

Uitvoeringsverslag 2011

Cluster Zorg

Kanteling van Aanbod naar Vraag



Uitvoeringsverslag 2011 Cluster Zorg

Copyright © 2011 Gemeente Enschede Stafbureau Cluster Zorg

Mocht u informatie uit dit verslag willen gebruiken, neemt u dan contact op met het Kenniscentrum, via Jans Schuitema, j.schuitema@enschede.nl

VOORWOORD

Met dit uitvoeringsverslag willen wij u laten zien wat het cluster Zorg in 2011 heeft gedaan en bereikt. We hebben ons ook dit jaar weer met volle overtuiging ingezet om iedere dag Enschedese burgers te woord te staan, mensen te helpen met het zoeken naar eigen mogelijkheden en te zorgen dat zij zich goed zelfstandig kunnen redden.

2011 was voor ons hét jaar van de Kanteling. Het is dan ook goed om op het jaar terug te kijken met een verslag, dat inzicht geeft in onze werkzaamheden en resultaten.

In het kort:

- Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening.
- Voor het oplossen van problemen hoeven we steeds minder individuele voorzieningen te verstrekken.
- Onze uitgaven blijven binnen het budget.

Een resultaat waar we met elkaar hard voor hebben gewerkt: de Frontoffice en de consultants in hun contacten met klanten, Team Voorzieningen dat ondersteuning biedt bij deze klantcontacten en de Staf die de Kanteling heeft doorgevoerd in het uitvoeringsbeleid.

In dit uitvoeringsverslag gaan we eerst in op het cluster Zorg. Daarna presenteren we in hoofdstuk 2 wat we in 2011 allemaal hebben gedaan om de Kanteling vorm te geven. In hoofdstuk 3 vertellen we u meer over de dienstverlening die we in 2011 geleverd hebben aan de klanten, waarna u in hoofdstuk 4 kunt lezen wat we met al deze activiteiten hebben bereikt. De financiële aspecten worden vermeld hoofdstuk in 5. Hoofdstuk 6 is helemaal gewijd aan het Leerlingenvervoer. Tot slot geven we in hoofdstuk 7 alvast een doorkijkje naar 2012.

Wij hopen met dit verslag een waardevolle bijdrage te leveren aan uw beeld over de uitvoering van de Wmo.

Namens het cluster Zorg,

Rob van Straaten
Clustermanager

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|----|
| 1. Het cluster Zorg | 1 |
| 1.1 Onze missie | 1 |
| 1.2 De organisatiestructuur | 1 |
| 1.3 Formatie..... | 2 |
| 2. Hoe hebben we de Kanteling vorm gegeven? | 4 |
| 2.1 De Compensatieplicht | 4 |
| 2.2 De Kanteling in beleid en regelgeving | 4 |
| 2.3 De verdere Kanteling in het gesprek | 6 |
| 2.4 De Kanteling bij externe partijen..... | 7 |
| 3. Welke dienstverlening hebben we geleverd? | 8 |
| 3.1 Onze klanten | 8 |
| 3.2 De omvang van onze dienstverlening..... | 9 |
| 3.3 De kwaliteit van onze dienstverlening..... | 10 |
| 4. Wat hebben wij bereikt? | 12 |
| 4.1 Het voeren van een huishouden..... | 12 |
| 4.2 Het normaal gebruik woning..... | 13 |
| 4.3 Het lokaal verplaatsen per vervoersmiddel | 14 |
| 4.4 Het verplaatsen in en rond de woning | 15 |
| 4.5 Het ontmoeten van medemensen in sportverband | 16 |
| 4.6 De parkeervoorzieningen | 16 |
| 5. Wat heeft het gekost? | 17 |
| 5.1 De totale uitgaven | 17 |
| 5.2 De financiële resultaten hulp bij huishouden..... | 18 |
| 5.3 De financiële resultaten hulpmiddelen Wmo..... | 18 |
| 5.3 Eigen Bijdrage /Eigen Aandeel..... | 19 |
| 5.4 Onze uitvoeringskosten..... | 20 |
| 6. Het Leerlingenvervoer..... | 21 |
| 7. Een vooruitblik naar 2012..... | 23 |

1. Het cluster Zorg

In dit hoofdstuk presenteren we de organisatie van het cluster Zorg. We gaan in op de missie van het cluster, hoe we georganiseerd zijn en met welke formatie we onze taken verrichten.

1.1 Onze missie

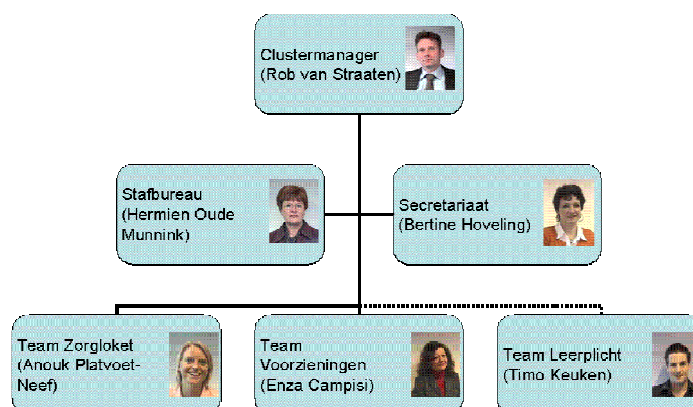
De missie van het cluster Zorg is om het de burgers van Enschede mogelijk te maken deel te nemen aan de samenleving, als ze dit vanwege een beperking zelf of met behulp van hun (sociale) netwerk, zoals de familie, vrienden of burens, niet meer kunnen. De taken die het cluster verricht, vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Het cluster werkt vanuit de visie dat mensen met een beperking in de eerste plaats geholpen moeten worden in het vinden van eigen oplossingen voor hun problemen, om daarmee hun zelfredzaamheid te bevorderen. Het Zorgloket geeft daarvoor informatie en advies. Alleen als er geen andere oplossingsmogelijkheden zijn, kan de gemeente ondersteunen door een *individuele* voorziening te verstrekken, bijvoorbeeld een rolstoel of een traplift. Wij noemen dat een *individuele* voorziening, omdat de toegang tot deze voorziening persoonsgebonden is. Dit is het verschil met collectieve voorzieningen waar iedereen gebruik van kan maken, zoals het welzijnswerk of het openbaar vervoer.

In 2011 was het cluster ook verantwoordelijk voor de uitvoering van het Leerlingenvervoer. Die verantwoordelijkheid vloeit niet voort uit de Wmo, maar uit drie onderwijswetten¹. Omdat Leerlingenvervoer kan worden gezien als een *individuele* voorziening voor leerlingen die anders niet in staat zijn de school te bereiken, gaan we in dit Uitvoeringsverslag ook in op deze voorziening. Binnen het cluster werd in 2011 ook de taak Leerplicht uitgevoerd. Deze taak heeft een eigen jaarlijkse verplichte verantwoording naar de Gemeenteraad.²

1.2 De organisatiestructuur

Binnen het cluster Zorg is begin 2011 een managementlaag (de laag van afdelingshoofden) geschrapt. Belangrijkste reden hiervoor was dat begin 2011 de wijkzorgteams, die deel uitmaakten van de afdeling Leerplicht en Wijkzorgteams, zijn ondergebracht in het cluster Maatschappelijke ondersteuning, waarin de wijkteams worden opgebouwd. Door het schrappen van de afdelingshoofdenlaag is het cluster een platte organisatie geworden met drie teams en een stafbureau rechtstreeks onder de clustermanager.



Figuur 1: Organisatiestructuur cluster Zorg

¹ De Wet op het Primair Onderwijs, de wet op de ExpertiseCentra en de Wet op het Voortgezet Onderwijs.

² Leren Werkt!, Verslag Uitvoering Leerplicht 2010-2011, februari 2012, PE Zorg / Leerplicht.

Het **team Zorgloket** heeft de klantcontacten. Binnen het Zorgloket is een gespecialiseerde Frontoffice die de telefonische ontvangst doet en de fysieke intake-balie bezet. Daarnaast zitten in dit team de Wmo-consulenten die de gesprekken met de klanten voeren, (thuis, aan de balie of telefonisch) die mensen informatie en advies geven over mogelijke oplossingen, en die ook zelf een indicatie stellen.

Het **team Voorzieningen** zorgt voor de administratieve en financiële afhandeling. Ook zijn daar de gespecialiseerde bouwconsulenten ondergebracht die kunnen beoordelen welke bouwtechnische aanpassingen in bepaalde situaties noodzakelijk zijn en die ook ondersteuning bij Woningbemiddeling kunnen verzorgen.

De medewerkers van het **Stafbureau** zorgen voor de vertaling van beleid en regelgeving naar de werkvloer en andersom. Ook beheren zij de contracten met aanbieders en leveranciers, behandelen de bezwaarschriften en coördineren de deskundigheidsbevordering en kwaliteitszorg op de werkvloer. Binnen het Stafbureau is ook het kenniscentrum Wonen Welzijn Zorg ondergebracht.

In 2011 is onderzocht waar de taken van team Leerplicht en van het Leerlingenvervoer (ondergebracht in team Voorzieningen) het best gepositioneerd konden worden. De uitkomst van dat onderzoek was, dat deze taken het beste konden worden gecombineerd en ondergebracht in het programma Opgroeien en Ontwikkelen. In 2011 is het overgangstraject met o.a. de OR in gang gezet en met ingang van 1 maart 2012 maken de beide onderdelen geen deel meer uit van de cluster Zorg.

1.3 Formatie

De organisatiewijziging in 2011, de wijze van vastlegging van formatiegegevens en de hoeveelheid personele mutaties maakt het lastig alle gegevens van 2010 en 2011 te presenteren en te vergelijken. Daarom presenteren we hier alleen de gegevens die goed vergelijkbaar zijn. Naast de gegevens over het personeel met een ambtelijke aanstelling is in de tabel ook de flexibele schil van inhuurkrachten en detacheringen opgenomen.

