

Monitor Sociaal Domein P3-2018



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Inleiding	3
Leeswijzer.....	3
1. Bevolking	4
2.1 Wmo - Hulpmiddelen	6
2.2 Wmo - Ondersteuning	9
3. Jeugdhulp	12
4. Inkomen.....	16
5. Werk	19
6. Schuldhulpverlening	21
7.1 Kaders en processen - Tevredenheid	23
7.2 Kaders en processen - Klantcontact	26
7.3 Kaders en processen - Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)	28
Begrippenlijst	29

Samenvatting

De monitor Sociaal Domein komt drie keer per jaar uit. Deze derde uitgave, **Monitor Sociaal Domein P3 2018**, beschrijft de stand van zaken voor de maanden **september tot en met december 2018**.

Bij de **bevolkingsopbouw** is te zien dat als het gaat om de algehele trend het aantal inwoners vrij stabiel blijft. De stijgende vergrijzing lijkt nu iets te stagneren. Toch verwachten we dat de trend van de vergrijzing zich doorzet als we kijken naar de totale bevolkingsopbouw in onze gemeente.

Het aantal beschikte **hulpmiddelen en ondersteuning** (Wet Maatschappelijke Ondersteuning; Wmo) is nagenoeg niet veranderd sinds medio 2017. We verwachten dat de 'dubbele vergrijzing'¹ en het Wmo-abonnementstarief² (ingevoerd per 1 januari 2019) de komende jaren een effect gaan hebben op de resultaten.

Het aantal **jeugdhulptrajecten** (Jeugdwet) stijgt licht. Om ervoor te zorgen dat alle cliënten de jeugdhulp kunnen blijven ontvangen die zij nodig hebben neemt de gemeente verschillende beleids- en /of beheersmaatregelen.

Het aantal verstrekkingen van **algemene bijstand** lijkt vanaf 2017 te stabiliseren. Medio 2018 startte de nieuwe werkwijze 'Werk eerst'. We verwachten dat het effect daarvan in volgende monitoren zichtbaar wordt. De registratie op slagingspotentieel van re-integratie naar **werk** is niet volledig. Nieuwe registraties zijn hiervoor in ontwikkeling.

Bij **schuldhulpverlening** is het beleid erop gericht om zo vroeg mogelijk hulp te verlenen aan de cliënt. Zo kunnen we schuldenproblematiek voorkomen. Deze aanpak lijkt zijn vruchten af te werpen: het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening is verminderd. De gemeente zet bij de aanpak van schulden in op uitbereiding van samenwerking met partners en inwoners.

Als maatstaf voor **cliënttevredenheid** wordt in deze monitor het aantal klachten en bezwaren gerapporteerd. Deze indicator geeft een beperkt beeld van totale tevredenheid. Dit omdat uit het aantal bezwaren en klachten niet blijkt of de verleende hulp passend of doelmatig was en of deze aansloot bij de beleidsintenties. We zoeken daarom naar een aanvullende methode om de cliënttevredenheid te meten.

Het **contact met de cliënten** verloopt nu nog veelal via de telefoon. Het aantal contactmomenten via webformulieren is toegenomen in 2018. Dat blijkt ook uit de cijfers over de eerstelijns dienstverlening 2018 die 14 maart 2019 werden gepresenteerd.

In Stichtse Vecht wordt door cliënten in toenemende mate gebruik gemaakt van **onafhankelijke cliëntondersteuning**. De gemeente Stichtse Vecht, landelijk koploper op dit gebied, ontwikkelt deze cliëntondersteuning en verbetert de beschikbaarheid.

¹ en ² Zie begrippenlijst

Inleiding

Voor u ligt de Monitor Sociaal Domein over de periode van september tot en met december 2018. De Monitor is geen statisch document maar blijft in ontwikkeling. Op de lange termijn willen we in de monitor de beweging bewerkstelligen van informatie op het niveau van 'input' naar 'outcome'³. Het gaat hierbij om de ervaring van de klant: die staat centraal.

De klankbordgroep Sociaal Domein uit de gemeenteraad heeft meegedacht over de invulling van deze monitor. De focus van de Monitor Sociaal Domein ligt op het in kaart brengen van relevante informatie die bijdraagt aan datagedreven sturing.

