

## **Horizontale verantwoording Wmo over 2008**

Verzameling van gegevens over de prestaties van gemeenten en de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning



## **Horizontale verantwoording Wmo over 2008**

Verzameling van gegevens over de prestaties van gemeenten en de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning

Februari 2010

## **COLOFON**

### **Samenstelling**

Wendy van Beek

Arthur van der Harg

### **Vormgeving binnenwerk**

SGBO

### **Druk**

SGBO

### **SGBO Benchmarking**

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

SGBO 73035 / 106162.2009

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
	<b>1 Inleiding en onderzoeksopzet</b>	<b>7</b>
	1.1 Inleiding	7
	1.2 Onderzoeksopzet	7
	1.3 Leeswijzer	9
	<b>2 Resultaten prestatiegegevens Wmo</b>	<b>11</b>
	2.1 Inleiding	11
	2.2 Respons	11
	2.3 Analyse	12
	2.4 Algemeen	12
	2.5 Prestatieveld 1 Leefbaarheid en sociale samenhang	15
	2.6 Prestatieveld 2 Preventieve ondersteuning jeugd	16
	2.7 Prestatieveld 3 Informatie en advies	17
	2.8 Prestatieveld 4 Mantelzorg en vrijwilligers	19
	2.9 Prestatievelden 5 en 6 Bevorderen deelname en (individuele) voorzieningen	21
	2.10 Prestatieveld 7 Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang	23
	2.11 Prestatieveld 8 OGGz	25
	2.12 Prestatieveld 9 Verslavingsbeleid	26
	2.13 Conclusie	27
	<b>3 Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo</b>	<b>29</b>
	3.1 Inleiding	29
	3.2 Respons	29
	3.3 Doelgroepen	29
	3.4 Resultaten	30
	3.5 Conclusie	30
	<b>4 Conclusie</b>	<b>31</b>
	4.1 Inleiding	31
	4.2 Prestatiegegevens	31
	4.3 Tevredenheidsonderzoeken	31

<b>Bijlage 1</b>	<b>Non-respons</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Overzicht met alle vragen en indicatoren prestatiegegevens</b>	<b>37</b>

## Samenvatting

### Inleiding

In de sturingsfilosofie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) staat centraal dat gemeenten zich voor hun beleid verantwoorden aan hun eigen burgers en cliënten; dit is de horizontale verantwoording. In artikel 9 van de Wmo is daarom opgenomen dat het college van burgemeester en wethouders jaarlijks vóór 1 juli moet publiceren over:

- de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet;
- bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over de prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft SGBO opdracht gegeven om deze gegevens te verzamelen en hierover te publiceren. De Wmo is in 2007 in werking getreden en dit is de tweede keer dat gemeenten zich moesten verantwoorden. Zij moesten dit doen vóór 1 juli 2009.

In de regeling Maatschappelijke ondersteuning staat beschreven welke 18 prestaties van de Wmo de gemeenten moeten verantwoorden. Dit rapport is gebaseerd op de vragen die zijn gedefinieerd in de 'Handreiking Prestatiegegevens Wmo' (ministerie van VWS, augustus 2007, versie 2).

### Prestatiegegevens

93% van alle gemeenten heeft informatie aangeleverd voor de prestatiegegevens.

#### Algemeen

Vrijwel alle gemeenten (99%) nemen in 2008 kwaliteitseisen op in de overeenkomsten met aanbieders van producten en diensten. In 2008 wordt door 86% van de gemeenten het hanteren van servicenormen in contracten (bijvoorbeeld doorlooptijden) genoemd. 82% noemt in 2008 het verplichten tot monitoring van kwaliteit en 84% noemt het verplichten tot monitoring van klanttevredenheid door de aanbieder. In 2008 hanteren significant meer gemeenten servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces, zoals doorlooptijden.

In dit rapport noemen we alleen de veranderingen die significant zijn, die statistisch gezien niet op toeval berusten.

Gemeenten betrekken de ingezetenen bij de totstandkoming van het Wmo-beleid. De prestatievelden waar gemeenten hun inwoners in 2008 het meest bij betrekken, zijn:

- Prestatieveld 3 (informatie en advies, het loket); 90% van alle gemeenten betreft inwoners bij de informatie- en adviesfunctie in de Wmo.
- Prestatieveld 6 (individuele voorzieningen); 89% van alle gemeenten betreft inwoners hierbij.
- Prestatieveld 1 (leefbaarheid en sociale samenhang) en 4 (mantelzorg en vrijwilligers); respectievelijk 88% en 87% van alle gemeenten betreft de inwoners bij prestatieveld 1.

In 2008 wordt overleg met de Wmo-raad, Wmo-platform (94%) of overleg met raden en platforms op deelterreinen van de Wmo (82%) het vaakst genoemd als middel om ingezetenen te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid. In 2008 hanteren significant meer gemeenten dan in 2007 de volgende methoden om ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid:

- Wmo-raad;
- overleg met wijkplatforms;
- contact via buurtbeheerders;
- vrijwilligersorganisaties.

Gemeenten geven in 2008 per inwoner € 78 uit aan de IV3-functie Huishoudelijke verzorging en € 61 aan Voorzieningen gehandicapten. Gemeenten zijn in 2008 in totaal significant meer uit gaan geven aan alle genoemde IV3-functies, behalve die voor hulp bij het huishouden.

Als we kijken naar de meest herkenbare Wmo-uitgaven, de IV3-posten 622 Huishoudelijke verzorging en 657 Voorzieningen gehandicapten, is het beeld genuanceerder. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners en de sterk stedelijke gemeenten zijn significant wel meer uit gaan geven aan hulp bij het huishouden. Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners en de weinig stedelijke gemeenten zijn daarentegen significant meer uit gaan geven aan de functie voorzieningen gehandicapten.

#### Prestatieveld 1 Leefbaarheid en sociale samenhang

Als we kijken naar de breedte van het aanbod: hoeveel van deze activiteiten gemeenten ondernemen om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen, zien we dat gemeenten significant meer activiteiten ondernemen.

De meest voorkomende activiteiten die gemeenten in 2008 aanbieden, zijn (percentage van alle gemeenten die deze activiteit ondernemen):

- bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten (93%);
- stimuleren van eigen initiatieven van burgers (92%);
- zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting (79%);
- bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten (78%);
- bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen (70%).



### Prestatieveld 2 Preventieve ondersteuning jeugd

Gemeenten bieden veel verschillende faciliteiten aan bij opvoedondersteuning. Gemeenten zijn in 2008 aantoonbaar meer faciliteiten voor opvoedondersteuning gaan aanbieden. Het minst vaak (in 58% van de gemeenten) wordt de opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning genoemd.

### Prestatieveld 3 Informatie en advies

Er worden veel diensten aangeboden in het loket. De breedte van het loket, het aantal diensten, is in 2008 gelijk gebleven ten opzichte van 2007.

Gemeenten bieden in 2008 significant meer faciliteiten voor cliëntondersteuning aan.

### Prestatieveld 4 Mantelzorg en vrijwilligers

De meest voorkomende faciliteiten die gemeenten aanbieden voor mantelzorgondersteuning zijn in 2008:

- begeleiding/ondersteuning (96%);
- lotgenotencontact (91%);
- cursussen (86%);
- respijtzorg thuis (85%);
- activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg), 84%.

Gemeenten bieden in 2008 significant vaker lotgenotencontact en begeleiding/ondersteuning aan voor mantelzorgers.

De meeste gemeenten lijken in 2008 minder onderscheid te maken tussen vrijwilligers in de zorg en andere vrijwilligers. Gemeenten die in beide jaren deze vragen hebben ingevuld bieden in 2008 meer vormen van ondersteuning voor vrijwilligers.

### Prestatieveld 5 en 6 Bevorderen deelname en (individuele) voorzieningen

Gemeenten hebben over de hulp bij het huishouden en de zorgfuncties in het kader van de AWBZ in 2008 vaker (en betere) afstemming met de aanbieders van hulp bij het huishouden, het CIZ en het Transferpunt ziekenhuis dan met het Zorgkantoor.

Vrijwel alle gemeenten (99,8%) vragen een eigen bijdrage voor de hulp bij het huishouden. Gemeenten vragen in 2008 iets vaker een eigen bijdrage voor andere individuele voorzieningen, maar dit is nog geen aantoonbare verandering.

### Prestatieveld 7 Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

In 2008 geeft 63% van de gemeenten aan dat er voldoende plaatsen zijn voor de maatschappelijke opvang. 69% van de gemeenten geeft aan dat er voldoende plaatsen zijn voor de vrouwenopvang.

In 2008 geven aantoonbaar meer gemeenten aan dat er voldoende plaatsen zijn in de maatschappelijke opvang én in de vrouwenopvang.

