel van de benchmarkdeelnemers deze voorziening inmiddels heeft. Deze indicator heeft daardoor een beperkte onderscheidende waarde.

Indicatoren beleid

1. Vrijwilligerswerk: Aanwezigheid functie steunpunt vrijwilligers
2. Vrijwilligerswerk: Ondersteuning vrijwilligers (verplichte vraag)

Indicatoren resultaten en effecten

3. Vrijwilligerswerk: Zicht op gebruik ondersteuning aan vrijwilligers
4. Vrijwilligerswerk: Zicht op tevredenheid ondersteuning aan vrijwilligers

Uw gemeente scoort lager dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en lager dan het gemiddelde van de benchmark op de vrijwilligerswerk thermometer.

In uw gemeente zijn informatie en advies voor vrijwilligers via een lokaal vrijwilligerssteunpunt via de vrijwilligerscentrale geregeld.

Tabel 13 toont de uitgaven voor vrijwilligerswerk per 1.000 inwoners.

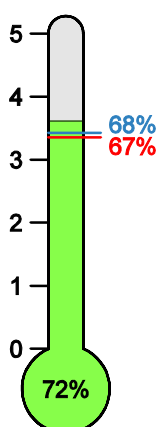
Tabel 13: Uitgaven vrijwilligerswerk per 1.000 inwoners (vraag 4.15)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Uitgaven vrijwilligerswerk per 1000 inwoners	€ 3.635,91	€ 3.540,28	€ 2.661,33	146
Begrote uitgaven vrijwilligerswerk per 1000 inwoners 2011	€ 3.409,41	€ 3.640,62	€ 2.933,52	148

De aanwezigheid en het gebruik van de diverse ondersteuningsmogelijkheden voor vrijwilligers vindt u terug in onderstaande tabel. In de tabel staat tevens vermeld door hoeveel benchmarkdeelnemers deze gegevens zijn ingevuld (N). De ondersteuningsmogelijkheden Kinderopvang, Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.) en Verzekering zijn niet meegenomen in de onderstaande tabel, vanwege zeer uiteenlopende aantallen met betrekking tot het gebruik.

Tabel 14: Aanwezigheid en gebruik ondersteuning vrijwilligers per 1.000 inwoners (vraag 4.13 en 4.14)

	Aanwezig	Gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Deskundigheidsbevordering	Ja		20	27	50
Vrijstelling sollicitatieplicht	Ja		39	10	9
Cursussen voor vrijwill.org medew.	Ja		11	21	42
Cursussen voor individuele vrijwilligers	Nee		13	28	38
Vrijwilligersvacaturebank	Ja		131	138	73
Reiskostenvergoeding	Nee		201	54	9
Administratieve ondersteuning	Nee		2	4	9
Hulp bij organisatie	Nee		36	20	19
Financiële middelen voor ondersteuning	Nee		7079	4018	10

THERMOMETER: WONEN, ZORG EN TOEGANKELIJKHEID (PRESTATIEVELD 5)

Prestatieveld 5 heeft als doel het bevorderen van deelname aan het maatschappelijke verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. De gemeente kan dit bewerkstelligen door het inzetten van algemene maatregelen en collectieve voorzieningen die, zonder dat men zich tot de gemeente hoeft te wenden, ten goede kunnen komen aan iedereen die daaraan behoefte heeft.

Beleed en afspraken over aangepast, aanpasbaar en levensloopbestendig bouwen zijn steeds meer terug te vinden in bijvoorbeeld gemeentelijke woonvisies. Het toegankelijk maken van de openbare ruimte en gebouwen voor alle burgers bevordert de deelname van inwoners met een beperking aan het maatschappelijk verkeer. De gemeente kan hierover afspraken maken en de tevredenheid over toegankelijkheid meten. De Methode Agenda 22, gebaseerd op Europese wet- en regelgeving, gaat nog een stapje verder. De Methode Agenda 22 staat voor gelijke kansen voor inwoners met een beperking op verschillende terreinen zoals arbeid, onderwijs en vrije tijdsbesteding.

Bepalen van de score

In deze thermometer zijn alleen indicatoren opgenomen die ingaan op de inzet en uitvoering van beleid. Eenduidige gegevens over effecten van beleid zijn nog beperkt beschikbaar.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van uw gemeentegrootteklasse en hoger dan het gemiddelde van de benchmark op de thermometer wonen, zorg en toegankelijkheid.

Indicatoren beleid

1. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Aanbod algemene voorzieningen
2. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Beleid levensloop bestendig bouwen
3. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Afspraken levensloop bestendig bouwen
4. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Afspraken fysieke toegankelijkheid openbare ruimte
5. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Naleven afspraken toegankelijkheid openbare ruimte
6. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Meten tevredenheid toegankelijkheid openbare voorzieningen
7. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Kwaliteitsafspraken met uitvoerders
8. Wonen, zorg en toegankelijkheid: Toepassen Methode Agenda 22

Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen en worden zonder indicatie verstrekt. Het aanbod aan algemene voorzieningen kan door de gemeente worden gefinancierd of door particuliere organisaties worden aangeboden, zonder financiële betrokkenheid van de gemeente. Van de 154 benchmarkdeelnemers biedt 72% dagbesteding aan. Ook maaltijdservice aan huis en klussendienst zijn algemene voorzieningen die veel gemeenten aanbieden (respectievelijk 69% en 70%). In 84% van de benchmarkgemeenten is (ook) een particulier gefinancierde maaltijdservice aan huis aanwezig. De wasserette met haal- en brengservice wordt het minst door gemeenten en particuliere of commerciële

instellingen aangeboden: respectievelijk in 6% en 38% van de benchmarkgemeenten is deze voorziening aanwezig voor (een deel van) de bewoners.