We verwachten voor 2019 een stijgende trend als het gaat om de aantallen Wmo-aanmeldingen. Dit vanwege het gestegen aantal 75-plussers in onze gemeente en de invoering van het Wmo-abonnementstarief. Ook stijgt het aantal jeugdhulpcliënten en -trajecten.

De Monitor Sociaal Domein wordt sinds de decentralisaties periodiek uitgebracht. In 2017 is de frequentie teruggebracht naar eens per half jaar. In lijn met de intentie van het college, wordt de Monitor vanaf 2018 driemaal per jaar uitgebracht.

Leeswijzer

De Monitor Sociaal Domein is opgebouwd uit cijfermatig informatie over onze producten en diensten in het sociaal domein. Daarmee geven we een beeld van de huidige stand van zaken binnen het Sociaal Domein. De monitor Sociaal Domein geeft kerncijfers over de inwoners van Stichtse Vecht en de voorzieningen waarvan zij gebruik maken. Aanvullend wordt u over het gebruik van (financiële) middelen geïnformeerd door middel van de Programmarekening. Het welzijn en welbevinden van onze inwoners is onderwerp van de Monitor Sociale Kracht welke in U-10 verband wordt uitgebracht. Ook vindt er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek plaats onder de cliënten van Wmo en Jeugdhulp. Ten slotte wordt in samenwerking met de Utrecht Data School onderzoek gedaan naar de manieren waarop clusters van inwoners (o.a. waar het gaat om zorgstapeling) gevonden kunnen worden zodat beleid en uitvoering beter aansluiten bij de behoeften van onze klanten.

De indeling en opbouw van deze Monitor is gebaseerd op de eerdere Monitors Sociaal Domein en laat met kwantitatieve data de ontwikkelingen zien in de verschillende sub-domeinen (Wmo, jeugdzorg, inkomen, werk en schuldhulpverlening) van het sociaal domein. Aanpassingen in deze monitor ten opzichte van de monitor over de vorige periode zijn:

- De tabellen voor financiële weergave voor de Wmo zijn in deze Monitor niet meer aanwezig. De realisatie van de kosten over 2018 worden verantwoord in de Programmarekening 2018. Vanaf 2019 wordt weer inzicht gegeven in de financiële toekomstige ontwikkeling.
- Sommige tabellen en grafieken zijn vanwege de leesbaarheid aangepast ten opzichte van de tweede rapportageperiode over 2018.

