GEMEENTE WADDINXVEEN

Monitor Sociaal Domein 2016

1

Inhoudsopgave

I	Inleiding	3
II	De Doelen	4
III	De Resultaten	7
	§1 - Doel 1	7
	- Cliëntervaringsonderzoek 2016	7
	- Rondetafelgesprek: cliëntervaring	8
	- Verslaglegging vertrouwenspersonen Wmo	10
	- Vertrouwenswerk Jeugdwet	11
	- Klantentevredenheid Hulp bij het Huishouden (HbH)	12
	- Bezwaarschriften, klachten en mediation	12
	- Inzet onafhankelijke cliëntondersteuning	15
	§2 - Doel 2	16
	- Cliëntervaringsonderzoek 2016	16
	- Rondetafelgesprek	17
	§3 - Doel 3	18
	- Wmo	18
	- Jeugdwet	20
	- Mantelzorgcompliment	21
	§4 - Doel 4	22
	- Sociaal Team	22
	- CJG	24
	§5 - Doel 5	25
	- Participatiewet	25
	§6 - Doel 6	29
	- Armoedebeleid	29
	- Schuldhulpverlening	30
IV	De Conclusies	34
V	Verklarende lijst afkortingen	35

I - Inleiding

Voor u ligt de monitor Sociaal Domein die gaat over heel 2016. Doel van deze monitor is het geven van een overzicht op de resultaten en effecten van beleid over de hele breedte van het Sociaal Domein (preventie, toegang en inkoop).

Zoals toegezegd is deze jaarrapportage ten opzichte van de Tussenrapportage 2016, op 14 december 2016 in uw raad aan de orde geweest, uitgebreid met informatie over de Participatiewet en Sociaal Team. Vanaf nu zullen wij, in de lijn met Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet, de term Participatiewet hanteren.

Leeswijzer

- De monitor begint met een terugblik: *De Doelen.* Het beleidsplan Jeugdwet en Wmo 2015-2018 bevat een viertal concrete doelen. Aan elk doel zijn de kwantitatieve en kwalitatieve parameters gekoppeld zoals deze zijn geaccordeerd door de Klankbordgroep Raad. De doelen van de Participatiewet en armoedebeleid zijn toegevoegd aan deze doelen uit de bestaande beleidsplannen. Dat betekent dat er nu 6 doelen zijn.
- Daarna volgen *De Resultaten.* Per doel worden de meetresultaten van de parameters weergeven en voorzien van een toelichting.
- De monitor wordt afgesloten met *De Conclusies.* Per doel worden (op basis van de meetresultaten) meerdere conclusies getrokken.

Alle metingen betreffen de periode 1 januari - 31 december 2016. Deze jaarrapportage is een uitbreiding van de Tussenrapportage 2016 en volgt dezelfde structuur. Op onderdelen vindt u daarom dezelfde informatie als in de Tussenrapportage 2016. Waar van toepassing zijn de aantallen “opgehoogd” met die van het tweede half jaar van 2016. Er is ook nieuwe informatie:

- aanvullende rapportages van de vertrouwenspersonen Wmo en Jeugdwet (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg – AKJ);
- er heeft een rondetafelgesprek plaatsgevonden rond cliëntervaring en over de vraag of de geleverde zorg passend en effectief is.

Waar van toepassing is per onderdeel vermeld wat de verschillen zijn ten opzichte van de Tussenrapportage 2016. Zoveel mogelijk is een vergelijking gemaakt met de metingen over geheel 2015, wat trends inzichtelijk maakt. Tenzij anders aangegeven, zijn de gegevens afkomstig uit eigen (gemeentelijke) registraties.

De monitor is nu ook gelijktijdig geagendeerd met de jaarstukken en is daarmee vast onderdeel geworden van de P&C cyclus.

Symbolen voor duiding voortgang:

☺	Gestart/ loopt goed	😐	Vraagt aandacht	☹	Niet gestart/ niet op schema	🏁	Afgerond/ beëindigd

Publieksversie

Bij de behandeling van de Tussenrapportage 2016 in de raad van december 2016, is vanuit de raad de suggestie gedaan een publieksversie van de Monitor Sociaal Domein te publiceren. Deze suggestie is door het college omarmd en kreeg vorm door het publiceren van een publieksvriendelijk resumé van de monitor op de gemeentelijke themapagina in *Hart van Holland* in januari 2017. Dit zal ook nu weer worden gedaan.

II - De Doelen

Doelen uit Beleidsplan Jeugdwet en Wmo 2015-2018

Doel 1: Gebruikers van het hulpaanbod zijn tevreden over bejegening en ondersteuning.
We stellen de inwoner in Waddinxveen en zijn omgeving centraal. Om die reden is het oordeel van hen een voorwaarde om conclusies te kunnen trekken over het optreden van professionals en organisaties. Tevredenheid alleen is niet zaligmakend, daarom hechten we ook belang aan een professionele evaluatie van de ondersteuning. Maar uiteindelijk gaat het om de inwoner in/en zijn omgeving, die we medeverantwoordelijk maken voor het resultaat van collectieve inspanningen. We willen bereiken dat meer inwoners ondersteuning en hulp ontvangen op vrijwillige basis. Een derde doel welke te meten is, is de inzet van cliëntondersteuning wat bij wet geregeld wordt.

Parameters:
Ten aanzien van de gemeente

a. Cliëntervaringsonderzoek 2016 (CEO)
b. Rondetafelgesprek cliënten
c. Verslaggeving vertrouwenspersonen Wmo
d. Vertrouwenswerk Jeugdwet (AKJ)

Ten aanzien van zorgaanbieders

e. Klantentevredenheid Hulp bij het Huishouden

Parameters:
Ten aanzien van de gemeente

f. Ingediende klachten, bezwaarschriften & mediation
g. Inzet onafhankelijke cliëntondersteuning

Toelichting
Het huidige cliëntervaringsonderzoek (CEO) kan worden gekwalificeerd als een jaarlijkse “foto”, aangevuld met andere kwaliteitsmeters zoals een rondetafelgesprek. In 2017 wordt proefgedraaid met andere vormen van de meting van cliëntervaring. Het rondetafelgesprek zal een jaarlijks terugkerend item zijn.

Doel 2: De aangeboden ondersteuning is passend en effectief (naar professionele maatstaven).
Naast het oordeel van inwoners in/en hun omgeving is het van belang te weten of de interventies van het maatwerk/specialistisch aanbod en de bemiddeling van het Sociaal Team ook tot resultaat leiden. Professionals worden geacht dit te kunnen beoordelen. Het Sociaal Team krijgt een rol in de evaluatie van de geleverde hulp en ondersteuning. De medewerker van het Sociaal Team staat immers naast de inwoner en het gezin, heeft overzicht en kijkt breed. Een meetinstrument dat gebruikt wordt, is de zelfredzaamheidsmatrix. Of het ondersteuningsaanbod effectief is geweest, kan gemeten worden met deze matrix.

Parameter:

a. Cliëntervaringsonderzoek 2016
b. Rondetafelgesprek cliënten

Toelichting
Vanuit het cliëntperspectief zijn deze gegevens beschikbaar: in het CEO zijn vragen opgenomen of de geboden hulp en ondersteuning passend en effectief zijn.

Doel 3: Het gebruik van maatwerk/specialistische hulp gaat omlaag, ten gunste van lichte vormen van hulp.
Het aantal verwijzingen naar maatwerkvoorzieningen/specialistische vormen van hulp en behandeling is het afgelopen decennium gestegen. Met name ambulante vormen van ondersteuning en begeleiding bekostigd vanuit de Persoonsgebonden budgetten. We streven er naar een groter aantal inwoners op een andere manier te ondersteunen dan via maatwerk/specialistische zorg. Dit willen wij bereiken door er tijdig bij te zijn en in samenspraak met de inwoner en zijn omgeving tot integrale, passende oplossingen te komen, met

inzet van eigen kracht, het netwerk en de algemene voorzieningen.

Parameters (Wmo en Jeugdwet)

a. Wmo: aantal unieke personen met voorziening(en)
b. Wmo: de soort voorzieningen die zij afnemen
c. Wmo: de omvang (in uren)
d. Jeugdwet: aantal unieke personen met voorziening(en)
e. Jeugdwet: de soort voorzieningen die zij afnemen
f. Jeugdwet: aantal verwijzers
g. Mantelzorgcompliment

Doel 4: Het Sociaal Team schakelt met inzet van ketenregie aantoonbaar sneller op en af: resulterend in kortere doorlooptijden van het maatwerk/specialistisch aanbod.