In de tabellenbijlage ziet u bij welke algemene voorzieningen uw gemeente financiële betrokkenheid heeft en welke voorzieningen door een particuliere instelling worden verzorgd. Dit wordt vergeleken met de gemeenten in uw grootteklasse en met de benchmarkdeelnemers.

In onderstaande tabel staan de percentages vermeld voor 3 verschillende woontypen in vergelijking met uw gemeentegrootteklasse en met de benchmark. De woontypes zijn:

- aangepaste woningen: Aangepaste woningen zijn al aangepast voor mensen met een beperking en levensloopbestendige woningen zijn niet alleen eenvoudig aanpasbaar aan de binnenkant, maar staan ook in een omgeving die is afgestemd op mensen met een beperking.
- aanpasbare woningen: Aanpasbare woningen zijn woningen die vrij eenvoudig en goedkoop zijn aan te passen voor mensen met een beperking.
- levensloopbestendige woningen. Levensloopbestendig bouwen betekent dat bij de bouw rekening wordt gehouden met het feit dat behoeften in de loop van de tijd kunnen verschuiven.

Een deel van de benchmarkgemeenten registreert deze verschillende woontypen niet. Voor deze gemeenten is de tabel niet ingevuld. In de tabel staat vermeld door hoeveel deelnemers de gegevens zijn ingevuld (N).

Tabel 15: Aandeel aangepaste, aanpasbare en levensloopbestendige woningen (vraag 5.4a/b/c)

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark	N
Aangepast	1 %	10 %	9 %	54
Aanpasbaar	8 %	23 %	22 %	50
Levensloopbestendig	4 %	13 %	15 %	60

Tabel 16a geeft informatie over het percentage thuiswonende 75-plussers weer.

Tabel 16a: Aandeel thuiswonende 75-plussers

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Aandeel thuiswonende 75-plussers	88 %	90 %	91 %

Onderstaand een overzicht voor de gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg; deze vraag is door 145 gemeenten ingevuld. Het gaat hier om de gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg die langer dan 24 uur duurt en waarbij verblijf gecombineerd wordt met behandeling, activerende en ondersteunende begeleiding, verpleging of verzorging. Het betreft hier verzorgings- en verpleeghuizen. Voor uw gemeente is de gemiddelde wachttijd onbekend.

Tabel 16b: Gemiddelde wachttijd voor intramurale zorg

	Grootteklasse	Benchmark
Niet	4 %	1 %
Korter dan 3 maanden	12 %	7 %
3 tot 6 maanden	24 %	17 %
6 maanden tot een jaar	4 %	12 %
1 tot 2 jaar	4 %	8 %
Langer dan 2 jaar	0 %	3 %
Onbekend	52 %	51 %

De vraagontwikkeling naar en aanbod van plaatsen in verpleeg- en verzorgingshuizen is van invloed op het gebruik van Wmo-voorzieningen. Immers, als er een tekort is aan plaatsen in instellingen voor mensen die verzorging nodig hebben of aan geschikt woningen voor mensen met een beperking, zullen inwoners zich vaker tot de gemeente wenden en een Wmo-voorziening aanvragen. In tabel 16c staan gegevens over vraag en aanbod van 'geschikt' wonen, van verzorgd wonen en over het aantal zorginstellingen binnen de gemeentegrenzen. Daarnaast is in deze tabel informatie verwerkt over vraag en aanbod van intramurale plaatsen. Specifieke gegevens over vraag en aanbod van bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld dementerenden) en het aantal beschikbare plaatsen voor deze doelgroepen kunt u terugvinden in de tabellenbijlage. In de tabel worden voor een aantal kenmerken percentages gebruikt. Een percentage onder de 100% betekent dat het aanbod groter is dan de vraag en een percentage boven de 100% impliceert een vraag groter dan het aanbod.

Tabel 16c Achtergrondkenmerken wonen⁷

	Uw gemeente	Grootteklasse	Benchmark
Verschil vraag en aanbod geschikt wonen	123 %	113 %	105 %
Verschil vraag en aanbod verzorgd wonen	118 %	158 %	191 %
Aantal zorginstellingen	7	1	1
Aantal zorgsteunpunten	6	1	1
Aantal woonzorglocaties	0	0	0
Verschil vraag en aanbod intramurale plaatsen	59 %	86 %	113 %

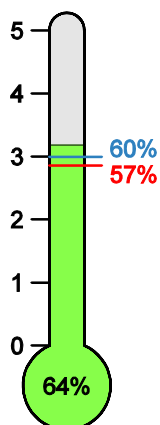
⁷ Bron: horizonline

Geschikte woningen: betreffen zelfstandige woningen waarvan diverse kenmerken aangeven dat ze meer geschikt zijn voor de doelgroep (ouderen en andere hulpbehoevenden) dan gebruikelijke woningen. De hierbinnen onderscheiden woningtypen zijn:

- De woning is een ouderenwoning als onderdeel van een complex met extra diensten zoals maaltijdverzorging, receptie, gemeenschappelijke recreatieruimte, etc. (wonen met diensten)
- De woning is een ouderenwoning, niet vallend onder verzorgd wonen of wonen met diensten (overige ouderenwoning)
- De woning is ingrijpend aangepast (ingrijpend aangepaste woning)
- De woning is een nultredenwoning (overige nultredenwoning).

Verzorgd wonen: dit is een ouderenwoning waarbij het mogelijk is om via een nabij gelegen zorgsteunpunt (zoals bijvoorbeeld een verzorgingshuis of dienstencentrum) verpleging of verzorging te ontvangen. Aan verzorgd wonen kan eveneens op verschillende wijzen worden vormgegeven. Het strekt zich uit van wonen met zorgsteunpunten (zoals woonzorgzones) tot woon-zorgcomplexen waarbij eveneens zorg op afroep mogelijk is.

OPVANGTHERMOMETER (PRESTATIEVELDEN 7,8,9)



De prestatievelDEN 7, 8 en 9 gaan over 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.

