

## Memo bij het Jaarverslag WMO 2011 t.b.v. het PHO van 7 juni 2012

Onderwerp: Jaarverslag WMO 2011

---

### Inleiding

De naweeën van het piekjaar 2010 hebben veel effect gehad op de uitvoering in 2011. Desondanks is de productie op peil gebleven en is de achterstand niet verder vergroot. Ook voor 2011 geldt dat de aandacht primair gericht is geweest op kwaliteit en minder op doorlooptijd van de behandeling van aanvragen. In 2011 zijn we wat betreft de uitvoeringskosten binnen de begroting gebleven. De uitvoering van de WMO in 2011 staat daarnaast in het teken van een forse afname van het aantal aanvragen voor individuele voorzieningen. In het begin was niet duidelijk of dit een tijdelijke daling zou zijn of het begin van een structureel lagere trend. Uiteindelijk heeft de trend zich over geheel 2011 voortgezet.

### I Afname groei van het aantal aanvragen voor een individuele WMO voorziening.

De verlaagde instroom is voor het overgrote deel op drie verschijnselen terug te voeren:

1. Een aanzienlijke afname in het afgelopen jaar van het aantal nieuwe aanvragers, daar staat wel een toename van herhalingsaanvragen tegenover. Betere gezondheid van ouderen zou kunnen bijdragen aan een verminderd beroep op de WMO.
2. De Poortwachterfunctie van het WMO Loket; er worden minder aanvragen ingediend als gevolg van het samen met de klant zoeken naar andersoortige oplossingen onder andere door te bekijken wat iemand zelf nog kan (regelen) en geschikte voorliggende voorzieningen. De Loketmedewerkers brengen feitelijk de Kanteling al in praktijk door bij het eerste telefonische contact de eigen mogelijkheden van de klant alsmede de voorliggende voorzieningen te bespreken.
3. Aanpassingen in regelgeving e.d. waaronder het opleggen van eigen bijdragen voor scootmobielen en driewiel fietsen.

#### Ad 1. Sterke afname van "nieuwe klanten"

Omdat een van de veronderstellingen is dat er mogelijk sprake kan zijn van een zekere verzadiging is onderzocht hoeveel cliënten er vanaf 2009 voor het eerst een aanvraag voor een voorziening hebben ingediend.

Uit onderstaand overzicht blijkt dat er sprake is van substantiële afname van het aantal "nieuwe" aanvragers. In 2011 was er bij gemiddeld 43% van de ingediende aanvragen sprake van een cliënt die voor het eerst een aanvraag bij ons indiende terwijl het in 2009 om 67% van de aanvragen ging. Bij Montfoort is de afname het grootst terwijl in Oudewater deze het minst sterk was. Een andere constatering is dat er een lichte afname is van het gemiddeld aantal aanvragen per cliënt in de loop der jaren (2008 1,63 / 2011 1,51)

#### Ad 2. Poortwachterfunctie van het WMO Loket

Met ingang van 2011 is het WMO Loket (front-office) verplaatst naar het Klant Contact Centrum (KCC). Hier melden aanvragers zich eerst voordat het komt tot een aanvraag voor een WMO voorziening. In de loop van 2011 is de benadering van de loketmedewerker verder veranderd, in de zin van dat de vraag achter de vraag eerder wordt gesteld. Hiermee wordt de belemmering die de klant ervaart in de beginfase beter onderzocht en verduidelijkt. Vervolgens wijst de Loket medewerker de aanvrager op eventuele oplossingen die de klant zelf kan regelen, zoals voorliggende voorzieningen. Daarnaast wordt informatie verstrekt over de eigen bijdrage die bij een aantal WMO voorzieningen wordt gevraagd. Dit alles leidt tot minder individuele WMO aanvragen. De KCC medewerkers hebben in januari 2012 het aantal meldingen en het aantal wat vervolgens leidt tot een individuele WMO aanvraag geregistreerd. In het volgend overzicht wordt het resultaat getoond.