Een goed functionerend stelsel wordt gekenmerkt door soepel verkeer tussen professionals en organisaties. Zo nodig snel opschakelen dus, maar zodra het verantwoord is ook weer snel afschakelen, terug naar zelfredzaamheid en regie over het eigen leven.

Parameter:

a. Aantal aanvragen
b. Verhouding aanmelding / instroom en crisismelding
c. Soort aanvragen
d. Doelgroepen
e. Verwijzers
f. Voorkomen huisuitzettingen
g. Cijfers CJG

Doel 5: Participatiewet: een 0-meting over 2016.

Inmiddels is door de raad voor de periode 2017-2020 een actieprogramma vastgesteld dat gericht is op de vermindering van het uitkeringsbestand Participatiewet (PW) met 50% (van 340 in 2017 naar 170 in 2020). Hierover wordt in de volgende monitor gerapporteerd.

Het Actieprogramma Participatiewet 2017-2020 is gericht op de volgende doelen:

- *veel meer uitkeringsgerechtigden aan het werk;*
- *minder beroep op voorzieningen;*
- *wegwerken van het oplopende tekort op de BUIG-middelen;*
- *positieve effecten op de bedrijvigheid*.

Parameters:

a. Aantal uitkeringen
b. Uitkeringsduur
c. Leeftijdsgroepen
d. Oorzaak instroom
e. Oorzaak uitstroom
f. Leeftijdsgroepen uitstroom
g. Uitkeringsduur uitstroom
h. PW-meldingen / aanvragen die niet door zijn gegaan

<u>Doelen uit Notitie Herijking Minimabeleid 2016</u>

Doel 6: Optimaliseren armoedebeleid door verbreding en vergroting van de mogelijkheden tot volwaardig en zelfstandig meedoen in de samenleving.

Parameters:

a. Beleidsmaatregelen
b. Toegekende minimaregelingen en bijzondere bijstand

Schuldhulpverlening

c. Aantal dossiers
d. Dossiers naar huishouden
e. Dossiers naar burgerlijk stand
f. Dossiers naar geslacht
g. Dossiers naar leeftijd
h. Dossiers naar inkomen
i. Dossiers naar soort inkomen
j. Dossiers naar schuldhoogte
k. Aantal afgeronde activiteiten
l. Afwikkeling nieuwe aanmeldingen
m. Slagings- en uitvalpercentage

III - De Resultaten

§ 1 - Doel 1: Gebruikers van het hulpaanbod zijn tevreden over bejegening en ondersteuning.

In deze paragaaf vindt u onder a) een weergave van het wettelijke verplichte Cliëntervaringsonderzoek (CEO) dat medio 2016 is afgenomen. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel nagenoeg ongewijzigd gebleven. Bij de kolom “opmerkingen” zijn aanvullingen cursief weergegeven.

a. Cliëntervaringsonderzoek 2016

Wmo		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Contact	☺ 😐 ☹	- Vindbaar, snel geholpen, serieus genomen. - Verbetering mogelijk op vlak van het “samen zoeken naar oplossingen”. - Onbekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning is een aandachtspunt. *Dit zal onderdeel gaan worden van het Preventieteam.*
Kwaliteit van ondersteuning	☺ 😐	- Kwaliteit van hulp wordt goed bevonden. - Betere aansluiting ervan bij de geboden hulpvraag is aandachtspunt.
Extra vragen Sociaal Team	😐	- Vragen doelen op persoonlijke situatie van cliënten voordat zij in contact kwamen met gemeente. - Er blijkt dat na contact met de gemeente er goede ervaringen zijn. - Biedt aanknopingspunten om de algemene communicatie en aanbod voorliggende voorzieningen te verbeteren.
Overige ondersteuning (van derden)	☺ 😐	- Veel onderlinge bijstand. - Relatief veel zorgen om partner/ mantelzorger – punt van aandacht.
Vragen over u zelf (persoonlijke leefsituatie)	☺	Dit deel van het onderzoek bevat kwalitatieve informatie over de persoonlijke (leef)omstandigheden. Wat opvalt is het hoge percentage zelfstandigheid en zelfredzaamheid onder de ouderen.

Jeugd doelgroep jongeren		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Toegankelijkheid voorzieningen	☺ 😐	- Laat redelijk positief beeld zien. - Winst lijkt mogelijk op informatie en snelheid.
Uitvoering van de zorg	☺ 😐	- Laat redelijk positief beeld zien. - Winst lijkt mogelijk op informatie en samenwerken. Dit lijkt te correleren met de aandachtspunten uit het thema hierboven.

Jeugd doelgroep ouders/ verzorgers		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Toegankelijkheid voorzieningen	☺ 😐	- Laat redelijk positief beeld zien. - Winst lijkt mogelijk op informatie en beter afgestemde hulp.
Uitvoering van de zorg	☺ 😐	- Laat redelijk positief beeld zien. - Winst lijkt ook hier mogelijk op informatie en samenwerken.

Toelichting
Dit eerste resultaat geeft een positief eerste beeld van onze cliëntentevredenheid sinds de transitie Sociaal Domein. Dit Cliëntervaringsonderzoek (CEO) bevestigt de eerder ontstane behoefte aan een cliëntervaringsonderzoek onder cliënten van zowel Wmo, Jeugdwet als Participatiewet dat regelmatiger wordt afgenomen, meer gedifferentieerde informatie bevat (bijvoorbeeld rapportages vertrouwenspersonen Wmo en Jeugdwet, Klantevredenheidsonderzoeken (KTO's) van zorgaanbieders, klachten, bezwaren en mediation) en zo meer aangrijpingspunten voor interventie kan bieden.

b. Rondetafelgesprek: cliëntervaring

Gesprekken over cliëntervaringen zijn een onmisbare kwalitatieve aanvulling op schriftelijke CEO's. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is de monitor uitgebreid met dit onderdeel. De dialoog aan deze rondetafel geeft "geur en smaak" aan de gemeentelijke dienstverlening. Een deel van opbrengsten van dit rondetafelgesprek vindt u in deze paragraaf, bij het onderdeel cliëntervaring. Dat deel dat gaat over de effectiviteit van de geleverde zorg, vindt u in paragraaf 2 van deze monitor.

Opkomst
Een uitnodiging voor deze rondetafelgesprekken is begin november 2016 breed verspreid onder cliënten, 15 cliënten gaven aan te komen, uiteindelijk waren er 10 cliënten op de avond zelf, op 29 november, aanwezig. Deze vertegenwoordigden zowel Wmo, Jeugdwet als Participatiewet.

Werkwijze
Om onafhankelijkheid te waarborgen is een extern bureau ingeschakeld om de avond (mede) voor te bereiden en te leiden. Dit bureau heeft ook een rapportage opgeleverd. De cliënten zijn verdeeld over drie tafels, waar de gespreksleiders rouleerden. Aan elke tafel is gesproken over de volgende 3 onderwerpen:

1. privacy;
2. het keukentafelgesprek;
3. de zorg start (dit onderdeel hoort thuis bij doel 2 en is daarom terug te vinden in paragraaf 2 punt b).

Opbrengsten

1. *Privacy - De vraag: hoe vindt u, dat er vanuit het Sociaal Team met uw privacy omgegaan wordt? Hoe belangrijk is privacy, hoe kan het beter?*

Wat opvalt, is dat verschillende cliënten vinden dat het Sociaal Team zorgvuldig en transparant te werk gaat. Mensen geven aan vertrouwen te hebben in hoe er met hun privacy omgegaan wordt. Daarbij geven de cliënten de volgende verbeter- en aandachtspunten:

- communiceer beter over hoe de zaken rond privacy geregeld zijn;
- meer maatwerk in informatievoorziening;
- gebruik het delen van informatie veel meer ten gunste van de cliënt.

2. *Het keukentafelgesprek - de vraag: hoe ervaart u het keukentafelgesprek, voelt u zich goed gehoord en geholpen?*

Wat opvalt, is dat cliënten zich gehoord voelen en het prettig vinden om thuis dit gesprek te hebben en dat daardoor ook eventuele kinderen er (gedeeltelijk) bij kunnen zijn. De belangrijkste verbeterpunten die genoemd worden gaan over:

- het verstrekken van de (juiste) informatie;

- gegevens van (vaste) contactpersoon en bereikbaarheid;
- organisatie Sociaal Team intern rond verdeling casussen naar expertise;
- het onderhouden van contact en bereikbaarheid.

Toelichting
De cliënten van het Sociaal Team die aanwezig zijn, zijn over het algemeen tevreden en ze hebben een aantal verbeterpunten genoemd waar het Sociaal Team mee aan de slag kan.