Bij de interpretatie van de score van de opvangthermometer is het van belang om onderscheid te maken tussen centrumgemeenten en regiogemeenten. Uw gemeente is een centrumgemeente. De centrumgemeente is verantwoordelijk voor de coördinatie van het aanbod van de ondersteuning. Centrumgemeente én regiogemeenten hebben een verantwoordelijkheid in het realiseren van (collectieve) preventie, toeleiding en nazorg. Activiteiten die toeleiding en nazorg betreffen zijn gericht op de terugkeer naar een reguliere woning of naar een begeleide woonvorm en op reïntegratie. Voor het bieden van goede nazorg en toeleiding naar zelfstandig wonen is het belangrijk dat de gemeente hierover afspraken maakt met

woningcorporaties en zicht heeft op de omvang van de doelgroepen en de aard van de problematiek.

Bepalen van de score

Er is in de waardering niet zozeer gekeken naar 'hoe meer, hoe beter', maar vooral ook naar de inzet van de typen activiteiten. De score op de thermometer is hoger naarmate de gemeente meer ondersteuning verleent dan de gebruikelijke inzet. De ene activiteit wordt dus hoger gewaardeerd dan de andere. De thermometer geeft een vergelijking met uw gemeentegrootteklasse en met het benchmarkgemiddelde van de eigen groep weer (centrum- of regiogemeente).

De thermometer is opgebouwd uit indicatoren die ingaan op de inzet en uitvoering van het beleid. Omdat veel gemeenten gegevens op deze prestatievelDEN nog niet op een eenduidige manier registreren, is het erg lastig om indicatoren te benoemen die gaan over de resultaten en effecten van beleid.

Uw gemeente scoort hoger dan het gemiddelde van de benchmark.

Indicatoren beleid

1. Opvang: Beschikbaarheid voorzieningen maatschappelijke opvang (verplichte vraag)
2. Opvang: Inzet vrouwenopvang en preventie huiselijk geweld (verplichte vraag)
3. Opvang: Inzet openbare geestelijke gezondheidszorg (verplichte vraag)
4. Opvang: Inzet maatschappelijke zorg aan verslaafden (verplichte vraag)
5. Opvang: Samenwerking bij ontwikkeling en uitvoering van beleid
6. Opvang: Aanwezigheid lokaal zorgnetwerk casuïstiek
7. Opvang: Beschikbaarheid reïntegratieactiviteiten
8. Opvang: Zicht op doelgroepen
9. Opvang: Afspraken met woningcorporaties over beschikbaarheid (begeleide) woningen
10. Opvang: Zicht op uitstroom van doelgroepen naar begeleid wonen of reguliere woning
11. Opvang: Stedelijk kompas: landelijke doelstellingen maatschappelijke opvang (alleen centrumgemeenten)

De meldingen van huiselijk geweld bij het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (ASHG) en het aantal opgelegde huisverboden zijn interessante cijfers om te vergelijken in de tijd en met andere

benchmarkdeelnemers. Deze gegevens lenen zich echter niet voor een beoordeling. Immers, meer meldingen huiselijk geweld kan ook betekenen dat het ASHG meer bekendheid heeft gekregen, wat een positief signaal is.

In oktober 2008 is de Wet tijdelijk huisverbod van kracht geworden. De pleger van huiselijk geweld mag gedurende een periode van 10 dagen zijn/haar woning niet betreden of contact zoeken met de huisgenoten.

Veel gemeenten voeren beleid op het gebied van het voorkomen van huisuitzettingen. Hierover worden afspraken gemaakt met woningcorporaties. Het aantal huisuitzettingen is een indicator voor het effect van het preventiebeleid ter voorkoming van huisuitzettingen.

In de onderstaande tabel worden de meldingen huiselijk geweld, aantal huisverboden en huisuitzettingen weergegeven voor uw gemeente, uw gemeentegrootteklasse en de benchmark.

Tabel 17: Trendgegevens huiselijk geweld, huisverbod en huisuitzettingen

	2008	2009	2010	Grootteklasse	Benchmark
Aantal meldingen huiselijk geweld bij het Advies en steunpunt per 10.000 inwoners (vraag 7.2a)	12,8	13,8	3,8	12,9	13,4
Aantal meldingen huiselijk geweld bij de politie per 10.000 inwoners (vraag 7.2b)	Nvt	Nvt	49,9	41,6	30,2
Aantal huisverboden per 10.000 inwoners (vraag 7.2c)	Nvt	1,7	1,5	2,2	1,4
Aantal huisuitzettingen per 10.000 inwoners (vraag 10.2)	Nvt	2,5	3,2	5,1	3,1

BELEID EN ORGANISATIE WMO

De Wmo-thema's en de prestatievelden hangen onderling samen en vertonen ook relaties met andere beleidsterreinen. Dit zijn bijvoorbeeld volksgezondheid, wonen, jeugd en onderwijs, werk en inkomen, armoedebeleid en veiligheidsbeleid. Daarom is binnen de Wmo integraal beleid heel belangrijk. Dit zijn overkoepelende hoofdlijnen die verschillende beleidsterreinen met elkaar verbinden. Een gemeenschappelijke verkenning en visieontwikkeling zijn daarvoor noodzakelijk. De gezamenlijke visie vindt zijn weerslag in het beleidsplan Wmo of in een van de deelplannen.

Naast de ontwikkeling van beleid op de 9 prestatievelden zijn er drie onderdelen die een vast onderdeel vormen van het overkoepelende gemeentelijk Wmo-beleid:

- eigen bijdrage
- kwaliteit
- uitgaven

Voor de eigen bijdrageregeling en het bepalen van de kwaliteit zijn landelijke richtlijnen opgesteld. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om deze richtlijnen toe te passen.