In 2008 is te zien dat gemeente en de regio meer samen zijn gaan optrekken en dat er meer gezamenlijke activiteiten ondernomen worden, in vergelijking met 2007. Steeds meer niet-centrumgemeenten ontplooiën zelf activiteiten voor de prestatievelden 7, 8 en 9, boven op het aanbod van de centrumgemeenten.

#### Prestatieveld 8 OGGz

Zowel centrumgemeenten als niet-centrumgemeenten laten zien dat zij bijna alle genoemde activiteiten significant meer aanbieden in 2008. De breedte van het aanbod, hoeveel van de genoemde activiteiten worden uitgevoerd, is flink toegenomen. Het zijn met name de kleinere en minder stedelijke gemeenten die de grootste stijging laten zien.

#### Prestatieveld 9 Verslavingsbeleid

De ondersteuning voor verslaafden en de beperking van de overlast door verslaafden is vooral een regionale aangelegenheid, maar in 2008 zien we ook hier een verschuiving naar een gezamenlijk initiatief van gemeente en regio. Regiogemeenten zijn significant vaker een opvanglocatie gaan aanbieden.

### **Tevredenheid**

Gemeenten moeten de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning meten, maar kunnen jaarlijks zelf kiezen voor een methode en doelgroep van de Wmo. Dit maakt het vergelijken van resultaten moeilijk. De rapporten van de gehouden tevredenheidsonderzoeken zijn wel in te zien op [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl).

SGBO voert voor 300 gemeenten tevredenheidsonderzoeken uit. Wij merken dat steeds meer gemeenten bekend raken met het doen van dit soort onderzoeken. Ook meer en meer Wmo-raden zijn bekend met dit fenomeen. Waar het eerst als een verplichting werd gezien, begint men het nu als een kans te zien om feedback te krijgen op het Wmo-beleid. Het is nog betrekkelijk nieuw voor gemeenten om inwoners te vragen wat ze van het beleid en de uitvoering vinden. Daarnaast is een onderzoek onder vragers van maatschappelijke ondersteuning een middel om de effecten van het Wmo-beleid in kaart te brengen.

### **Conclusie**

Uit de resultaten van de prestatiegegevens blijkt dat gemeenten steeds meer activiteiten en faciliteiten aanbieden voor elk prestatieveld. Daarnaast maken de kleinere en minder stedelijke gemeenten een inhaalslag. Zelfs de prestatievelden 7, 8 en 9 zijn niet langer alleen het domein van de centrumgemeenten. De regiogemeenten nemen steeds meer initiatief en dragen extra bij aan het aanbod, boven op dat van de centrumgemeenten.

Wat ook uit dit rapport blijkt, is dat de prestatiegegevens vooral een beeld geven van het beleid van gemeenten: welke activiteiten, ondersteuning en faciliteiten bieden zij aan? Het zijn geen prestaties die gemeten worden.

In de toekomst zal er naar verwachting nog meer diversiteit komen in tevredenheidsonderzoeken. Gemeenten kunnen per jaar kiezen onder welke doelgroep en via welke methode zij de tevredenheid willen meten. Dit maakt het geven van een landelijk beeld moeilijker.



# 1 Inleiding en onderzoeksopzet

## 1.1 Inleiding

In de sturingsfilosofie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) staat centraal dat gemeenten zich voor hun beleid verantwoordelijk maken aan hun eigen burgers en cliënten; dit is de horizontale verantwoording. De bedoeling is dat burgers en cliënten ook kunnen zien hoe hun gemeente het doet ten opzichte van andere gemeenten. In artikel 9 van de Wmo is daarom opgenomen dat het college van burgemeester en wethouders jaarlijks vóór 1 juli moet publiceren over:

- de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet;
- bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over de prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar.

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft SGBO opdracht gegeven om de gegevens over de Wmo-prestaties van gemeenten en de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning te verzamelen en hierover te publiceren. Gemeenten zijn op basis van artikel 9, lid 2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht de gegevens voor deze horizontale verantwoording aan te leveren aan een door het ministerie van VWS aangewezen instelling.

De Wmo is in 2007 in werking getreden en dit is de tweede keer dat gemeenten zich moesten verantwoorden. Zij moesten dit doen vóór 1 juli 2009. Dit rapport geeft de resultaten weer van de verzamelde prestatiegegevens. Daarnaast geeft het weer hoe gemeenten met de tevredenheidsonderzoeken onder vragers van maatschappelijke ondersteuning omgaan en onder welke doelgroepen de onderzoeken uitgevoerd worden.

Gemeenten kunnen via de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl) hun antwoorden over de prestatiegegevens vergelijken met die van andere gemeenten. Ook kunnen de aangeleverde tevredenheidsonderzoeken gedownload worden.

## 1.2 Onderzoeksopzet

### Inleiding

In de wettekst van de Wmo en in de regeling Maatschappelijke ondersteuning staat beschreven dat (en hoe en waarover) gemeenten zich moeten verantwoorden over de prestaties van de Wmo. In de wettekst daarnaast staat beschreven dat gemeenten zich jaarlijks moeten verantwoorden over de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning. Er zijn door het ministerie van VWS twee handreikingen beschikbaar gesteld waarin de prestatiegegevens en de tevredenheidsmeting verder zijn uitgewerkt:

- 'Handreiking Prestatiegegevens Wmo' (ministerie van VWS, augustus 2007, versie 2).
- 'Model voor Onderzoek klanttevredenheid Wmo' (BMC, december 2006).

Gedurende het project is de voortgang besproken in een begeleidingscommissie waarin SGBO, het ministerie van VWS, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) zijn vertegenwoordigd. Vanaf begin 2009 is alleen nog het ministerie als opdrachtgever bij het project betrokken.

### **Gegevensverzameling**

In de bijlagen staan overzichten met alle vragen over de prestatiegegevens. Gemeenten konden op twee manieren de benodigde gegevens aanleveren:

- via de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl). Dit is de website die SGBO heeft ontwikkeld voor de aanlevering van gegevens voor de horizontale verantwoording.
- via de benchmark Wmo en/of de tevredenheidsonderzoeken Wmo van SGBO (alleen voor deelnemers aan de benchmark Wmo en/of tevredenheidsonderzoeken Wmo).

In mei 2009 hebben gemeenten een brief ontvangen over hoe zij de gegevens voor de horizontale verantwoording konden aanleveren. Vervolgens zijn gemeenten die nog geen gegevens hadden aangeleverd telefonisch en schriftelijk benaderd met het verzoek dit alsnog te doen.

### **Analyse en rapportage**

Alle 19 vragen uit de Handreiking Prestatiegegevens Wmo worden in dit rapport weergegeven. In de tabellen worden de resultaten over 2007 en 2008 weergegeven.

Daar waar duidelijke verschillen zijn gevonden tussen bijvoorbeeld gemeenten van verschillende grootte of stedelijkheid, of tussen de resultaten in 2007 en 2008 worden deze genoemd. In dit rapport noemen we alleen de veranderingen die significant zijn, die statistisch gezien niet op toeval berusten. Voor het bepalen van significante veranderingen zijn de resultaten geanalyseerd van gemeenten die in beide jaren gegevens hebben aangeleverd.

De informatie uit de tevredenheidsonderzoeken is minder eenduidig. Gemeenten kunnen op verschillende manieren tevredenheidsonderzoeken uitvoeren, zij kunnen kiezen voor verschillende methodes en voor verschillende doelgroepen. Nieuw is dat de tevredenheidsonderzoeken over 2007 en 2008 geüpload konden worden op [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl). Door de rapporten te uploaden kan iedereen zien hoe tevreden de vragers van maatschappelijke ondersteuning zijn in alle gemeenten.

### **1.3 Leeswijzer**

Het volgende hoofdstuk gaat over de resultaten van de prestatiegegevens. Daarna volgt een hoofdstuk over de gehouden tevredenheidsonderzoeken. Het laatste hoofdstuk bevat de conclusie.





## 2 Resultaten prestatiegegevens Wmo

### 2.1 Inleiding

Gemeenten moesten 19 vragen beantwoorden over prestaties in de Wmo. De 19 vragen bestonden uit enkele algemene, organisatorische vragen en vragen over prestaties die je kunt relateren aan de prestatievelden van de Wmo.

De Wmo is opgebouwd uit 9 prestatievelden:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en de leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

De resultaten van alle 19 vragen over de prestatiegegevens worden, zo veel mogelijk aan de hand van de prestatievelden in de Wmo, weergegeven.

Voor vrijwel alle vragen geldt dat het hebben van veel voorzieningen of het vaak 'ja' antwoorden op vragen over de prestatiegegevens niet per se goed of fout is. Het kan ook een politieke keuze zijn om minder faciliteiten aan te bieden.

### 2.2 Respons

Van alle gemeenten heeft 93% informatie aangeleverd voor de prestatiegegevens. Vorig jaar was de respons 95%. Gemeenten die de verschillende gegevens niet hebben aangeleverd, staan vermeld in de bijlagen.