De tevredenheid gaat vooral over het persoonlijke contact: een vaste contactpersoon, vertrouwen in de medewerker en het adequaat reageren bij knelpunten worden daarbij genoemd. Het is een compliment voor de medewerkers van het Sociaal Team dat zij in persoon zorgen voor tevredenheid van de klant.

De belangrijkste punten die genoemd worden om die tevredenheid te behouden zijn:
- zorg voor helderheid over je bereikbaarheid;
- regel vervanging bij afwezigheid;
- geef heldere uitleg over wat wel en wat niet kan;
- zorg dat de cliënt zich echt gezien voelt, ook in de nazorg.

Verbeterpunten liggen op het vlak van de organisatie, binnen en rond het Sociaal Team. Het gaat het meest over de informatievoorziening, de bereikbaarheid en de zorgcoördinatie.

c. Verslaggeving vertrouwenspersonen Wmo

De gemeente heeft twee vertrouwenspersonen Wmo aangesteld, die een rol vervullen die vergelijkbaar is met die van ombudsman. Zij kijken specifiek naar de kwaliteit van het *proces* en rapporteren daarover mondeling en op hoofdlijnen aan de gemeente. Doel: signaalwerking en kwaliteitsverbetering. Zij houden zich niet bezig met individuele belangenbehartiging en inhoudelijke afwegingen. Daar is de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) voor beschikbaar. Ten behoeve van de monitor rapporteren zij halverwege elk kalenderjaar schriftelijk. Jaarlijks leveren zij een ook jaarverslag op, waarvan relevante onderdelen in deze monitor zijn opgenomen. Onderstaand is een resumé van het jaarverslag 2016. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 zijn de aantallen opgehoogd en betreffen de bevindingen een terugblik over heel 2016.

Aantal casussen (allen Wmo)

- Lopend : 3 casussen.
- Afgerond : 10 casussen naar tevredenheid afgerond.
- Doorverwezen : 3 naar een Welzijnsorganisatie.

Totaal : 16 casussen

De leeftijdscategorie van de betreffende cliënten ligt tussen de 50-80 jaar + 1 casus rond een minderjarige die via de vader verliep. De casussen hebben betrekking op onder meer de volgende zorgvragen:

- verzoeken betreffende huishoudelijke hulp;
- GGZ verzoeken;
- aanvraag Jeugdzorg;
- rolstoelen aanvragen;
- Langdurige Zorg aanvraag (doorverwezen);
- aanvraag woningaanpassing in de vorm van een traplift;
- telefonisch klacht aangehoord (niet verder in behandeling genomen).

Om als vertrouwenspersoon een nauwkeurige afweging te kunnen maken is deze in alle genoemde casussen in gesprek gegaan met de zorgvrager om inhoudelijk op de hoogte te worden gesteld van de problematiek.

Bevindingen in deze 16 casussen

- Er is nog steeds sprake van een grote onbekendheid over het bestaan van de vertrouwenspersoon in de Waddinxveense samenleving.
- Over het algemeen is de zorgvrager ontevreden over de tijdsduur vanaf de aanvraag tot aan de definitieve beschikking, aandacht wordt ook gevraagd voor de benadering van, en informatie aan de zorgvrager tijdens de duur van de aanvraag.
- Er is vanuit de gemeente grote bereidheid om mee te werken in het zoeken naar oplossingen.

Algemeen

Na een periode van onduidelijkheid van de vertrouwenspersonen over hun positie en bevoegdheden in het Sociale Domein is er na overleg met de wethouder en de huidige beleidsambtenaar een helder beeld van hun positie ontstaan. Er is in dit verslagjaar zes maal overleg geweest met de beleidsambtenaar. Deze bijeenkomsten zijn allen in een constructieve sfeer verlopen met als voordeel dat beide partijen meer zicht hebben kunnen krijgen over de diverse knelpunten die voor komen in het Sociale Domein.

Bron: Jaarverslag Vertrouwenspersonen 2016

Toelichting

Met 16 casussen is het werk van de vertrouwenspersonen een waardevolle kwalitatieve steekproef onder de gemeentelijke Wmo-cliënten. Bekendheid, doorlooptijden en informatievoorziening zijn aandachtspunten. In 2016 zijn de verhoudingen tussen de gemeente en vertrouwenspersonen uitgekristalliseerd.

.

d. Vertrouwenswerk Jeugdwet

Rapportage Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
Voor cliënten in het kader van de Jeugdwet bestaat het vertrouwenswerk van het AKJ. Alle (pleeg)kinderen, jongeren, (pleeg)ouders en verzorgers die vragen of klachten hebben over jeugdhulp kunnen daarvoor terecht bij de vertrouwenspersoon van AKJ. Ook jeugdhulpverleners kunnen een beroep doen op AKJ. Van AKJ hebben we een jaarrapportage 2016 ontvangen. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel veel specifieker gemaakt.

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoeveel unieke cliënten uit Waddinxveen in deze rapportageperiode contact hebben gehad met een vertrouwenspersoon.

Aantal unieke cliënten met wie contact is geweest voor uitleg over de vertrouwensfunctie en rechtspositie, aan wie een luisterend oor is geboden, informatie, advies en/of nadere ondersteuning is gegeven.	
Familieleden	1
Ouders met gezag	3
Ouders gezag onbekend	1
Jeugdigen	7
Onbekend/anders	1
TOTAAL	**13**
Geslacht cliënten	
Vrouw	8
Man	5
TOTAAL	**13**

Aantallen vragen en klachten
In totaal zijn in 2016 3 vragen gesteld en 12 klachten geuit. Het aantal cliënten kan niet bij elkaar opgeteld worden, omdat een cliënt zowel een vraag als een klacht geuit kan hebben. In de rapportage 2016 is eveneens aangegeven hoe de verdeling hiervan is. Deze is als volgt:

Type vragen in aantallen	
Werkwijze instantie	1
Wetgeving	1
Andere vragen	1
TOTAAL	**3**

Type klachten in aantallen	
Bejegening	4
Bereikbaarheid / Beschikbaarheid / Afspraken	2
Beslissingen	2
Gebrekkige informatie	1
Privacy	1
Uitvoering jeugdhulp	2
TOTAAL	**12**

Bron: AKJ

Toelichting

AKJ geeft aan dat het landelijk beeld is dat jeugdigen en ouders in 2016 vaker een beroep doen op AKJ dan in 2015. Landelijk is de stijging 43%, waarbij de stijging het grootst was in de eerste helft van het jaar. In Waddinxveen was er sprake van een lichte stijging. In 2015 hadden 2 jeugdigen en 9 volwassenen contact opgenomen met het AKJ. In 2016 hebben in totaal 13 mensen contact opgenomen met het AKJ. Er zijn in totaal 15 vragen en klachten geuit. Hiervan zijn er 10 met informatie en advies afgerond en 5 zijn vervolgd in een ondersteuningstraject door AKJ.

e. Klantentevredenheid Hulp bij het Huishouden (HbH)

Algemene tevredenheid	8,4
vriendelijkheid van de hulp	8,5
nakomen van afspraken	8,0
Communicatie over bereikbaarheid, vervanging bij ziekte en communicatie	7,5

Bron: Stipter

Toelichting

De algehele klantwaardering voor HbH-aanbieders is ruim voldoende tot goed over de eerste helft van 2016. Voor een weergave over geheel 2016 was onvoldoende informatie beschikbaar. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel daarom ongewijzigd.

f. Bezwaarschriften, klachten en mediation

Bezwaarschriften kunnen door cliënten worden ingediend nadat een formele beschikking is afgegeven. Dan treedt de formele bestuursrechtelijke procedure in werking. De gemeente Waddinxveen biedt bij bezwaar altijd de mogelijkheid voor mediation. Klachten gaan over bejegening en afhandeling. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel nu uitgebreid met Participatiewet en zijn de aantallen voor Wmo en Jeugdwet opgehoogd.