Tabel 1: Bezetting en ziekteverzuim ³

| Organisatie-eenheden | FTE 2010 | FTE 2011 | Verzuim % 2010 | Verzuim % 2011 | Meldings frequentie 2010 | Meldings frequentie 2011 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Clusterleiding en secretariaat | 2,0 | 2,0 | | | | |
| Stafbureau | 5,6 | 5,6 | | | | |
| Team Zorgloket | 21,5 | 22,0 | 5,3 | 7,4 | 1,3 | 1,1 |
| Team Voorzieningen | 19,1 | 20,1 | 2,1 | 4,3 | 1,6 | 1,8 |
| Flexibele schil | 5,5 | 8,4 | | | | |
| Totaal | 53,7 | 58,1 | | | | |
| - <i>wv Frontoffice</i> | 3,6 | 4,1 | | | | |
| - <i>wv consulenten / kwaliteit</i> | 23,2 | 26,1 | | | | |
| - <i>wv bouwconsulenten</i> | 3,0 | 3,0 | | | | |
| - <i>wv procesondersteuning</i> | 10,5 | 11,6 | | | | |
| - <i>wv financiën</i> | 1,9 | 1,9 | | | | |

³ Bron: Vaste formatie teams uit Verzuimrapportage tot en met december; Flexibele schil 2010 cf. PBS december 2010; Flexibele schil 2011 cf. opgave P&O. Clusterleiding, Stafbureau en Onderverdeling binnen teams o.b.v. formatie-overzichten ultimo het jaar.

De totale personele inzet is in 2011 gestegen, met name door het vergroten van de flexibele schil. Dit komt doordat we in 2011 hebben ingezet op het vergroten van het aantal zelf gestelde indicaties. In plaats van indicaties 'in te kopen' bij de MO-zaak stellen de consulenten zelf de indicaties. Dit versnelt het werkproces, vergroot de kwaliteit en verlaagt per saldo de kosten voor de uitvoering. Een deel van de personele groei is van tijdelijke aard, omdat die met name tot doel heeft om op de werkvloer de deskundigheid van de consulenten te vergroten.

Het ziekteverzuim is in 2011 toegenomen. Zoals uit de lage meldingsfrequentie blijkt, was bij het Zorgloket sprake van enkele langdurig zieken. In geen van deze gevallen was sprake van werkgerelateerde klachten. Het langdurig verzuim speelde in mindere mate ook bij Team voorzieningen. Ook daar is echter geen sprake van werkgerelateerd verzuim.

2. Hoe hebben we de Kanteling vorm gegeven?

Ook in 2011 hebben we ons ingezet om de Kanteling verder vorm te geven. In dit hoofdstuk beschrijven we op welke wijze we dat gedaan hebben. We beginnen echter met een korte toelichting op de achtergrond van de Kanteling: de Compensatieplicht.

2.1 De Compensatieplicht

Sinds de invoering van de Wmo hebben gemeenten een zogeheten compensatieplicht voor burgers met een aandoening, letsel, aangeboren afwijking, ouderdom of chronische pijn of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem. Dat wil zeggen dat gemeenten de plicht hebben om deze burgers te ondersteunen als zij beperkingen ondervinden in hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie bij het:

- kunnen voeren van een huishouden;
- zich kunnen verplaatsen in en om het huis;
- zich lokaal kunnen verplaatsen per vervoermiddel;
- kunnen ontmoeten van medemensen en meedoen in de maatschappij.

Op welke wijze we deze ondersteuning geven en welke voorzieningen we hiervoor inzetten is de vrijheid van de gemeente. Met de komst van de Wmo staat niet meer het verstrekken van voorzieningen aan burgers ter compensatie van een beperking centraal, maar het te bereiken resultaat. De Wmo vraagt dus om resultaatgericht werken. Dat maakt de uitvoering van de compensatieplicht ook complex. Het gaat immers in de dagelijkse praktijk bij de individuele klant niet meer om het toetsen van een aanvraag aan een aantal harde criteria, maar om met maatwerk concrete invulling te geven aan abstracte doelen als 'compenseren', 'eigen kracht' en 'burgerschap'. De consulent heeft daarvoor van de wetgever echter maar beperkt 'harde' instrumenten beschikbaar gekregen.

De Kanteling vraagt dus om een uitvoeringspraktijk die gekanteld is van aanbodgericht denken en werken naar een – meer subjectieve – vraaggerichte aanpak. Hierbij gaat het om een verandering in denk- en werkwijze, waarbij nadrukkelijk de eigen verantwoordelijkheid van de burger voorop staat. Dit vraagt dus een andere benadering door de gemeente, die uiteindelijk ook zal moeten leiden tot een andere mind-set van de burger.

De afgelopen jaren is door het cluster al flink geïnvesteerd in de Kanteling, met name in de deskundigheid en gespreksvaardigheden van de consultants. Ook in 2011 heeft de Kanteling verdere invulling gekregen. In de volgende 3 paragrafen beschrijven we hoe we dat gedaan hebben op het vlak van beleid en regelgeving, op het vlak van het gesprek door de consultants en op het vlak van de externe partijen.

2.2 De Kanteling in beleid en regelgeving

Op 1 mei 2011 is de nieuwe verordening van kracht geworden. Deze bevat een aantal wijzigingen die bijdragen aan de Kanteling. De belangrijkste wijzigingen lichten we hieronder kort toe.

De nieuwe verordening is opgebouwd vanuit de verschillende **resultaatsgebieden** en niet meer vanuit verschillende individuele voorzieningen. Dit betekent ook dat de te verstrekken voorzieningen niet uitputtend omschreven zijn, maar dat het aan de consultants is om – samen met de klant – in het gesprek te bepalen hoe de ervaren beperkingen het best zijn te compenseren. Zo zijn bijvoorbeeld de sportvoorzieningen niet beperkt tot sportrolstoelen, maar is het nu ook mogelijk voor andere sporthulpmiddelen een financiële tegemoetkoming te verstrekken. Ook is de mogelijkheid om een persoonsgebonden budget (PGB) te verstrekken uitgebreid tot alle resultaatsgebieden.

De nieuwe verordening gaat er ook van uit dat de consulent altijd eerst met een klant in **gesprek** gaat. Als hieruit blijkt dat een individuele voorziening nodig is, kan de consulent samen met de klant de aanvraag invullen. Hierdoor is er een betere afstemming tussen de vraag van de klant en de oplossingsmogelijkheden en worden onnodige aanvragen voorkomen. In gesprek gaan met klanten is niet nieuw in Enschede. De consulent brengt in het gesprek samen met de burger in kaart wat de belemmeringen en mogelijkheden zijn, waarbij de eigen kracht van de burger als uitgangspunt wordt genomen. Uiteindelijk wordt er een pakket aan oplossingen samengesteld dat kan bestaan uit informele hulp uit eigen netwerk, algemene voorzieningen en/of individuele voorzieningen. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt vastgelegd in het systeem en beschikbaar is voor de klant.

De Wmo draagt de gemeente op om bij het toekennen van voorzieningen rekening te houden met de **financiële draagkracht** van de aanvrager om in maatregelen te voorzien. Dit is in de Verordening vertaald in de onderdelen Eigen Bijdrage / Eigen Aandeel, financiële capaciteit aanbouw woning en inkomensgrens.

Tot 2011 werd er alleen voor Hulp bij het Huishouden een Eigen Bijdrage gevraagd. Sinds 2011 wordt ook voor de overige Wmo voorzieningen een **Eigen Bijdrage of Eigen Aandeel**⁴ opgelegd. Daarbij sluiten we aan op de wettelijk vastgelegde maximale Eigen Bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) berekent welke Eigen Bijdrage de klant moet betalen en int deze bijdrage. Het CAK maakt vervolgens periodiek de geïnde bedragen over aan de gemeente Enschede.

Kader Eigen Bijdrage

De wetgever heeft in het landelijk Besluit maatschappelijke ondersteuning de kaders gesteld voor het opleggen van een Eigen Bijdrage. Gemeenten kunnen binnen deze kaders kiezen of en in welke mate ze een Eigen Bijdrage willen opleggen. De hoogte van de Eigen Bijdrage wordt afgestemd op het inkomen van de klant.

Als de klant een inkomen heeft op bijstandsniveau dan kan hij/zij sinds 2011 de Eigen Bijdrage via de garantverzekering van Menzis terugkrijgen. Voorheen werd voor klanten met een minimum inkomen Bijzondere Bijstand verstrekt. Het aantal klanten, dat een beroep deed op de Bijzondere bijstand voor de Eigen Bijdrage is vanaf het jaar 2009 sterk afgenomen⁵ ten gevolge van de introductie van de WTCG (Wet Tegemoetkoming Chronisch zieken en Gehandicapten). De belastingaftrek voor de Eigen Bijdrage is daarmee komen te vervallen. In plaats daarvan ontvangt de klant met Zorg zonder Verblijf of Wmo een korting op de Eigen Bijdrage van 33 %.

Klanten worden tijdens het gesprek gewezen op de Eigen Bijdrage. De hoogte hiervan is zelf uit te rekenen met het Rekenprogramma zorg zonder verblijf/Wmo 2012 op de website van CAK (www.hetcak.nl).

- Indien een klant in aanmerking wil komen voor een **grote woningaanpassing**, wordt onderzocht of de klant zelf de financiële capaciteit heeft om hieraan een financiële bijdrage te leveren. Daarnaast is een **terugbetalingsregeling** uitgewerkt voor de gevallen waar de gemeente een noodzakelijke woningaanpassing heeft gefinancierd. Dit naar aanleiding van een bij de vaststelling van de verordening aangenomen amendement en motie. Deze terugbetalingsregeling houdt in dat als de klant de aangepaste woning verkoopt en de woning is in waarde gestegen door de aanpassing, de klant een gedeelte van de kosten moet terugbetalen.
- Tot slot is een **inkomensgrens** opgenomen voor een aantal vervoersvoorzieningen waaronder voor de regiotaxipas. Eind 2011 is door de Centrale Raad van Beroep

⁴ Het Eigen Aandeel wordt opgelegd bij voorzieningen waarvoor een financiële tegemoetkoming wordt verstrekt. Een financiële tegemoetkoming wordt verstrekt bij bijvoorbeeld woonvoorzieningen. Deze tegemoetkoming hoeft niet kostendekkend te zijn.