EIGEN BIJDRAGEBELEID

In de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor het vormgeven van de gemeentelijke eigen bijdrageregeling. Een eigen bijdrage is een door het college van B&W vast te stellen bijdrage, die bij de verstrekking van een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget betaald moet worden en waarop de regels van het Besluit maatschappelijke ondersteuning van toepassing zijn. Gemeenten kunnen een eigen bijdrage heffen, maar hoeven dit niet te doen. Het rijk laat de gemeente binnen een aantal ondergrenzen vrij in het vaststellen van de hoogte van de eigen bijdrage en de criteria tot het heffen ervan. Een besparingsbijdrage geldt niet als eigen bijdrage. In onderstaande tabel ziet u voor welke voorziening een eigen bijdrage geldt in uw gemeente. Voor de gemeentegrootteklasse en de benchmark wordt het percentage gemeenten getoond die een eigen bijdrage hebben voor de genoemde voorziening.

TABEL 18: EIGEN BIJDRAGE (VRAAG 6.1, VERPLICHTE VRAAG)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	100 %
Roerende zaken (woonvoorziening)	Nee	32 %	40 %
Onroerende woonvoorziening	Nee	46 %	52 %
Individuele vervoersvoorziening	Nee	39 %	39 %
Andere voorziening	Nee	8 %	15 %

De eigen bijdrage kan inkomensafhankelijk zijn. In het Besluit maatschappelijke ondersteuning is een maximum aangegeven dat als eigen bijdrage aan de burger gevraagd mag worden. Hierin is rekening gehouden met verschillen in leeftijd en inkomen. De gemeente kan de eigen bijdrage onder het maximum vaststellen.

Maximum eigen bijdrage

Uw gemeente hanteert het maximum bedrag eigen bijdrage conform Besluit. 95 % van de benchmarkgemeenten hanteert het maximum bedrag eigen bijdrage conform Besluit.

Minimum inkomen voor vaststellen eigen bijdrage

Uw gemeente hanteert het minimum inkomen voor vaststellen eigen bijdrage conform Besluit. 94 % van de benchmarkgemeenten hanteert het minimum inkomen eigen bijdrage conform Besluit.

Verhoging eigen bijdrage

Uw gemeente hanteert het maximum bedrag voor het verhogen van de eigen bijdrage conform Besluit. 94 % van de benchmarkgemeenten hanteert het maximum bedrag voor het verhogen van de eigen bijdrage conform Besluit.

KWALITEIT

De gemeente is verantwoordelijk voor zowel de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die de gemeente zelf levert, als voor de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die in opdracht van de gemeente door een instelling wordt geleverd. Gemeenten kunnen op verschillende manieren aan kwaliteit werken. Voor de verantwoording aan het ministerie is een verplichte vraag opgenomen waarin gemeenten aangeven of zij werken met de volgende kwaliteitscriteria:

- het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces;
- het opnemen van kwaliteitseisen in de contracten met aanbieders;
- het monitoren van de geleverde kwaliteit door de aanbieders;
- aanbieders verplichten om periodiek klanttevredenheid te meten;
- andere kwaliteitsnorm.

TABEL 19: KWALITEIT WMO (VRAAG 0.1, VERPLICHTE VRAAG)

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces	Ja	93 %	88 %
Door in de contracten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen	Ja	100 %	100 %
Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren	Nee	93 %	94 %
Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten	Ja	89 %	90 %
Anders		50 %	34 %

Daarnaast is in de vragenlijst gevraagd welke waarborgen voor kwaliteit de gemeente heeft opgenomen in contracten of overeenkomsten met aanbieders van de volgende Wmo-functies:

- cliëntondersteuning en indicatiestelling;
- verstrekken van individuele voorzieningen;
- algemene voorzieningen, waaronder maaltijd/boodschappenvoorziening, sociale alarmering, ontmoetingsfunctie en maatschappelijk werk;
- mantelzorgondersteuning;
- sociaal cultureel werk en buurthuiswerk;
- opvoed- en opgroeiondersteuning.

De waarborgen voor kwaliteit zijn: prestatieafspraken, servicenormen, kwaliteitseisen, afspraken over monitoren, afspraken over meten klanttevredenheid en afspraken over klachtenregelingen. De meeste gemeenten hebben één of meerdere waarborgen voor kwaliteit opgenomen in contracten. Van de waarborgen komen prestatieafspraken het meest voor. De meest uitgebreide waarborgen worden voor de volgende Wmo-functies opgenomen: huishoudelijke hulp, levering hulpmiddelen en collectief vervoer. Voor collectief vervoer heeft bijvoorbeeld 53% van de gemeenten alle waarborgen voor kwaliteit opgenomen. Voor huishoudelijke hulp en levering hulpmiddelen zijn dat respectievelijk 48% en 44%.

In de tabellenbijlage vindt u terug hoeveel kwaliteitsafspraken uw gemeente heeft gemaakt met aanbieders van de verschillende Wmo-functies.

MIDDELEN

Er zijn geen richtlijnen op basis waarvan de gemeenten op uniforme wijze de begroting en verantwoording opstellen. Het is daardoor voor de hand liggend dat niet alle gemeenten de Wmo-uitgaven onderscheidend begroten en verantwoorden. Er is daarom voor gekozen om de IV3-functies 620, 622, 630 en 652 in de benchmark op te nemen, omdat de uitgaven die hieronder vallen grotendeels Wmo gerelateerd zijn. Voor de functie 714 Openbare gezondheidszorg geldt dit niet, omdat alleen de uitgaven aan openbare geestelijke gezondheidszorg tot de Wmo-uitgaven behoren.

De burgers en de gemeente verkrijgen zo op hoofdlijnen inzicht in de gemeentelijke uitgaven voor de algemene collectieve Wmo-voorzieningen, namelijk maatschappelijke dienstverlening en advies (620) en sociaal cultureel werk (630), en in de uitgaven voor individuele Wmo-voorzieningen, namelijk huishoudelijke verzorging (622) en voorzieningen gehandicapten (652).