³ Zie begrippenlijst

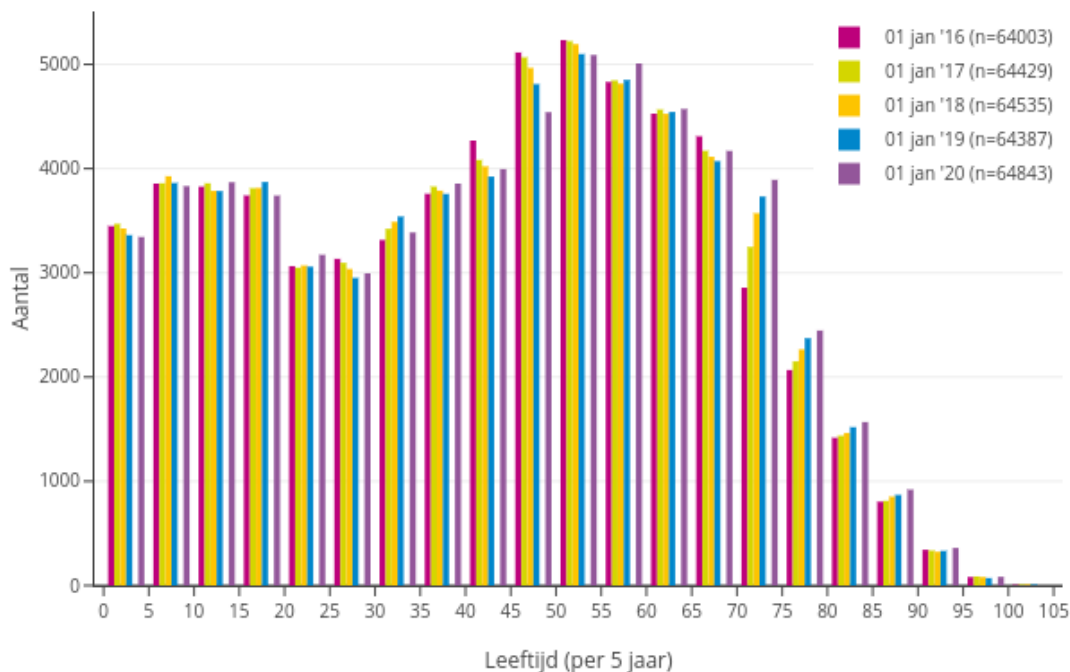
1. Bevolking

Op 31 december 2018 telde Stichtse Vecht 64.387 inwoners. Dat is een krimp van 82 sinds het begin van het jaar. Daarmee blijft het aantal inwoners min of meer stabiel.

Figuur 1.1 geeft de leeftijdsopbouw sinds januari 2016 weer. De leeftijdsgroepen lopen van links naar rechts in toenemende leeftijd. De hoogte van de balk geeft het aantal personen weer in de leeftijdsgroep. Per leeftijdsgroep zijn vijf peildata opgenomen. In de linker balk (cyclaam) per leeftijdsgroep zijn de inwonersaantallen per 1 januari 2016 opgenomen. De rechter balk binnen een leeftijdsgroep (blauw) is de meest recente peildatum (1 januari 2019). Daarnaast staat per leeftijdsgroep in paars de prognose per 1 januari 2020 weergegeven.

Sinds 2016 groeit het aantal personen met een leeftijd tussen de 70 en 80 jaar. Deze trend zet zich voort bij de recente peildatum.

Figuur 1.1 Bevolkingsontwikkeling en prognose voor 2020



In tabel 1.1 zijn de veranderingen sinds begin 2016 te zien. Alhoewel de totale bevolking is gegroeid (384 personen, +0.6%), is er krimp te zien in alle leeftijdscategorieën beneden de 67 jaar. De grootste krimp vond plaats bij jongeren (13-17 jaar, -2.6%). De groei van de bevolking komt dus met name door de toename van senioren. In de leeftijdsgroep van 68 tot 80 is de toename 13.0%. Kortom: meer inwoners worden ouder en de gemiddelde leeftijd stijgt.

Tabel 1.1: Aantal inwoners per leeftijdsgroep

	Aantal inwoners 1 jan '16	Aantal inwoners 31 dec '18	Saldo 31 dec '18 (aantal personen)	Relatieve verandering
Peildatum	01 jan '16	31 dec '18	31 dec '18	
jeugd (t/m 12 jaar)	9.596	9.496	-100	-1.0%
jongeren (13-17)	3.907	3.805	-102	-2.6%
werkzaam (18-67)	41.073	40.623	-450	-1.1%
senior (68-80)	7.103	8.024	921	+13.0%
senior-plus (80+)	2.324	2.439	115	+4.9%
gemiddelde leeftijd	41,68	41,97*	42,23*	
totaal (alle leeftijden)	64.003	64.387	384	+0.6%

**per 1 januari van dat jaar.*

Vooruitblik

- De vergrijzing is binnen onze gemeente duidelijk waarneembaar en zal zowel in absolute aantallen als in relatieve verhouding verder toenemen.