⁵ Van 219 in 2009 naar 187 in 2010 en 30 in 2011 (Bron: EW-WB-IB).

bepaald dat wij geen inkomensgrens mogen hanteren. In 2012 heeft de raad dan ook – op voorstel van het college – besloten om de inkomensgrens te laten vervallen.

Tot slot is in de nieuwe verordening vastgelegd dat er **geen vervoerspas of financiële tegemoetkoming** wordt verstrekt aan een klant die vanwege zijn of haar beperkingen niet kan reizen met het openbaar vervoer, maar wel in het bezit is van een eigen auto en zich hiermee kan verplaatsten.

Naast de nieuwe verordening zijn er nog enkele wijzigingen in de regelgeving doorgevoerd in het licht van de Kanteling.

Een aantal kleine hulpmiddelen, dat gewoon op de markt te verkrijgen is en dat niet speciaal voor gehandicapten is bedoeld, hebben we **algemeen gebruikelijk** verklaard. Het gaat hierbij bv. om wandbeugels en het verhoogd toilet.

Houders van een PGB voor Hulp bij het Huishouden moeten vanaf 1 januari 2012 het **bruto PGB-budget verantwoorden** in plaats van het netto PGB-budget (dit is het bruto budget minus de Eigen Bijdrage). Dat betekent dat klanten moeten verantwoorden dat ze de Eigen Bijdrage ook daadwerkelijk inzetten voor zorg. Dit is vanwege de gelijkheid met klanten die Zorg in Natura ontvangen. Als klanten het bruto bedrag niet volledig inzetten voor de Hulp bij het Huishouden zullen ze het niet gebruikte deel van hun PGB moeten terugbetalen.

2.3 De verdere Kanteling in het gesprek

Zoals hiervoor aangegeven is, is de Kanteling er op gericht om de verhouding tussen de overheid en de burger te veranderen. Het gesprek dat de consulenten met de klanten hebben, is daarbij een belangrijk instrument. In dat gesprek wordt immers enerzijds de gemeente aangesproken op haar compensatieplicht en moet anderzijds de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van de burger aangesproken worden. Omdat dit dus ook een verandering van de mind-set van de burger vraagt, hebben we de afgelopen jaren geïnvesteerd in de **werving en selectie** van het juiste type consulenten, namelijk consulenten, die het gesprek op een goede wijze kunnen voeren. Daarnaast zijn de consulenten extra getraind in **gesprekstechnieken**. In 2011 is de **inhoudelijke deskundigheid** van de consulenten verder uitgebreid met meer kennis over vervoersvoorzieningen, rolstoelen en woningaanpassingen. Hierdoor kunnen zij meer klanten direct in het gesprek de benodigde informatie, advies en duidelijkheid geven en is er steeds minder een doorverwijzing naar bv. een externe indicatieadviseur nodig.

De consulenten en de klanten worden hierbij ondersteund door een aantal middelen. Zo is er in 2011 een **brochure voor de klanten** gekomen waarmee zij zich kunnen voorbereiden op het gesprek. Ook ontvangen klanten met een langlopende indicatie voor Hulp bij het Huishouden of een Gehandicaptenparkeerkaart sinds eind 2011 een **herinneringsbrief** bij het aflopen van hun indicatie.

In 2011 hebben we onze aandacht voor kwaliteit uitgevoerd volgens een **kwaliteitsplan**. Uitgangspunt van dat plan is dat we willen leren van klanten en van elkaar. Daarom hebben we de coaching van consulenten door kwaliteitsmedewerkers, het terugkoppelen van bezwaren naar de consulenten en het houden van steekproeven om de kwaliteit (en de rechtmatigheid) te bewaken een vast onderdeel gemaakt van het werk. Ook hebben we op basis van het kwaliteitsplan intervisiegroepen samengesteld, waarin de consulenten casussen bespreken o.a. gericht op het aanspreken van de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van de klanten. Het gaat daarbij bv. om de wijze waarop de voorzienbaarheid van bepaalde problemen bespreekbaar wordt gemaakt of de (financiële) mogelijkheden die klanten zelf hebben. De kunst is namelijk om dit soort zaken in het gesprek zo te bespreken dat de klanten hier open voor (komen te) staan.

2.4 De Kanteling bij externe partijen

We hebben het van kracht worden van de nieuwe verordening aangegrepen om actiever dan voorheen de verbinding met diverse externe partijen op te zoeken. Vanuit de consulenten is een voorlichtingsteam samengesteld dat **voorlichting** geeft over de Kanteling en de werkwijze van het Zorgloket aan externe partijen. De voorlichtingen zijn interactief van aard waarbij er veel ruimte is voor casuïstiekbesprekingen, het uitwisselen van contactgegevens en het maken van werkafspraken.

In 2011 zijn er voorlichtingen geweest bij o.a. een huisartsengroep, de medewerkers van diverse zorgaanbieders en Alifa. Ook is er een druk bezochte bijeenkomst geweest voor alle doktersassistenten uit Enschede e.o. en de consulenten van de Wet Werk en Bijstand.

Samen met alle aanbieders voor Hulp in het Huishouden is in 2011 een **pilot** uitgevoerd waarbij Hulpen bij het Huishouden een door de gemeente en aanbieders gezamenlijk ontwikkelde training hebben gevolgd. Met de training zijn de hulpen beter in staat om de klant te stimuleren dingen zelf te doen, of om bijvoorbeeld de burens te vragen. Daarnaast leren de hulpen meer over de indicatie en over bepaalde ziektebeelden zoals dementie. Met die kennis zijn zij beter in staat om vroegtijdig te signaleren en er voor te zorgen dat de juiste hulp in huis komt. De training is zeer positief geëvalueerd door zowel de hulpen zelf, als door de zorgaanbieders en de gemeente en zal in 2012 dan ook een vervolg krijgen.

In dit hoofdstuk hebben we beschreven wat we in 2011 hebben gedaan om de Kanteling verder vorm te geven. Maar we beseffen goed dat we er daarmee nog lang niet zijn. Na jaren van een claimgerichte benadering is het lastig om in korte tijd te kantelen naar een vraaggerichte benadering. Daarnaast is het soms lastig om de eigen verantwoordelijkheid van de klant op een constructieve wijze bespreekbaar te krijgen. Deze verandering is niet gemakkelijk voor de klant, maar ook niet voor ons zelf. Bovendien vraagt het ook dat alle betrokken partijen de consulent het vertrouwen en de ruimte geven om het maatwerk te leveren dat de compensatieplicht vraagt. We zijn al een stuk op weg maar zijn er nog niet: de gedragsverandering die in gang is gezet is er één van een lange adem.

3. Welke dienstverlening hebben we geleverd?

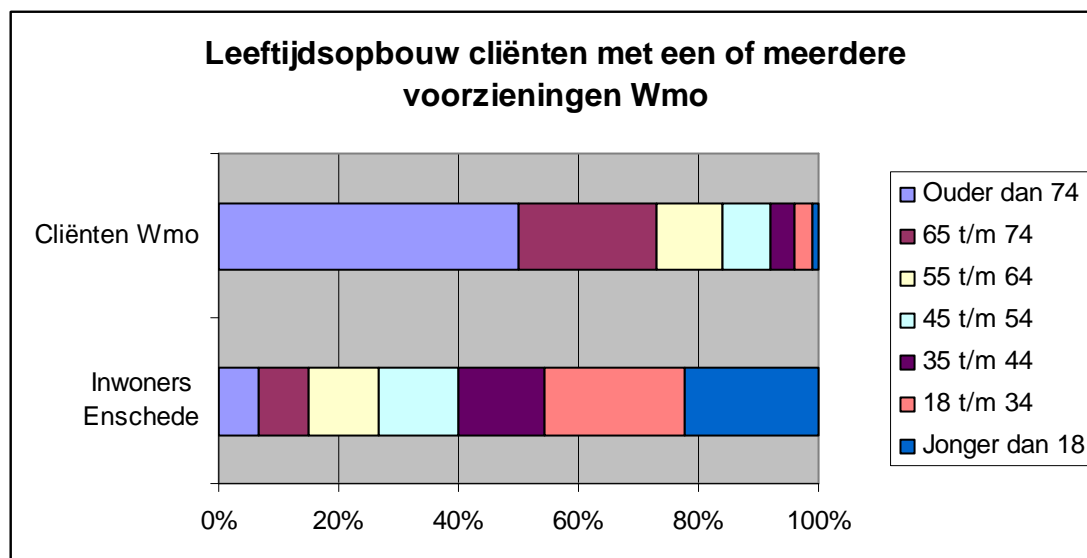
In dit hoofdstuk beschrijven we de dienstverlening die we in 2011 geleverd hebben aan onze klanten. Eerst geven we een korte beschrijving wie onze klanten zijn, waarna we ingaan op de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening.

3.1 Onze klanten

Tabel 2: Onze klanten

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Inwoners in Enschede | 154.745 | 156.089 | 157.076 | 157.848 | 158.224 |
| % 65 plussers | 14,2 | 14,4 | 14,6 | 14,8 | 15,3 |
| % 75 plussers | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 6,6 | 6,7 |
| Inwoners met een voorziening Wmo | 15.361 | 17.870 | 18.553 | 18.562 | 17.896 |
| % inwoners met ondersteuning | 9,9 | 11,4 | 11,8 | 11,8 | 11,3 |

Alle inwoners van Enschede kunnen voor informatie en advies terecht bij het Zorgloket met vragen over wonen, zorg en welzijn. Een deel van deze klanten blijkt voor de oplossing van de door hen ervaren problemen een individuele voorziening nodig te hebben. Zoals onderstaande figuur laat zien, gaat het bij deze klanten voornamelijk om ouderen. Ongeveer 73 % van de inwoners van Enschede met één of meerdere voorzieningen is namelijk ouder dan 65 jaar, terwijl deze leeftijdsgroep 15% van de gehele Enschedese bevolking uitmaakt.



