

RAADSINFORMATIEBRIEF 2014 - 26

Van	: Burgemeester en Wethouders/Burgemeester	Reg. nr.	: 142289
Aan	: Gemeenteraad	Datum	: 26 maart 2014
Portefeuillehouder	: Dhr. E.G.J. van der Want	Tel. nr.	: 2047
Informatie bij	: Dhr. H. Kukler		

ONDERWERP

De kanteling werpt haar vruchten af

AANLEIDING

Veranderagenda

Toegezegd is aan de raad om u eenmaal per jaar uitgebreid te informeren over de voortgang van de belangrijkste veranderingen rondom de Wmo. In de bijlage kunt u kennis nemen van deze Veranderagenda. Enkele in het oog springende onderwerpen zijn het opzetten van een digitale sociale kaart en de Wmo benchmark. In het kader van de doorontwikkeling van het WWZ loket is de methode "Ken je Klant" ingevoerd. Ander belangrijk punt uit de Veranderagenda is dat de nota Maatschappelijke Zorg in uitvoering is gebracht.

De kanteling werpt haar vruchten af

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u hieronder over de meevallers op de uitgaven bij de Wmo. Op 16 oktober heeft uw raad besloten om de ramingen voor 2013 voor de Wmo voorzieningen aan te passen. In dit voorstel ging het om een voordeel van circa € 1,7 miljoen. Zie hiervoor het raadsvoorstel van vorig jaar nr. 93 'Instellen bestemmingsreserve decentralisaties sociaal domein'. Deze ramingen waren gebaseerd op prognoses op basis van de werkelijke cijfers over het 1e halfjaar van 2013. Naar nu blijkt komen de werkelijke cijfers voor 2013 € 932.000 lager uit. Toegezegd is aan de raad om u bij grote afwijkingen te informeren vooruitlopend op de jaarstukken 2013. Met deze brief komen wij die toezegging na en geven wij u een analyse van de oorzaak van de toename van de onderschrijding. Uit de onderstaande analyse komt naar voren dat ondanks de lagere uitgaven, de tevredenheid van de aanvragers overeenkomt met het gemiddelde van de regio. De conclusie kan worden getrokken dat Kanteling werkt in Hilversum. Na de financiële analyse treft u een analyse aan van de klanttevredenheid in Hilversum.

OVERZICHT EN ANALYSE MEEVALLERS

Op hoofdlijnen zien de meevallers er als volgt uit:

Beleids- doel	omschrijving voorziening	Programma begroting 2013	Bijgestelde begroting 2013	Prognose 2013	Overschot
4.3	Stelpost nog niet bestemde lasten WMO	77.000	185.000	0	185.000
4.3	Zorgzwaartepakketten	84.000	84.000	0	84.000
4.3	Woonvoorzieningen	1.590.000	1.000.000	614.000	386.000
4.3	Vervoersvoorzieningen	1.027.000	783.000	506.000	277.000
	Totalen	2.778.000	2.052.000	1.120.000	932.000

Toelichting op de meevallers en onderzoek klanttevredenheid

1. Nog niet bestemde lasten Wmo

De meevaller op dit onderdeel is technisch van aard. De integratie-uitkering voor de Wmo die wij van het rijk ontvangen is tot en met 2013 bijgesteld op basis van een met de gemeenten afgesproken methodiek van prijs- en volume aanpassingen. Ook beleidswijzigingen van het rijk en de verdeling van de middelen over alle gemeenten leidde tot een positieve of negatieve ontwikkeling van deze rijksuitkering. Het bovengenoemde bedrag van € 185.000 bestaat uit nog niet bestede middelen t/m 2011 (€ 77.000), een positieve bijstelling voortvloeiende uit de septembercirculaire van het gemeentefonds 2012 (€ 268.000) en een negatieve bijstelling uit de meicirculaire 2013 (€ 160.000).

2. Zorgzwaartepakketten

Dit resultaat van € 84.000 komt door een toevoeging vanuit het gemeentefonds waarop geen –direct zichtbare- uitgaven zijn gedaan. Deze toevoeging is een gevolg van het feit dat er per 1 januari 2013 door wijziging van de regels van de AWBZ geen indicaties Zorgzwaartepakket 1 en 2 (ZZP 1 en 2) meer worden afgegeven. Cliënten die voorheen in aanmerking kwamen voor deze lichte intramurale zorgzwaartepakketten zijn aangewezen op de Wmo. De groep met indicatie ZZP 1 en 2 betrof in het verleden vooral senioren met een lichte lichamelijke beperking. Voorheen kreeg deze groep een indicatie voor een verzorgingshuis. Deze groep is nu niet meer als zelfstandige groep aan te merken.

