

RAADSINFORMATIEBRIEF



Van: wethouder Ypma

Gemeente Woerden 11.013703

Datum: **16 AUG. 2011**

Contactpersoon: Karen Coesmans

Tel.nr.: 428 466

E-mailadres: coesmans.k@woerden.nl



Registratiedatum: 16-08-2011
Behandelend afdeling: RAAD
Afgehandeld door/op:

Onderwerp:

Rapportage 1^e kwartaal 2011 WMO

Kennisnemen van:

Rapportage 1^e kwartaal 2011 WMO, als bijlage 4 van de vergaderstukken van het Portefeuillehoudersoverleg WMO. Vastgesteld op het Portefeuillehoudersoverleg WMO van 16 juni jl 2011.

Inleiding:

Volgens afspraak de kwartaalrapportage WMO.

Kernboodschap:

Ter informering.

Vervolg:

-

Bijlagen:

Rapportage 1^e kwartaal 2011 WMO

De secretaris

W. Wieringa

De burgemeester

L.B.

mr. H.W. Schmidt

Memo bij de eerste kwartaalrapportage WMO 2011

Ambtelijk vooroverleg 19 mei 2011 en PHO 9 juni 2011

Onderwerp: Toelichting op cijfers 1^e kwartaal

Het algemene beeld voor het eerste kwartaal van 2011 is als volgt:

1. De bedragen en uitputtingspercentages, genoemd in de Marap, zijn niet representatief voor het eerste kwartaal. Dit houdt verband met het feit, dat wegens bezettingsproblemen bij de Wmo-administratie, van het 1e kwartaal nog niet alle facturen zijn verwerkt. Bij het berekenen van de prognose voor het hele jaar is deze omstandigheid natuurlijk meegenomen.
2. De prognoses laten voor alle gemeenten redelijk grote tekorten zien. Dit is niet geheel onverwacht. Montfoort en Oudewater hebben in het kader van gewenste ombuigingen bij de huishoudelijke hulp te laag geraamd. Er is door deze gemeenten minder geraamd dan de werkelijke kosten huishoudelijke hulp van 2010, terwijl de trend juist laat zien dat deze kosten jaarlijks stijgen. De kostenontwikkeling over het 1e kwartaal laat geen breuk met deze trend zien, ergo, het is te verwachten dat in beide gemeenten een tekort ontstaat. In Woerden ontstaat ook een tekort. Deels voorzienbaar bij de voorzieningen vanwege een weeffout in de begroting, deels niet voorzien bij de huishoudelijke hulp vanwege onverwacht hoge werkelijke kosten over 2010.
3. Er is dit boekjaar al enig effect te verwachten van bezuinigen en "strenger" indiceren. De toegevoegde waarde is in 2011 echter nog marginaal. De effecten van de scherpere contracten voor voorzieningen zijn bijvoorbeeld nog niet zodanig zichtbaar dat hier in een prognose rekening mee gehouden kan worden.
4. De inkomsten vanuit het CAK vallen het 1e kwartaal relatief hoog uit. De ervaring leert dat dergelijke schommelingen vaker voorkomen, dus we betrekken deze ontwikkeling gematigd in onze prognoses.

Montfoort

In Montfoort ontwikkelen de kosten voor voorzieningen zich normaal. Er hoeft niet bij- of afgeramd te worden. Voor de huishoudelijke hulp is dat verhaal anders, de begroting voor 2011 ligt onder de werkelijke uitgaven 2010 terwijl er daarnaast een trendmatige ontwikkeling te zien is middels een jaarlijkse stijging van de kosten: de kosten ontwikkelen zich conform de trend van de afgelopen jaren. We hanteren voor de gemeente Montfoort een groeipercentage van 3%. Bovendien is er sprake van een indexering van 1,75%. Ten opzichte van de werkelijke kosten 2010 (afgerond) nemen de kosten naar verwachting met 60 mille toe. Ten opzichte van de raming 2011 is het te verwachten tekort 255 mille. Afgerond ziet dit er schematisch als volgt uit:

	Werkelijk 2010	Begroot	Prognose	Advies bijramen
HH in natura	750.000	640.000	790.000	
HH PGB	75.000	50.000	75.000	
HH CAK	- 130.000	- 110.000	- 130.000	
HH Totaal	695.000	580.000	735.000	155.000

Oudewater

In Oudewater ontwikkelen de kosten voor voorzieningen zich normaal. Er hoeft niet bij- of afgeramd te worden. Voor de huishoudelijke hulp is dat verhaal, net als bij Montfoort, de begroting voor 2011 ligt onder de werkelijke uitgaven 2010 terwijl er daarnaast een trendmatige ontwikkeling te zien is middels een jaarlijkse stijging van de kosten: de kosten ontwikkelen zich conform de trend van de afgelopen jaren. Inmiddels is er een voorstel in voorbereiding om de begroting op onderdeel aan te passen en de kosten HH te verhogen naar € 620.000,=. We hanteren voor de gemeente Oudewater een groeipercentage van 6%. Bovendien is er sprake van een indexering van 1,75%.

Ten opzichte van de werkelijke kosten 2010 (afgerond) nemen de kosten naar verwachting met 55 mille toe. Ten opzichte van de raming 2011 is het te verwachten tekort 95 mille.

	Werkelijk 2010	Begroot	Prognose	Advies bijramen
HH in natura	640.000	595.000	690.000	
HH PGB	75.000	50.000	75.000	
HH CAK	- 95.000	- 65.000	- 90.000	
HH Totaal	620.000	580.000	675.000	95.000

Woerden

Voor voorzieningen is er als gevolg van een weeffout in de begroting een sprake van een tekort, op voorhand berekend op 265 mille. Op basis van de werkelijke kosten 2010 (afgerond en inclusief PGB) en de kosten over het eerste kwartaal lijkt dit bedrag aan de krappe kant. Er zijn echter meerdere facturen nog niet betaald. De werkelijke kosten tot en met het 2e kwartaal moeten hier meer inzicht in geven. We houden op deze aspecten een vinger aan de pols.

NB: In de begroting zit overigens nog ruimte in niet productgerelateerde kosten. Deze ruimte is betrokken bij de berekening van genoemde 265 mille. Deze ruimte wordt hieronder ook bij de prognose betrokken. Het is de bedoeling de raming 2012 op dit punt te verbeteren.

Voor de huishoudelijke hulp is er sprake van een tegenvaller. De werkelijke kosten over 2010 zijn beduidend hoger geweest dan tijdens het opmaken van de begroting 2011 verwacht. We hanteren voor de gemeente Woerden een groeipercentage van 9%. Bovendien is er sprake van een indexering van 1,75%. Ten opzichte van de werkelijke kosten 2010 (afgerond) nemen de kosten naar verwachting met 5 ton toe. Ten opzichte van de raming 2011 is het te verwachten tekort 230 mille. Niet geheel onverwacht lijken we in 2011 voor het eerst in te teren op de Wmo-reserve.

	Werkelijk 2010	Begroot*	Prognose	Advies bijramen
Vervoer	1.145.000	750.000	1.000.000	250.000
Rolstoelen	640.000	550.000	800.000	250.000
Wonen	520.000	430.000	430.000	
Totaal	2.305.000	1.730.000	2.230.000	380.000 **
HH in natura	2.965.000	3.000.000	3.400.000	
HH PGB	350.000	450.000	350.000	
HH CAK	- 580.000	- 500.000	- 570.000	
HH Totaal	2.735.000	2.950.000	3.180.000	230.000

* Exclusief niet productgerelateerde financiële ruimte

** Inclusief niet productgerelateerde financiële ruimte (naar verwachting 120 mille)

Bedrijfsvoering

Vanwege een technische fout in het financieel systeem is het niet mogelijk de uitvoeringskosten te tonen. Gezien het stabiele verloop van deze kosten ligt het niet in de lijn der verwachting dat hierop afwijkingen plaatsvinden ten opzichte van de afgegeven begroting (zoals afgegeven in het voorschot). Zodra informatie beschikbaar is over het eerste kwartaal wordt deze nagezonden.