Figuur 2: Leeftijdsopbouw inwoners Enschede met of zonder een individuele voorziening Wmo 2011

Het grootste gedeelte van de burgers dat gebruik maakt van een individuele Wmo-voorziening woont alleen en dan vooral in Wesselerbrink, Noord, Centrum-Oost en Glanerbrug. Wat verder opvalt is dat ongeveer 60% van onze klanten behoort tot de categorie met een laag inkomen. Zij betalen dan ook een minimale Eigen Bijdrage of Eigen Aandeel.

Tabel 3: Klanten met één of meerdere voorzieningen Wmo 2011

| Klanten met één of meerdere voorzieningen Wmo | | | | |
|---|-------|-------|-------|-----|
| Aantal voorzieningen | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aantal klanten | 9.563 | 4.924 | 2.751 | 658 |
| Procentuele verdeling | 53% | 28% | 15% | 4% |

De meeste van onze 17.896 klanten maken gebruik van één voorziening. Slechts een klein deel heeft 3 of meer voorzieningen.

3.2 De omvang van onze dienstverlening

De burgers van Enschede weten het Zorgloket goed te vinden, het aantal bezoekers aan het loket is de afgelopen jaren toegenomen. In onderstaande tabel staat informatie over het aantal klantcontacten van het cluster Zorg.

Tabel 4: Klantcontacten dienstverlening

| THEMA | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|--------|--------|--------|--------|
| Klantcontacten | | | | |
| Klantcontacten | 36.422 | 34.347 | 34.005 | 31.502 |
| Aantal aan de balie | 4.294 | 5.642 | 5.380 | 6.202 |
| Aantal telefonisch | 32.128 | 28.705 | 28.625 | 25.300 |
| Vraagverhelderingen | | | | |
| Gesprekken | 5.656 | 4.973 | 6.972 | 6.875 |
| Waarvan met een huisbezoek ⁶ | - | - | 687 | 851 |
| Aanvragen | | | | |
| Ingediende aanvragen Hulp bij het Huishouden | 3.172 | 3.270 | 3.077 | 3.121 |
| Ingediende aanvragen Hulpmiddelen | 10.179 | 7.412 | 4.158 | 3.047 |
| Ingediende aanvragen Parkeervoorzieningen ⁷ | - | - | 944 | 1.029 |
| Indicatiestellingen | | | | |
| Aantal indicaties | 10.210 | 9.252 | 7.439 | 7.691 |
| Aantal zelf | 3.212 | 5.466 | 4.053 | 5.624 |
| Aantal extern | 6.998 | 3.786 | 3.386 | 2.067 |
| % zelfindicatie | 31 | 59 | 53 | 73 |
| % afwijzingen | 6,6 | 8,7 | 9,3 | 4,8 |

Het totale aantal klantcontacten is in 2011 lager dan de afgelopen jaren. Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat de afgelopen jaren gekenmerkt werden door bijzondere omstandigheden. In 2008 zaten we volop in de herindicaties, eind 2009 en begin 2010 waren er veel klantcontacten vanwege de aanbesteding van de Hulp bij het Huishouden.

Het aantal klanten dat het Zorgloket bezoekt aan de Noordmolen is de afgelopen jaren wel fors toegenomen. In 2011 waren het er meer dan 6.200. De klanten die bij het loket komen, krijgen eerst een gesprek. Het aantal gesprekken (vraagverhelderingen) is de afgelopen jaren dan ook fors toegenomen, maar sinds vorig jaar redelijk stabiel.

Opvallend is de ontwikkeling van het aantal aanvragen voor individuele voorzieningen in verhouding tot het aantal vraagverhelderingen. Leidde in 2008 een vraagverheldering

⁶ De informatie over de jaren waarin een – staat aangegeven is niet beschikbaar.

⁷ Bron: Procesinformatie Zorgloket

gemiddeld nog tot 2,3 aanvragen, in 2011 was dit gedaald naar 0,9 aanvraag per vraagverheldering. Het SGBO geeft in haar benchmarkonderzoek aan dat de landelijke tendens is dat het aantal verstrekte voorzieningen – mede als gevolg van de vergrijzing – per 1.000 inwoners toeneemt. Een daling van het aantal aanvragen gaat dus juist tegen deze landelijke tendens in. De daling vindt vooral plaats de hulpmiddelen, met name de bij de woonvoorzieningen. Daarnaast is er een daling te zien bij de kortingspassen voor het collectief vervoer. We gaan daar in hoofdstuk 4 verder op in.

Uit tabel 3 blijkt ook dat de consulenten van het Zorgloket steeds meer indicaties zelf stellen. We hebben steeds meer expertise en maken dus steeds minder gebruik van externe advisering. Dit zorgt voor een snellere en betere dienstverlening (maatwerk) aan onze klanten, die dan immers nog maar met één persoon te maken krijgen. In 2011 hebben we gemiddeld 73% van de indicaties zelf gesteld, terwijl dit in 2006 nog 31% was. In de 2^e helft van 2011 was het aantal zelfindicaties gemiddeld zelfs 83%.

Door de inzet op het gesprek voorafgaand aan het aanvragen van een individuele voorziening worden onnodige aanvragen dus meer voorkomen. Omdat klanten echter altijd het recht hebben om een aanvraag in te dienen, blijven er aanvragen die we niet kunnen toekennen. In 2011 is 4,8% van de aanvragen afgewezen. Dit is bijna een halvering ten opzichte van 2010.

3.3 De kwaliteit van onze dienstverlening

Tabel 5: Kwaliteit dienstverlening

| THEMA | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Telefonische bereikbaarheid | | | | |
| % beantwoorde telefoontjes front-Office | - | 97 | 95 | 96 |
| % opgenomen binnen 20 sec. (norm > 80 %) | - | 83 | 70 | 80 |
| Tevredenheid (KTO mei) | | | | |
| Aanvraagprocedure | 7,1 | 7,2 | 7,1 | 7,2 |
| Hulp bij Huishouden | 7,8 | 7,7 | 7,9 | 7,8 |
| Hulpmiddelen | 7,5 | 7,1 | 7,2 | 7,4 |
| Klachten | | | | |
| Aantal klachten | 4 | 8 | 12 | 1 |
| Bezwaarschriften | | | | |
| Aantal bezwaarschriften | 344 | 127 | 201 | 90 |
| % Bezwaarschriften | 2,5 | 1,1 | 2,4 | 1,3 |
| % Rechtmatigheid (norm > 99 %) | 99,29 | 99,01 | 99,32 | 99,68 |

Wij zijn ons bewust van het belang van het leveren van goede kwaliteit en zetten ons daarom graag in voor klanttevredenheid. Klachten en bezwaarschriften zien we dan ook als mogelijkheden om onze dienstverlening te verbeteren. Wij willen namelijk graag leren van de ervaringen van onze klanten.

Een belangrijke toetssteen voor onze kwaliteit is of onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening. Natuurlijk is dit niet altijd mogelijk omdat sommige klanten andere verwachtingen hebben over wat zij van de gemeente mogen verwachten, vooral waar het gaat om het verstrekken van voorzieningen. Toch wordt de kwaliteit van onze dienstverlening goed gewaardeerd. Dit zien we onder andere terug in de uitkomst van het Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO). De klanten waarderen de aanvraagprocedure en de verstrekkingen in 2011 met gemiddeld een 7,5.

Ook is tekenend dat we in 2011 slechts één klacht hebben ontvangen en het aantal bezwaarschriften fors gedaald is ten opzichte van 2010. Iedereen heeft het recht om bezwaar in te dienen tegen een besluit. Klanten dienen vooral bezwaar in tegen een afwijzing of tegen een lagere/andere indicatie (bv. Hulp bij het huishouden). Bezwaarschriften hebben meestal betrekking op huishoudelijke hulp. Via mediation wordt 25% van de bezwaarschriften afgehandeld. Mediation leidt over het algemeen tot het intrekken van het bezwaarschrift. Circa 36% wordt met ambtelijk herstel afgehandeld. Dit leidt over het algemeen tot het nemen van een nieuw besluit waarbij er alsnog meer uren Hulp bij het Huishouden worden toegekend. 39% van de bezwaarschriften wordt behandeld bij de bezwaarschriften-commissie. Hiervan wordt 1% gegrond verklaard en 99% ongegrond.

Tot slot is voor onze kwaliteit de rechtmatigheid van belang. Met rechtmatigheid wordt bedoeld dat de uitgaven in overeenstemming zijn met de geldende regels. Het is aan de consulenten om te besluiten of zij een individuele voorziening toekennen. Minimaal 99% van de uitgaven aan individuele voorzieningen moet rechtmatig zijn toegekend. Ook in 2011 voldoen we weer ruimschoots aan die norm, 99,68% is rechtmatig uitgegeven.

4. Wat hebben wij bereikt?

Het afgelopen jaar hebben we ons ingezet voor het realiseren van de Kanteling. Voor een deel bleken de resultaten die we daarmee hebben bereikt ook al uit onze dienstverlening (hoofdstuk 3). In dit hoofdstuk gaan we per resultaatgebied in op de individuele voorzieningen die we verstrekt hebben. Een ding is in ieder geval opvallend en willen we hier vast melden. Dat is, dat het breder mogelijk maken en aanbieden van een PGB voor hulpmiddelen (zie hoofdstuk 2) niet heeft geleid tot een fors beroep daarop. Het totaal aantal PGB's voor hulpmiddelen bedroeg in 2011 namelijk 3.

4.1 Het voeren van een huishouden

Een resultaatverplichting die we hebben is dat mensen een huishouden moeten kunnen voeren. Mochten mensen zelf geen huishouden kunnen voeren en geen huisgenoten of anderen hebben die kunnen ondersteunen, dan kan het zijn dat men in aanmerking komt voor Hulp bij het Huishouden op grond van de Wmo.