**Tabel Telefoonoverzicht WMO Loket, januari 2012**

Aantal telefonische contacten	Informatie verstrekt	Door Loket zelf afgehandeld	Doorverwijzing	WMO aanvraag
312	146	136	117	84

In bovenstaande tabel valt op dat **27 %** van de telefonische contacten leidt tot een individuele WMO aanvraag. In 44% van de telefonische contacten wordt een oplossing gezocht, dat wil zeggen de aanvrager wordt gewezen op andere voorzieningen, of de aanvrager krijgt dusdanige informatie dat uiteindelijk geen individuele WMO aanvraag wordt gedaan.

#### *Constatering*

De Kanteling krijgt concreet gestalte in de door het WMO Loket gevolgde werkwijze in de contacten met potentiële aanvragers. In eerste instantie wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden en het netwerk van de klant en vervolgens worden oplossingen c.q. verwijzingen gezocht in de voorliggende voorzieningen. En pas in laatste instantie wordt het vangnet van de WMO aangesproken. Deze werkwijze is een belangrijke indicatie voor de daling van de aanvragen.

#### Ad 3. Veranderingen in de regelgeving waaronder de eigen bijdragen.

In de afgelopen jaren is het nodige veranderd in regelgeving met betrekking tot de uitvoering van de individuele WMO voorzieningen. Niet alleen de wet maar ook de verordening en de daarvan afgeleide (financieel) besluit en beleidsregels zijn een aantal keren aangepast. Veel van deze aanpassingen hadden tot doel om de groei van de uitgaven een halt toe te roepen c.q. beheersbaar te houden onder voorwaarde dat de aanvrager nog steeds de gevraagde voorziening afgestemd op zijn/haar situatie (compensatie binsel/maatwerk) krijgt.

Veranderingen die de laatste jaren zijn doorgevoerd zijn:

- de invoering van een eigen bijdrage voor scootmobielen en driewiel fietsen (per 1-1-2011),
- verlaging van de budgetten voor PGB HH (per 1-1-2007 en 1-1-2009)
- de invoering van een eigen bijdrage voor bouwkundige of woontechnische aanpassingen van een woning die eigendom is van de aanvrager (per 1-1-2007),
- introductie strengere indicatienormen in de beleidregels voor HH (per 1-1-2011 / 2012)
- nieuwe contracten met leveranciers van hulpmiddelen (rolstoelen/scootmobielen e.d.) tegen aanzienlijk lagere lease bedragen, deze liggen 30-40% lager (per 1-1-2011),
- niet indexeren in 2011 en 2012 van de PGB HH (1,75% / 3,11%<sup>1</sup>), forfaitaire eigen bijdrage gebruik, eigen auto, taxi en rolstoeltaxi (1,2%, 2,3%<sup>2</sup>), sportvoorziening (1,2%, 2,3%),
- aanpassing van de inkomensgrens voor vervoersvoorzieningen voor Woerden (andere gemeenten hanteerden deze al) van 2 x de bijstandsnorm naar 1,5 x (per 1-1-2009)
- stoppen met vergoeding van oplaadkosten elektrische rolstoelen, scootmobielen e.d. (per 1-1-2009)
- stoppen met de verstrekking van een forfaitaire tegemoetkoming vervoerskosten (per 1-1-2010, bestaande klanten 2010 overgangsjaar),
- stoppen met de pas 65+ (per 1-1-2010, bestaande klanten 2010 overgangsjaar),
- stoppen met laagdrempelige HH indicatie voor aanvragers vanaf 75 jaar (medio 2010),
- in een aantal gevallen worden voorzieningen nu als algemeen gebruikelijk aangemerkt (zoals verhoogd toilet, handgrepen) en ook wordt kritischer gekeken of er goedkopere voorzieningen mogelijk zijn (bijvoorbeeld geen vaste maar een losse toiletstoel).

<sup>1</sup> Indexeringspercentage personele kosten Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)  
<http://www.nza.nl/regelgeving/prijsindexcijfers/>

<sup>2</sup> Prijsontwikkeling op basis van de consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens van het Centraal bureau voor de Statistiek (<http://www.cbs.nl/>),.