De IV3-posten vormen de kern van de Wmo-uitgaven. Niet alle uitgaven zoals uitgaven jeugdgezondheidszorg (JGZ) of uitgaven voor het toegankelijk maken van openbare gebouwen voor mensen met een beperking vallen onder deze posten.

TABEL 20: UITGAVEN WMO IV3 (PER INWONER) (VRAAG 0.10, VERPLICHTE VRAAG)

	2008	2009	2010	Grootteklasse	Benchmark
Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 78,57	€ 108,69	€ 96,03	€ 59,49	€ 43,15
Huishoudelijke verzorging	€ 75,53	€ 82,49	€ 96,53	€ 99,51	€ 93,65
Sociaal-cultureel werk	€ 54,27	€ 60,64	€ 62,68	€ 53,12	€ 38,68
Voorzieningen gehandicapten	€ 6,22	€ 69,41	€ 61,24	€ 58,26	€ 56,55

In de benchmark vragen we naast de IV3-posten om een schatting van de totale Wmo-uitgaven. Het gaat hierbij om de programma- en uitvoeringskosten, inclusief de directe personeelskosten (medewerkers belast met uitvoering inclusief 1e-lijnsmanagement en beleidsontwikkeling), maar exclusief gemeentebrede overhead en kosten voor huisvesting. Hieronder vallen ook de uitgaven voor de prestatievelen 7, 8 en 9, evenals de uitgaven aan preventie jeugd, loket, mantelzorg en vrijwilligers. Er kunnen grote verschillen tussen gemeenten zijn in wat wel en niet tot de Wmo wordt gerekend. Daarom geeft deze vraag met name een indicatie hoe breed de Wmo gezien wordt binnen uw gemeente en hoe de uitgaven zich in de tijd ontwikkelen.

TABEL 21 : UITGAVEN WMO-BREED (PER INWONER) (VRAAG 0.11)

	2008	2009	2010	Grootteklasse	Benchmark
Begrote uitgaven	€ 413,02	€ 469,51	€ 463,15	€ 252,70	€ 234,17
Realisatie uitgaven	€ 387,42	€ 440,49	€ 464,70	€ 253,24	€ 233,16

Om een indicatie te geven of uw gemeente de Wmo-uitgaven breed of smal opvat, zijn de mogelijke Wmo-uitgaven uitgesplitst naar prestatievelen. In de vragenlijst heeft u kunnen aangeven welke uitgaven uw gemeente onder de Wmo-uitgaven van 2010 schaarst. Uit bijlage 2 kunt u aflezen welke uitgaven u tot de Wmo-uitgaven heeft gerekend en welk aandeel van de deelnemers dit ook heeft gedaan.

BIJLAGE 1: SCOREBEPALING WMO-THERMOMETERS

In deze bijlage kunt u exact terugvinden hoe u scoort op de onderliggende factoren van de in dit rapport gehanteerde thermometers. Dit biedt u aanknopingspunten om uw scores toe te lichten. Alle scores op de thermometers lopen van 0 tot 5, waarbij 5 de maximaal haalbare score is.

Wmo-thermometer = gemiddelde van de score op de acht onderliggende thermometers.

Wanneer er sprake is van een ranking, dan is de score van uw gemeente in uw ranking gezet ten opzichte van de andere deelnemers aan de benchmark.

Toelichting berekening

De optelling van alle indicatoren per thermometer is niet altijd gelijk aan het totaal van de gemiddelden naar gemeentegrootteklasse en voor de benchmark. Dat komt doordat de afzonderlijke gemiddelden van elke waarde worden weergegeven. En het komt voor dat een indicator niet meetelt voor een specifieke gemeente. Hierdoor krijg je afwijkende waarden in het benchmarkgemiddelde en het gemiddelde van de gemeentegrootteklasse voor het totaal. De benchmarkgemiddelden en de gemiddelden voor de gemeentegrootteklasse zijn alleen berekend voor die gemeenten die de betreffende indicator ingevuld hebben. Bijvoorbeeld: als een gemeente geen tevredenheidsonderzoek bij ons heeft gedaan (CTO) wordt deze indicator niet meegerekend voor het gemiddelde en dus wijkt het gemiddelde dan af.

THERMOMETER BELEIDSPARTICIPATIE

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aantal betrokken doelgroepen per prestatievelde en intensiteit	0.3	10	7,5	6,7	6,7
Aantal ingezette methoden	0.4	10	7,1	7,6	6,7
Bekendheid Wmo-raad	CTO	5*	1,2	1,4	1,6
Tevredenheid adviezen Wmo-raad	CTO	5*	4,3	4,5	4,5
Communicatie naar burgers	0.8	5	5,0	3,3	3,2
	Delen	door 7	3,6	3,4	3,2

* Indien uw gemeente geen Wmo-raad heeft of in de afgelopen drie jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGB0, dan worden deze indicatoren niet meegenomen in de berekening. Voor uw gemeente wordt door 5 gedeeld in plaats van 7 om de behaalde score te berekenen.