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Montfoort

Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	750.856	640.000	120.809	120.809	18,88%	790.000
HH eigen bijdrage	-130.811	-110.000	-52.691	-52.691	47,90%	-130.000
PGB HH	75.797	50.000	16.155	16.155	32,31%	75.000
Rolstoelen	130.196	122.000	27.377	27.377	22,44%	122.000
PGB Rolstoelen		0	0	0		
Vervoersmiddelen	226.680	226.422	23.578	23.578	10,41%	226.422
Woonvoorzieningen	135.695	110.000	26.281	26.281	23,89%	110.000
	1.188.413	1.038.422	161.509	161.509	15,55%	1.193.422

aantal verstrekte producten WMO

In de onderstaande tabel staan het aantal klanten per product. Een klant kan echter aanspraak maken op meerdere producten. Het aantal unieke klanten aan het einde van de verslagperiode is

product	stand	in	uit	toe-afname
PGB Vervoer		1	1	0
Woonvoorzieningen	155	22	23	-1
Vervoersmiddelen	189	172	4	168
PGB HH	14	1	0	1
Rolstoelen	217	25	20	5
HH (in natura)	232	20	23	-3
Diversen WMO	26	0	2	-2
Totaal	833	241	73	168

Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	30	10,0%	56,7%	26,7%	6,7%
Aanvraag rolstoelvoorziening	28	7,1%	28,6%	7,1%	57,1%
Aanvraag vervoersvoorziening	28	7,1%	32,1%	21,4%	39,3%
Aanvraag woonvoorziening	32	12,5%	34,4%	21,9%	31,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	8	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	30	10,0%	56,7%	26,7%	6,7%
Aanvraag rolstoelvoorziening	28	7,1%	28,6%	7,1%	57,1%
Aanvraag vervoersvoorziening	28	7,1%	32,1%	21,4%	39,3%
Aanvraag woonvoorziening	32	12,5%	34,4%	21,9%	31,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	8	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%

Aantal ingediende aanvragen	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH			16										27
Aanvraag rolstoelvoorziening		5	8										17
Aanvraag vervoersvoorziening		7	12										26
Aanvraag woonvoorziening		9	13										29

Hercontr./Herziening/mutatie	3	3											7
Totaal	26	28	52										106
Aantal genomen besluiten													
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	14	7	9										30
Aanvraag rolstoelvoorziening		13	11										28
Aanvraag vervoersvoorziening	8	6	12										28
Aanvraag woonvoorziening	8	10	14										32
Hercontr./Herziening/mutatie	2	2	4										8
Totaal	36	40	50										126
Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode													
	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal							
Aanvraag HH	26	1	3	0	0	30							
Aanvraag rolstoelvoorziening	24	0	4	0	0	28							
Aanvraag vervoersvoorziening	17	8	3	0	0	28							
Aanvraag woonvoorziening	24	3	5	0	0	32							
Hercontr./Herziening/mutatie	2	0	1	2	3	8							
totaal	93	12	16	2	3	126							

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Montfoort

Produkt WMO
bedrijfsvoering

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
Salaris (+overige directe personeelskosten)	182.229	171.940	38.420	38.420	22,34%	171.940
Vaste kantoorkosten	15.268	26.639	4.819	4.819	18,09%	26.639
Variabele kantoorkosten	8.556	1.114	2.496	2.496	224,05%	1.114
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	103.271	137.363	31.690	31.690	23,07%	137.363
	309.324	337.056	77.425	77.425	22,97%	337.056

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Oudewater

Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	636.315	595.000	88.230	88.230	14,83%	690.000
HH eigen bijdrage	-94.984	65.375	-25.919	-25.919	39,65%	-90.000
PGB HH	75.796	50.000	15.378	15.378	30,76%	75.000
Rolstoelen	96.703	100.000	18.022	18.022	18,02%	210.000
Vervoersmiddelen	189.401	210.000	19.737	19.737	9,40%	100.000
Woonvoorzieningen	155.941	100.000	24.607	24.607	24,61%	100.000
	1.059.172	989.625	140.055	140.055	14,15%	1.085.000

aantal verstrekte producten WMO

In de onderstaande tabel staan het aantal klanten per product. Een klant kan echter aanspraak maken op meerdere producten. Het aantal unieke klanten aan het einde van de verslagperiode is

product	stand	in	uit	toe-afname
PGB Vervoer	3	0	0	0
Woonvoorzieningen	96	12	18	-6
Vervoersmiddelen	182	150	2	148
PGB HH	19	1	0	1
Rolstoelen	183	20	14	6
HH (in natura)	203	22	9	13
Diversen WMO	22	0	0	0
Totaal	708	205	43	162

Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	27	14,8%	44,4%	33,3%	7,4%
Aanvraag rolstoelvoorziening	23		21,7%	34,8%	43,5%
Aanvraag vervoersvoorziening	27	11,1%	22,2%	37,0%	29,6%
Aanvraag woonvoorziening	17	5,9%	17,6%	41,2%	35,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	16	18,8%	68,8%	6,3%	6,3%
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	27	14,8%	44,4%	33,3%	7,4%
Aanvraag rolstoelvoorziening	23	0,0%	21,7%	34,8%	43,5%
Aanvraag vervoersvoorziening	27	11,1%	22,2%	37,0%	29,6%
Aanvraag woonvoorziening	17	5,9%	17,6%	41,2%	35,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	16	18,8%	68,8%	6,3%	6,3%

Aantal ingediende aanvragen	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	9	5	10										24
Aanvraag rolstoelvoorziening	5	10	4										19
Aanvraag vervoersvoorziening	10	6	3										19
Aanvraag woonvoorziening	3	7	5										15
Hercontr./Herziening/mutatie		2	1										4
Totaal	28	30	23										81

Aantal genomen besluiten

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	9	9	9										27
Aanvraag rolstoelvoorziening	4	8	11										23
Aanvraag vervoersvoorziening	9	9	9										27
Aanvraag woonvoorziening	5	4	8										17
Hercontr./Herziening/mutatie	12	1	3										16
Totaal	39	31	40										110

Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode

	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal
Aanvraag HH	26	0	1	0	0	27
Aanvraag rolstoelvoorziening	20	0	3	0	0	23
Aanvraag vervoersvoorziening	15	10	2	0	0	27
Aanvraag woonvoorziening	12	2	3	0	0	17
Hercontr./Herziening/mutatie	14	0	0	2	0	16
totaal	87	12	9	2	0	110

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Oudewater

Produkt WMO
bedrijfsvoering

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
Salaris (+overige directe personeelskosten)	133.766	125.420	28.025	28.025	22,34%	125.420
Vaste kantoorkosten	11.208	19.432	3.515	3.515	18,09%	19.432
Variabele kantoorkosten	6.281	813	1.792	1.792	220,49%	813
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	75.807	100.198	23.116	23.116	23,07%	100.198
	227.062	245.863	56.448	56.448	22,96%	245.863

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Woerden

Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	2.963.627	3.000.000	412.600	412.600	13,75%	3.400.000
HH eigen bijdrage	-576.178	-500.000	-178.274	-178.274	35,65%	-570.000
PGB HH	351.470	450.000	84.439	84.439	18,76%	350.000
Rolstoelen	625.130	551.128	62.069	62.069	11,26%	800.000
PGB Rolstoelen	13.767	0	209	209		1.000
Vervoersmiddelen	1.120.140	748.632	68.816	68.816	9,19%	1.000.000
PGB Vervoer	24.592	0	11.400	11.400		
Woonvoorzieningen	518.698	431.550	122.733	122.733	28,44%	430.000
PGB Woonvoorz.		0				
	5.041.246	4.681.310	583.992	583.992	12,47%	5.411.000

aantal verstrekte producten WMO

In de onderstaande tabel staan het aantal klanten per product. Een klant kan echter aanspraak maken op meerdere producten. Het aantal unieke klanten aan het einde van de verslagperiode is

product	stand	in	uit	toe-afname
PGB Vervoer	19	2	1	1
Woonvoorzieningen	503	69	85	-16
Vervoersmiddelen	920	767	9	758
PGB HH	76	6	3	3
Rolstoelen	893	57	24	33
HH (in natura)	931	57	43	14
Diversen WMO	403	29	32	-3
Totaal	3745	987	197	790

Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	102	19,6%	38,2%	28,4%	13,7%
Aanvraag rolstoelvoorziening	63	4,8%	19,0%	23,8%	52,4%
Aanvraag vervoersvoorziening	141	16,3%	15,6%	31,9%	36,2%
Aanvraag woonvoorziening	103	17,5%	11,7%	24,3%	46,6%
Hercontr./Herziening/mutatie	36	47,2%	13,9%	8,3%	30,6%
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	102	19,6%	38,2%	28,4%	13,7%
Aanvraag rolstoelvoorziening	63	4,8%	19,0%	23,8%	52,4%
Aanvraag vervoersvoorziening	141	16,3%	15,6%	31,9%	36,2%
Aanvraag woonvoorziening	103	17,5%	11,7%	24,3%	46,6%
Hercontr./Herziening/mutatie	36	47,2%	13,9%	8,3%	30,6%

Aantal ingediende aanvragen	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	30	22	40										91
Aanvraag rolstoelvoorziening	17	9	22										48
Aanvraag vervoersvoorziening	33	28	27										89

Aanvraag woonvoorziening	20	21	23	64
Hercontr./Herziening/mutatie	13	9	5	27
Totaal	33	30	28	319

Aantal genomen besluiten

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	27	38	37										102
Aanvraag rolstoelvoorziening	24	14	25										63
Aanvraag vervoersvoorziening	56	47	38										141
Aanvraag woonvoorziening	22	37	44										103
Hercontr./Herziening/mutatie	14	13	9										36
Totaal	143	149	153										445

Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode

	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal
Aanvraag HH	82	6	13	0	1	102
Aanvraag rolstoelvoorziening	56	1	6	0	0	63
Aanvraag vervoersvoorziening	92	32	16	0	1	141
Aanvraag woonvoorziening	81	8	14	0	0	103
Hercontr./Herziening/mutatie	16	2	4	8	6	36
totaal	327	49	53	8	8	445

Rapportage IASZ over het 1e kwartaal 2011

Woerden

Produkt WMO
bedrijfsvoering

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
Salaris (+overige directe personeelskosten)	146.456	628.600	140.460	140.460	22,34%	628.600
Vaste kantoorkosten	5.451	97.391	17.618	17.618	18,09%	97.391
Variabele kantoorkosten	12.595	10.073	11.020	11.020	109,40%	4.073
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	91.825	502.190	115.857	115.857	23,07%	502.190
	256.327	1.238.254	284.955	284.955	23,01%	1.232.254

WMO

Doelstelling

De dienstverlening is vraaggericht en meer gericht op de wens om mee te doen dan op alleen de aanvraag van een Wmo-product.

Toelichting op doelstelling

De basis voor vraaggerichte dienstverlening is de afgelopen jaren gelegd, onder meer door een verbreding van onze dienstverlening. Een doorontwikkeling van deze vraaggerichte dienstverlening wordt gekoppeld aan het Kantelingsmodel, waarbij eerst bezien wordt er er voorliggende instrumenten beschikbaar zijn. De Wmo-voorzieningen krijgen zodoende meer het karakter van een vangnet

Prestaties

Kerntaken uitvoeren

We hebben in de eerste drie maanden van 2011 in totaal 649 besluiten genomen, waarvan er 425 betrekking hadden op Woerdense klanten. Dit is een normale afspiegeling van de productiecapaciteit van het Wmo-team.

In het kader van onze kwaliteit van dienstverlening streven we bij eenvoudige aanvragen naar 100% afhandeling binnen de servicenorm van 4 weken. Bij minder eenvoudige aanvragen streven we naar 100% afhandeling binnen de wettelijke termijn van 8 weken

62% van de eenvoudige aanvragen (huishoudelijke hulp) wordt binnen 4 weken afgehandeld. 66% van alle aanvragen wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Noot: Het is voor het Wmo-team vrijwel nooit een probleem om binnen 4 of 8 weken het recht op een voorziening vast te stellen. Het feitelijk regelen (inkopen) van deze voorziening als extra service daarna kost meer tijd, die in genoemde percentages is inbegrepen.