## 2.3 Analyse

De resultaten hieronder zijn de resultaten over 2007 en 2008. Waar in de toelichting wordt gesproken over significante verschillen tussen de jaren, gaat het om gemeenten die zowel in 2007 als in 2008 de gegevens hebben aangeleverd.

Het SCP heeft SGBO gevraagd om een analyse van de resultaten van de prestatiegegevens over 2007 en 2008. Deze worden gebruikt voor de voortgangsrapportage van de Wmo-evaluatie. Deze resultaten kunnen iets afwijken van de resultaten in dit rapport. De technische redenen hiervoor zijn dat in de analyse voor het SCP de 'missings' als 'nee' worden beschouwd en dat er gekeken wordt per antwoordcategorie en niet per vraag.

## 2.4 Algemeen

Van de 19 vragen gaan er 4 over organisatorische en Wmo-brede onderwerpen, te weten: kwaliteit van de Wmo-producten en -diensten, beleidsparticipatie van inwoners en uitgaven aan de Wmo in 2007 en 2008.

**Tabel 1** Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?

	<b>Totaal 2007 N=400  (%)</b>	<b>Totaal 2008 N=405  (%)</b>
Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces (bijvoorbeeld doorlooptijden)	77,1	86,2
Door in de contracten of overeenkomsten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen	98,8	99,0
Door de (door de aanbieders) geleverde kwaliteit te monitoren	79,1	81,7
Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten	83,4	84,0
Anders, namelijk .....	42,6	38,8

Vrijwel alle gemeenten nemen kwaliteitseisen op in de overeenkomsten met aanbieders van producten en diensten. In 2008 hanteren significant meer gemeenten servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces, zoals doorlooptijden. Het zijn met name de kleinere gemeenten en de weinig en niet-stedelijke gemeenten die dit aantoonbaar meer zijn gaan doen.

Antwoorden uit de categorie 'anders' die meermalen worden genoemd, zijn de klantonderzoeken en steekproeven door gemeenten zelf en aanvullende afspraken met aanbieders, zoals bonus-malusregelingen en evaluatiegesprekken.

Een belangrijk onderdeel van de Wmo is het betrekken van inwoners bij de totstandkoming van het Wmo-beleid. Per prestatieveld is gevraagd naar hoe vaak inwoners zijn betrokken bij de totstandkoming van het beleid (vaak, geregeld, nauwelijks, niet). In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven voor de antwoordcategorieën ‘vaak’ en ‘geregeld’ samen.

**Tabel 2** In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?

<b>Prestatievelden</b>	<b>Vaak + geregeld 2007 (%) N= 397</b>	<b>Vaak + geregeld 2008 (%) N= 405</b>
1 Leefbaarheid en sociale samenhang	88,6	87,7
2 Preventieve ondersteuning jeugd	67,0	73,1
3 Informatie en advies	93,2	90,4
4 Mantelzorg en vrijwilligers	81,3	86,5
5 Bevorderen deelname	85,4	86,2
6 (Individuele) Voorzieningen	87,9	89,1
7 Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang	23,8	24,3
8 OGGz	30,0	29,5
9 Verslavingsbeleid	22,5	21,9

De prestatievelden waar inwoners in 2008 het meest bij betrokken worden, zijn (percentage van alle gemeenten die inwoners betrekken bij de genoemde prestatievelden):

- Prestatieveld 3 (informatie en advies, het loket) met 90%;
- Prestatieveld 6 (individuele voorzieningen) met 89%;
- Prestatieveld 1 (leefbaarheid en sociale samenhang) en 4 (mantelzorg en vrijwilligers) met respectievelijk 88% en 87%.

In 2008 betrekken significant meer gemeenten ingezetenen bij de totstandkoming van het Wmo-beleid voor de prestatievelden 2 en 4.

Uit de tabel blijkt dat gemeenten ook in 2008 nog moeite hebben met het betrekken van inwoners bij de prestatievelden 7, 8 en 9. Dit is niet verwonderlijk omdat dit ook erg specifieke doelgroepen zijn met de kwetsbaardere groepen in de samenleving.

Er is in 2008 geen statistische relatie tussen de gemeentegrootte of stedelijkheid en het betrekken van ingezetenen bij de prestatievelden 7, 8 en 9. Het is ook niet zo dat centrumgemeenten de inwoners meer betrekken bij de prestatievelden 7, 8 en 9 dan de niet-centrumgemeenten.

In de benchmark Wmo 2009, die terugblijkt op 2008, zien we dat veel niet-centrumgemeenten zelf extra activiteiten ontplooiën, boven op de activiteiten van de centrumgemeente.

Vervolgens is gevraagd op welke manieren inwoners worden betrokken bij de totstandkoming van het beleid en hoe vaak dit gebeurt (vaak, geregeld, nauwelijks, niet). In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven voor de antwoordcategorieën ‘vaak’ en ‘geregeld’ samen.

**Tabel 3** In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid?

	Vaak + geregeld 2007 (%) N = 397	Vaak + geregeld 2008 (%) N = 405
Overleg met Wmo-raad, Wmo-platform	90,0	93,9
Overleg met raden en platforms op deelterreinen van de Wmo (b.v. participatieraad, (ex-)cliëntenraad)	81,2	82,1
Overleg met wijkplatforms, wijkraden, buurtraden, dorpsraden	63,0	73,0
Consultering van panels	24,0	22,4
Contact met betrokkenen via buurtbeheerders	21,7	31,3
Contact met betrokkenen via vrijwilligersorganisaties	66,0	74,9
Themagerichte bijeenkomsten	58,3	62,1
Anders, namelijk .....	28,3	19,1

Veruit de meest gebruikte methoden om inwoners te betrekken bij de totstandkoming van het beleid zijn, ook in 2008, de Wmo-raad en raden en platforms op deelterreinen van de Wmo.

In 2008 hanteren aantoonbaar meer gemeenten de methoden Wmo-raad, overleg met wijkplatforms en contact via buurtbeheerders en vrijwilligersorganisaties om ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid.

Zowel sterk, matig als weinig stedelijke gemeenten zijn significant vaker contact met buurtbeheerders gaan gebruiken om inwoners te betrekken bij het beleid. De weinig stedelijke gemeenten zijn ook vaker contact via vrijwilligersorganisaties als middel gaan gebruiken.

Veelvoorkomende antwoorden in de categorie ‘anders’ zijn: direct contact met burgers op jaarconferenties, wijkshouwen en informatiemarkten, of wethoudersbezoek aan wijken.

De vergelijking van Wmo-uitgaven is nog erg lastig. De definitie van wat onder de Wmo valt, verschilt per gemeente. In de prestatiegegevens is gevraagd naar de zogenaamde IV3-posten (Informatie voor Derden) volgens de definitie van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Dit geeft een indicatie van de uitgaven aan hulp bij het huishouden, voorzieningen voor gehandicapten, maatschappelijk werk en sociaal-cultureel werk. Ondanks de definities vallen niet in elke gemeente dezelfde zaken onder de Wmo.

Er is gevraagd naar de uitgaven voor deze IV3-posten:

- 620 Maatschappelijke begeleiding en advies.
- 622 Huishoudelijke verzorging.
- 630 Sociaal-cultureel werk.
- 652 Voorzieningen gehandicapten.

In de tabel zijn de gemiddelde uitgaven berekend per inwoner. Voor die berekening is eerst het gemiddelde bedrag per inwoner per gemeente berekend, van alle gemeenten die de vragen hebben ingevuld. Hiervan is vervolgens het gemiddelde genomen.

De tabel bevat door gemeenten aangeleverde gegevens. De vragen over 2007 zijn door 373 gemeenten ingevuld. De vragen over 2008 zijn door 392 gemeenten ingevuld.

De gegevens uit de tabel wijken af van de gegevens uit het Periodiek Onderhoudsrapport Gemeentefonds (POR) 2010. Dit komt mogelijk doordat in het POR onderzocht wordt of gemeenten uitgaven op de juiste IV3-functie boeken en er soms herschikking plaatsvindt bij evidente onjuistheden in het boeken door gemeenten.

**Tabel 4** Hoeveel geld (in euro's) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?

IV3-functie	Uitgaven per inwoner 2007 N = 373	Uitgaven per inwoner 2008 N = 392
620 Maatschappelijke begeleiding en advies	€ 31	€ 34
622 Huishoudelijke verzorging	€ 73	€ 78
630 Sociaal-cultureel werk	€ 32	€ 36
652 Voorzieningen gehandicapten	€ 51	€ 61

Gemeenten zijn in 2008 in totaal significant meer uit gaan geven aan alle genoemde IV3-functies, behalve aan huishoudelijke verzorging. Als we kijken naar de herkenbaarste Wmo-uitgaven: de IV3-posten 622 Huishoudelijke verzorging en 657 Voorzieningen gehandicapten, is het beeld genuanceerder. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners en de sterk stedelijke gemeenten zijn aantoonbaar meer uit gaan geven aan hulp bij het huishouden. Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners en de weinig stedelijke gemeenten zijn daarentegen aantoonbaar meer uit gaan geven aan de functie Voorzieningen gehandicapten.