Tabel 6: Ontwikkeling Hulp bij Huishouden (standcijfers 31 december)

| HULP BIJ HUISHOUDEN STANDEN | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------------------------|-------|-------|-------|-----------|-----------|
| Aantal klanten | 5.639 | 5.790 | 5.948 | 5.995 | 6.061 |
| Uitstaand | | | | | |
| Verhouding PGB/ZIN % | 16/84 | 17/83 | 18/82 | 21/79 | 19/81 |
| Verhouding HH2/HH1 % | 39/61 | 25/75 | 23/77 | 20/80 | 18/82 |
| Volume geïndiceerde uren | - | - | - | 1.143.632 | 1.133.417 |
| Gemiddelde zwaarte zorg uren | - | - | - | 3,8 | 3,6 |

Voorals gevolg van de vergrijzing blijft het aantal mensen dat Hulp bij het Huishouden nodig heeft ook in Enschede toenemen. We zien wel dat de groei steeds minder wordt. De gemiddelde groei over de afgelopen jaren was 1,8 % per jaar.

Hoewel het aantal klanten toeneemt, daalt het aantal uren per klant. Het gemiddeld aantal toegekende uren per klant per week (over het gehele jaar) is afgenomen van 3,8 naar 3,6. Dit heeft vooral te maken met de wijziging van indicatiestelling van klassen naar uren die in januari 2010 is ingezet. Klanten waarbij de indicatie afloopt, krijgen een nieuwe indicatie in uren. De consulenten zorgen ervoor dat er wordt ingezet op wat noodzakelijk is om het huis op orde te houden. Hiermee wordt voorkomen dat er ruimte is om extra uren in te zetten bovenop deze noodzakelijke uren. Ook voorkomen ze dat er zwaardere hulp wordt ingezet dan nodig is. Het totaal aantal uren Hulp bij het Huishouden is daardoor ten opzichte van 2010 met 1% gedaald en ook is de verhouding tussen de lichtere (HH1) en zwaardere (HH2) hulp verder verschoven ten gunste van de lichte hulp.

Klanten hebben zelf de keuze of ze hulp willen hebben via een gecontracteerde organisatie of zelf zorg willen inkopen. In de gewijzigde verordening is opgenomen, dat mensen zelf in staat moeten zijn om hun PGB te beheren en te verantwoorden. Sinds mei 2011 wegen de consulenten dit criterium dan ook mee bij de aanvraag. We zien dat het actief beoordelen op dit criterium als gevolg heeft dat het percentage klanten met een PGB is afgenomen van 21% naar 19%.

4.2 Het normaal gebruik woning

Binnen de Wmo moeten mensen normaal gebruik kunnen maken van hun woning. Mensen, die echter kunnen voorzien dat ze beperkingen krijgen in hun woning, zijn er zelf voor verantwoordelijk dat ze tijdig een andere woning vinden. Daarnaast zijn er veel algemeen gebruikelijke voorzieningen beschikbaar die niet specifiek voor mensen met een handicap zijn, maar wel een aantal problemen goed kunnen oplossen. Als de ervaren problemen op deze manier echter niet zijn op te lossen, kan een woonvoorziening verstrekt worden.

Tabel 7: Ontwikkeling woonvoorzieningen Wmo (standcijfers 31 december)

| WOONVOORZIENINGEN WMO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal klanten | 5.316 | 5.851 | 6.402 | 6.621 | 5.877 |
| Verstrekkingsen | | | | | |
| Totaal alle woonvoorzieningen | 2.011 | 2.390 | 2.536 | 2.065 | 1.484 |
| Trapliften | 136 | 148 | 169 | 156 | 146 |
| Roerende woonvoorzieningen | 555 | 708 | 712 | 622 | 503 |
| Woningaanpassingen | 388 | 512 | 752 | 634 | 362 |
| Huurwoningaanpassingen < 1250 € | 446 | 466 | 525 | 407 | 206 |
| Verhuizing | 282 | 268 | 221 | 104 | 62 |
| Aantal verstrekkingen met PGB | - | - | - | - | 0 |
| Uitstaand | | | | | |
| Uitstaande trapp liften | 719 | 762 | 845 | 896 | 881 |
| Uitstaande roerende woonvoorzieningen (tilliften, etc.) | 2.778 | 3.039 | 3.307 | 3.435 | 3.356 |

In 2011 heeft de daling van het aantal ingediende aanvragen voor woonvoorzieningen, die begon in 2010, zich verder doorgezet. De afname doet zich voor bij alle soorten woonvoorzieningen. Zo halveerde bv. het aantal dure woningaanpassingen (meer dan €20.000) van 16 naar 8.

De daling betekent echter niet dat klanten niet meer normaal gebruik van hun woning kunnen maken. Het betekent dat we klanten meer verwijzen naar algemeen beschikbare voorzieningen zoals grepen, douche- en toiletstoelen. Ook kunnen we klanten vaker stimuleren om tijdig te verhuizen. Iedereen verhuist een aantal keren in zijn leven. Het is dan ook logisch dat als je ouder wordt en een andere, meer passende, woning nodig hebt, je daarop anticipeert. Tijdens gesprekken met de klant wordt verhuizing dan ook bespreekbaar gemaakt. Een verhuizing naar een adequate woning in de buurt is namelijk vaak een goedkopere oplossing dan een woningaanpassing (dit noemen we voorrang van verhuizen). Tijdens de gesprekken die consulenten hebben met de klanten wordt de nadruk gelegd op de voorzienbaarheid van de beperking. Daarmee wordt voorkomen dat noodsituaties ontstaan en kunnen klanten tijdig zelf hun verhuizing regelen en plannen. Bovendien wordt er geen verhuiskostenvergoeding verstrekt als de verhuizing voorzienbaar is.

4.3 Het lokaal verplaatsen per vervoersmiddel

Als het klanten, door hun beperking, niet lukt zichzelf of met hulp van anderen te kunnen verplaatsen dan kunnen ze in aanmerking komen voor een vervoersvoorziening.

Tabel 8: Ontwikkeling vervoersvoorzieningen Wmo (standen 31 december)

| VERVOERSVOORZIENINGEN WMO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Aantal klanten | 12.762 | 15.707 | 16.431 | 16.449 | 15.997 |
| Verstrekingen | | | | | |
| Natura individueel | 900 | 861 | 924 | 919 | 868 |
| Bruikleenauto | 12 | 12 | 9 | 4 | 7 |
| Gesloten buitenwagen | 5 | 4 | 8 | 1 | 3 |
| Scootmobiel | 794 | 741 | 774 | 797 | 724 |
| Ander verplaatsingsmiddel | 89 | 104 | 133 | 117 | 134 |
| Financiële vergoedingen | | | | | |
| Periodieke vergoedingen | 58 | 68 | 48 | 39 | 42 |
| Incidentele vergoedingen ⁸ | 333 | 465 | 495 | 434 | 597 |
| Lokaal collectief vervoer | 1.662 | 3.798 | 1.677 | 844 | 450 |
| Aantal verstrekkingen met PGB | - | - | - | - | 3 |
| Uitstaand | | | | | |
| Natura individueel | 2.864 | 3.079 | 3.292 | 3.499 | 3.431 |
| Bruikleenauto | 64 | 67 | 67 | 65 | 64 |
| Gesloten buitenwagen | 12 | 15 | 19 | 17 | 13 |
| Scootmobiel | 2.426 | 2.589 | 2.721 | 2.771 | 2.776 |
| Ander verplaatsingsmiddel | 332 | 369 | 426 | 486 | 510 |
| Financiële vergoedingen | | | | | |
| Periodieke vergoedingen | 541 | 550 | 538 | 526 | 477 |
| Bovenlokaal vervoer | 208 | 197 | 183 | 170 | 158 |
| Lokaal collectief vervoer | | | | | |
| Aantal pashouders | 11.534 | 14.348 | 14.910 | 14.684 | 14.012 |
| Niet gebruikers collectief vervoer | - | 11.980 | 11.864 | 11.344 | 11.875 |

Als de klant niet met het openbaar vervoer kan reizen en deze geen andere mogelijkheden heeft om zich te verplaatsen in de regio, kan een **regiotaxipas** een oplossing zijn. Met deze pas kan hij of zij tegen een gereduceerd tarief reizen. Het aantal verstrekte vervoerspassen per jaar is het afgelopen jaar wederom gehalveerd. Het aantal uitstaande vervoerspassen is daardoor ook dit jaar gedaald. Overigens maken niet alle klanten met een vervoerspas hier ook gebruik van. Het aantal daadwerkelijke gebruikers van de vervoerspas was het afgelopen jaar 5.530 (van de 14.012 pashouders). Het totaal aantal gereden ritten door de gebruikers vertoont in het afgelopen jaar voor het eerst ook een daling van 18.304 naar 14.777 ritten per maand, waarbij ook het totaal aantal gereisde zones per maand een sterk dalende trend vertoont (van 35.421 naar 29.318).

⁸ Incidentele vergoedingen voor aanpassingen en reparaties aan vervoersmiddelen. Bron: DMO-info.

Voor de daling van de afgelopen jaren zien we een aantal oorzaken:

- De afgelopen jaren is fors ingezet op de verbetering van het openbaar vervoer, waarbij haltes en bussen toegankelijker zijn gemaakt voor mensen met een beperking. Daardoor is het openbaar vervoer vaker een goede oplossing.
- In de jaren 2008 en 2009 was het voor burgers ouder dan 70 jaar mogelijk om zonder indicatie een kortingspas voor de regiotaxi te krijgen. Daardoor is het aantal uitstaande passen in die jaren fors toegenomen. De laatste jaren wordt weer beoordeeld of mensen de pas echt nodig hebben, waardoor er veel minder verstrekt worden.