WMO		
Aantal bezwaarschriften tegen WMO-besluiten		
PGB ondersteuning / begeleiding / verzorging:	5	
Hulp bij huishouden	1	
Woonvoorziening (i.c. traplift)	1	
Vervoersvoorziening (i.c. fiets)	1	
TOTAAL		**8**
Afgehandeld d.m.v. mediation		
Intrekking bezwaar	3	
Ambtshalve herziening bestreden besluit	2	
		5
Afgehandeld d.m.v. de formele procedure		
Ongegrond	1	
Niet-ontvankelijk	1	
In behandeling	1	
		3
TOTAAL		**8**
Aantal klachten		
(Onvoldoende) hulp bij invullen formulieren		1
Communicatie		2
TOTAAL		**3**
Aantal afgehandelde klachten		
Gegrond		1
Deels gegrond		1
Ongegrond		1
TOTAAL		**3**

JEUGDWET		
Aantal bezwaarschriften tegen Jeugdwet-besluiten		
Individuele ambulante jeugdhulp in natura	1	
PGB begeleiding	1	
TOTAAL		**2**
Afgehandeld d.m.v. mediation		
Ambtshalve herziening bestreden besluit		1
Afgehandeld d.m.v. de formele procedure		
In behandeling		1
TOTAAL		**2**

PARTICIPATIEWET		
Aantal bezwaarschriften tegen PW-besluiten		
Verlaging/intrekking uitkering	7	
Arbeidsverplichting	2	
Bbz	1	
IOAW	1	
RBMA	1	
Bijzondere bijstand	5	
Individuele inkomenstoeslag	2	
TOTAAL		**19**
Afgehandeld d.m.v. mediation		
Intrekking bezwaar	5	
Ambtshalve herziening bestreden besluit	2	
		7
Afgehandeld d.m.v. de formele procedure		
Ongegrond	7	
Niet-ontvankelijk	2	
Buiten behandeling gesteld	1	
In behandeling	2	
		12
TOTAAL		**19**
Aantal klachten		
Behandeltermijnen		3
Bejegening		2
Communicatie		1
TOTAAL		**6**
Aantal afgehandelde klachten		
Gegrond		2
Ongegrond		4
TOTAAL		**6**

Toelichting
Gegeven de hoeveelheid unieke cliënten, het aantal (her)indicaties en de transitie valt het aantal bezwaarschriften en klachten voor zowel Wmo, Jeugdwet als Participatiewet mee. Als we inzoomen op het afhandelen van klachten en bezwaren valt opdat een significant aantal wordt ingetrokken of opgelost met behulp van mediation, Verder laat het relatief geringe aantal zich ook verklaren door de nieuwe wetgeving (lees: geen recht meer op zorg, maar wel op een zorgvuldig proces). Een beschikking komt zo altijd in nauw overleg met de cliënt tot stand, waardoor er in de regel vaak overeenstemming bestaat over, dan wel begrip bestaat voor de uiteindelijke beschikking. Ook is het niet denkbeeldig dat het lage aantal mede komt door de inzet van de vertrouwenspersonen Wmo en Jeugdwet. Binnen de Participatiewet zijn vijf bezwaren afkomstig van één cliënt.

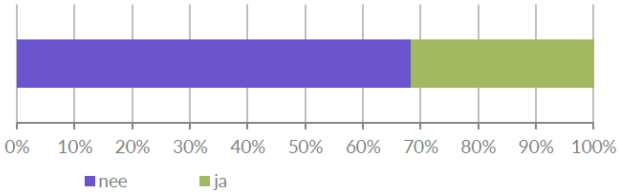
g. Inzet onafhankelijke cliëntondersteuning

Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel ongewijzigd. Drie organisaties hebben van de gemeente de opdracht gekregen zich bezig te houden met onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO):

1. Palet Welzijn (doelgroep: ouderen en mantelzorgers)
2. St. MEE (doelgroep: verstandelijke beperking, jeugd en volwassenen algemeen)
3. ZOG (doelgroep: GGZ)

Cliëntervaringsonderzoek 2016:

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=247)



	nee	%	ja	%
5	169	68,4%	78	31,6%

Bron: CEO

Toelichting

De definiëring en de wijze van registeren van het OCO moeten worden geüniformeerd.

§ 2 - Doel 2: De aangeboden ondersteuning is passend en effectief (naar professionele maatstaven).

a. Cliëntervaringsonderzoek 2016

Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is dit onderdeel ongewijzigd.

Wmo		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Wat levert de ondersteuning mij op	☺	- Ronduit positief beeld.
Effecten ondersteuning op zelfredzaamheid & participatie	☺ 😐	- Redelijk positief effect op huishouden. - Minder op werken/ leren/ andere helpen, wat niet onlogisch lijkt gezien de aard van de Wmo. Aandachtspunt voor benchmark.
Vragen over u zelf (persoonlijke leefsituatie)	☺	Dit deel van het onderzoek bevat kwalitatieve informatie over de persoonlijke (leef)omstandigheden. Wat opvalt is het hoge percentage zelfstandigheid en zelfredzaamheid onder de ouderen.

Jeugd doelgroep jongeren		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Effect hulp op opgroeien	☺	- Laat positief beeld zien. - Winst lijkt mogelijk op het vlak verbetering van een veiligheid en verbetering van de situatie.
Effect hulp op zelfstandigheid	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is het relatief hoge percentage van “ongewijzigd” (30%).
Effect hulp op zelfredzaamheid	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is het relatief hoge percentage van “ongewijzigd” (30%).
Effect hulp op meedoen in omgeving	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is de vrije tijdsbesteding, wat ook hier een hoog percentage “ongewijzigd” heeft.

Jeugd doelgroep ouders/ verzorgers		
Onderdeel	***Waardering***	***Opmerkingen***
Effect hulp op opgroeien kind	☺	- Laat positief beeld zien. - Winst lijkt mogelijk op het vlak verbetering van een veiligheid en verbetering van de situatie.
Effect hulp op zelfstandigheid kind	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is het relatief hoge percentage van “ongewijzigd” (30%).
Effect hulp op zelfredzaamheid kind	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is het relatief hoge percentage van “ongewijzigd” (30%).

Effect hulp op meedoen kind in omgeving	☺	- Laat redelijk positief beeld zien. - Wat opvalt, is de vrije tijdsbesteding, wat ook hier een hoog percentage “ongewijzigd” heeft.

Toelichting
Het beeld vanuit de cliënten over de effectiviteit van de geboden hulp laat een positief (“ruim voldoende”) beeld zien. Nadere analyse leert dat op de onderdelen communicatie, samenwerking tussen instanties verbeteringen mogelijk zijn. Vanuit de cliënten is ook de waardering (“ruim voldoende”) voor de *effecten* van de hulpverlening. Dat is een mooi gegeven. Echter, vanuit de professioneel blik is er op dit moment onvoldoende structureel inzicht in de effecten van de hulp. Wat namelijk ook opvalt uit de nadere analyse is het hoge percentage “ongewijzigd” als het gaat om het effect van de hulp op de zelfredzaamheid en zelfstandigheid – terwijl dit wél een belangrijke doelstellig van beleid is.

b. Rondetafelgesprek: is de zorg passend en effectief?

In paragraaf 1 is gerapporteerd over de opbrengsten van het rondetafelgesprek met cliënten rond de cliëntervaring. In deze paragraaf komen de vragen aan de orde of de zorg passend en effectiviteit is. Ten opzichte van de Tussenrapportage 2016 is de monitor uitgebreid met dit onderdeel. De doorgaande nummering sluit overigens aan bij paragraaf 1.

3. *De zorg start - De vraag: Wat verwacht u van de gemeente, wat wilt u dat de gemeente doet, bijvoorbeeld in het bewaken van de voortgang en de kwaliteit?*

Wat opvalt, is dat nazorg zeker op prijs gesteld wordt; vooral omdat de situatie bij de vaste contactpersoon bekend is en er adequaat gereageerd kan worden op vragen en knelpunten.

De belangrijkste verbeterpunten die genoemd worden gaan over:
- interne overdracht, bijvoorbeeld rond langdurige afwezigheid van contactpersoon;
- de zorgleverancier / het zorgaanbod: betere afstemming op de cliënt en beter luisteren naar de hulpvraag van de cliënt;
- maatwerk mag geen willekeur zijn of lijken;
- betere informatie over eigen bijdrage, PGB en veranderingen in de regels;
- bereikbaarheid van het Sociaal Team is een aandachtspunt.