## 2.5 Prestatieveld 1 Leefbaarheid en sociale samenhang

De volgende vraag uit de prestatiegegevens kan toebedeeld worden aan prestatieveld 1 (leefbaarheid en sociale samenhang).

**Tabel 5** Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen?

	Ja (%) 2007 N = 393	Ja (%) 2008 N = 403
Bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten	88,8	93,3
Stimuleren van eigen initiatieven van burgers	88,0	91,8
Bevorderen van burgerplatforms	62,1	67,6
Bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen	66,3	70,0
Zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting	76,5	78,7
Zorgen voor (vrijwillige) buurtbemiddeling	39,6	46,7
Bevorderen van (vrijwillig) buurtbeheer en buurttoezicht	54,8	58,6
Bevorderen dat bewoners zelf wijk-gedragscodes ontwikkelen	18,5	20,9
Bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten	74,7	77,6
Anders, namelijk .....	26,1	25,0

De meest voorkomende activiteiten die gemeenten in 2008 aanbieden, zijn:

- bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten;
- stimuleren van eigen initiatieven van burgers;
- zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting;
- bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten;
- bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen.

In totaal zijn gemeenten significant vaker gaan zorgen voor (vrijwillige) buurtbemiddeling. Dit zijn met name gemeenten met 20.000 - 50.000 inwoners.

Als we kijken naar de breedte van het aanbod: hoeveel van deze activiteiten gemeenten ondernemen om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen, zien we dat gemeenten significant meer activiteiten ondernemen. In 2007 waren dit gemiddeld 5,8 van bovenstaande activiteiten per gemeente en in 2008 6,1 activiteiten.

Activiteiten die genoemd worden in de categorie 'anders' betreffen het doen van onderzoek en opbouwwerk en het betrekken van burgers bij (bouw)plannen voor de wijk.

## 2.6 Prestatieveld 2 Preventieve ondersteuning jeugd

In de prestatiegegevens wordt gevraagd welke faciliteiten gemeenten aanbieden bij opvoedondersteuning. Deze vraag past bij prestatieveld 2 (preventieve ondersteuning jeugd).

**Tabel 6** Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning?

	Ja (%) 2007 N = 393	Ja (%) 2008 N = 404
Voorlichting	97,2	97,8
(Fysieke) plek voor opvoedondersteuningsvragen	82,2	81,7
Opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning	51,0	58,0
Opvoedcursussen	89,8	92,6
Individuele begeleiding en ondersteuning	92,1	93,3
School-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk werk	96,9	96,5
Kinderwerk en jongerenwerk	94,4	97,0
Zorg Advies Teams	89,8	93,8
Zorgcoördinatie	81,3	84,9
Anders, namelijk .....	32,2	31,6

Gemeenten bieden veel verschillende faciliteiten aan bij opvoedondersteuning. Het minst vaak wordt de opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning genoemd.

Gemeenten zijn in 2008 significant meer faciliteiten voor opvoedondersteuning gaan aanbieden. In 2007 boden gemeenten gemiddeld 7,9 van bovenstaande faciliteiten aan en in 2008 waren dit 8,1 faciliteiten. Het zijn met name de faciliteiten opvoedtelefoon en Zorg Advies Teams die over de hele linie meer worden aangeboden.

Als we dieper kijken, zien we dat gemeenten met 50.000 - 100.000 inwoners in 2008 vaker een (fysieke) plek voor opvoedondersteuningsvragen aanbieden.

Veelvoorkomende antwoorden in de categorie 'anders' betreffen de aanwezigheid van (buurt)netwerken, casuïstiek overleg en het al in werking zijn van het CJG.

## 2.7 Prestatieveld 3 Informatie en advies

Prestatieveld 3 gaat over de informatie- en adviesfunctie in de Wmo. Voor de prestatiegegevens worden hier twee vragen over gesteld: over de diensten in het Wmo-loket en over de faciliteiten aan cliëntondersteuning.

**Tabel 7** Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket/informatiepunt?

	<b>Ja (%)</b> <b>2007</b> N = 398	<b>Ja (%)</b> <b>2008</b> N = 405
Informatie	100	100
Advies	95,5	99,0
Cliëntondersteuning	85,1	85,4
Bemiddeling	73,7	76,8
Doorverwijzing	99,0	99,3
Aanvragen (van voorzieningen)	97,2	97,3
Besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen)	57,8	56,0
Andere diensten, namelijk .....	44,3	39,5

Er worden veel diensten aangeboden in het loket. De breedte van het loket, het aantal diensten, is in 2008 gelijk gebleven ten opzichte van 2007.

De dienst die het minst vaak wordt aangeboden is besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen).

Andere diensten die genoemd worden, zijn de aanwezigheid van bijzondere bijstand, het steunpunt mantelzorg in het loket en andere welzijnsdiensten die in het loket georganiseerd zijn.

**Tabel 8** Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?

	<b>Ja (%)</b> <b>2007</b> N = 398	<b>Ja (%)</b> <b>2008</b> N = 405
Informatie en adviesverstrekking	99,2	99,0
Vraagverheldering	97,2	97,5
Bemiddeling	80,6	84,0
Verwijzing naar een indicatieorgaan	97,2	97,8
Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie	96,5	98,0
Kortdurende of kortcyclische ondersteuning	53,0	61,2
Ondersteuning bij crisis	47,7	60,2
Monitoren en evaluatie van externe dienstverlening	42,7	45,4
Hulp bij klachten, bezwaar en beroep	61,3	64,9
Faciliteren van lotgenotencontact	41,7	51,6
Geven van voorlichting en cursussen in groepen	55,0	61,2
Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving	34,3	36,0
Andere faciliteiten, namelijk .....	14,6	36,3



Gemeenten bieden in 2008 significant meer faciliteiten voor cliëntondersteuning. In 2007 boden gemeenten nog 8 van bovenstaande faciliteiten aan, in 2008 was dit gestegen tot 8,6 faciliteiten.

Het zijn met name de faciliteiten Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie, Kortdurende of kortcyclische ondersteuning, Ondersteuning bij crisis en Faciliteren van lotgenotencontact die significant vaker worden aangeboden. De kleinere en minder stedelijke gemeenten maken een inhaalslag ten opzichte van 2007. Het zijn met name deze gemeenten die deze vier faciliteiten meer aanbieden in 2008.

Over de hele linie worden Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving, Monitoren en evalueren van externe dienstverlening en Faciliteren van lotgenotencontact nog het minst vaak aangeboden.

Gemeenten die aangeven andere vormen van ondersteuning aan cliënten te bieden, noemen vooral financiële en praktische ondersteuning.

## 2.8 Prestatieveld 4 Mantelzorg en vrijwilligers

Mantelzorgers en vrijwilligers spelen een centrale rol in de Wmo. Van mensen wordt verwacht dat ze eerst hulp zoeken in hun eigen omgeving voordat de professionele zorg in beeld komt.

In de prestatiegegevens is gevraagd welke vormen van ondersteuning of welke faciliteiten gemeenten aanbieden om mantelzorgers te ondersteunen.

**Tabel 9** Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers?

	Ja (%) 2007 N = 392	Ja (%) 2008 N = 404
Respijtzorg thuis	81,9	84,9
Respijtzorg buitenshuis	61,6	67,2
Kinderopvang	23,2	25,6
Cursussen	82,1	85,5
Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)	21,4	21,6
Vrijstelling sollicitatieplicht	36,9	37,1
Lotgenotencontact	86,4	91,1
Nazorg	64,0	67,0
Begeleiding/ondersteuning	91,0	96,0
Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)	77,4	83,5
Anders, namelijk .....	29,9	31,6

De meest voorkomende faciliteiten die gemeenten aanbieden, zijn in 2008:

- begeleiding/ondersteuning;
- lotgenotencontact;
- cursussen;
- respijtzorg thuis;
- activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg).

Gemeenten bieden in 2008 significant vaker Lotgenotencontact en Begeleiding/ondersteuning aan voor mantelzorgers.

Kijken we dieper, dan zien we nog enkele andere verbanden. Gemeenten met 20.000 - 50.000 inwoners zijn vaker Nazorg gaan aanbieden. De niet-stedelijke gemeenten zijn vaker Respijtzorg gaan aanbieden en de weinig stedelijke gemeenten zijn vaker Lotgenotencontact gaan aanbieden.

Veel van de antwoorden in de categorie ‘anders’ gaan over het organiseren van een Mantelzorgdag, het hebben van een mantelzorgmakelaar of maatwerkafspraken.

Op het gebied van ondersteuning voor vrijwilligers is gevraagd welke vormen van ondersteuning geboden worden. Daarnaast konden gemeenten de uitsplitsing maken naar vrijwilligers in de zorg, overige vrijwilligers en alle vrijwilligers samen.