Het aantal toegekende **scootmobielen** is het afgelopen jaar gedaald van gemiddeld 779 naar 724. Dit komt waarschijnlijk niet alleen door de invoering van de Eigen Bijdragen, maar ook door de jaarlijkse controle of de verstrekte scootmobielen goed worden gebruikt. In samenwerking met DCW worden klanten jaarlijks uitgenodigd voor vervanging van het verzekeringsplaatje. Er wordt dan meteen onderzocht of er nog onderhoud en reparatie noodzakelijk is. Door deze actie worden er jaarlijks 10 tot 20 scootmobielen ingenomen, omdat de scootmobiel door de klant niet meer wordt gebruikt. De toename in het aantal uitstaande scootmobielen was het afgelopen jaar daardoor minimaal.

We maken steeds meer gebruik van algemene voorzieningen, waardoor het aantal uitstaande **periodieke vergoedingen** daalt. Dit hangt ook samen met het feit dat vanaf mei 2011 de gebruikskosten voor een taxi op declaratiebasis worden toegekend in plaats van een vast bedrag per periode.

4.4 Het verplaatsen in en rond de woning

De gemeente is ervoor verantwoordelijk, dat mensen zich kunnen verplaatsen in en rond de woning. Wanneer hiervoor een individuele voorziening nodig is, gaat het bijna altijd om een rolstoel.

Tabel 9: Ontwikkeling rolstoelvoorzieningen Wmo (standcijfers 31 december)

| ROLSTOELVOORZIENINGEN WMO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Aantal klanten | 2.199 | 2.246 | 2.352 | 2.422 | 2.341 |
| Verstrekingen | | | | | |
| Handbewogen | 629 | 588 | 623 | 580 | 502 |
| Elektrische | 69 | 75 | 67 | 69 | 71 |
| Aantal verstrekingen met PGB | - | - | - | - | 0 |
| Uitstaand | | | | | |
| Handbewogen en elektrisch fysiek | 2.396 | 2.443 | 2.568 | 2.633 | 2.546 |

Het aantal rolstoelgebruikers is voor het eerst afgenomen. Vooral het aantal handbewogen rolstoelen voor incidenteel gebruik is verder afgenomen. De daling vindt vooral plaats door een sterke afname van de gebruikers met een leeftijd van 74 jaar en ouder. Het aantal elektrische rolstoelen nam licht toe.

4.5 Het ontmoeten van medemensen in sportverband

Indien nodig kan de consulent een sportvoorziening verstrekken waarmee mensen andere mensen kunnen ontmoeten in sportverband.

Tabel 10: Ontwikkeling sportvoorzieningen Wmo (standcijfers 31 december)

| SPORTVOORZIENINGEN WMO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|
| Verstrekking vergoeding | | | | | |
| Sportrolstoelen | 9 | 8 | 11 | 9 | 6 |
| Overige sportvoorzieningen | - | - | - | - | 0 |

Sinds mei 2011 zijn de voorzieningen, die de gemeente Enschede hiervoor biedt, verruimd. Niet alleen een sportrolstoel maar ook andere sportvoorzieningen, zoals fietsen, komen in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming. Deze verruiming heeft echter niet gezorgd voor meer aanvragen. Het aantal verstrekte vergoedingen voor sportrolstoelen is de afgelopen jaren gedaald. De meest verstrekte sportvoorziening blijft de sportrolstoel.

4.6 De parkeervoorzieningen

De parkeervoorzieningen behoren niet tot de vervoersvoorzieningen van de Wmo, maar worden overeenkomstig ministeriële regelingen door de gemeente aan burgers verstrekt. De parkeervoorzieningen bestaan uit: gehandicaptenparkeerkaart voor passagier (GPK-P) een gehandicaptenparkeerkaart voor bestuurder (GPK-B), een gehandicaptenparkeerkaart voor passagier en bestuurder (GPK P en B) en een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken (GPP). Het Zorgloket neemt de aanvraag voor de GPK in behandeling en indiceert. De uitgifte van de kaarten zelf wordt gedaan door de Publieksbalie in het stadskantoor. Jaarlijks worden er gemiddeld 700 GPK's verstrekt door de Gemeente Enschede.

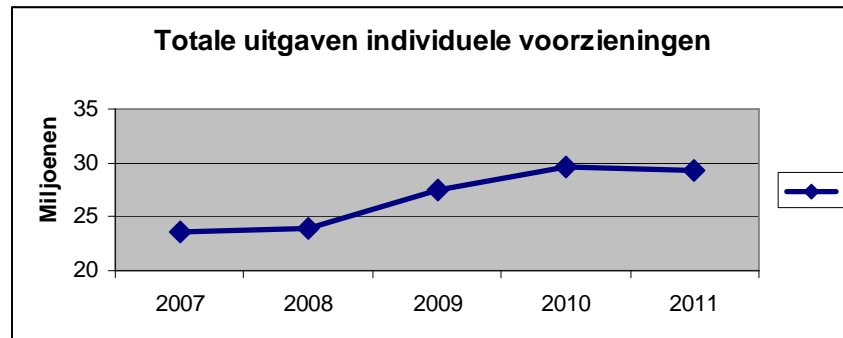
Tabel 11: Ontwikkeling parkeervoorzieningen (standcijfers 31 december)

| PARKEERVOORZIENINGEN | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| Verstrekingen | | | | | |
| Verstrekingen parkeerkaart | - | 733 | 632 | 746 | 758 |
| Verstrekingen parkeerplaats | - | - | - | - | 47 |

5. Wat heeft het gekost?

In dit hoofdstuk geven we een overzicht in kosten van de individuele voorzieningen.

5.1 De totale uitgaven



Figuur 3: Ontwikkeling directe uitgaven individuele voorzieningen

De totale uitgaven voor de individuele voorzieningen (exclusief het Leerlingenvervoer en de uitvoeringskosten) bedroegen in 2011 €29,3 miljoen. Daarmee zijn deze uitgaven voor het eerst sinds jaren gedaald. In 2010 bedroegen de totale kosten namelijk nog €29,6 miljoen. Naast de daling van de uitgaven zijn ook de opgelegde Eigen Bijdragen fors toegenomen van €2,0 miljoen in 2010 naar €2,4 miljoen in 2011. De totale kosten voor de voorzieningen zijn daardoor in 2011 gedaald. Dit terwijl het beroep op de Wmo – door de vergrijzing – is toegenomen en ook de prijzen en tarieven van de voorzieningen zijn gestegen met de contractueel overeengekomen indexatie.

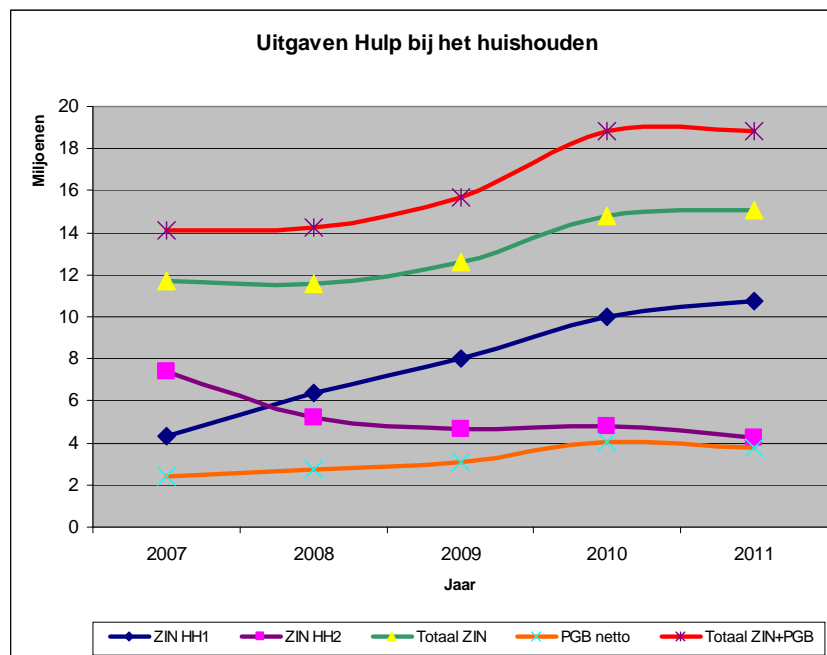
Tabel 12: Wmo-uitgaven per inwoner in €

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Woonvoorzieningen | 18,32 | 23,27 | 26,16 | 21,46 | 20,68 |
| Rolstoelvoorzieningen | 8,37 | 10,80 | 11,78 | 10,87 | 11,87 |
| Individueel vervoer | 24,08 | 21,14 | 26,25 | 23,68 | 21,96 |
| Collectief vervoer | 12,23 | 11,33 | 12,24 | 11,35 | 11,75 |
| Hulp bij het Huishouden | 74,00 | 87,16 | 103,11 | 121,94 | 121,73 |
| Uitvoeringskosten | 15,45 | 26,16 | 26,64 | 21,99 | 19,45 |

Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, vertonen ook de uitgaven per inwoner over het algemeen een dalende trend. Toch zijn de totale uitgaven nog steeds hoger dan het budget dat we daarvoor van het Rijk ontvangen. In 2011 is er €3,8 miljoen aan eigen gemeentelijke middelen aan de Wmo-budgetten toegevoegd. In 2010 was dit nog €5,0 miljoen. Bovendien is in 2011 niet alleen een deel van de loon- en prijsstijgingen binnen het budget opgevangen, ook is nog €2,7 miljoen aan extra kortingen van het Rijk op het budget voor de Hulp bij het Huishouden opgevangen. Ondanks deze extra kortingen lopen we het verschil nu dus langzaam in, mede dankzij het door de raad vastgestelde beleid.

In het vervolg van dit hoofdstuk gaan we in op afzonderlijke uitgaven en inkomsten.