Op basis van de jaarlijkse groei van het aantal AWBZ indicaties ZZP 1 en 2 in het verleden is berekend dat ongeveer 30 personen op papier zijn overgekomen in 2013 naar de Wmo. Vanuit het rijk is voor Hilversum € 84.000 incidenteel toegevoegd aan het gemeentefonds in 2013. De personen die zich in 2013 hebben gemeld van deze groep zijn echter zoals gezegd niet te herkennen daar hun problematiek niet sterk verschilt van andere zelfstandig wonende cliënten die zich melden bij het loket. De middelen kunnen dus ook niet geoormerkt besteed worden aan deze nieuwe groep. De eventuele aanvragen die vanuit deze nieuwe groep zijn gedaan zijn bekostigd uit de reguliere middelen voor Maatwerkvoorzieningen.

3. Woonvoorzieningen

Bij het onderdeel Woonvoorzieningen (met name woningaanpassingen) doet zich een daling voor van de uitgaven. Door de gekantelde werkwijze neemt hier ook in lijn met het landelijk beeld het aantal toekenningen af. Minder aanvragen hoeft bij het onderdeel Woonvoorzieningen overigens niet automatisch te leiden tot lagere uitgaven. De ervaring is dat de kosten per woningaanpassing sterk uiteen kunnen lopen. De uitgaven voor woonvoorzieningen zijn daardoor lastig te begroten. Er kan hier sprake zijn van een incidentele meevaller.

4. Vervoersvoorzieningen

Het aantal verstrekte vervoersvoorzieningen is in de jaarrekening 2013 lager uitgekomen dan waarvan in de bijgestelde begroting was uitgegaan. Bovendien zijn de toegekende voorzieningen ook gemiddeld lager in prijs dan de raming. Door de medewerkers van onze organisatie wordt zeer kritisch gekeken naar de inkoop van nieuwe scootmobielen. Er wordt ook steeds meer uit depot geleverd in plaats van nieuwe scootmobielen te verstrekken. Hierdoor worden er minder dure vervoersvoorzieningen geleverd, tevens is de gemiddelde prijs gedaald.

5. Analyse klanttevredenheid

Bij wethoudersbrief bent u op 15 oktober 2013 geïnformeerd over de dienstverlening van het WWZ loket. Het ging in dat onderzoek om de relatie tussen de afname van beschikkingen en de tevredenheid van de aanvragers na het invoeren van de gekantelde aanpak.

In de eerste helft van het jaar 2013 zijn er in totaal 2.070 aanvragen voor een Wmo voorziening afgehandeld. Van deze 2.070 aanvragers zijn in totaal 107 aanvragers die een aanvraag hebben ingetrokken of van wie de aanvraag is afgewezen. Deze groep van 107 aanvragers is benaderd met het verzoek om aan een onderzoek deel te nemen.

In vrijwel alle gevallen is vastgesteld dat er geen aanwijzingen zijn dat de aanvragen onterecht afgewezen zijn. Vaak blijkt echter de aanvrager de reden voor afwijzing onvoldoende te begrijpen. Dit zorgt in een aantal gevallen voor een gevoel van boosheid. Daaruit blijkt dat de doelgroep van het WWZ loket behoefte heeft aan extra uitleg, op het moment dat er sprake is van een afwijzing of een intrekking. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat slechts een enkeling zich niet goed behandeld voelt na invoering van de kanteling. Voortdurend wordt de dienstverlening gemonitord bij het WWZ loket.

Ook uit de regionale Wmo monitor komt naar voren dat we in Hilversum goed scoren op het punt van klantvriendelijkheid. Hilversum scoort daarbij op het gemiddelde in de regio. Voor de klantvriendelijkheid kan als indicator ook het aantal bezwaarschriften gelden. In 2013 zijn 19 bezwaarschriften ingediend. Op een totaal aantal van 4121 aanvragen in 2013 is dat relatief weinig te noemen.

VERVOLGTRAJECT

De meevallers zullen worden verwerkt in de Jaarrekening 2013. In juni van dit jaar ontvangt u een voorstel met betrekking tot de gewenste omvang van de bestemmingsreserve Sociaal Domein. De benodigde hoogte van de bestemmingsreserve is van invloed op de keuze om de in deze Raadsinformatiebrief benoemde meevallers vrij te laten vallen in de algemene reserve of toe te voegen aan de bestemmingsreserve sociaal domein.

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de secretaris, burgemeester,

I.C. de Vries

P.I. Broertjes

Bijlage: Stand van zaken Veranderagenda

Deze raadsinformatiebrief ligt, samen met de bijlage, ter inzage en is tevens digitaal beschikbaar via Vergaderstukken, B&W d.d. 11 maart 2014.