**Tabel 10** Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?

2007 N = 394 2008 N = 403	Alleen voor vrijwilligers in de zorg (% ja)		Alleen voor overige vrijwilligers (% ja)		Voor beiden (% ja)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Kinderopvang	2,8	1,5	1,8	3,8	4,1	6,4
Deskundigheidsbevordering	4,8	5,7	9,1	7,4	69,8	73,9
Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen enz.)	2,6	1,5	1,3	0,8	5,9	10,8
Vrijstelling sollicitatieplicht	5,1	4,9	1,8	1,5	15,0	16,7
Verzekering	3,6	3,7	7,9	5,0	37,2	76,3
Vrijwilligersonderscheiding/ prijzen/vrijwilliger van het jaar	1,8	1,8	9,1	6,3	53,6	61,0
Anders, namelijk ....	3,3	3,0	2,3	1,5	24,9	24,9

De meeste gemeenten lijken minder onderscheid te maken tussen vrijwilligers in de zorg en andere vrijwilligers. Veranderingen voor vrijwilligers in de zorg en overige vrijwilligers zijn soms negatief (minder ondersteuning in 2008 dan in 2007) terwijl deze voor de categorie voor beide (groepen van vrijwilligers) juist positief is (meer ondersteuning in 2008 dan in 2007).

De vormen van ondersteuning die het vaakst worden aangeboden zijn:

- verzekering;
- deskundigheidsbevordering;
- vrijwilligersonderscheiding/prijzen/vrijwilliger van het jaar.

Gemeenten die in beide jaren deze vragen hebben ingevuld, bieden in 2008 significant meer vormen van ondersteuning voor vrijwilligers. Dit geldt zowel voor vrijwilligers in de zorg als voor overige vrijwilligers. Ook hier geldt dat de kleinere gemeenten een inhaalslag aan het maken zijn en significant meer vormen van ondersteuning bieden in 2008.

Andere vormen van ondersteuning zijn attenties voor vrijwilligers, subsidieregelingen en maatschappelijke stages.

## 2.9 Prestatievelden 5 en 6 Bevorderen deelname en (individuele) voorzieningen

In de prestatiegegevens komen 3 vragen voor die gericht zijn op de prestatievelden 5 en 6: het bevorderen van deelname aan de samenleving en de algemene en individuele voorzieningen. Er is gevraagd naar de mate van afstemming met andere zorgfuncties in het kader van de AWBZ, het eigenbijdragebeleid en de hoogte van de eigen bijdragen.

**Tabel 11** In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ?

2007 N = 397 2008 N = 402	Goede Afstemming (%)		Redelijke afstemming (%)		Matige afstemming (%)		Geen afstemming (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Afspraken met het CIZ	47,5	42,8	33,3	33,9	11,6	12,2	7,6	11,4
Afspraken met aanbieders	58,4	63,9	31,2	28,9	4,8	4,2	5,5	3,0
Afspraken met Transferpunt ziekenhuis	40,9	39,8	33,2	35,8	13,9	11,4	12,0	12,9
Afspraken met Zorgkantoor	21,9	20,5	29,7	23,0	19,7	19,5	28,6	37,0
Anders, namelijk .....	22,7	20,6	5,0	2,4	2,1	3,2	70,2	73,8

Gemeenten hebben vaker (en betere) afstemming over de hulp bij het huishouden en de zorgfuncties in het kader van de AWBZ met de aanbieders van hulp bij het huishouden, het CIZ en het Transferpunt ziekenhuis, dan met het Zorgkantoor.

Er is in 2008 aantoonbaar minder (goede) afstemming met het CIZ en het Zorgkantoor. Voor het CIZ geldt dat er meer aanbieders zijn gekomen die dezelfde dienstverlening

bieden. Dit kan een oorzaak zijn van de daling. Voor het zorgkantoor geldt dat juist in 2007 veel afstemming nodig was. Gemeenten hebben in 2008 het Zorgkantoor mogelijk minder nodig gehad om mee af te stemmen.

In 2008 lijkt de afstemming met aanbieders van hulp bij het huishouden verbeterd te zijn. In absolute aantallen is dit zo, maar kijken we naar gemeenten die in beide jaren deze vraag hebben ingevuld, dan zien we niet dat er significant meer gemeenten zijn die aangeven goede of redelijke afstemming te hebben met de aanbieders.

Gemeenten noemen met name organisaties zoals MEE, leveranciers van hulpmiddelen, andere indicatieorganisaties (niet CIZ) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB) als andere organisaties waarmee zij te maken hebben in het kader van AWBZ-zorgfuncties.

**Tabel 12** Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?

	Ja (%) 2007 N = 388	Ja (%) 2008 N = 403
Hulp bij het huishouden	100,0	99,8
Roerende zaken, niet zijnde een individuele vervoersvoorziening	26,1	28,2
Onroerende woonvoorziening	49,0	50,5
Individuele vervoersvoorziening	33,3	35,1
Andere voorziening, namelijk .....	11,8	5,4

Vrijwel alle gemeenten vragen een eigen bijdrage voor de hulp bij het huishouden. Gemeenten vragen iets vaker in 2008 een eigen bijdrage voor andere individuele voorzieningen, maar dit is nog geen aantoonbare verandering.

In de benchmark Wmo merken we dat steeds meer gemeenten zich buigen over de vraag of ze niet ook voor deze individuele voorzieningen eigen bijdragen moeten gaan vragen. Dit is met name een financiële afweging met het oog op het beheersbaar houden van de kosten van de Wmo.

**Tabel 13** Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?

2007 N = 381 2008 N = 393	Conform het maximum in het Besluit maatschappelijke ondersteuning		Lager dan in het Besluit maatschappelijke ondersteuning	
	2007	2008	2007	2008
Eigen bijdrage	97,4	96,9	2,6	3,1
Inkomensgrens	97,4	97,0	2,6	3,0
Verhoging eigen bijdrage	94,9	95,5	5,1	4,5

Ten slotte is gevraagd naar de hoogte van de eigen bijdragen. Vrijwel alle gemeenten hanteren de normen voor de hoogte van de eigen bijdragen, de inkomensgrenzen en het verhogen van de eigen bijdragen zoals die staan in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.

## 2.10 Prestatieveld 7 Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang

Prestatieveld 7 van de Wmo gaat over vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en preventieve activiteiten in het kader van huiselijk geweld. Bij de prestatievelden 7, 8 en 9 wordt het onderscheid gemaakt tussen centrum- en regiogemeenten. Centrumgemeenten voeren in hun regio extra taken uit in het kader van maatschappelijke opvang en/of vrouwenopvang en krijgen hier middelen voor. Met regiogemeenten worden bedoeld de gemeenten die geen centrumgemeente zijn.

Allereerst is voor de prestatiegegevens gevraagd naar het aantal plaatsen in de vrouwenopvang en maatschappelijke opvang.

**Tabel 14** Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang?

	Voldoende plaatsen (%) 2007 N = 381	Voldoende plaatsen (%) 2008 N = 393
Maatschappelijke opvang	49,9	63,1
Vrouwenopvang	60,3	69,0

In 2008 geven significant meer gemeenten aan dat er voldoende plaatsen zijn in de maatschappelijke opvang én in de vrouwenopvang. De verschillen tussen centrumgemeenten en regiogemeenten zijn als volgt:

**Tabel 15** Verschillen tussen centrumgemeenten en regiogemeenten

	Voldoende plaatsen (%) 2007 N = 381	Voldoende plaatsen (%) 2008 N = 393
<b>Maatschappelijke opvang</b>		
- centrumgemeenten	26,2	52,5
- regiogemeenten	51,8	64,1
<b>Vrouwenopvang</b>		
- centrumgemeenten	52,9	57,6
- regiogemeenten	59,4	69,3

\* NB In deze tabel staan alleen de antwoorden van gemeenten die zowel in 2007 als 2008 de vragenlijst hebben ingevuld.

Als we kijken naar centrumgemeenten zien we dat er in 2008 bijna twee keer zo veel centrumgemeenten zijn die aangeven dat er voldoende plaatsen zijn in de maatschappelijke opvang dan in 2007. Dit is een significante stijging.

Voor de regiogemeenten geldt dat significant meer gemeenten aangeven dat er voldoende plaatsen zijn, zowel in de maatschappelijke opvang als in de vrouwenopvang.

**Tabel 16** Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?

2007 N = 394 2008 N = 398	Gemeente (%)		Regio (%)		Gemeente en regio samen (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen	4,3	1,7	71,2	70,3	19,1	25,9
Ketensamenwerking	6,6	2,5	40,1	37,3	49,2	59,3
Casusoverleg	16,1	11,3	34,7	33,8	32,9	48,6
Er wordt gewerkt met casemanagers	11,6	8,6	37,5	39,4	18,5	36,4
Steunpunt huiselijk geweld	4,6	2,5	61,7	62,8	28,7	34,0
Er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld	7,4	4,0	38,3	38,9	42,9	52,5
Andere activiteiten, namelijk .....	7,5	5,7	9,2	9,6	10,5	17,2

Het onderscheid tussen centrum- en regiogemeenten zorgt ervoor dat er drie mogelijkheden zijn: gemeenten die de activiteiten zelf ondernemen, gemeenten die samen met de regio activiteiten ondernemen en gemeenten die alleen via de regio activiteiten ondernemen. Door dit onderscheid te hanteren kunnen we uitspraken doen over de mate waarin de niet-centrumgemeenten ook zelf activiteiten ondernemen.