## **II Productie en servicenormen 2011**

Andere kernpunten in de bedrijfsvoering 2011 zijn specifiek de productie en de behaalde servicenormen. De productie in 2011 blijft enigszins achter bij die van 2010 en ook de doorlooptijden van 2011 zijn lager dan in 2010. Hiervoor is een samenloop van omstandigheden aan te wijzen.

- Het team WMO heeft geen lange traditie op het gebied van sturing op resultaten en doorlooptijden. Ten tijde van de WVG en in de begintijd van de WMO is er voornamelijk gestuurd op verstrekking en de kwaliteit van de geleverde voorziening.

- 2010 is een piekjaar voor de instroom van aanvragen. Er is in dat jaar extra aandacht gevestigd op de WMO als gevolg van de start van de sociaal raadsleden in Woerden (februari), start van het breed WMO loket (convenant 31 maart), start van Welzijn Woerden (april) en het project Mantelzorgers en de POM gesprekken waarin actief werd doorverwezen en mogelijke ondersteuning vanuit de WMO onder de aandacht werd gebracht..

- Van de aanvragen uit het piekjaar 2010 zijn relatief veel aanvragen nog in 2011 behandeld. De in 2010 ontstane "verwerkingsachterstand" loopt dus door in 2011.

- In de eerste negen maanden van 2011 is er nauwelijks gestuurd op achterstand, maar is de aandacht vooral gericht geweest op het zo goed mogelijk behandelen van de aanvragen.

- De formatie consultants is in 2011 niet op volle sterkte geweest omdat 0.8 FTE voor negen maanden is gedetacheerd bij een andere gemeente (loopbaanontwikkeling) en 0.5 FTE zes maanden uitval heeft gekend wegens ziekte.

- Het laatste kwartaal van 2011 heeft een project herindicatie HH plaatsgevonden dat weliswaar voor de huisbezoeken en de rapportages deels door externen is uitgevoerd, maar waarvan de verwerking en afhandeling door de eigen consultants is uitgevoerd. Deze afhandeling heeft een groot beslag gelegd op de productiecapaciteit van het laatste kwartaal.

## **III Financiële resultaten 2011**

Ten eerste worden de resultaten op de uitvoeringskosten getoond en toegelicht. Daarna volgt een toelichting op de klantgebonden kosten per gemeente.

### Uitvoeringskosten WMO

Op de uitvoeringskosten WMO is een positief resultaat behaald van €145.672. De verklaring hiervoor ligt in een combinatie van factoren. Op de post advies- en onderzoekskosten is beduidend minder uitgegeven dan begroot en de interne doorbelasting blijft ook substantieel achter bij de prognose.

## **Klantgebonden kosten**

Bij de inleiding is nadrukkelijk stilgestaan bij het fenomeen van de verlaagde instroom. Hieronder volgt een toelichting op de uitgaven per gemeente.

### *Gemeente Montfoort*

Alle voorzieningen in beschouwing genomen is er € 81.254 minder uitgegeven dan begroot. Het overgrote deel daarvan komt op het conto van de vervoersmiddelen en de woonvoorzieningen samen. Voor alle drie de posten betreffende de HH heeft ook een beperkte onderuitputting plaats gevonden t.o.v. de begroting.

De overschrijding op de post HH (in natura) valt relatief hoog uit, maar daarbij wordt opgemerkt dat gemeente Montfoort de prognose niet heeft verwerkt in haar begroting. Die overschrijding wordt overigens gecompenseerd door de hoge eigen bijdrage, die ook de prognose ruimschoots overtreft.

De werkelijke uitgaven voor de drie posten betreffende de HH zijn overigens € 33.000 lager dan de prognose.

### *Gemeente Oudewater*

Alle voorzieningen in beschouwing genomen is er € 49.111 minder uitgegeven dan begroot. Dit is voor het overgrote deel toe te schrijven aan de drie posten betreffende de HH. De begroting is tussentijds aangepast aan de prognoses. Ook ten opzichte van de prognose is er minder uitgegeven (€ 10.000).