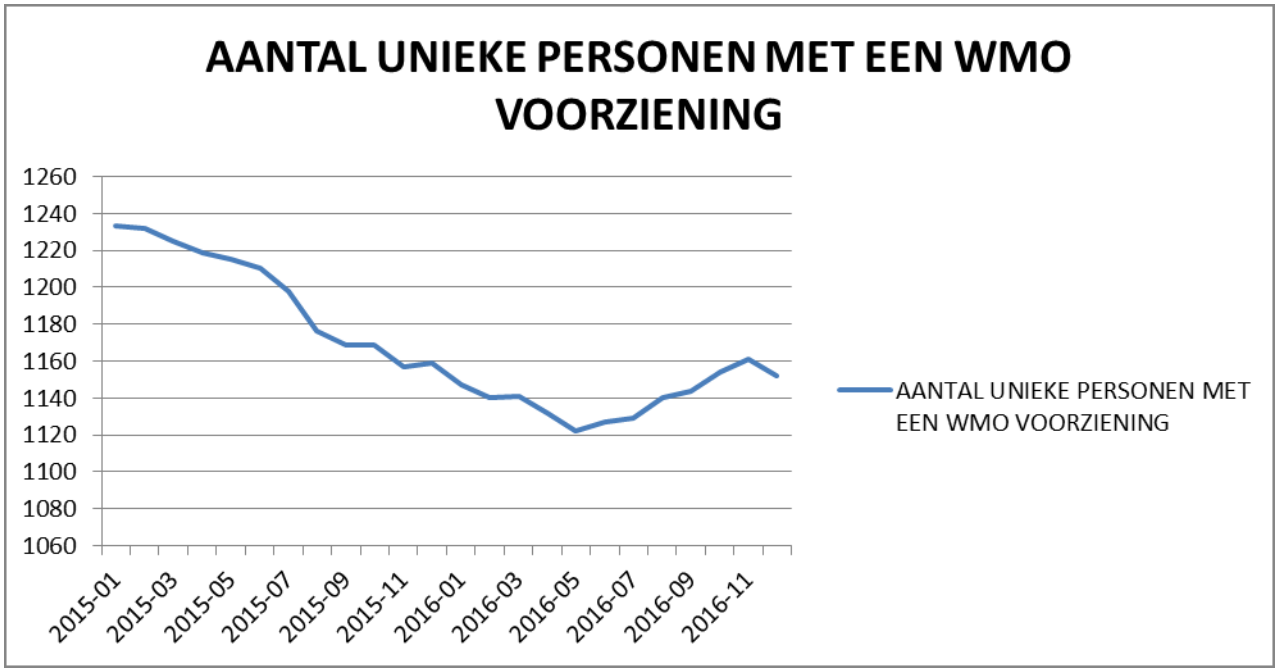
Toelichting
Maatwerk vraagt om zorgvuldigheid. Structurele nazorg na de beschikking, waarbij wordt geïnformeerd of de geleverde zorg passend en effectiviteit is, is een aandachtspunt.

§ 3 - Doel 3: Het gebruik van maatwerk/specialistische hulp gaat omlaag, ten gunste van lichte vormen van hulp.

Wmo

a. Aantal unieke personen met voorziening(en)

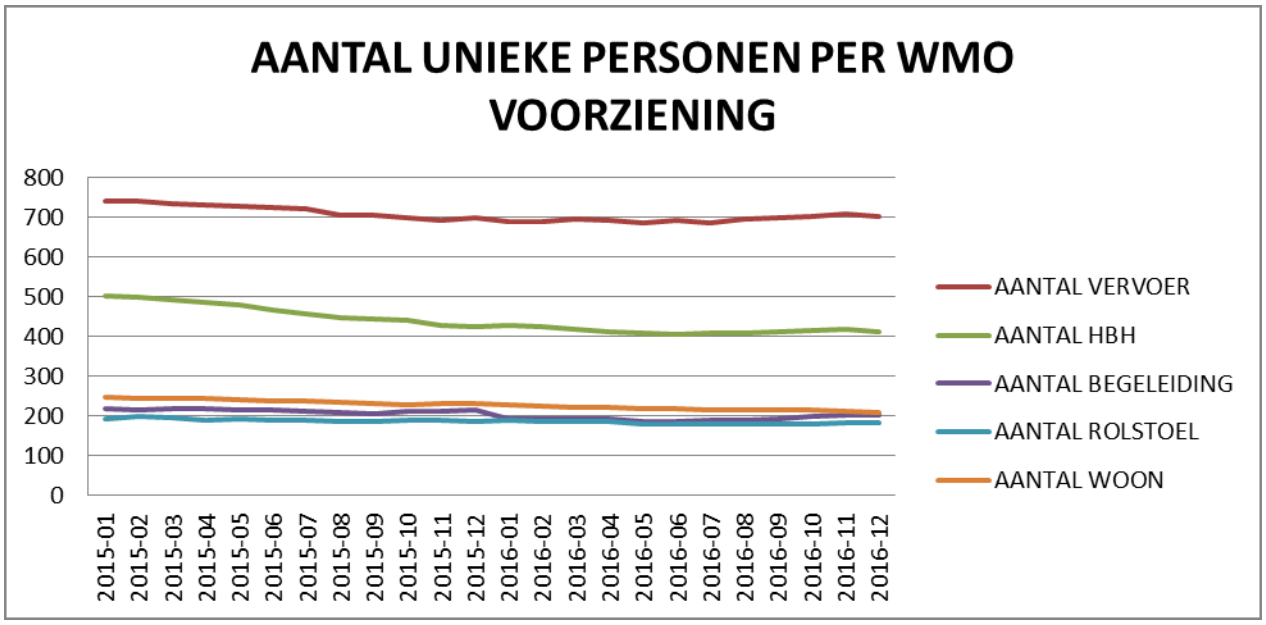
	31-12-2016	31-12-2015
Aantal unieke personen met voorziening(en)	**1.152**	**1.159**



Toelichting
Er valt in de eerste helft van het jaar een dalende trend waar te nemen van het aantal unieke personen met een voorziening, in de tweede helft van het jaar zien we daarentegen weer een stijging. Dit komt vermoedelijk door seizoensinvloeden.

b. De soort voorzieningen die zij afnemen

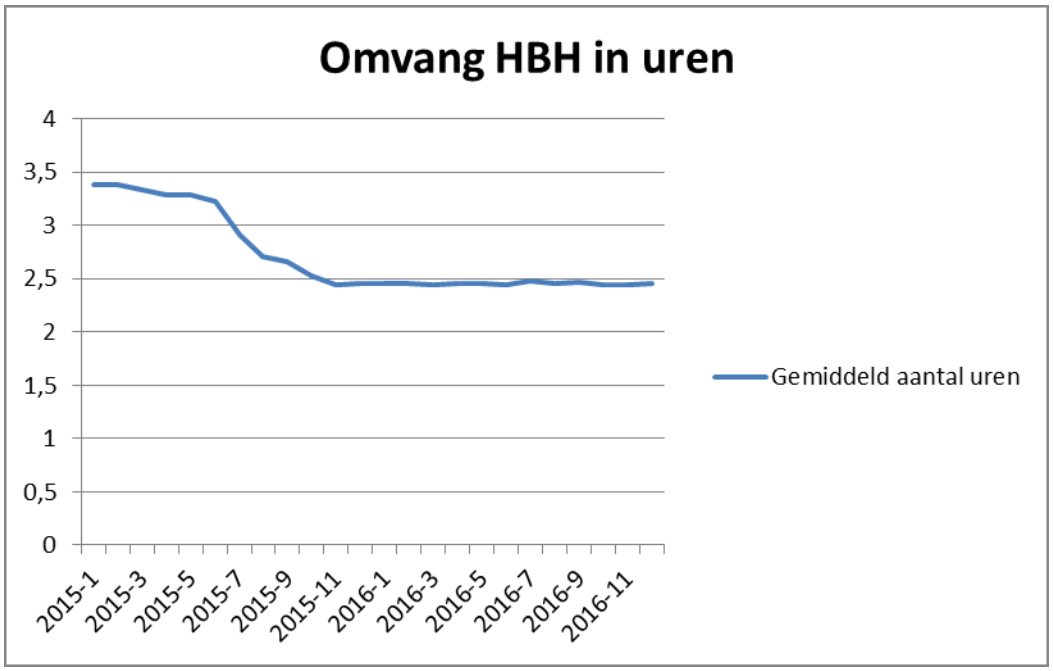
Aantal voorzieningen per soort	**2016**	**2015**
Begeleiding	202	214
Hulp bij het huishouden	411	426
Rolstoelen	183	188
Vervoersvoorziening	703	698
Woonvoorziening	208	233
TOTAAL	**1.707**	**1.759**



Toelichting
Wat opvalt is dat deze trend gelijkmatig is na de dalende trend uit 2015, 2016 een meer stabiele lijn laat zien over het jaar. Dit geldt voor alle voorzieningen.

c. De omvang (in uren)

Gemiddeld aantal uren per aanvrager	31-12-2016	31-12-2015
Hulp bij het huishouden	**2,5 uur**	**2,5 uur**



Toelichting
Het gemiddeld aantal toegekende uren laat in 2015 een dalende trend zien, maar is gedurende 2016 stabiel.