2.1 Wmo - Hulpmiddelen

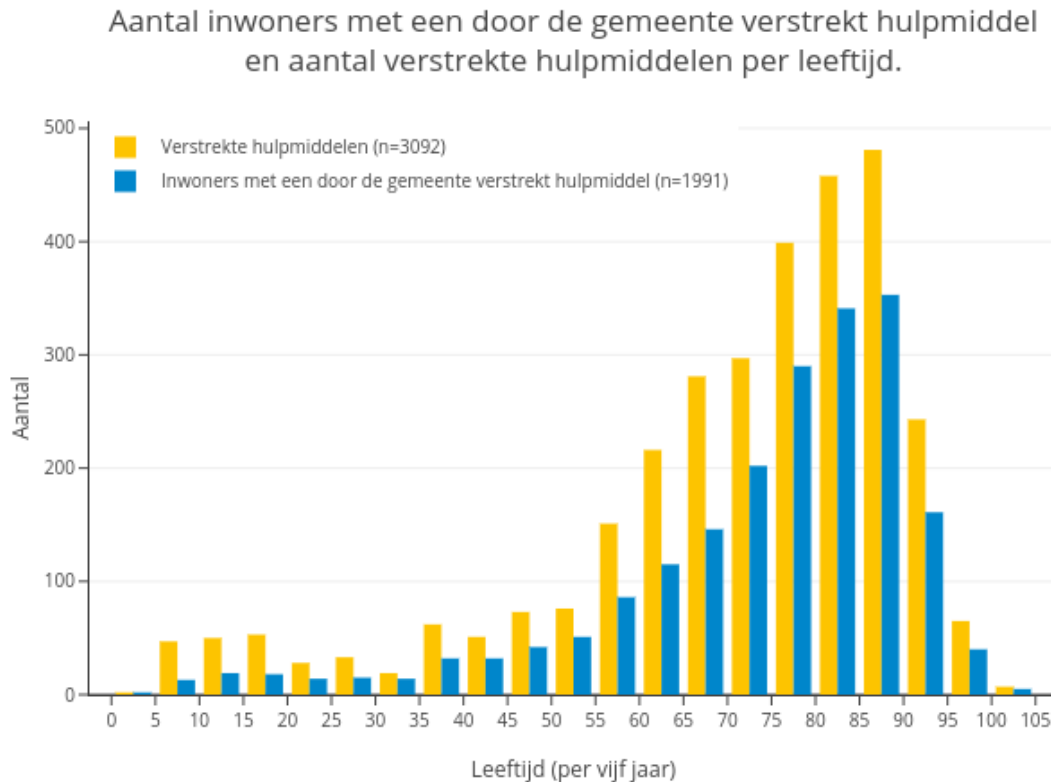
In deze paragraaf gaat het over Wmo Hulpmiddelen: rolstoelvoorzieningen, vervoer en woonvoorzieningen.



In figuur 2.1.1 staan het aantal cliënten met een door de gemeente verstrekt hulpmiddel (1.991 inwoners) en het aantal verstrekte hulpmiddelen (3.092 stuks) per leeftijdsgroep weergegeven. Het valt op dat het aantal hulpmiddelen (geel) groter is dan het aantal cliënten (blauw). Dat wordt veroorzaakt door stapeling van verschillende hulpmiddelen: een cliënt kan meerdere hulpmiddelen nodig hebben.

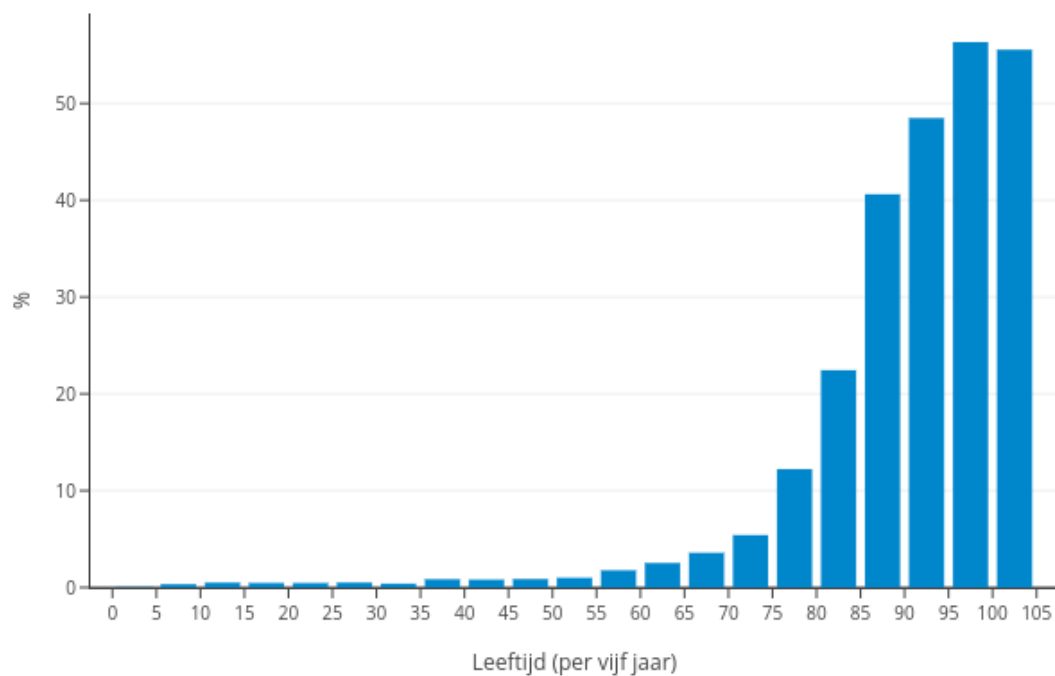
Wanneer figuur 2.1.1 en 2.1.2 worden vergeleken valt op dat van de 90-plussers de helft of meer hulpmiddelen gebruikt die door de gemeente zijn verstrekt waar dat bij 70-75jarigen nog maar 5% bedraagt.