### *Gemeente Woerden*

Alle voorzieningen in beschouwing genomen is er € 444.567 minder uitgegeven dan begroot. Het overgrote deel daarvan komt voor rekening van de drie posten betreffende de HH (€ 399.300).

De uitgaven op deze drie posten blijven ook € 144.000 achter bij de prognose.

Met de raad is afgesproken dat + en – van de WMO uitgaven wordt verrekend met de reserve. Voor de goede orde: de onderuitputting van 2011 is geen toevoeging aan de reserve maar een vermindering van de voorziene (begrote) onttrekking. Er is nog steeds sprake van een afname van de wmo-reserve over 2011.

# Rapportage IASZ over het 4e kwartaal 2011

Montfoort

## Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	750.856	715.000	291.543	782.135	109,39%	760.000
HH eigen bijdrage	-130.811	-110.000	-50.478	-194.843	177,13%	-150.000
PGB HH	75.797	65.000	15.785	65.456	100,70%	75.000
Rolstoelen	130.196	122.000	44.024	122.600	100,49%	142.000
PGB Rolstoelen		0		0		
Vervoersmiddelen	226.680	226.422	81.291	188.432	83,22%	196.422
Woonvoorzieningen	135.695	110.000	22.456	83.388	75,81%	100.000
	1.188.413	1.128.422	404.621	1.047.169	92,80%	1.123.422

### 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
Woonvoorzieningen	156	15	12	3
Vervoersmiddelen	193	4	3	1
PGB HH	10	8	12	-4
Rolstoelen	222	10	9	1
HH (in natura)	231	10	10	0
Diversen WMO	30	2	2	0
<b>Totaal</b>	<b>842</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>1</b>

### Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal				
		<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	15	6,7%	46,7%	33,3%	13,3%
Aanvraag rolstoelvoorziening	10		20,0%	10,0%	70,0%
Aanvraag vervoersvoorziening	16	12,5%	25,0%	25,0%	37,5%
Aanvraag woonvoorziening	19		5,3%	26,3%	68,4%
Hercontr./Herziening/mutatie	205	0,5%	24,9%	65,9%	8,8%
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	94	8,5%	55,3%	29,8%	6,4%
Aanvraag rolstoelvoorziening	59	5,1%	20,3%	18,6%	55,9%
Aanvraag vervoersvoorziening	94	8,5%	24,5%	24,5%	42,6%
Aanvraag woonvoorziening	100	6,0%	21,0%	29,0%	44,0%
Hercontr./Herziening/mutatie	225	3,1%	24,4%	60,4%	12,0%

<b>Aantal ingediende aanvragen</b>	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	21	12	51	15	24	24	21	27	18	10	8	14	255
Aanvraag rolstoelvoorziening	12	15	27	18	6	9	15	6	12	10			135
Aanvraag vervoersvoorziening	21	21	45	27	27	18	18	12	18	13	12	11	253
Aanvraag woonvoorziening	21	30	54	42	21	30	21	12	9	8	8	4	265
Hercontr./Herziening/mutatie	3	9	9	21		6	3	3	6	53	132	18	690
<b>Totaal</b>	<b>78</b>	<b>87</b>	<b>186</b>	<b>123</b>	<b>78</b>	<b>87</b>	<b>78</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>94</b>	<b>160</b>	<b>47</b>	<b>1598</b>
<b>Aantal genomen besluiten</b>													
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	14	7	9	12	7	5	11	6	8	5	3	7	94
Aanvraag rolstoelvoorziening	4	13	11	4	2	3	3	3	6	3	5	2	59
Aanvraag vervoersvoorziening	8	8	12	12	10	5	7	9	7	3	7	6	94
Aanvraag woonvoorziening	8	10	14	9	12	7	9	6	6	7	6	5	99
Hercontr./Herziening/mutatie	2	2	4	1	1	6	2	1	1	53	132	18	223
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>153</b>	<b>38</b>	<b>569</b>
<b>Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode</b>													
	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal							
Aanvraag HH	77	4	12	0	1	94							
Aanvraag rolstoelvoorziening	51	0	8	0	0	59							
Aanvraag vervoersvoorziening	59	20	15	0	0	94							
Aanvraag woonvoorziening	68	15	15	0	2	100							
Hercontr./Herziening/mutatie	18	7	6	3	191	225							
<b>totaal</b>	<b>273</b>	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>194</b>	<b>572</b>							