JEUGDWET

d. Aantal unieke personen met voorziening(en)

Aantal unieke personen met voorziening(en)	426

e. Jeugdwet: de soort voorzieningen die zij afnemen*

Soort voorzieningen	2016
Landelijk transitie Arrangement	9
Jeugdzorg Plus	5
Gedwongen kader (Gecertificeerde instellingen)	77
Begeleiding	72
Jeugd- en Opvoedhulp	143
GGZ	359
Dyslexie	49
TOTAAL	**714**

*Toelichting
- *Landelijk Transitie Arrangement* = hoog specialisitsche jeugdzorg van landelijke opererende zorgaanbieders, geconctracteerd voor alle gemeenten door de VNG
- *Jeugdzorg Plus* = gesloten plaatsingen van jeugdigen die zorg ontvangen op basis van gerechtelijke uitspraak
- *Gedwongen kader* = vergelijkkaar met Jeugdzorg Plus, met het verschil dat hier ouders niet willen meewerken, er strafrechterlijke zaken spelen en/ of de veiligheid van het kind of de omgeving in het geding zijn.

f. Jeugdwet: aantal verwijzers

Aantal verwijzers in percentages	2016
Gemeentelijke toegang	39%
Huisarts	22%
Jeugdarts	2%
Gecertificeerde instelling	8%
Medisch specialist	11%
Zelfverwijzing / geen verwijzing	4%
Gerechtelijke macht	6%
Onbekend / niet opgegeven	8%
TOTAAL	**100%**

De regionale cijfers zijn als volgt:

Regionale cijfers	Aantal unieke cliënten	Aantal voorzie-ningen
Bodegraven-Reeuwijk	625	969
Gouda	1.429	2.439
Krimpenerwaard	971	1.580
Waddinxveen	426	714
Zuidplas	780	1.198
Midden-Holland	2	2
TOTAAL	**4.233**	**6.902**

Bron: NSDMH

Toelichting (voor d, e en f)
Het monitoren van de Jeugdwetvoorzieningen krijgt steeds meer vorm. Het jaar 2015 stond in het teken van het verzamelen en verwerken van alle gegevens van de (vele) verschillende instanties. Op dit moment slagen wij er in regionaal verband meer en meer in hiervan een eenduidige rapportage te geven. Dit is echter (ook hier) een groeimodel. In vergelijking met de andere regiogemeenten wijkt Waddinxveen in verhouding niet in het bijzonder af van de cijfers van andere gemeenten.

MANTELZORGCOMPLIMENT

	2016	2015
Aantal verstrekte mantelzorg complimenten (OVW-cadeaubonnen)	**360**	**265**

Bron: Palet Welzijn

Toelichting
Het mantelzorg compliment wordt één maal per jaar verstrekt aan die mensen die als mantelzorger geregistreerd staan. Zij dienen dit zelf te doen, wat kan bij Palet welzijn. Dit aantal moet conform het beleid toenemen. Er valt waar te nemen dat dit ook is gebeurd.

§ 4 - Doel 4: Het Sociaal Team schakelt met inzet van ketenregie aantoonbaar sneller op en af: resulterend in kortere doorlooptijden van het maatwerk/ specialistisch aanbod.

SOCIAAL TEAM

a. Aantal aanvragen

Aantal aanvragen	2016	2015
Advies- en informatievragen	126	246
Enkelvoudige vragen (verwijzing naar voorveld)	172	259
Aanmeldingen sociaal team	964	335
Crisis	19	17
TOTAAL	**1.281**	**857**

b. Verhouding aanmelding / instroom en crisismelding

Verhouding aanmelding / instroom en crisismelding	1,5%	2,0%

c. Soort aanvragen

Soort aanvragen	2016	2015
Ondersteuningsplannen maatwerk PGB	50	28
Ondersteuningsplannen maatwerk ZIN	564	223
Ondersteuningsplannen overige	131	65
SUBTOTAAL	745	316
Geen onderst. plannen of nog in behandeling	219	19
TOTAAL	**964**	**335**

d. Doelgroepen

Doelgroepen	2016	2015
Jeugd	294	241
Volwassenen	447	58
Combinatie	4	17
TOTAAL	**745**	**316**

e. Verwijzers

Verwijzers	2016	2015
CJG/jgz/Kwadraad/MEE	2	10
Zorgaanbieder	78	31
Zorgloket	0	2
Veiligheidshuis / Jeugdbescherming West/VT	17	5
Wijkverpleegkundige / ergo	7	1
CIZ	0	2
Politie	1	2
Huisarts	10	34
Jeugdarts	0	1
Medisch Specialist	1	2
Gecertificeerde instelling/CIT/RvdK	5	11
Geen verwijzer/ouders	241	116
Client zelf	353	22
Maatschappelijk veld / voorveld	0	2
school	16	22
anders	13	9
Meldunt Zorg en overlast	0	3
Rechtbank	1	0
Van herindicatielijst		41
TOTAAL	**745**	**316**

Toelichting
Het aantal advies- en informatievragen, evenals het aantal enkelvoudige vragen is gedaald. Dit heeft onder meer te maken met het aanbieden van stroomschema's en het verstrekken van juiste informatie aan de interne kennisbank van de telefonisten van de gemeenten. Hierdoor kunnen zij eenvoudige vragen sneller zelf beantwoorden.
Het aantal aanmeldingen daarentegen is enorm gestegen. Dit heeft te maken met het feit dat in 2016 de aanmeldingen in het kader van de Wmo meegenomen worden in de telling van de aanmeldingen in het Sociaal Team. In relatie hiermee is ook het aantal ondersteuningsplannen toegenomen.
In de tabel van verwijzers is te zien dat de aanbieders een actievere rol innemen bij de aanmelding. De aanmeldingen vanuit de huisartsen neemt echter af. De cliënt zelf weet het Sociaal Team steeds beter te vinden.

f. Voorkomen huisuitzettingen

Voorkomen huisuitzettingen	2016	2015
Gestarte procedures	15	15
Gedwongen huisuitzettingen	4	4
Voorkomen huisuitzettingen	**11**	**11**

Toelichting
Er is toenemende aandacht voor huisuitzettingen als gevolg van huurachterstanden of woonoverlast. De impact van een huisuitzetting is groot. Zeker waar het de uitzetting van een gezin betreft. In 2016 is afgesproken een convenant te sluiten tussen Meldpunt Zorg en Overlast (Regionale Dienst Openbare Gezondheid Hollands Midden), Woonpartners en Sociaal Team (gemeente). In de voorbereiding op dit convenant is met de nieuwe aanpak gestart. Niet alle huisuitzettingen zijn in 2016 voorkomen. Soms doordat de bewoner voortijdig was vertrokken. De verwachting is dat het aantal nog omlaag kan. Het convenant is in januari 2017 in werking getreden. Met dit convenant hebben partijen afspraken gemaakt over signalering, melding en aanpak inclusief laatste kans beleid. Taken en verantwoordelijkheden zijn goed vastgelegd. Doel is voorkomen dat mensen uit huis gezet worden en toegeleid worden naar ondersteuning.

CJG

g. Cijfers CJG

Aantal informatie- en adviesaanvragen per soort	2016	2015
Gezondheid, lichamelijk, seksualiteit en verzorging	280	357
Opvoeden en gezinsrelaties	46	55
Dagbesteding, werk, onderwijs en kinderopvang	2	1
Beschikbaar hulpaanbod	7	8
Overig	37	50
TOTAAL	**372**	**471**

Aantal informatie- en adviesaanvragen per soort vraagsteller	2016	2015
0 - 18 jaar	4	2
23 - 55 jaar	349	435
55 - 85 jaar	1	1
Professionals	9	16
Informeel Netwerk	4	6
Overig	5	11
TOTAAL	**372**	**471**

Aantal informatie- en adviesaanvragen per soort contact	2016	2015
Telefonisch	322	396
Digitaal	50	75
TOTAAL	**372**	**471**

Bron: CJG

Toelichting
De cijfers over 2016 laten een daling zien ten opzichte van 2015. Aan dit gegeven kan nog beperkt betekenis worden gegeven. Op dit moment wordt gewerkt aan het opzetten van het Preventie-team (waar het CJG onderdeel van gaat uitmaken), de zorgcoördinatie door het Sociaal Team en de metingen hiervan. In een later stadium kunnen al deze gegevens worden vergeleken waarmee wij inzicht verwachten te krijgen in de ketenregie. Dit krijgt in de loop van 2017 vorm.

§ 5 - Doel 5: Participatiewet: een 0-meting over 2016.