Het aantal cliënten en hulpmiddelen blijft vrijwel gelijk sinds juli 2016 (figuur 2.1.3).

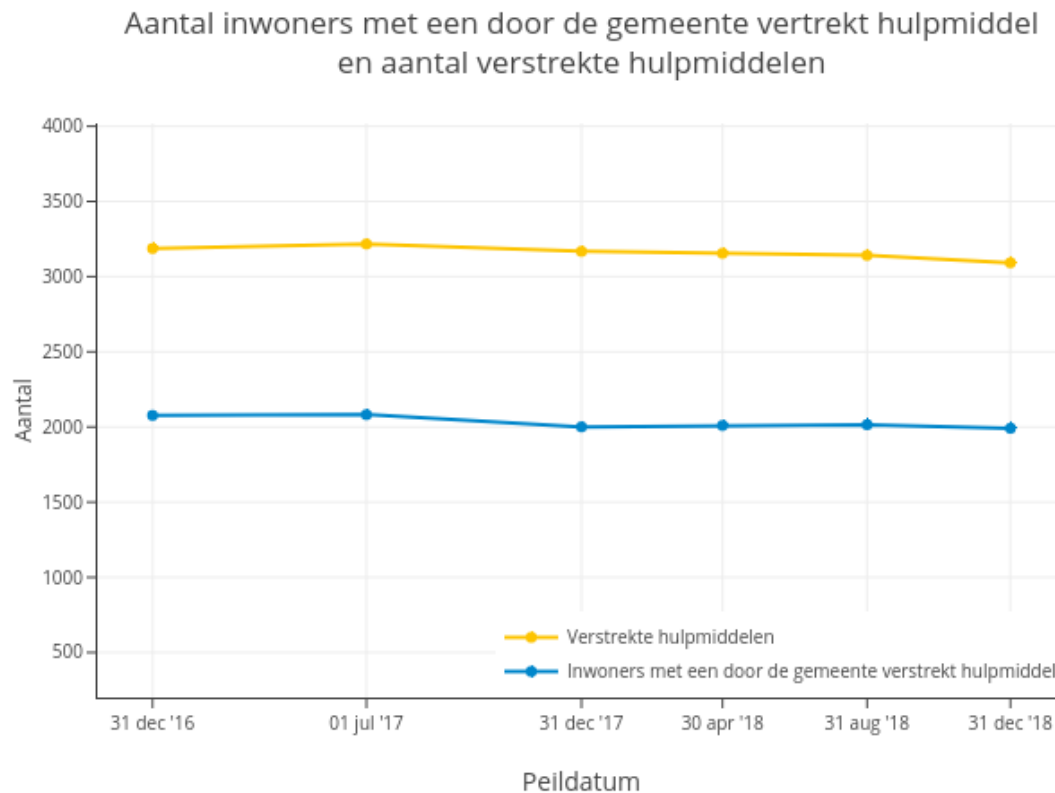


Figuur 2.1.1: Aantal inwoners met een door de gemeente verstrekt hulpmiddel en het aantal verstrekte hulpmiddelen.