We streven naar maximaal 1% aanvragen die voor de uitkering Dwangsom in aanmerking komen

Er zijn in 2011 geen dwangsommen verbeurd verklaard.

Sturing op doorlooptijden

Medewerkers krijgen wekelijks een overzicht van hun klantenbestand, waarin zichtbaar is hoeveel weken nog resteren voor het verstrijken van de wettelijke doorlooptijd. Als een dossier meer tijd vergt, wordt dit altijd met de klant afgestemd.

Bij elke nieuwe aanvraag gaan we op huisbezoek, niet alleen om te beoordelen of een klant een indicatie voor een voorziening heeft, maar ook om op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag.

Het Wmo-huisbezoek is bij nieuwe klanten een effectief instrument om een goede afweging te maken over nut en noodzaak van een voorziening en vervolgens maatwerk te leveren.

Een gezond huishoudboekje; Instrumenten ontwikkelen om (met name) de klantgebonden kosten Wmo voor de gemeente betaalbaar te maken en te houden (bijvoorbeeld het uitgangspunt in de uitvoering waar mogelijk verschuiven van rechtmatigheid naar doelmatig)

Toelichting op doelstelling

In het kader van het meerjarenspectief is het Wmo-team volop in ontwikkeling. Vooral als gevolg van de vergrijzing nemen de kosten van de Wmo jaarlijks toe. In het kader van de Kanteling wordt gekeken naar adequate voorliggende alternatieven. En via verordening en beleid wordt bekeken of voorzieningen effectiever kunnen worden ingezet. Ook in de bedrijfsvoering wordt steeds gezocht naar efficiency.

Prestaties

Resultaatafspraken maken met medewerkers

Met alle medewerkers zijn resultaatafspraken gemaakt.

We willen zichtbaar maken welke voorliggende voorzieningen een goedkoop en adequaat alternatief zijn.

Ondertussen is duidelijk dat op korte termijn de meest voorliggende voorziening vooral de klant zelf en zijn eigen kring (familie, buurt) is. De eigen verantwoordelijkheid van de klant kan worden aangescherpt in verordening en beleidsregels. Het betrekken van de omgeving van een klant (de "civil society") is de volgende stap. Het maatschappelijk middenveld en tal van collectieve voorzieningen zijn op dit moment nog geen adequaat alternatief voor een (relatief dure) individuele Wmo-verstrekking. Het inzetten hiervan vergt een integrale afstemming op het terrein van zorg en welzijn.

Het verder efficiënt maken van de aanvraagprocedure, zodat we met gelijkblijvende formatie een groeiend aantal klanten kunnen bedienen.

De benutten van ruimte voor efficiency is een doorlopend proces. Het is redelijkerwijs te verwachten dat in 2011 geen extra personele inzet nodig is om het groeiend aantal aanvragen te behandelen.

We gaan onderzoeken in hoeverre we intensiever en gestructureerder kunnen samenwerken met Montfoort en Oudewater op het terrein van Welzijn.

In het kader van een effectieve samenwerking in de uitvoering is afstemming op voorliggende voorzieningen verstandig. We hebben hier in het 1e kwartaal van 2011 ambtelijk en bestuurlijk aandacht voor gevraagd.

We maken in 2011 afspraken met welzijnsinstellingen over hun betrokkenheid in onze vraaggerichte dienstverlening, met name aan de kop van het proces.

Er heeft in februari 2011 een oriënterend gesprek plaats gevonden met Welzijn Woerden over hun rol in het kantelingsproces. Op dit moment is hun inzet aan de kop van het proces te vroeg. Pas als er (primair in Woerden) voldoende alternatieven voor de individuele Wmo-verstrekking beschikbaar zijn, kan een rol van Welzijn Woerden aan de kop van het proces zinvol zijn.

We gaan onderzoeken in hoeverre we de Wmo-verordening binnen de wettelijke kaders verder kunnen versmallen, zodat de gemeente niet automatisch alle kosten draagt.