Aantal uitkeringen

Algemene Bijstand/Participatiewet (PW)	2016	2015
Aantal uitkeringen per 1 januari	288	257
Instroom	131	144
Uitstroom	-101	-113
Aantal uitkeringen per 31 december	**318**	**288**
IOAW/IOAZ		
Aantal uitkeringen per 1 januari	20	15
Instroom	6	9
Uitstroom	-4	-4
Aantal uitkeringen per 31 december	**22**	**20**
TOTAAL AANTAL UITKERINGEN (EXCL. PARTNERS)	**340**	**308**
AANTAL PARTNERS	**54**	**50**

a. Uitkeringsduur

UITKERINGSDUUR PW-BESTAND PER 31 DECEMBER	2016	2015
Korter dan 6 maanden	56	55
Tussen 6 maanden en 1 jaar	37	50
Tussen 1 en 3 jaar	97	80
Tussen 3 en 5 jaar	55	42
Langer dan 5 jaar	73	61
TOTAAL	**318**	**288**

b. Leeftijdsgroepen

LEEFTIJDSGROEPEN PW-BESTAND PER 31 DECEMBER	2016	2015
Jonger dan 21 jaar	12	9
Tussen 21 en 30 jaar	54	45
Tussen 31 en 40 jaar	74	69
Tussen 41 en 50 jaar	85	81
Tussen 51 en pensioengerechtigde leeftijd	93	84
TOTAAL	318	288

c. Oorzaak Instroom

OORZAAK INSTROOM PW	2016	2015
Aangaan relatie	2	5
Andere oorzaak	7	7
Beëindiging alimentatie		4
Beëindiging ander inkomen	9	6
Beëindiging arbeid	19	17
Beëindiging detentie	3	4
Beëindiging huwelijk/relatie	11	12
Beëindiging studie	2	6
Beëindiging uitkering WIA/WAO	2	3
Beëindiging verblijf buiten Nederland	1	1
Beëindiging zelfstandig beroep	2	5
Inkomensvoorziening asielzoekers	30	12
Oorzaak bij partner	2	4
Verhuizing vanuit andere gemeente	18	20
Beëindiging uitkering WW	23	38
TOTAAL	**131**	**144**

d. Oorzaak Uitstroom

OORZAAK UITSTROOM PW	2016	2015
Aangaan relatie	8	4
Ander inkomen: Studiefinanciering	2	3
Ander inkomen: Uitkering ZW/WAO/WIA/Wajong	3	2
Beëindiging huwelijk/relatie	2	1
Bereiken pensioengerechtigde leeftijd	2	3
Client in detentie	2	3
Normwijziging	2	6
Oorzaak bij partner		6
Overlijden	2	
Overschrijden max. verblijfsduur buitenland	1	
Schending informatieplicht	7	10
Schending re-integratie-inspanning		4
Verhuizing naar andere gemeente	12	9
Verhuizing naar buitenland	2	2
Vermogen boven norm	1	1
Ander inkomen: zelfstandig beroep/bedrijf	1	2
Regulier werk (cliënt zelf aan het werk)	23	27
Uitbreiding uren huidig werk	1	1
Arbeidsplaats via Polz'n		1
Arbeidsplaats via Promen-BWT	5	
Arbeidsplaats via Taal op het werk		1
Arbeidsplaats via WOC	14	
Arbeidsplaats via Workfast		9
Arbeidsplaats via Workfast/WSP		3
Arbeidsplaats via WSP	3	
Garantiebaan	1	
Regulier werk/WSP	7	13
Uitbreiding arbeidsuren huidig werk/WSP		2
TOTAAL	**101**	**113**

e. Leeftijdsgroepen

LEEFTIJDSGROEPEN UITSTROOM PW-BESTAND	2016	2015
Jonger dan 21 jaar	2	0
Tussen 21 en 30 jaar	28	42
Tussen 31 en 40 jaar	25	24
Tussen 41 en 50 jaar	27	25
Tussen 51 en 65 jaar	19	22
TOTAAL	**101**	**113**

f. Uitkeringsduur Uitstroom

UITKERINGSDUUR UITSTROOM PW-BESTAND	2016	2015
Korter dan 6 maanden	42	54
Tussen 6 maanden en 1 jaar	20	22
Tussen 1 en 3 jaar	29	23
Tussen 3 en 5 jaar	6	7
Langer dan 5 jaar	4	7
TOTAAL	**101**	**113**

g. PW-meldingen / aanvragen die niet door zijn gegaan

PW-MELDINGEN/AANVRAGEN DIE NIET DOOR ZIJN GEGAAN	2016	2015
Geen reactie meer ontvangen van betrokkene	4	26
Teveel vermogen	2	5
Teveel inkomen	20	3
Inmiddels baan gevonden	5	7
Andere inkomstenbron/voorliggende voorziening	17	24
Geen recht	9	0
TOTAAL	**57**	**65**

Toelichting
In de afgelopen jaren is het aantal uitkeringen in de gemeente Waddinxveen aanzienlijk gestegen. Verschillende interne en externe factoren hebben hierbij een rol gespeeld. De economische crisis is hierin een belangrijke. Ook het geringe bereik van en de beperkte samenwerking met werkgevers spelen een rol. Het huidige krachtige herstel van de economie en de arbeidsmarkt zorgt ervoor dat de vraag naar arbeid snel toeneemt. In diverse sectoren zijn al tekorten aan personeel zichtbaar. In deze sectoren zullen de tekorten nog aanzienlijk toenemen. Op basis van dit gegeven wordt de raad voorgesteld een actieprogramma vast te stellen dat gericht is op een vermindering van het uitkeringsbestand van 50% in de periode 2017-2020.

§ 6 - Doel 6: Optimaliseren armoedebeleid door verbreding en vergroting van de mogelijkheden tot volwaardig en zelfstandig meedoen in de samenleving.

a. **Beleidsmaatregelen**

Beleidsmaatregel	***Waardering***	***Opmerkingen***
1. Huidige beleidsregels voor de individuele bijzondere bijstand worden opnieuw bezien om de kosten van de bijzondere bijstand beheersbaar te houden. Als voorbeeld: bij iedere aanvraag voor duurzame gebruiksgoederen wordt bij het vergoeden uitgegaan van de Nibud-prijslijst.	😐	Is Ingepland voor 2017 en er wordt mede gebruik gemaakt van de resultaten van de werkconferentie Armoede.
2. Er wordt een forfaitair bedrag van € 150 per jaar aan bijzondere bijstand voor de (indirecte) meerkosten verstrekt aan personen die chronisch ziek en/of gehandicapt zijn binnen de voorwaarden van de bijzondere bijstand. De regeling wordt opgenomen in de Verordening maatschappelijke participatie.	🏁	Is uitgevoerd.
3. Artikel 3 Langdurig laag inkomen van de 'Verordening Individuele inkomenstoeslag Waddinxveen 2014' wordt als volgt gewijzigd: Een persoon heeft een langdurig laag inkomen als bedoeld in artikel 36, eerste lid, van de Participatiewet als gedurende de referteperiode het in aanmerking te nemen inkomen niet hoger is dan 130% van de toepasselijke bijstandsnorm.	🏁	Is uitgevoerd.
4. De verordening Maatschappelijke participatie wordt gewijzigd ten aanzien van de inkomensgrens voor de schoolkostenregeling en de collectieve zorgverzekering. Deze wordt vastgesteld op 130% van het Wsm.	🏁	Is uitgevoerd.
5. De schoolkostenregeling wordt uitgebreid naar leerlingen van groep 8 van het basisonderwijs. De bijdrage bedraagt 1 x € 418 (leerlingen groep 8) en daarna € 210 per jaar tot en met 17-jarigen. De wijziging treedt in werking na bekendmaking met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2016. De verordening Maatschappelijke participatie wordt hierop aangepast.	🏁	Is uitgevoerd.
6. Deelname aan de Rotterdampas wordt bevorderd in het kader van de optimalisering van het minimabeleid	🏁	Is uitgevoerd.