Veel gemeenten kiezen voor de regionale aanpak, in ieder geval voor de fysieke onderdelen zoals opvangvoorzieningen en het steunpunt huiselijk geweld. In 2008 is te zien dat de gemeente en de regio meer samen zijn gaan optrekken en dat er meer gezamenlijke activiteiten ondernomen worden, in vergelijking met 2007.

Als we kijken naar de verschillen tussen centrumgemeenten en regiogemeenten, zien we bij beide groepen, voor alle genoemde activiteiten (behalve het steunpunt huiselijk geweld) significant meer activiteiten in 2008 dan in 2007.

Steeds meer niet-centrumgemeenten ontplooiën zelf activiteiten voor de prestatievelden 7, 8 en 9, boven op het aanbod van de centrumgemeenten.

Andere activiteiten die genoemd worden, zijn meldpunten, verzorg- en nazorgtrajecten en voorlichting.

## 2.11 Prestatieveld 8 OGGz

**Tabel 17** Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak- en thuisloosheid tegen te gaan?

2007 N = 394 2008 N = 394	Gemeente (%)		Regio (%)		Gemeente en regio samen (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Vroegsignalering en preventie	14,7	10,0	26,9	25,9	50,5	62,7
Meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis	13,5	9,0	42,4	39,5	35,0	48,0
Opsporen van kwetsbare personen	13,5	11,9	26,2	28,6	38,7	49,8
Contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en hen toeleiden naar zorg/hulpverlening	16,2	11,7	28,7	31,3	42,9	53,5
Bij terugval/uitval mensen opnieuw opsporen	12,5	11,8	32,4	32,8	29,1	40,4
Een OGGz-platform/ overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente	16,6	14,2	35,5	37,1	25,5	32,1
Afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz (bevorderen van de ketensamenwerking)	15,5	9,1	35,4	35,8	35,4	50,3
Bureau schuldhulpverlening	46,2	39,1	18,8	15,8	28,4	42,4
Meldpunt overlast	23,2	20,6	31,6	36,6	25,2	28,4
Informatieloket voor dak- en thuislozen	6,1	3,9	46,2	56,8	8,2	12,3
Afspraken met woningbouwcorporaties over huisuitzettingen	47,3	41,5	10,1	11,1	27,8	41,2
Individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen	5,9	6,1	43,7	51,8	13,3	23,6

Bijna alle activiteiten worden door bijna alle gemeenten genoemd. De activiteiten worden door de gemeente zelf geboden, door de regio of door de gemeente en de regio samen.

De activiteiten die in 2008 nog het minst vaak ('nee' of 'n.v.t.') ondernomen worden, die door 85% van de gemeenten (of minder) aangeboden worden, zijn:

- informatieloket voor dak- en thuislozen;
- individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen;
- een OGGz-platform/overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente;
- bij terugval/uitval mensen opnieuw opsporen;
- meldpunt overlast.

Zowel centrumgemeenten als niet-centrumgemeenten laten zien dat zij bijna alle genoemde activiteiten aantoonbaar meer aanbieden in 2008. De breedte van het aanbod (het aantal van bovenstaande activiteiten ten opzichte van het maximale aantal activiteiten) is flink toegenomen. Centrumgemeenten voeren gemiddeld 9 activiteiten uit in 2008 ten opzichte van 6 in 2007. Regiogemeenten voeren gemiddeld 6,2 activiteiten uit ten opzichte van 5,5 in 2007.

Het zijn met name de kleinere en minder stedelijke gemeenten die de grootste stijging laten zien.

## 2.12 Prestatieveld 9 Verslavingsbeleid

In de prestatiegegevens zijn twee vragen opgenomen over de ondersteuning voor verslaafden en over het verslavingsbeleid van gemeenten.

**Tabel 18** Welke ondersteuning en/of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?

2007 N = 394 2008 N = 398	Gemeente (%)		Regio (%)		Gemeente en regio samen (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Opvanglocatie	7,4	2,2	68,8	74,6	17,3	18,4
Activering	10,5	5,5	54,8	58,9	25,5	30,3
Vangnet bemoeizorg	13,5	7,0	44,5	48,3	33,6	40,5
Toeleiding naar zorg	11,2	5,3	40,6	41,1	41,1	51,1
Time-out-voorziening	4,3	1,5	47,2	58,5	5,9	8,9
Anders, namelijk .....	3,9	1,6	3,5	3,8	2,5	5,4

De ondersteuning voor verslaafden en de beperking van de overlast door verslaafden is vooral een regionale bezigheid. Maar in 2008 zien we ook hier een verschuiving naar een gezamenlijk initiatief van gemeente en regio.



Centrumgemeenten zijn significant vaker Opvanglocaties, Vangnet bemoeizorg en Toeleiding naar zorg gaan aanbieden. De breedte van het aanbod, het aantal faciliteiten, is in 2008 aantoonbaar toegenomen, van gemiddeld 2,5 van bovenstaande faciliteiten in 2007 naar 3,7 in 2008.

Regiogemeenten zijn significant vaker een opvanglocatie gaan aanbieden.

Naast de concrete activiteiten is gevraagd naar het beleid van gemeenten.

**Tabel 19** Welke activiteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort op het terrein van verslavingsbeleid?

	Gemeente (%)		Regio (%)		Gemeente en regio samen (%)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Universele verslavingspreventie	13,9	7,7	28,4	29,9	49,4	60,4
Selectieve verslavingspreventie	13,2	8,5	38,7	42,1	34,7	39,9
Gebruiksruimte	5,6	3,3	50,4	52,8	6,1	9,1

Waar het gaat om verslavingsbeleid, geldt dat de grootste verschuiving wederom is die van regionale aanpak naar aanpak van gemeente en regio samen.

Het enige significante verband is de breedte van het aanbod van centrumgemeenten. Zij bieden in 2008 zelf 2,1 van de 3 bovenstaande activiteiten aan, ten opzichte van 1,6 in 2007.

### 2.13 Conclusie

Uit de resultaten van de prestatiegegevens blijkt vooral dat gemeenten in 2008 nog meer en nog vaker activiteiten en ondersteuning bieden op vrijwel alle terreinen van de Wmo. Daar waar eerder nog vooral de stedelijkste en grootste gemeenten vooropliepen, zijn nu de kleinere en minder stedelijke gemeenten een inhaalslag aan het maken. Deze is vooral zichtbaar bij de prestatievelden 7, 8 en 9. Dit is niet langer meer het domein van de centrumgemeenten maar ook dat van de regiogemeenten.



## 3 Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo

### 3.1 Inleiding

Het vergelijken van de informatie uit de gehouden tevredenheidsonderzoeken is ingewikkelder dan de prestatiegegevens. Gemeenten kunnen immers zelf kiezen hoe ze de tevredenheid meten en onder welke doelgroep. Het ministerie heeft wel een publicatie ter beschikking gesteld, het 'Model voor onderzoek klanttevredenheid Wmo' (BMC, december 2006), maar gemeenten zijn vrij om hier wel of niet gebruik van te maken.

De rapporten van alle gehouden tevredenheidsonderzoeken over 2007 en over 2008 zijn toegankelijk via [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl).

### 3.2 Respons

Op twee manieren is de informatie over de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning verzameld:

- SGBO heeft de informatie verzameld van gemeenten die tevredenheidsonderzoeken Wmo door SGBO hebben laten uitvoeren.
- Andere gemeenten konden via de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl) hun onderzoeksrapport uploaden.

Van alle gemeenten heeft 83% van de gemeenten het tevredenheidsonderzoek over 2007 geüpload op de website. En 88% van de gemeenten heeft het tevredenheidsonderzoek over 2008 geüpload<sup>1</sup>. De respons voor de tevredenheidsonderzoeken was vorig jaar 93%.

Een aantal gemeenten heeft later dan de deadline een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd is hier nog mee bezig (stand van zaken november 2009). Het zijn vooral de minder stedelijke gemeenten die het onderzoek niet hebben aangeleverd.

### 3.3 Doelgroepen

Het ministerie vraagt naar de tevredenheid van 'vragers van maatschappelijke ondersteuning'. Dit zijn mensen met zeer diverse achtergronden. Gemeenten konden dus de tevredenheid meten van verschillende en heel diverse doelgroepen. Dit is een van de redenen waarom de gegevens niet goed vergelijkbaar zijn.