Rapportage IASZ over het 4e 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	52.217	170.382	99,09%	171.949
Vaste kantoorkosten	15.268	26.639	2.736	22.044	82,75%	26.641
Variabele kantoorkosten	8.556	1.107	-12.343	-9.496	-857,81%	1.114
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	103.271	137.363	37.814	127.069	92,51%	137.370
	309.324	337.049	80.424	309.999	91,97%	337.074

Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	636.315	690.000	293.368	678.133	98,28%	690.000
HH eigen bijdrage	-94.984	-100.000	-32.747	-120.306	120,31%	-100.000
PGB HH	75.796	75.000	12.743	61.230	81,64%	65.000
Rolstoelen	96.703	100.000	34.760	93.752	93,75%	100.000
Vervoersmiddelen	189.401	160.000	72.342	168.241	105,15%	180.000
Woonvoorzieningen	155.941	100.000	26.630	94.839	94,84%	100.000
	1.059.172	1.025.000	407.096	975.890	95,21%	1.035.000

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	4	1	0	1
Woonvoorzieningen	91	8	8	0
Vervoersmiddelen	187	8	9	-1
PGB HH	15	3	4	-1
Rolstoelen	178	9	18	-9
HH (in natura)	191	18	35	-17
Diversen WMO	25	2	3	-1
<b>Totaal</b>	691	49	77	-28

Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	25	8,0%	28,0%	48,0%	16,0%
Aanvraag rolstoelvoorziening	14		28,6%	7,1%	64,3%
Aanvraag vervoersvoorziening	17	11,8%	29,4%	11,8%	47,1%
Aanvraag woonvoorziening	14	14,3%	7,1%	14,3%	64,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	13	15,4%	69,2%	15,4%	
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	103	10,7%	46,6%	34,0%	8,7%
Aanvraag rolstoelvoorziening	72	4,2%	16,7%	26,4%	52,8%
Aanvraag vervoersvoorziening	81	11,1%	21,0%	29,6%	38,3%
Aanvraag woonvoorziening	71	11,3%	9,9%	25,4%	53,5%
Hercontr./Herziening/mutatie	38	15,8%	57,9%	7,9%	18,4%



<b>Aantal ingediende aanvragen</b>	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	27	15	30	15	36	18	36	21	27	21	26	13	306
Aanvraag rolstoelvoorziening	12	30	18	21	18	9	30	18	6	6	10	4	187
Aanvraag vervoersvoorziening	30	18	21	15	21	27	21	21	9	15	13	10	233
Aanvraag woonvoorziening	9	21	15	21	21	30	15	12	31	6	9	5	202
Hercontr./Herziening/mutatie	3	6	3	15	3	6			9	14	4	26	111
<b>Totaal</b>	<b>81</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>99</b>	<b>90</b>	<b>102</b>	<b>72</b>	<b>82</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>1039</b>
<b>Aantal genomen besluiten</b>													
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	9	9	9	6	10	6	7	13	9	4	12	9	103
Aanvraag rolstoelvoorziening	4	8	11	6	5	4	4	7	9	4	5	4	71
Aanvraag vervoersvoorziening	9	9	9	2	6	5	4	13	7	3	9	5	81
Aanvraag woonvoorziening	5	4	8	6	5	6	5	8	10	4	3	7	71
Hercontr./Herziening/mutatie	12	1	3	1	1	5	1	1		5	5	2	37
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>363</b>
<b>Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode</b>													
	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal							
Aanvraag HH	89	7	7	0	0	103							
Aanvraag rolstoelvoorziening	56	0	15	0	1	72							
Aanvraag vervoersvoorziening	51	22	8	0	0	81							
Aanvraag woonvoorziening	49	9	13	0	0	71							
Hercontr./Herziening/mutatie	20	1	1	3	13	38							
<b>totaal</b>	<b>265</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>365</b>							