THERMOMETER LEEFBAARHEID

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Inzet bevorderen sociale klimaat en leefbaarheid	1.1	10	10,0	8,9	8,2
Sociale kwaliteit (schaalscore 0-10)	1.2	10*	6,0	6,2	6,6
Fysieke kwaliteit (schaalscore 10-0)	1.3	10*	6,2	5,7	6,2
Onveiligheidsbeleving	1.4	10*	7,7	8,0	8,2
Sociale overlast (schaalscore 10-0)	1.5	10*	7,7	7,8	8,1
Aandeel burgers dat actief is in verbeteren buurt	1.10	5*	2,0	2,0	2,1
Tevredenheid fysieke collectieve voorzieningen (schaalscore 0-10)	1.11	10*	5,5	6,2	6,2
Afspraken woningcorporaties	1.12ab	10	6,0	5,7	5,5
Aanwezigheid basisvoorzieningen	1.6	10	8,2	8,3	8,1
Speelruimte (ranking)	KIT	5- 10	5,8	7,2	7,8
	Delen	door 19	3,4	3,5	3,5

* Indien uw gemeente deze indicatoren niet heeft ingevuld, dan worden deze niet meegenomen in de berekening van de waarde van de thermometer. Afhankelijk van het aantal indicatoren dat uw gemeente niet heeft ingevuld, wordt de deelfactor bepaald. Heeft uw gemeente bijvoorbeeld alle indicatoren met een * niet kunnen beantwoorden, dan wordt door 8 gedeeld om de behaalde score te berekenen.

THERMOMETER JEUGD

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Faciliteiten opvoedondersteuning	2.1	10	10,0	9,8	9,5
Voortijdig schoolverlaten (ranking)	2.4	10	5,0	4,0	4,9
Aandeel herplaatste schoolverlaters	2.4	10	3,1	2,7	3,1
Gebruik opvoedondersteuning	2.6	5	5,0	2,5	2,8
Aantal vragen opvoedtelefoon, digitaal steunpunt, fysiek steunpunt	2.5	5	5,0	3,0	2,6
Realisering CJG	2.7	5	5,0	4,8	4,4
Afspraken met samenwerkingspartners in CJG	2.8	10	10,0	8,7	8,3
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	3,3	5,4	4,6
Kinderen met delict voor rechter (ranking)	KIT	5- 10	5,7	5,9	7,4
Kinderen in jeugdzorg (ranking)	KIT	5- 10	5,3	7,0	7,5
Meldingen kindermishandeling (ranking)	KIT	5- 10	5,0	6,5	7,5
	Delen	door 19	3,3	3,2	3,3

THERMOMETER TOEGANG TOT EN UITVOERING VAN INDIVIDUELE WMO ONDERSTEUNING

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Wmo-diensten in loket	3.1	5	3,3	4,1	4,4
Faciliteiten cliëntondersteuning	3.3	10	10,0	7,4	7,2
Nazorg ondersteunde cliënten	3.7	5	1,7	1,7	2,0
Samenwerking met organisaties binnen het loket	3.5	10	6,9	5,0	6,2
Kwaliteit loket: toegankelijkheid en bereikbaarheid	3.6	10	8,3	7,7	8,1
Inzicht in aantal vragen	3.10	5	0,0	3,8	3,8
Inzicht in aantal aanvragen	3.10	5	5,0	4,8	4,6
Afstemming huishoudelijke hulp met zorgfuncties AWBZ	6.3	10	10,0	6,1	5,8
Huisbezoeken cliënten individuele voorzieningen**	6.4	5	5,0	4,6	4,8
Intensiteit huisbezoeken individuele voorzieningen	6.5	5	5,0	2,9	3,2
Huisbezoeken cliënten huishoudelijke hulp**	6.6	5	5,0	4,6	4,8
Intensiteit huisbezoeken huishoudelijke hulp	6.7	5	5,0	3,3	3,4
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	9,2	7,7	7,2
Tevredenheid aanvraagprocedure bij loket	3.11	10*	7,1	7,2	7,3
Tevredenheid huishoudelijke hulp	6.8	10*	7,5	7,8	7,9
Tevredenheid individuele voorzieningen	6.8	10*	6,9	7,3	7,4
Tevredenheid collectief vervoer	6.8	10*	6,5	6,8	6,9
Tevredenheid doorlooptijden	6.8	10*	8,4	8,4	8,4
	Delen	door 28	4,0	3,6	3,7

* Indien uw gemeente in de afgelopen drie jaar niet heeft deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek van SGB0, dan worden de indicatoren met betrekking tot de tevredenheid niet meegenomen in de berekening. Voor uw gemeente wordt door 18 gedeeld in plaats van 28 om de behaalde score te berekenen.

** Indien uw gemeente geen huisbezoeken aflegt, dan telt de intensiteit van de huisbezoeken niet mee.

KANTELING

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Scholing medewerkers	3.6e- 3.9a	2	1,0	1,2	1,3
Verordening	3.9a	1	0,0	0,2	0,3
Signaleren	3.9b	1	0,7	0,6	0,7
Sociale kaart	3.6d- 3.9b	2	1,7	1,5	1,5
Omgang met compensatieplicht	3.9a- 3.9b	6	2,0	2,8	3,1
Huisbezoeken	6.4- 6.7	2	2,0	0,7	0,8
Nazorg	3.7	2	0,0	0,7	0,9
Totaal	Max.	van 16	7,3	7,8	8,6

THERMOMETER MANTELZORG

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Opname basisfuncties mantelzorg in beleid	4.7	10	10,0	8,0	8,1
Ondersteuning mantelzorgers	4.8	10	8,9	7,7	7,5
Zicht op gebruik ondersteuning mantelzorgers	4.9	10	7,5	4,6	3,8
Bereik mantelzorgers	4.3	10	10,0	9,1	8,0
Uren mantelzorgconsulent (ranking)	4.10	5	3,0	2,0	2,0
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	5	1,7	2,4	2,3
Zicht op tevredenheid ondersteuning onder mantelzorgers	4.12	5	5,0	3,0	2,5
Totaal	Delen	door 11	4,2	3,4	3,1

THERMOMETER VRIJWILLIGERS

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aanwezigheid functie steunpunt vrijwilligers	4.6	5	5,0	5,0	4,9
Ondersteuning vrijwilligers	4.13	10	9,0	9,3	8,7
Zicht op gebruik ondersteuning vrijwilligers	4.14	10	0,0	4,3	2,7
Zicht op tevredenheid ondersteuning onder vrijwilligers	4.16	5	5,0	3,9	3,4
Totaal	Delen	door 6	3,2	3,8	3,3