We hebben (in het kader van het meerjarenperspectief) in de eerste maanden van 2011 een lijst met zeer diverse mogelijkheden opgesteld. Deze mogelijkheden zijn bijna allemaal uitgewerkt op uitvoerbaarheid, juridische houdbaarheid (compensatie) en consequenties voor de klant. Het is de bedoeling nog vóór 2012 een aantal quick wins te realiseren.

We gaan in aanvragen met beperkt risico de mate waarin we onderzoek doen verminderen of zelfs achterwege laten.

We hebben hier nog geen begin mee gemaakt, mede vanwege de raakvlakken met de gemeentebrede ambitie tot processturing, die bij de Wmo al is ingevoerd. Het is wel de bedoeling op korte termijn tal van controle-mechanismen in de Wmo-processen los te laten of anders in te vullen.

Doelstelling

We beoordelen of een klant in aanmerking komt voor een indicatie en nemen daartoe een besluit. In 2011 ontvangen we naar verwachting 2400 aanvragen, waarop we een besluit gaan nemen.

Toelichting op doelstelling

Prestaties

Kerntaken uitvoeren

We hebben in de eerste drie maanden van 2011 in totaal 649 besluiten genomen, waarvan er 425 betrekking hadden op Woerdense klanten. Dit is een normale afspiegeling van de productiecapaciteit van het Wmo-team.

In het kader van onze kwaliteit van dienstverlening streven we bij eenvoudige aanvragen naar 100% afhandeling binnen de servicenorm van 4 weken. Bij minder eenvoudige aanvragen streven we naar 100% afhandeling binnen de wettelijke termijn van 8 weken

62% van de eenvoudige aanvragen (huishoudelijke hulp) wordt binnen 4 weken afgehandeld, 66% van alle aanvragen wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Noot: Het is voor het Wmo-team vrijwel nooit een probleem om binnen 4 of 8 weken het recht op een voorziening vast te stellen. Het feitelijk regelen (inkopen) van deze voorziening als extra service daarna kost meer tijd, die in genoemde percentages is inbegrepen.

We streven naar maximaal 1% aanvragen die voor de uitkering Dwangsom in aanmerking komen

Er zijn in 2011 geen dwangsommen verbeurd verklaard.

Sturing op doorlooptijden

Medewerkers krijgen wekelijks een overzicht van hun klantenbestand, waarin zichtbaar is hoeveel weken nog resterend voor het verstrijken van de wettelijke doorlooptijd. Als een dossier meer tijd vergt, wordt dit altijd met de klant afgestemd.

Bij elke nieuwe aanvraag gaan we op huisbezoek, niet alleen om te beoordelen of een klant een indicatie voor een voorziening heeft, maar ook om op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag.

Het Wmo-huisbezoek is bij nieuwe klanten een effectief instrument om een goede afweging te maken over nut en noodzaak van een voorziening en vervolgens maatwerk te leveren.

We zorgen er voor dat (nieuwe en bestaande) klanten of hun leveranciers eenmalige of structurele financiële vergoedingen krijgen.

Toelichting op doelstelling

Prestaties

Resultaatafspraken maken met medewerkers

Met alle medewerkers zijn resultaatafspraken gemaakt.

We willen zichtbaar maken welke voorliggende voorzieningen een goedkoop en adequaat alternatief zijn.

Ondertussen is duidelijk dat op korte termijn de meest voorliggende voorziening vooral de klant zelf en zijn eigen kring (familie, buurt) is. De eigen verantwoordelijkheid van de klant kan worden aangescherpt in verordening en beleidsregels. Het betrekken van de omgeving van een klant (de "civil society") is de volgende stap. Het maatschappelijk middenveld en tal van collectieve voorzieningen zijn op dit moment nog geen adequaat alternatief voor een (relatief dure) individuele Wmo-verstrekking. Het inzetten hiervan vergt een integrale afstemming op het terrein van zorg en welzijn.

Het verder efficiënt maken van de aanvraagprocedure, zodat we met gelijkblijvende formatie een groeiend aantal klanten kunnen bedienen.