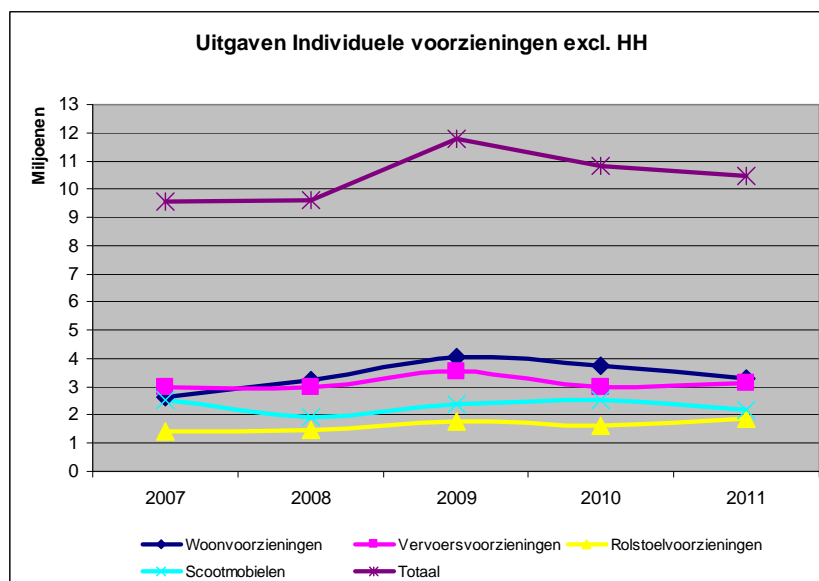
5.2 De financiële resultaten hulp bij huishouden



Figuur 4: Ontwikkeling directe uitgaven Hulp bij Huishouden

Het grootste deel van de Wmo-uitgaven (€18,9 miljoen) gaat naar de Hulp bij het Huishouden. De totale kosten van Hulp bij het Huishouden zijn – na de grote tariefstijging in 2010 – in 2011 nagenoeg gelijk gebleven. Daarmee is de opwaartse trend van de afgelopen jaren nu gestopt. Omdat de tarieven in 2011 wel zijn gestegen met de contractueel overeengekomen indexatie, betekent dit dat in 2011 het aantal verstrekte uren is gedaald. Ook heeft er een verdere verschuiving plaatsgevonden van de duurdere Hulp bij het Huishouden 2 naar de goedkopere Hulp bij het Huishouden 1.

5.3 De financiële resultaten hulpmiddelen Wmo



Figuur 5: Ontwikkeling uitgaven middelen Wmo

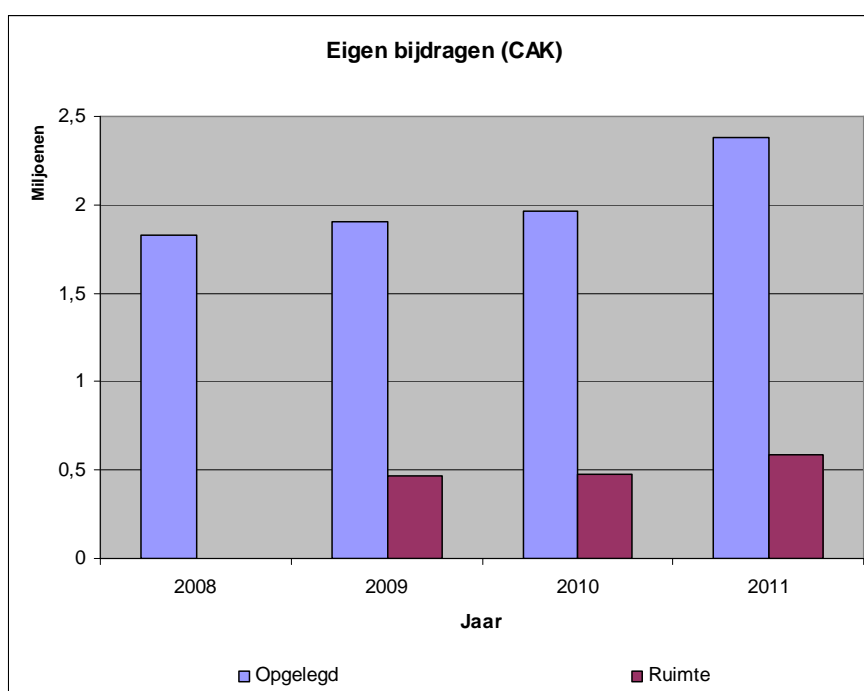
Bij de uitgaven voor hulpmiddelen (woon- en vervoersvoorzieningen, rolstoelen en scootmobielen) zet de daling die zich in 2009 heeft ingezet ook in 2011 door naar €10,5 miljoen. Ook hier wordt de autonome groei van de klantengroep en de indexatie van de tarieven dus meer dan gecompenseerd. De daling doet zich met name voor bij de woonvoorzieningen en de scootmobielen. De uitgaven voor deze twee soorten voorzieningen bedroegen in 2011 €3,2 miljoen, respectievelijk €2,1 miljoen. Net als bij Hulp bij het Huishouden wordt de daling vooral veroorzaakt door een vermindering van het aantal verstrekte voorzieningen.

Bij de rolstoelen is ten opzichte van 2010 sprake van een geringe stijging van de reparatie- en verzekeringskosten, waardoor de totale kosten circa €1,9 miljoen zijn.

Van de kosten van de vervoersvoorzieningen (€3,1 miljoen) heeft €1,9 miljoen betrekking op het collectief vervoer. Deze kosten waren daarmee in 2011 ongeveer gelijk aan het bedrag van de voorgaande 2 jaren. De gemiddelde bijdrage van de gemeente per uitgevoerde CVV-rit bedroeg in het afgelopen jaar ongeveer €10.

5.3 Eigen Bijdrage /Eigen Aandeel

In onderstaande grafiek is de ontwikkeling weergegeven van de Eigen Bijdragen⁹, die het Centraal Administratie Kantoor (CAK) vaststelt en int. De klant betaalt nooit meer dan het maximale periodebedrag. Zijn de werkelijke kosten lager dan betaalt men de werkelijke kosten en zijn de kosten hoger dan het maximale periodebedrag. Als de werkelijke kosten lager zijn dan het maximale periodebedrag dan is er dus ruimte om – als men een extra Wmo-voorziening nodig zou hebben – ook daarvoor nog een Eigen Bijdrage te kunnen betalen. Vanaf 2009 geeft het CAK ook die, door hen vastgestelde, ruimte weer.



Figuur 6: Ontwikkeling Eigen Bijdragen Wmo

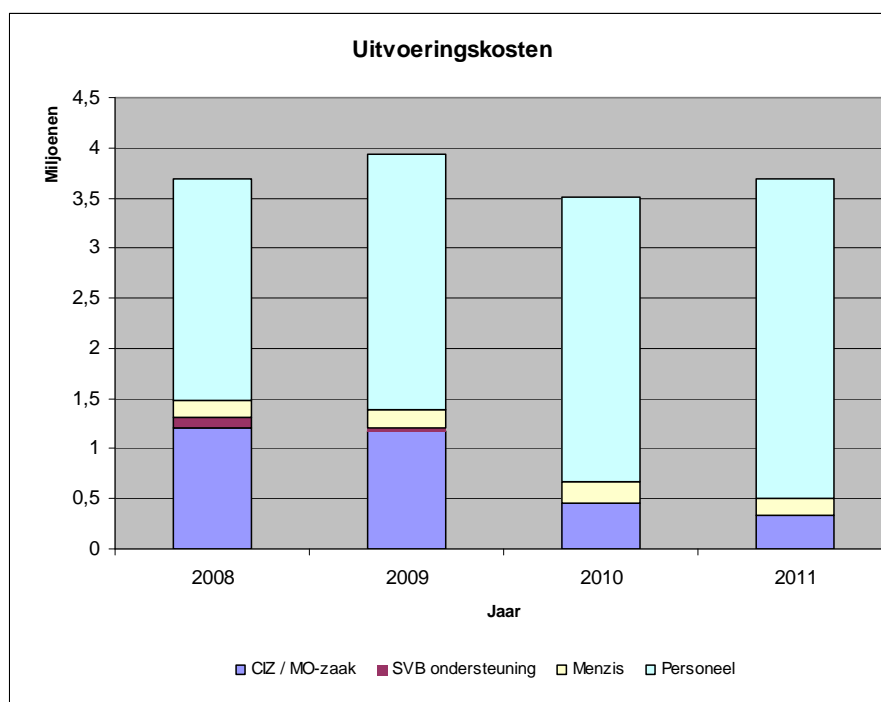
De forse stijging in 2011 van de opgelegde Eigen Bijdragen van €2,0 miljoen naar €2,4 miljoen wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door de inwerkingtreding van de nieuwe verordening in mei 2011. Tot die tijd moesten klanten namelijk alleen een Eigen Bijdrage betalen voor de Hulp bij het Huishouden, maar met de nieuwe verordening moeten nieuwe

⁹ CAK-monitor, financiële gegevens, Eigen Bijdrage Wmo.

of geherïndiceerde klanten ook Eigen Bijdragen betalen voor de andere voorzieningen (met uitzondering van de rolstoelen waar dit wettelijk niet is toegestaan). De nog niet door klanten ingezette ruimte voor Eigen Bijdragen was in 2011 €0,6 miljoen.

5.4 Onze uitvoeringskosten

Voor het uitvoeren van de informatie- en adviesfunctie, het voeren van de gesprekken, het stellen van de indicaties en de administratieve en financiële afhandeling maken we uiteraard uitvoeringskosten. De uitvoeringskosten bestaan uit vier onderdelen. De personele kosten, de kosten voor de inkoop van adviezen bij de MO-zaak (voorheen het CIZ), de kosten voor de uitbetaling en controle van de PGB's door Menzis en (tot 2010) de kosten voor de ondersteuning van PGB-houders door de Sociale Verzekerings Bank (SVB). In de uitvoeringskosten nemen we niet de vergoeding die het CAK in rekening brengt voor de inning van de Eigen Bijdragen mee, omdat het afnemen van deze dienst en de vergoeding die daarvoor door de gemeente betaald moet worden niet beïnvloedbaar is.