THERMOMETER WONEN, ZORG EN TOEGANKELIJKHEID

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Aanbod algemene voorzieningen	5.1- 5.2	10	9,1	7,8	7,5
Beleid levensloopbestendig bouwen	5.3	5*	5,0	4,6	4,4
Afspraken levensloopbestendig bouwen	5.5	5*	5,0	4,5	4,4
Afspraken over fysieke toegankelijkheid openbare ruimte	5.7	10	9,5	6,9	6,8
Toezien naleving afspraken toegankelijkheid	5.8	5	4,5	4,4	4,3
Metten tevredenheid fysieke toegankelijkheid openbare voorzieningen	5.9	5	2,0	2,8	3,1
Kwaliteitsafspraken met uitvoerders	0.2	10	6,2	6,4	6,0
Methode agenda 22	5.11	10	2,0	3,7	3,7
	Delen	door 12	3,6	3,4	3,4

* Indien uw gemeente geen nieuwbouw heeft, dan tellen de afspraken over levensloopbestendig bouwen niet mee. De berekening wordt aangepast, om de score te berekenen wordt door 10 gedeeld in plaats van 12.

THERMOMETER OPVANG - CENTRUMGEMEENTE

	Vraagnr.	Max score	Uw score	Grootteklasse	Benchmark
Inzet voor vrouwenopvang en huiselijk geweld	7.1	10	10,0	8,9	8,2
Beschikbaarheid voorziening maatschappelijke opvang	7.3	5	0,0	3,2	3,3
Inzet OGGZ	8.2	10	9,2	8,5	8,1
Inzet verslavingszorg	9.1+9.2	10	6,0	5,7	5,6
Samenwerking centrum- en regiogemeenten bij ontwikkeling en uitvoering van beleid	7.5	10	7,5	5,7	6,2
Uitvoering stedelijk kompas	7.4	10	2,9	1,8	1,1
Beschikbaarheid lokaal zorgnetwerk	8.3	5	5,0	4,6	4,4
Beschikbaarheid reïntegratie-activiteiten	8.4	10	6,3	7,9	8,0
Zicht op omvang doelgroepen	10.1	10	7,3	5,0	4,5
Afspraken woningcorporaties	10.4	5	2,0	2,2	2,1
Zicht op uitstroom doelgroepen	10.5	10	4,3	3,3	2,6
Totaal	Delen	door 19	3,2	3,0	2,9

BIJLAGE 2: UITGAVEN ALS ONDERDEEL VAN DE WMO-UITGAVEN

PRESTATIEVELD 1

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Wijkbudgetten voor bewonersactiviteiten	Ja	57 %	50 %
Budget gemeenschapshuizen, jeugdgebouwen, buurthuizen etc. (waaronder beheer en exploitatie)	Ja	61 %	65 %
Opbouwwerk	Ja	68 %	60 %
Jongerenwerk	Ja	71 %	79 %
Ouderenwerk	Ja	68 %	80 %
Sociaal cultureel werk	Ja	71 %	77 %
Activiteiten dagopvang	Ja	61 %	56 %
Brede scholen	Ja	14 %	11 %
Onderzoek, monitor	Ja	61 %	67 %
Sport (waaronder BOS, NASB, impuls brede school, sport en cultuur)	Ja	14 %	16 %
Inburgering en educatie volwassenen	Nee	11 %	11 %
Overig leefbaarheid en sociale samenhang	Ja	57 %	55 %

PRESTATIEVELD 2

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Meldpunt Jeugdzorg/CJG waaronder opvoedtelefoon	Nee	21 %	34 %
Jeugdgezondheidszorg uniform deel(JGZ)	Nee	14 %	25 %
Jeugdgezondheidszorg maatwerk	Nee	11 %	23 %
Overig GGD	Nee	18 %	20 %
Peuterspeelzaalwerk	Ja	7 %	20 %
Kinderopvang	Ja	7 %	14 %
Bureau Halt	Nee	11 %	18 %
(licht) pedagogisch werk	Nee	29 %	27 %
Voor- en Vroegschoolse educatie	Nee	4 %	9 %
Onderwijsachterstandenbeleid	Nee	4 %	8 %
Leerplicht	Nee	4 %	8 %
Overig preventief jeugdbeleid	Ja	36 %	49 %

PRESTATIEVELD 3

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Bureau Sociaal Raadslieden	Ja	54 %	33 %
Wmo-loket	Ja	93 %	85 %
Indicatiestelling	Ja	96 %	92 %
Uitvoering Wmo-aanvragen (w.o. beschikkingen en controle)	Ja	96 %	89 %
Overig Loket	Ja	46 %	59 %

PRESTATIEVELD 4

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Vrijwilligerssteunpunt	Ja	71 %	70 %
Mantelzorgsteunpunt	Ja	82 %	81 %
Ondersteuning vrijwilligers	Ja	75 %	76 %
Vacaturebank vrijwilligers	Ja	79 %	68 %
Ondersteuning mantelzorg	Ja	82 %	83 %
Overige activiteiten vrijwilligers	Ja	75 %	71 %
Overige activiteiten mantelzorgers	Ja	82 %	77 %

PRESTATIEVELD 5

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Wmo-diensten wonen en zorg (bv maaltijdservice)	N.v.t.	61 %	68 %
Verbeteren toegankelijkheid openbare gebouwen	Nee	21 %	23 %
Verbeteren toegankelijkheid openbare ruimte	Nee	25 %	21 %
Overig wonen, zorg en welzijn	Ja	71 %	46 %