Rapportage IASZ over het 4e 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	38.089	124.283	99,09%	125.374
Vaste kantoorkosten	11.208	19.432	2.069	16.080	82,75%	19.424
Variabele kantoorkosten	6.281	805	-8.974	-6.926	-860,37%	812
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	75.807	100.198	27.583	92.689	92,51%	100.161
	227.062	245.855	58.767	226.126	91,98%	245.772

# Rapportage IASZ over het 4e kwartaal 2011

Woerden

## Produkt WMO

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
HH (in natura)	2.963.627	3.155.540	1.260.272	3.136.171	99,39%	3.200.000
HH eigen bijdrage	-576.178	-500.000	-212.820	-746.899	149,38%	-700.000
PGB HH	351.470	450.000	73.866	316.968	70,44%	350.000
Rolstoelen	625.130	816.128	175.932	501.360	61,43%	550.000
PGB Rolstoelen	13.767	0	209	6.727		8.000
Vervoersmiddelen	1.120.140	748.632	465.607	977.112	130,52%	1.000.000
PGB Vervoer	24.592	0	12.063	43.322		41.000
Woonvoorzieningen	518.698	431.550	111.374	422.522	97,91%	430.000
PGB Woonvoorz.		0				
	5.041.246	5.101.850	1.886.503	4.657.283	91,29%	4.879.000

### 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	18	1	2	-1
Woonvoorzieningen	492	39	48	-9
Vervoersmiddelen	902	18	24	-6
PGB HH	71	12	14	-2
Rolstoelen	862	41	57	-16
HH (in natura)	876	72	123	-51
Diversen WMO	415	20	30	-10
<b>Totaal</b>	<b>3636</b>	<b>203</b>	<b>298</b>	<b>-95</b>

### Afhandelingstermijnen aanvragen tijdens de verslagperiode

Verslagperiode	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	104	11,5%	41,3%	35,6%	11,5%
Aanvraag rolstoelvoorziening	54	5,6%	13,0%	20,4%	61,1%
Aanvraag vervoersvoorziening	89	5,6%	24,7%	27,0%	42,7%
Aanvraag woonvoorziening	61	4,9%	36,1%	14,8%	44,3%
Hercontr./Herziening/mutatie	49	22,4%	51,0%	14,3%	12,2%
Cumulatief	aantal	<1wkn	>1<4 wkn	>4<8 wkn	>8 wkn
Aanvraag HH	418	12,9%	45,9%	31,1%	10,0%
Aanvraag rolstoelvoorziening	204	7,4%	15,2%	20,6%	56,9%
Aanvraag vervoersvoorziening	426	10,6%	18,3%	30,5%	40,6%

Aanvraag woonvoorziening	298	12,1%	19,5%	20,8%	47,7%
Hercontr./Herziening/mutatie	137	29,2%	24,1%	21,2%	25,5%