Wat wel duidelijk is, is dat gemeenten nog steeds vooral kiezen voor tevredenheidsonderzoeken onder cliënten met individuele voorzieningen.

<sup>1</sup> De respons is 90% als we gemeenten meerekenen die na de deadline het rapport van het tevredenheidsonderzoek hebben aangeleverd.

We merken als SGBO, omdat we zo veel tevredenheidsonderzoeken voor gemeenten uitvoeren, dat gemeenten langzamerhand meer bekend raken met het doen van dit soort onderzoek. Ook Wmo-raden raken hier steeds meer bekend mee en worden actiever naar hun gemeente toe, omdat zij in moeten stemmen met de methode van onderzoek.

Langzamerhand gaan gemeenten het instrument tevredenheidsonderzoek beter benutten. Daar waar het eerst een verplichting was en er misschien niet zo veel gedaan werd met de resultaten, wordt nu meer nagedacht over de structurele inbedding ervan in het beleid. Er komt meer aandacht voor en besef van het feit dat het niet verplicht is om cliënten te bevragen, maar dat het breder gaat om 'vragers van maatschappelijke ondersteuning'. Voor 2010 zien wij nu al dat meer gemeenten en Wmo-raden met eigen vragen en initiatieven komen en dat er meer vraag is naar kwalitatieve onderzoeken.

### **3.4 Resultaten**

Resultaten voor alle gemeenten zijn niet te geven. De resultaten van alle 300 door SGBO gehouden onderzoeken staan in de publicatie 'Resultaten tevredenheidsonderzoeken Wmo over 2008' van SGBO. Begin december 2009 is door SGBO de publicatie 'Jaarpublicatie benchmark Wmo 2009; Resultaten over 2008' uitgegeven. In die publicatie wordt onder andere de link gelegd tussen de benchmarkresultaten van gemeenten (beleid, organisatie, uitvoering) en de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken. Beide zijn op te vragen of te downloaden via [www.benchmarkwmo.nl](http://www.benchmarkwmo.nl).

### **3.5 Conclusie**

Gemeenten zijn vrij om te kiezen hoe zij een tevredenheidsonderzoek uitvoeren en onder welke doelgroep. Steeds meer gemeenten raken bekend met het doen van dit soort onderzoeken en zien het als een kans om feedback te krijgen op het Wmo-beleid. Het is toch nog betrekkelijk nieuw om je inwoners te vragen wat ze ervan vinden, maar het is wel erg nuttig. In die zin is het dus ook een vorm van beleidsparticipatie.

Het is de bedoeling om ook voor de Wmo effecten van beleid te meten. De tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning is een van de effecten die in kaart gebracht kunnen worden.

## **4 Conclusie**

### **4.1 Inleiding**

In het kader van de horizontale verantwoording in de Wmo zijn gemeenten verplicht om voor 1 juli gegevens aan te leveren over prestaties in de Wmo (de prestatiegegevens). Daarnaast moeten gemeenten jaarlijks de tevredenheid meten van vragers van maatschappelijke ondersteuning. SGBO heeft voor alle gemeenten de relevante informatie verzameld.

### **4.2 Prestatiegegevens**

De prestatiegegevens geven een heel breed beeld van de Wmo in gemeenten. Er worden vragen gesteld over hoe het proces georganiseerd is (kwaliteitsnormen, beleidsparticipatie, methoden et cetera) en hoe de uitvoering eruitziet, de activiteiten, ondersteuning en faciliteiten die aangeboden worden in het kader van de Wmo. Uit de resultaten van de prestatiegegevens blijkt dat gemeenten veel activiteiten en faciliteiten aanbieden voor elk prestatieveld en dat ze ten opzichte van 2007 nog meer zijn gaan doen, maar het zijn geen prestaties die gemeten worden.

Prestaties van gemeenten worden op dit moment meer in, door marktpartijen, aangeboden producten zoals de Benchmark Wmo geanalyseerd en vergeleken. Wat betreft de prestatiegegevens is het de vraag of de huidige 18 vragen toereikend zijn voor de horizontale verantwoording.

### **4.3 Tevredenheidsonderzoeken**

Gemeenten kunnen op verschillende manieren de tevredenheid meten van vragers van maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen kiezen voor het meten van de tevredenheid van verschillende doelgroepen en via verschillende methoden. Dit maakt het moeilijk om de informatie te vergelijken. De Wmo is een decentrale wet, waardoor het ook logisch is om die keuze bij gemeenten te laten. Zij weten immers het beste wat relevant is om te vragen om lokaal het beleid te kunnen sturen.

Na twee jaar Wmo en tevredenheidsonderzoeken, kiezen nog steeds veel gemeenten voor een onderzoek onder cliënten met individuele voorzieningen. Nu gemeenten bezig zijn met een keuze voor het derde jaar, merken we dat zowel gemeenten als Wmo-raden hier bewuster mee omgaan. Het was voor veel gemeenten een verplichting, maar langzamerhand komt het besef dat er heel relevante informatie boven tafel kan komen die nuttig is voor het beleid. Er komen meer maatwerkonderzoeken en de tevredenheidsonderzoeken worden langzamerhand structureel ingebed in het beleid.



## **Bijlagen**





## Bijlage 1 Non-respons

De volgende gemeenten hebben geen informatie, of niet voldoende informatie (enkele i.p.v. alle 19 vragen) aangeleverd voor de prestatiegegevens of de tevredenheidsonderzoeken. Een enkele gemeente is nog bezig met een onderzoek.

### Non-respons prestatiegegevens

Albrandswaard	Lochem	Reiderland
Bloemendaal	Loon op Zand	Rhenen
Boxmeer	Losser	Scheemda
Edam-Volendam	Margraten	Scherpenzeel
Grave	Menaldumadeel	Tiel
Hardenberg	Midden-Delfland	Uden
Hardinxveld-Giessendam	Millingen aan de Rijn	Urk
Hatterm	Mook en Middelaar	Veenendaal
Hoorn	Muiden	Weesp
Lansingerland	Neder-Betuwe	Zaltbommel
Leerdam	Raalte	Zandvoort

### Non-respons uploaden tevredenheidsonderzoek over 2007

Aalburg	Heerhugowaard	Rijnwaarden
Albrandswaard	Horst aan de Maas	Roerdalen
Amsterdam	Hulst	Rotterdam
Anna Paulowna	Kapelle	Scheemda
Bergen (NH.)	Koggenland	Schermer
Bernisse	Krimpen aan den IJssel	Schouwen-Duiveland
Boarnsterhim	Laarbeek	Sint Anthonis
Bodegraven	Landerd	Sint-Michiëlsgestel
Breda	Langedijk	Sluis
Brielle	Leudal	Spijkensisse
Cuijk	Loon op Zand	Terneuzen
De Wolden	Medemblik	Tholen
Delfzijl	Meerlo-Wanssum	Tiel
Den Helder	Middelburg	Uden
Doesburg	Mill en Sint Hubert	Utrecht
Echt-Susteren	Nederweert	Veere
Elburg	Neerijnen	Vlissingen
Geertruidenberg	Niedorp	Wageningen
Goes	Noord-Beveland	Wieringen
Graft-De Rijk	Oud-Beijerland	Wieringermeer

Grave Hardinxveld-Giessendam Harenkarspel Heerde	Raalte Reiderland Reimerswaal Renswoude	Wijk bij Duurstede Zeist Zevenhuizen- Moerkapelle Zijpe Zutphen
---	--	--

### Non-respons uploaden tevredenheidsonderzoek over 2008

Amstelveen Amsterdam Andijk* Anna Paulowna Arcen en Velden Beesel Bernisse Bodegraven Boxmeer Breda Cuijk Culemborg De Marne De Wolden Den Helder Eindhoven Geldermalsen Graft-De Rijp	Grave Harenkarspel Heerde Horst aan de Maas Houten Kaag en Braassem Leudal Loon op Zand Meerlo-Wanssum Mill en Sint Hubert Mook en Middelaar Nederweert Neerijnen Niedorp Putten Raalte* Reeuwijk	Reiderland Renswoude Rijnwaarden Roerdalen Rozenburg Scheemda Schermer Scherpenzeel* Sint Anthonis Spijkenisse Tiel Tytsjerksteradiel* Uden Venlo* Vlist* Wieringermeer Zoeterwoude*
---	---	--

\* Deze gemeenten beschikken inmiddels (januari 2010) wel over de resultaten van een tevredenheidsonderzoek.

## **Bijlage 2 Overzicht met alle vragen en indicatoren prestatiegegevens**

Vragenlijst Prestatiegegevens uit de handreiking Prestatiegegevens Wmo (ministerie van VWS, augustus 2007, versie 2).