PRESTATIEVELD 6

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Collectief vervoer	Ja	100 %	91 %
Individueel vervoer	Ja	100 %	97 %
Woningaanpassingen/verhuiskostenvergoeding	Ja	100 %	99 %
Rolstoelen	Ja	100 %	99 %
Hulp bij het huishouden	Ja	100 %	99 %
Leerlingenvervoer	Nee	22 %	11 %
Overige kosten voorzieningen gehandicapten	Ja	96 %	89 %

PRESTATIEVELD 7/8/9

	Uw gemeente	Grootteklasse % ja	Benchmark % ja
Algemeen maatschappelijk werk	Ja	82 %	77 %
Collectieve preventie GGZ	Ja	71 %	63 %
Preventie Zorg	Nee	46 %	50 %
Palliatieve zorg	Nee	33 %	27 %
Maatschappelijke opvang	Nee	68 %	59 %
Vrouwenopvang	Ja	54 %	44 %
Verslavingszorg	Ja	61 %	50 %
Aanpak huiselijk geweld waaronder ASHG	Ja	57 %	54 %
Begeleid of beschermd wonen	Nee	43 %	28 %
Reclassering	Nee	21 %	10 %
Overige uitgaven voor kwetsbare groepen	Nee	64 %	46 %

BIJLAGE 3: DEELNEMENDE GEMEENTEN

Gemeentegrootte naar inwoneraantal	Deelnemende gemeenten
Grootteklasse 1: 0-20.000 inwoners	Asten, Bedum, Beesel, Blaricum, Brielle, Bunnik, Cromstrijen, Eemnes, Enkhuizen, Gulpen-Wittem, Haaren, Heeze-Leende, Korendijk, Landerd, Laren, Meerssen, Noordwijkerhout, Ommen, Rhenen, Schagen, Sint-Oedenrode, Someren, Strijen, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Vlagtwedde, Waalre, West Maas en Waal, Westervoort
Grootteklasse 2: 20.000-50.000 inwoners	Aa en Hunze, Aalten, Baarn, Berkelland, Beuningen, Binnenmaas, Borger-Odoorn, Boxtel, Bronckhorst, Brummen, Bunschoten, Coevorden, Cranendonck, de Bilt, de Wolden, Duiven, Echt-Susteren, Eijsden-Margraten, Epe, Ermelo, Etten-Leur, Geldrop-Mierlo, Haaksbergen, Halderberge, Harderwijk, Heemskerk, Heerenveen, Hellendoorn, Hellevoetsluis, Heusden, Hillegom, Hof van Twente, Houten, Huizen, IJsselstein, Kerkrade, Langedijk, Leiderdorp, Leusden, Lisse, Lochem, Maasdriel, Maasgouw, Maassluis, Medemblik, Meppel, Noordoostpolder, Noordwijk, Oldebroek, Oldenzaal, Oost Gelre, Ooststellingwerf, Opsterland, Oud-Beijerland, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Ridderkerk, Rijswijk, Skarsterlan, Stadskanaal, Steenwijkerland, Stein, Teylingen, Tiel, Tubbergen, Twenterand, Utrechtse Heuvelrug, Voorschoten, Voorst, Vught, Waddinxveen, Wageningen, Weststellingwerf, Wierden, Wijchen, Wijdemeren, Wijk bij Duurstede, Zuidplas, Zundert, Zwartewaterland
Grootteklasse 3: 50.000-100.000 inwoners	Almelo, Alphen aan den Rijn, Amstelveen, Assen, Barneveld, Capelle aan den IJssel, Delft, Deventer, Doetinchem, Gouda, Heerhugowaard, Hengelo, Hilversum, Hoogeveen, Hoorn, Kampen, Katwijk, Leidschendam-Voorburg, Lelystad, Oss, Purmerend, Roermond, Roosendaal, Schiedam, Sittard-Geleen, Velsen, Vlaardingen, Westland
Grootteklasse 4: meer dan 100.000 inwoners	's-Gravenhage, Almere, Apeldoorn, Arnhem, Ede, Emmen, Enschede, Groningen, Haarlemmermeer, Leiden, Maastricht, Nijmegen, Tilburg, Utrecht, Zaanstad, Zoetermeer

OVER SGB0 EN BMC ONDERZOEK

Met ingang van april 2009 zijn de onderzoekactiviteiten van SGB0 en BMC gebundeld in BMC onderzoek. Hiermee beogen wij een kwaliteitsverdieping te realiseren en differentiatie in onderzoeksvormen aan te bieden.

Per 1 januari 2008 heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeenten het eigendom van SGB0 overgedragen aan de BMC Groep. Sindsdien werken wij stelselmatig aan verbetering van het aanbod van onderzoek en advies.

Analyse van het aanbod en de werkwijze van beide organisaties heeft aangetoond dat klanten nog beter bediend worden door een gestroomlijnd aanbod vanuit BMC van onderzoek, advies, management, training, coaching en daaraan verwante diensten.

Dezelfde analyse maakte duidelijk dat de benchmarks die u kent van SGB0 optimaal gedijen in een eigen organisatorische context. De benchmarks, waaraan de meerderheid van alle gemeenten deelneemt, blijven de verantwoordelijkheid van SGB0. De vertrouwelijkheid van de benchmarkgegevens en -processen en de steeds verdere verfijning van technieken blijven door SGB0 gegarandeerd.

Voor onderzoeksvormen zoals beleidsanalyses, haalbaarheidsstudies, verkenningen, audits, evaluaties en dergelijke is BMC onderzoek opgericht. De van SGB0 bekende vormen van gestructureerd onderzoek en onderzoeksmethoden worden hier verder ontwikkeld en uitgebreid en doelgericht verbonden met de bij BMC beschikbare inhoudelijke expertise. De onderzoekers van SGB0 en BMC en de inhoudelijke experts vinden in BMC onderzoek een gezamenlijk en vruchtbaar platform dat op het hoogste kwaliteitsniveau onderzoek aanbiedt aan publieke organisaties.