<b>Aantal ingediende aanvragen</b>	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	94	69	132	114	132	81	96	110	102	96	60	45	1218
Aanvraag rolstoelvoorziening	51	30	87	54	48	48	54	36	42	38	26	18	564
Aanvraag vervoersvoorziening	99	96	126	84	126	84	102	110	86	54	56	11	1084
Aanvraag woonvoorziening	69	63	99	69	93	63	60	93	102	36	41	19	836
Hercontr./Herziening/mutatie	39	27	15	48	21	75	18	9	39	62	28	14	446
<b>Totaal</b>	<b>352</b>	<b>285</b>	<b>459</b>	<b>369</b>	<b>420</b>	<b>351</b>	<b>330</b>	<b>358</b>	<b>371</b>	<b>286</b>	<b>211</b>	<b>107</b>	<b>4148</b>
<b>Aantal genomen besluiten</b>													
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	tot
Aanvraag HH	27	37	37	30	44	31	33	44	31	24	35	44	417
Aanvraag rolstoelvoorziening	24	14	25	14	21	10	15	13	14	17	10	24	201
Aanvraag vervoersvoorziening	56	47	37	37	25	17	31	42	45	25	23	40	425
Aanvraag woonvoorziening	22	37	44	16	18	16	18	41	25	26	18	16	297
Hercontr./Herziening/mutatie	14	13	9	2	7	20	5	14	4	20	20	9	137
<b>Totaal</b>	<b>143</b>	<b>148</b>	<b>152</b>	<b>99</b>	<b>115</b>	<b>94</b>	<b>102</b>	<b>154</b>	<b>119</b>	<b>112</b>	<b>106</b>	<b>133</b>	<b>1477</b>
<b>Aard van de genomen besluiten in aantallen tot en met de verslagperiode</b>													
	toekennen	afwijzen/beeindigen	intrekken	wijzigen/continueren	onbekend	totaal							
Aanvraag HH	341		31		45	0	1						
Aanvraag rolstoelvoorziening	176		2		22	1	3						
Aanvraag vervoersvoorziening	253		108		63	0	2						
Aanvraag woonvoorziening	223		32		42	0	1						
Hercontr./Herziening/mutatie	65		9		6	12	45						
<b>totaal</b>	<b>1058</b>		<b>182</b>		<b>178</b>	<b>13</b>	<b>52</b>						

Rapportage IASZ over het 4e kwartaal 2011

Woerden

Produkt WMO  
bedrijfsvoering

Groep	realisatie 2010	begroting 2011	uitgaven		uitputting	prognose
			periode	cum. jaar		
Salaris (+overige directe personeelskosten)	660.653	628.600	190.899	622.917	99,10%	628.627
Vaste kantoorkosten	55.354	97.391	5.241	80.594	82,75%	97.395
Variabele kantoorkosten	31.020	4.069	-47.007	-34.716	-853,18%	4.073
Bestuurskosten (interne doorbelastingen)	374.400	502.190	138.252	464.563	92,51%	502.212
	1.121.427	1.232.250	287.385	1.133.358	91,97%	1.232.308

## 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 of er voorliggende instrumenten beschikbaar zijn. De Wmo-voorzieningen krijgen zodoende meer het karakter van een vangnet.

### Prestaties

**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. De voorbereidingen voor een pilot door de SWOM in Montfoort en Oudewater zijn afgerond. De keukentafelgesprekken vinden nu plaats.

**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 is efficiency leidend.

### Prestaties

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

Ondertussen is duidelijk dat op korte termijn de meest goedkope en adequate 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. De deelnemende organisaties in het Breed WMO loket en het NIO worden nauw betrokken bij de uitbouw en versterking van de voorliggende voorzieningen.

**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 schrappen van het offerteproces bij standaardmiddelen is daarvan een voorbeeld. In 2011 is de instroom van nieuwe aanvragen substantieel verlaagd in vergelijking met voorgaande jaren. Daar staat tegenover dat de formatie in 2011 niet op sterkte is geweest als gevolg van langdurig ziekte en externe detachering. Dat heeft de verwerkingscapaciteit danig beïnvloed. In februari 2012 wordt gestart met het "lean maken" van het werkproces individuele WMO-aanvraag.

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

De SWOM is gestart met keukentafelgesprekken als verkennende voorfase voor een mogelijke Wmo-aanvraag.

**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. De voorbereidingen zijn afgerond om de pilot in Montfoort en Oudewater te starten waarbij de welzijnsadviseur van de SWOM keukentafelgesprekken voert om te bezien of een WMO-melding kan worden opgelost met een voorliggende voorziening en dus geen individuele voorziening hoeft te worden. Het startgesprek van februari 2011 met Welzijn Woerden is nu voortgezet om concreet invulling te geven aan die rol van Welzijn Woerden analoog aan de pilot in Montfoort en Oudewater. Over de precieze invulling van de pilot in Woerden zijn nog geen specifieke afspraken gemaakt.