De benutten van ruimte voor efficiency is een doorlopend proces. Het is redelijkerwijs te verwachten dat in 2011 geen extra personele inzet nodig is om het groeiend aantal aanvragen te behandelen.

We gaan onderzoeken in hoeverre we intensiever en gestructureerder kunnen samenwerken met Montfoort en Oudewater op het terrein van Welzijn.

In het kader van een effectieve samenwerking in de uitvoering is afstemming op voorliggende voorzieningen verstandig. We hebben hier in het 1e kwartaal van 2011 ambtelijk en bestuurlijk aandacht voor gevraagd.

We maken in 2011 afspraken met welzijnsinstellingen over hun betrokkenheid in onze vraaggerichte dienstverlening, met name aan de kop van het proces.

Er heeft in februari 2011 een oriënterend gesprek plaats gevonden met Welzijn Woerden over hun rol in het kantelingsproces. Op dit moment is hun inzet aan de kop van het proces te vroeg. Pas als er (primair in Woerden) voldoende alternatieven voor de individuele Wmo-verstrekking beschikbaar zijn, kan een rol van Welzijn Woerden aan de kop van het proces zinvol zijn.

We gaan onderzoeken in hoeverre we de Wmo-verordening binnen de wettelijke kaders verder kunnen versmallen, zodat de gemeente niet automatisch alle kosten draagt.

We hebben (in het kader van het meerjarenperspectief) in de eerste maanden van 2011 een lijst met zeer diverse mogelijkheden opgesteld. Deze mogelijkheden zijn bijna allemaal uitgewerkt op uitvoerbaarheid, juridische houdbaarheid (compensatie) en consequenties voor de klant. Het is de bedoeling nog vóór 2012 een aantal quick wins te realiseren.

We gaan in aanvragen met beperkt risico de mate waarin we onderzoek doen verminderen of zelfs achterwege laten.

We hebben hier nog geen begin mee gemaakt, mede vanwege de raakvlakken met de gemeentebrede ambitie tot processturing, die bij de Wmo al is ingevoerd. Het is wel de bedoeling op korte termijn tal van controle-mechanismen in de Wmo-processen los te laten of anders in te vullen.

Doelstelling

Dienstverlening wordt uitgevoerd conform de servicenormen.

Toelichting op doelstelling

Prestaties

Kerntaken uitvoeren

We hebben in de eerste drie maanden van 2011 in totaal 649 besluiten genomen, waarvan er 425 betrekking hadden op Woerdense klanten. Dit is een normale afspiegeling van de productiecapaciteit van het Wmo-team.

In het kader van onze kwaliteit van dienstverlening streven we bij eenvoudige aanvragen naar 100% afhandeling binnen de servicenorm van 4 weken. Bij minder eenvoudige aanvragen streven we naar 100% afhandeling binnen de wettelijke termijn van 8 weken

62% van de eenvoudige aanvragen (huishoudelijke hulp) wordt binnen 4 weken afgehandeld. 66% van alle aanvragen wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Noot: Het is voor het Wmo-team vrijwel nooit een probleem om binnen 4 of 8 weken het recht op een voorziening vast te stellen. Het feitelijk regelen (inkopen) van deze voorziening als extra service daarna kost meer tijd, die in genoemde percentages is inbegrepen.

We streven naar maximaal 1% aanvragen die voor de uitkering Dwangsom in aanmerking komen

Er zijn in 2011 geen dwangsommen verbeurd verklaard.

Sturing op doorlooptijden

Medewerkers krijgen wekelijks een overzicht van hun klantenbestand, waarin zichtbaar is hoeveel weken nog resteren voor het verstrijken van de wettelijke doorlooptijd. Als een dossier meer tijd vergt, wordt dit altijd met de klant afgestemd.

Bij elke nieuwe aanvraag gaan we op huisbezoek, niet alleen om te beoordelen of een klant een indicatie voor een voorziening heeft, maar ook om op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag.

Het Wmo-huisbezoek is bij nieuwe klanten een effectief instrument om een goede afweging te maken over nut en noodzaak van een voorziening en vervolgens maatwerk te leveren.