Figuur 7: Uitvoeringskosten Wmo

In het totaal bedragen de uitvoeringskosten circa €3,7 miljoen en daarmee circa 11,2% van de totale kosten. In 2008 was dit nog 13,4%. De totale uitvoeringskosten zijn de afgelopen jaren gedaald doordat de consultants meer zelf zijn gaan indiceren. Dit blijkt namelijk aanzienlijk goedkoper dan externe indicaties in te kopen bij de MO-zaak. Gaven we in 2008 nog circa €1,2 miljoen uit aan de externe indicaties, in 2011 was dit nog maar circa €0,35 miljoen. De personele kosten zijn door het zelf indiceren wel opgelopen, maar per saldo zijn de uitvoeringskosten tussen 2008 en 2011 dus, ondanks loon- en prijsstijgingen, iets gedaald. Dit terwijl het aantal door de consultants gevoerde gesprekken (vraagverhelderingen) in dezelfde periode is gestegen met 22%.

In 2011 zijn de uitvoeringskosten wel met 5% gestegen t.o.v. 2010, met name door de flexibele schil. Inhuur is namelijk duurder dan in dienst nemen en in 2011 was de flexibele schil groter dan in 2010 (zie hoofdstuk 1). Bovendien hebben we er voor gekozen om in het kader van de deskundigheidsontwikkeling ook enkele gespecialiseerde en daardoor duurdere externe consultants tijdelijk in te huren.

6. Het Leerlingenvervoer

In dit hoofdstuk gaan we in op het Leerlingenvervoer (LLV). We doen dit in een apart hoofdstuk omdat Leerlingenvervoer geen voorziening is die valt onder de Wmo, maar wel kan worden gezien als een individuele voorziening voor leerlingen om de toegankelijkheid van het onderwijs te waarborgen. Gezien de nieuwe positionering van Leerlingenvervoer is dit het laatste jaar dat het Leerlingenvervoer is opgenomen in het uitvoeringsverslag van het Cluster Zorg.

Het Leerlingenvervoer zorgt voor de bekostiging van het vervoer van leerlingen die:

- Vanwege hun lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke handicap passend vervoer nodig hebben naar school.
- Naar het speciaal basisonderwijs gaan.
- Zijn aangewezen op een school passend bij de godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging van de ouders, dan wel een openbare school.

De voorzieningen voor Leerlingenvervoer zijn onderverdeeld in:

- Aangepast vervoer; met een taxi(bus) of een plaatsing in een (grote) schoolbus of een rolstoelbus.
- Eigen vervoer: bij deze voorziening gaat het om een financiële kilometervergoeding voor de (eigen) fiets of auto.
- Openbaar vervoer: deze voorziening bestaat uit een abonnement voor het OV, of een vergoeding voor een strippen- en/of treinkaart.

Tabel 23: Ontwikkeling voorziening Leerlingenvervoer per schooljaar

| LEERLINGENVERVOER | 06/07 | 07/08 | 08/09 | 09/10 | 10/11 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Leerlingen¹⁰ | | | | | |
| Aantal leerlingen Leerlingenvervoer | 1.107 | 1.117 | 1.145 | 1.186 | 1.236 |
| Aantal leerlingen so doelgroepen | 1.799 | 1.825 | 1.879 | 1.862 | 1.945 |
| % gebruik Leerlingenvervoer | 62 | 61 | 61 | 64 | 64 |
| Vervoer | | | | | |
| % Eigen vervoer (fiets en kilometer) | - | 5 | 6 | 7 | 8 |
| % Openbaar vervoer (openbaarvervoer en trein) | - | 12 | 11 | 11 | 11 |
| % Aangepast vervoer (taxi en grote schoolbus) | - | 83 | 83 | 82 | 81 |

Het aantal leerlingen, dat gebruik maakt van Leerlingenvervoer neemt jaarlijks toe met gemiddeld 3%. Dit komt doordat er een toename is van het aantal leerlingen dat onderwijs volgt voor zeer moeilijk opvoedbare kinderen voor zowel SO als voor VSO. Relatief gezien is het aantal leerplichtige leerlingen dat speciaal onderwijs volgt toegenomen van 3,8% in 2007 naar 4,9% in 2011. Het aantal leerlingen dat in de toekomst gebruik gaat maken van Leerlingenvervoer kan sterk beïnvloed worden door de geplande invoering van Passend onderwijs.

In woongebieden waar geen onderwijsvoorzieningen zijn voor SBO, SO of VSO moeten de leerlingen met het Leerlingenvervoer naar school gebracht worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor leerlingen uit Glanerbrug (18%) die dus vervoerd moeten worden naar scholen elders in

¹⁰ Bron: Enschede in cijfers 2011, Onderwijs, leerlingen in speciaal Onderwijs (SBO, SO, VSO)

Enschede. Het Leerlingenvervoer naar een onderwijsinstelling buiten Enschede met de taxi of openbaar vervoer is 14% van het totale vervoer in het nog lopende schooljaar 2011/2012.

In het schooljaar 2010 – 2011 is de pilot OV-maatje binnen het Leerlingenvervoer uitgevoerd om de zelfredzaamheid van leerlingen, die daarvoor geschikt zijn, te bevorderen. Daarbij is in samenwerking met de scholen een groep kinderen benaderd die (gratis) en onder begeleiding van hun ouders hebben geleerd zelfstandig met het openbaar vervoer (OV) of met de fiets naar school te gaan. Hierdoor voelen zij zich veel zelfstandiger en hoeven ze geen gebruik te maken van aangepast vervoer. Bovendien levert dit een besparing op in de kosten van het Leerlingenvervoer. Vanwege het succes van deze pilot is deze in het schooljaar 2011- 2012 doorgezet. Dit schooljaar zijn er 60 leerlingen benaderd, waarvan nu 40 leerlingen zijn overgegaan naar een goedkopere vervoersvoorziening. Dit heeft tot nu toe een besparing van ongeveer €80.000 opgeleverd. Het streven is om in 2013 50 leerlingen van het aangepast vervoer in het openbaar vervoer te krijgen of met de fiets naar school te laten gaan.

Tabel 34: Ontwikkeling uitgaven voorziening Leerlingenvervoer per kalenderjaar

| LEERLINGENVERVOER | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Leerlingenvervoer plus begeleiding (€) | 1.433.541 | 1.513.443 | 1.651.403 | 2.022.032 | 2.321.809 |

Tabel 45: Ontwikkelingen uitgaven voorziening Leerlingenvervoer per schooljaar

| LEERLINGENVERVOER | 06/07 | 07/08 | 08/09 | 09/10 | 10/11 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Leerlingenvervoer plus begeleiding (€) | 1.360.612 | 1.380.027 | 1.712.486 | 1.917.678 | 2.342.701 |
| Aantal leerlingen Leerlingenvervoer | 1.107 | 1.117 | 1.145 | 1.186 | 1.236 |
| Directe uitgaven per leerling | 1.229 | 1.235 | 1.496 | 1.617 | 1.895 |

De directe uitgaven voor het Leerlingenvervoer per kalenderjaar blijven de groei van het aantal leerlingen van de doelgroepen meer dan trendmatig volgen. De gemiddelde directe kosten per leerling per schooljaar zijn vanaf het schooljaar 2006 – 2007 gestegen van €1.229 naar €1.895 in het schooljaar 2010 – 2011. Deze stijging van de gemiddelde directe kosten wordt naast de stijging van de leerlingenaantallen ook veroorzaakt door een forse stijging van de vervoerskosten. Dit kwam ook duidelijk naar voren in de laatste Europese aanbesteding in 2008 en de jaarlijkse NEA-stijgingen (algemene kostenstijgingen die worden doorberekend) hierna.

7. Een vooruitblik naar 2012

In 2012 is er op het budget voor de individuele voorzieningen net als in 2011 een taakstelling van €1 miljoen ingeboekt en ook in 2012 zullen de prijs- en tariefstijgingen niet (volledig) worden gecompenseerd. Om dit te kunnen opvangen blijft de cluster Zorg ook in 2012 weer volop inzetten op de Kanteling.

Voor een belangrijk deel gaat dat 'vanzelf'. Zo lopen in 2012 veel indicaties (naar verwachting circa 2.000) voor Hulp bij Huishouden af. De nieuw toegekende uren zijn niet meer gebaseerd op wat de zorgaanbieder in het verleden leverde binnen de oude klassen maar op de werkelijk vastgestelde uren. De ervaringen van de afgelopen 2 jaar hebben geleerd dat het totale volume van toegekende uren daardoor zal dalen.

Overigens betekent dit wel dat de hoeveelheid werk voor de consultants in 2012 zal toenemen. Er moeten immers veel herindicaties worden uitgevoerd, die naar verwachting ook meer tijd vragen omdat klanten die minder uren krijgen dan ze hadden waarschijnlijk ook meer bezwaren zullen indienen. Daar komt nog bij dat in 2012 de woningcorporaties het mandaat voor kleine woningaanpassingen hebben teruggegeven. Daardoor zullen ook deze voorzieningen nu via het Zorgloket geïndiceerd worden. Overigens verwachten we wel dat de kwaliteit van de indicatiestelling hierdoor zal toenemen.

In 2012 gaan we echter ook 'actief' door met de Kanteling om de voorloperspositie die we landelijk hebben te behouden. Zo blijven we investeren in de deskundigheid en kwaliteit van de Wmo-consulenten. Onze voorlichters blijven actief de verwijzers van informatie voorzien. We streven ernaar om in 2012 in ieder geval één scootmobielpool operationeel te krijgen, waardoor het aantal individuele scootmobielen op termijn kan dalen. Daarnaast gaan we met de woningbouwcorporaties nieuwe afspraken maken over de woninglabeling en woningbemiddeling. Om het wijkgericht werken nog meer inhoud te geven gaan we de verbindingen met andere organisatieonderdelen, met name de wijkteams en economie en werk, verder versterken.

Tot slot zal de cluster Zorg in 2012 de voorbereidingen treffen om te zorgen dat we op tijd klaar zijn om ook de nieuwe klanten die uit de AWBZ overkomen, net als onze huidige klanten, op een goede én gekantelde wijze van dienst te zijn.