**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 in het 2e kwartaal uitgewerkt op uitvoerbaarheid, juridische houdbaarheid (compensatie) en consequenties voor de klant en worden nu daadwerkelijk toegepast. In 2011 zijn de volgende quick wins gerealiseerd:- HH bij alleenstaanden wordt beperkt geïndiceerd (los van de grootte van de woning); Eigen bijdrage bij scootmobielen en driewiel fietsen;"Algemeen gebruikelijk wordt strenger toegepast; fiets met electromotor is geen Wmo-voorziening meer; Naast de regiotaxi wordt geen forfait meer verstrekt; Pas 65 in Oudewater en Woerden is afgeschaft; HH bij 75+ is geen automatische indicatie; Sturen op het goedkoopste adequaat en tarieven zijn niet geïndexeerd (o.a. pgb HH). □ In september is de nieuwe Verordening besproken met de WMO-raad. In oktober, respectievelijk december heeft behandeling plaatsgevonden in het College en de Raad. De nieuwe Verordening is per 1 januari 2012 van kracht.

**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 een aantal controle-mechanismen in de Wmo-processen los te laten of anders in te vullen. Dit wordt doorgeschoven naar de uitvoering van het leanproject in 2012.

**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 Een aanmelding voor de Wmo wordt eerst beoordeeld in het licht van collectieve (voorliggende) voorzieningen. Als die fase is afgerond is duidelijk of er aanvraag voor individuele WMO voorzieningen wordt gedaan. Op basis van de ervaringscijfers van voorgaande jaren, de demografische omstandigheden van Woerden en de vergrijzing is 2.400 aanvragen een realistische schatting.

**Prestaties**

**Kerntaken uitvoeren**

We hebben in 2011 in totaal 2420 besluiten genomen, waarvan er 1483 betrekking hadden op klanten uit Woerden. Vergeleken met het 3e kwartaal is de instroom in het 4e kwartaal beduidend lager dan op basis van de prognose verwacht mag worden. De daling die zich vanaf het eerste kwartaal licht aandiende heeft zich sterk doorgezet. De dalende instroom van individuele aanvragen is op drie verschijnselen terug te voeren; (1) sunstantieel afnemende groei van nieuwe klanten (het aandeel herhalingsaanvragen is nagenoeg gelijk gebleven), (2) kostenbeperkende maatregelen zoals eigen bijdragen op voorzieningen en het afschaffen van vergoedingen en (3) de poortwachtersfunctie van het WMO loket.

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

Toelichting op doelstelling Bij een voorziening uit het kernassortiment wordt doorgaans parallel aan de besluitvorming de levering verricht. Als er een financiële vergoeding wordt toegekend vindt de betaling vrijwel onmiddellijk plaats na de besluitvorming.

**Prestaties**

**Resultaatafspraken maken met medewerkers**

Met alle medewerkers zijn resultaatafspraken gemaakt over hun workload en doorlooptijd.

**Doelstelling**

**Dienstverlening wordt uitgevoerd conform de servicenormen.**

Toelichting op doelstelling Voor de behandeling van de WMO aanvragen zijn de in de algemene wet Bestuursrecht en de wet Dwangsom gestelde termijn leidend.

**Prestaties**

**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**

Voor 2011 geldt dat 59% van de eenvoudige aanvragen (huishoudelijke hulp) binnen 4 weken wordt afgehandeld. 64% van alle aanvragen wordt afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken.

N.B. De combinatie van structurele onderbezetting in 2011, het onderhanden werk, de pilot herindicatie HH Oudewater - Woerden en de afhandeling van de grootschalige herindicatie HH Montfoort geeft een druk op de afhandelingstermijnen. Die zijn iets langer dan in het voorgaande kwartaal.

Daarnaast geldt voor het gehele jaar dat verhoudingsgewijs het aantal "eenvoudige aanvragen" afneemt en het aantal "bewerkelijke aanvragen" toeneemt. De Kanteling zoomt nadrukkelijk in op de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager en dat vraagt maatwerk en dus tijd. Het onderzoek naar de eigen mogelijkheden en het afwijzen van aanvragen is bewerkelijk; het is niet meer vanzelfsprekend dat de klant krijgt wat hij wenst en dat roept weerstand op. Voor het goed afhandelen van de aanvraag is dan extra tijd nodig.

**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.