7. Er worden communicatie-activiteiten ontwikkeld en uitgevoerd.	☺ 😐	Is gestart in 2016 en wordt in 2017 vervolgd.
8. De uitkomst van de effectiviteitmeting wordt betrokken bij een evaluatie van het armoedebeleid.	😐	Is ingepland voor 2017.

b. **Toegekende minimaregelingen en bijzondere bijstand**

TOEGEKENDE MINIMAREGELINGEN EN BIJZONDERE BIJSTAND	2016	2015
Bijdrage maatschappelijke activiteiten	259	189
Bijdrageregeling schoolkosten	50	31
Collectieve Ziektekostenverzekering (stand 31-12)	297	260
Individuele Inkomenstoeslag	192	131
Tegemoetk. voor chron. zieken en gehandicapten	143	0
Bijzondere bijstand	367	314
TOTAAL	**1.308**	**925**

Toelichting
In 2016 is het minimabeleid herijkt. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van de regelingen en het verhogen van de inkomensgrens. Deze is nu voor alle regelingen gesteld op 130% van het wettelijk sociaal minimum. Hierdoor is in 2016 het aantal toegekende minimaregelingen en bijzondere bijstand verhoogd met 41%. Vanaf 2017 zal de communicatie over de minimaregelingen verder worden geoptimaliseerd.

SCHULDHULPVERLENING

c. **Aantal dossiers**

AANTAL DOSSIERS	2016	2015
Dossiers op 1 januari	141	126
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	76	101
Behandelde dossiers	217	227
Afgesloten dossiers	84	86
Dossiers op 31 december	**133**	**141**

d. **Dossiers naar huishouden**

DOSSIERS NAAR HUISHOUDEN - % VAN TOTAAL	2016	2015
Huishouden met kinderen	31%	34%
Huishouden zonder kinderen	69%	66%
TOTAAL	**100%**	**100%**

e. **Dossiers naar burgerlijke staat**

DOSSIERS NAAR BURGERLIJKE STAAT - % VAN TOTAAL	2016	2015
Alleenstaand	48%	43%
Alleenstaande ouder	13%	17%
Gehuwd/samenwonend	39%	40%
TOTAAL	**100%**	**100%**

f. **Dossiers naar geslacht**

DOSSIERS NAAR GESLACHT - % VAN TOTAAL	2016	2015
Man	61%	63%
Vrouw	39%	37%
TOTAAL	**100%**	**100%**

g. **Dossiers naar leeftijd**

DOSSIERS NAAR LEEFTIJD - % VAN TOTAAL	2016	2015
24 of jonger	3%	3%
25 tot en met 34	31%	28%
35 tot en met 44	26%	30%
45 tot en met 54	21%	22%
55 tot en met 64	14%	12%
65 en ouder	5%	5%
TOTAAL	**100%**	**100%**

h. **Dossiers naar inkomen**

DOSSIERS NAAR INKOMEN - % VAN TOTAAL	2016	2015
Onder modaal	76%	73%
Tussen modaal en twee keer modaal	19%	22%
Boven twee keer modaal	5%	5%
TOTAAL	**100%**	**100%**

i. **Dossiers naar soort inkomen**

DOSSIERS NAAR SOORT INKOMEN - % VAN TOTAAL	2016	2015
Uitkering	53%	51%
Loon uit dienstbetrekking	47%	49%
TOTAAL	**100%**	**100%**

j. **Dossiers naar schuldhoogte**

DOSSIERS NAAR SCHULDHOOGTE	2016	2015
Minder dan € 5.000	8%	9%
Tussen € 5.000 en € 15.000	19%	18%
Tussen € 15.000 en € 50.000	41%	41%
Tussen € 50.000 en € 75.000	12%	10%
Meer dan € 75.000	20%	22%
TOTAAL	**100%**	**100%**

k. **Aantallen afgeronde activiteiten**

AANTALLEN AFGERONDE ACTIVITEITEN	2016	2015
Afgeronde aanmeldingen	91	94
Afgeronde crisisinterventies	0	2
Afgeronde moratoria	0	1
Afgeronde eenmalige adviezen	1	1
Afgeronde intakes	38	44
Afgeronde stabilisaties	35	53
Afgeronde 100% betalingsregelingen	0	1
Afgeronde schuldenregelingen	38	49
Afgeronde dwangakkoorden	11	7
Afgeronde heronderzoeken	57	33
Afgeronde WSNP's	31	23
TOTAAL	**302**	**308**

l. **Afwikkeling nieuwe aanmeldingen**

AFWIKKELING NIEUWE AANMELDINGEN	2016	2015
Gesloten voor de beschikkingsfade	19	42
Eenmalig advies zonder beschikking	1	1
Buiten behandelingstelling	2	1
Toelatingsbeschikkingen	42	45
Afwijzigingsbeschikking	0	1
Aanvragen in volgend jaar beschikt	12	11
TOTAAL	**76**	**101**

m. **Slagings- en uitvalpercentage**

SLAGINGS- EN UITVALPERCENTAGE	2016	2015
Positief afgeronde dossiers	**76%**	**68%**
Uitvalpercentage	**13%**	**14%**

Toelichting
Het afgelopen jaar zijn 217 huishoudens geholpen met een financiële hulpvraag. Dit is vrijwel gelijk aan 2015 (227 huishoudens).

De dienstverlening is uitgevoerd binnen de wettelijk gestelde termijnen. Het uitvalspercentage is gedaald en ook het slagingspercentage is boven gemiddeld vergeleken met andere gemeenten en cijfers van het NVVK.

De samenwerking tussen de schuldhulpverleners en de lokale ketenpartners is goed.

In 2017 vindt er een integrale evaluatie plaats van de schuldhulpverlening. Deze dient ook als basis voor de aanbesteding welke in 2017 wordt uitgevoerd.

IV - De Conclusies

Doel 1: Gebruikers van het hulpaanbod zijn tevreden over bejegening en ondersteuning.

1. Het CEO laat een waardering van “ruim voldoende” zien.
2. Omdat informatie uit het CEO een algemeen beeld schetst is er behoefte aan een regelmatiger en gedifferentieerder (lokaal georganiseerd) cliëntervaringsonderzoek.
3. De bekendheid van vertrouwenswerk van zowel Wmo als Jeugdwet is beperkt. Het vergroten van deze bekendheid is gewenst.
4. Bejegening en empathie in de keukentafelgesprekken behoeven extra aandacht.
5. Er is behoefte aan KTO’s van meerdere soorten zorgvoorzieningen.
6. De communicatie over het sociaal domein (wie, wat, waar, hoe) kan verbeterd.
7. Er is onvoldoende zicht op het gebruik van OCO en bovendien blijkt de bekendheid beperkt te zijn. De definitie en inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt opnieuw bekeken in het Preventieteam.
8. De voorziening HbH functioneert naar behoren.

Doel 2: De aangeboden ondersteuning is passend en effectief (naar professionele maatstaven).

1. Er is onvoldoende zicht of de ondersteuning passend en effectief is. In 2017 wordt hiervoor een instrument ontwikkeld.
2. Er is vanuit cliënten beperkt verbetering waar te nemen op het vlak van zelfredzaamheid en zelfstandigheid bij zorgtrajecten.

Doel 3: Het gebruik van maatwerk/specialistische hulp gaat omlaag, ten gunste van lichte vormen van hulp.

1. Het gebruik van maatwerk Wmo is afgenomen. Dit is terug te zien in een daling van het aantal cliënten en de uitgaven van de maatwerkvoorzieningen.
2. Voor het gebruik van maatwerk Jeugdwet ontbreken nog voldoende gegevens om trendmatige conclusies te trekken.

Doel 4: Het Sociaal Team schakelt met inzet van ketenregie aantoonbaar sneller op en af: resulterend In kortere doorlooptijden van het maatwerk/specialistisch aanbod.

1. Ketenregie vindt nu beperkt plaats en is met de huidige registratie niet inzichtelijk te maken.

Doel 5: Participatiewet: een 0-meting over 2016.

1. Het actieprogramma start in mei 2017. Hierover wordt in de volgende monitor gerapporteerd.

Doel 6: Optimaliseren armoedebeleid door verbreding en vergroting van de mogelijkheden tot volwaardig en zelfstandig meedoen in de samenleving.

1. Met het uitvoeren van een groot aantal beleidsvoornemens in 2016, is een eerste basis gelegd voor optimalisatie van het armoedebeleid. Ook zijn de kengetallen in beeld gebracht. De eerste effecten kunnen vanaf 2017 worden gemeten.

V – Verklarende lijst afkortingen

AKJ : Advies & Klachtenbureau Jeugd
CEO : Cliëntervaringsonderzoek
CJG : Centrum voor Jeugd & Gezin
HbH : Hulp bij Huishouden
KTO : Klantentevredenheidsonderzoek
OCO : Onafhankelijke Cliëntondersteuning
NVVK : Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
PGB : Persoons gebonden budget
PW : Participatiewet
RvdK : Raad van de Kinderbescherming
VT :Veilig Thuis
WAO : Wet Arbeidsongeschiktheid
WGA :Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten.
Wia : Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wmo : Wet Maatschappelijke Ondersteuning
ZiN : Zorg in natura