### **1. Basisgegevens gemeente**

- Naam gemeente
- GBA-nummer gemeente
- Naam contactpersoon
- Telefoonnummer contactpersoon
- E-mail adres contactpersoon
- Correspondentieadres
- Eventuele opmerkingen ter toelichting

### **2. Hoe werkt de gemeente aan de kwaliteit van de in het kader van de Wmo geleverde producten en diensten?**

- Door het hanteren van servicenormen met betrekking tot het aanvraagproces (bijvoorbeeld doorlooptijden)
- Door in de contracten of overeenkomsten met aanbieders kwaliteitseisen op te nemen
- Door de door de aanbieders geleverde kwaliteit te monitoren
- Door de aanbieders te verplichten periodiek klanttevredenheid te meten
- Anders, namelijk .....

### **3. In hoeverre betreft de gemeente de ingezetenen per prestatieveld bij de totstandkoming van het Wmo-beleid? (vaak, geregeld, nauwelijks, niet)**

- Prestatieveld 1
- Prestatieveld 2
- Prestatieveld 3
- Prestatieveld 4
- Prestatieveld 5
- Prestatieveld 6
- Prestatieveld 7
- Prestatieveld 8
- Prestatieveld 9

### **4. In hoeverre gebruikt de gemeente onderstaande of andere methoden om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het Wmo-beleid? (vaak, geregeld, nauwelijks, niet)**

- Overleg met Wmo-raad, Wmo-platform
- Overleg met raden en platforms op deelterreinen van de Wmo (bv participatieraad, (ex-) cliëntenraad)

- Overleg met wijkplatforms, wijkraden, buurtraden, dorpsraden
- Consultering van panels
- Contact met betrokkenen via buurtbeheerders
- Contact met betrokkenen via vrijwilligersorganisaties
- Themagerichte bijeenkomsten
- Anders, namelijk .....

**5. Onderneemt de gemeente onderstaande of andere activiteiten om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen? (ja, nee, niet van toepassing)**

- Bevorderen van burgerparticipatie bij lokale activiteiten
- Stimuleren van eigen initiatieven van burgers
- Bevorderen van burgerplatforms
- Bevorderen van netwerkvorming voor specifieke groepen
- Zorgen voor goede buurtinformatie en buurtvoorlichting
- Zorgen voor (vrijwillige) buurtbemiddeling
- Bevorderen van (vrijwillig) buurtbeheer en buurttoezicht
- Bevorderen dat bewoners zelf wijk-gedragscodes ontwikkelen
- Bevorderen van buurt- en straatcontactactiviteiten
- Anders, namelijk .....

**6. Biedt de gemeente onderstaande of andere faciliteiten bij opvoedondersteuning? (ja, nee)**

- Voorlichting
- (Fysieke) plek voor opvoedondersteunings-vragen
- Opvoedtelefoon of digitale opvoedondersteuning
- Opvoedcursussen
- Individuele begeleiding en ondersteuning
- School-/jeugd-/gezinsmaatschappelijk werk
- Kinderwerk en jongerenwerk
- Zorg Advies Teams
- Zorgcoördinatie
- Anders, namelijk .....

**7. Welke Wmo-diensten worden aangeboden in het gemeentelijk loket / informatiepunt?**

- Informatie
- Advies
- Cliëntondersteuning
- Bemiddeling
- Doorverwijzing
- Aanvragen (van voorzieningen)

- Besluitvorming (over al dan niet toekennen van aanvragen)
- Andere diensten, namelijk .....

**8. Welke faciliteiten biedt of organiseert de gemeente op het terrein van cliëntondersteuning?**

- Informatie en adviesverstrekking
- Vraagverheldering
- Bemiddeling
- Verwijzing naar een indicatie-orgaan
- Verwijzing naar een door de gemeente gefinancierde ondersteunende organisatie of MEE-organisatie
- Kortdurende of kortcyclische ondersteuning
- Ondersteuning bij crisis
- Monitoring en evaluatie van externe dienstverlening
- Hulp bij klachten, bezwaar en beroep
- Faciliteren van lotgenotencontact
- Geven van voorlichting en cursussen in groepen
- Groepsgewijze ondersteuning bij participatie in de samenleving
- Andere faciliteiten, namelijk .....

**9. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor mantelzorgers? (ja, nee)**

- Respijtzorg thuis
- Respijtzorg buitenshuis
- Kinderopvang
- Cursussen
- Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)
- Vrijstelling sollicitatieplicht
- Lotgenotencontact
- Nazorg
- Begeleiding / ondersteuning
- Activiteiten gericht op ontspanning (niet zijnde respijtzorg)
- Anders, namelijk .....

**10. Biedt de gemeente onderstaande of andere ondersteuning en/of faciliteiten voor vrijwilligers in de zorg en voor overige vrijwilligers?**

- Kinderopvang
- Deskundigheidsbevordering
- Faciliteiten (parkeerkaarten, kortingspassen, enz.)
- Vrijstelling sollicitatieplicht
- Verzekering
- Vrijwilligersonderscheiding / prijzen / vrijwilliger van het jaar
- Anders, namelijk ....

**11. In hoeverre heeft de gemeente de hulp bij het huishouden afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ? (goede, redelijke, matige, geen afstemming)**

- Afspraken met het CIZ
- Afspraken met aanbieders
- Afspraken met Transferpunt ziekenhuis
- Afspraken met Zorgkantoor
- Anders, namelijk .....

**12. Voor welke individuele voorzieningen geldt een eigen bijdrage?**

- Hulp bij het huishouden
- Roerende zaken, niet zijnde een individuele vervoersvoorziening
- Onroerende woonvoorziening
- Individuele vervoersvoorziening
- Andere voorziening, namelijk .....

**13. Hoe bepaalt de gemeente het bedrag dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt?**

- De gemeente stelt de maximale eigen bijdrage vast op de hoogte van de bedragen zoals deze in het Besluit maatschappelijke ondersteuning vermeld zijn (€ 16,60 respectievelijk € 23,80 per vier weken bij de minimale inkomens zoals vermeld in het Besluit maatschappelijke ondersteuning).
- De gemeente stelt de maximale eigen bijdrage vast op lagere maxima bij de minimale inkomens, dan vermeld zijn in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.
- De gemeente stelt het minimale inkomen vanaf welke de eigen bijdrage afhankelijk van het inkomen wordt verhoogd, vast op de hoogte die vermeld is in het Besluit maatschappelijke ondersteuning (€ 16.137, € 14.162, € 20.810 respectievelijk € 19.837).
- De gemeente stelt het inkomen vanaf welke de eigen bijdrage afhankelijk van het inkomen wordt verhoogd, hoger vast dan zoals vermeld is in het Besluit maatschappelijke ondersteuning.
- De eigen bijdrage wordt verhoogd met het maximum zoals dat in het Besluit maatschappelijke ondersteuning is opgenomen.
- De eigen bijdrage wordt verhoogd met minder dan het maximum zoals dat in het Besluit maatschappelijke ondersteuning is opgenomen.

**14. Zijn er in de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) voldoende plaatsen voor de maatschappelijke opvang of vrouwenopvang? (voldoende, onvoldoende)**

- Maatschappelijke opvang
- Vrouwenopvang

**15. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan?**

- Beschikbaar stellen van opvangvoorzieningen
- Ketensamenwerking
- Casusoverleg
- Er wordt gewerkt met casemanagers
- Steunpunt huiselijk geweld
- Er vindt voorlichting plaats ter preventie van huiselijk geweld
- Andere activiteiten, namelijk .....

**16. Welke activiteiten onderneemt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, om de openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGz) te bevorderen en om dak-en thuisloosheid tegen te gaan?**

- Vroegsignalering en preventie
- Meldpunt voor signalen van crisis of dreiging van crisis
- Opsporen van kwetsbare personen
- Contact leggen en contact houden met opgespoorde personen en ze toeleiden naar zorg / hulpverlening
- Bij terugval / uitval mensen weer opnieuw opsporen
- Een OGGz-platform / overleg met de betrokken partijen onder regie van de gemeente
- Afspraken met organisaties over de uitvoering van de OGGz (bevorderen van de ketensamenwerking)
- Bureau schuldhulpverlening
- Meldpunt overlast
- Informatieloket voor dak- en thuislozen
- Afspraken met woningbouwcorporaties over huisuitzettingen
- Individuele trajectplannen voor dak- en thuislozen

**17. Welke ondersteuning en / of faciliteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving?**

- Opvanglocatie
- Activering
- Vangnet bemoeizorg
- Toeleiding naar zorg
- Time-out voorziening
- Anders, namelijk .....

**18. Welke activiteiten biedt de gemeente en/of de regio waartoe de gemeente behoort, op het terrein van verslavingsbeleid?**

- Universele verslavingspreventie
- Selectieve verslavingspreventie
- Gebruiksruimte

**19. Hoeveel uitgaven (in Euro) heeft de gemeente naar schatting in het voorgaande jaar uitgegeven aan de uitvoering van de Wmo voor de volgende IV3-functies?**

- 620 Maatschappelijke begeleiding en advies
- 622 Huishoudelijke verzorging
- 630 Sociaal-cultureel werk
- 652 Voorzieningen gehandicapten