% inwoners met een of meerdere
verstreckte hulpmiddelen per leeftijd.



Figuur 2.1.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijdscategorie (5 jaar) met een of meerdere hulpmiddelen.



Figuur 2.1.3: Trend van aantal inwoners met een door de gemeente verstrekt hulpmiddel en het aantal verstrekte hulpmiddelen.

Vooruitblik

- De verwachting is dat de verstrekkingen van hulpmiddelen via de gemeente stijgt als gevolg van vervangingsvraag nu het abonnementstarief⁴ voor de Wmo-voorzieningen is ingevoerd per 1 januari 2019. Daarmee betaalt iedereen hetzelfde tarief, ongeacht de financiële draagkracht van de cliënt en de kosten van het hulpmiddel.

⁴ Zie Begrippenlijst

2.2 Wmo - Ondersteuning

Onder Wmo Ondersteuning valt alle Begeleiding en Huishoudelijke Hulp.

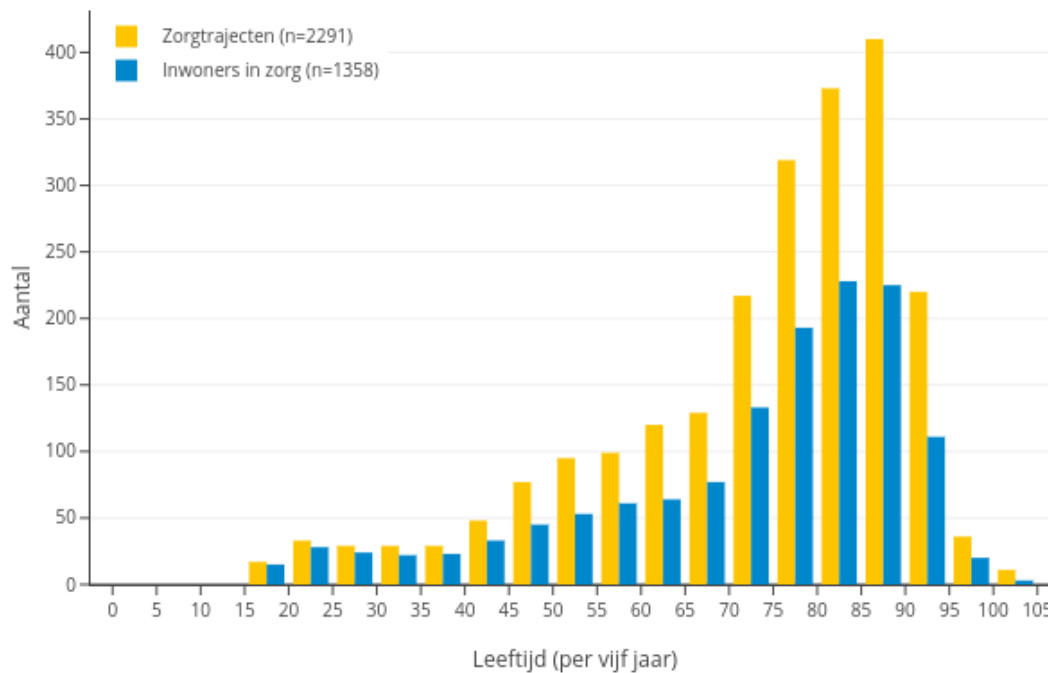


In onderstaande figuren staat het aantal trajecten en aantal inwoners in zorg bij gemeente Stichtse Vecht weergegeven.

Figuur 2.2.1 toont de trend qua gebruik van ondersteuningstrajecten. In 2018 is de Monitor Sociaal Domein driemaal uitgebracht. In 2017 was dit twee keer. Het tijdsbestek tussen de peildata is dus enigszins korter dan vorig jaar. Ten opzichte van 2017 is een stijgende lijn zichtbaar in het gebruik van zorg onder een gelijkblijvend aantal inwoners. Op 31 december 2018 waren er 1.358 inwoners met Begeleiding en/of Huishoudelijke Hulp. Samengenomen waren dat bij elkaar 2.291 Ondersteuningstrajecten.

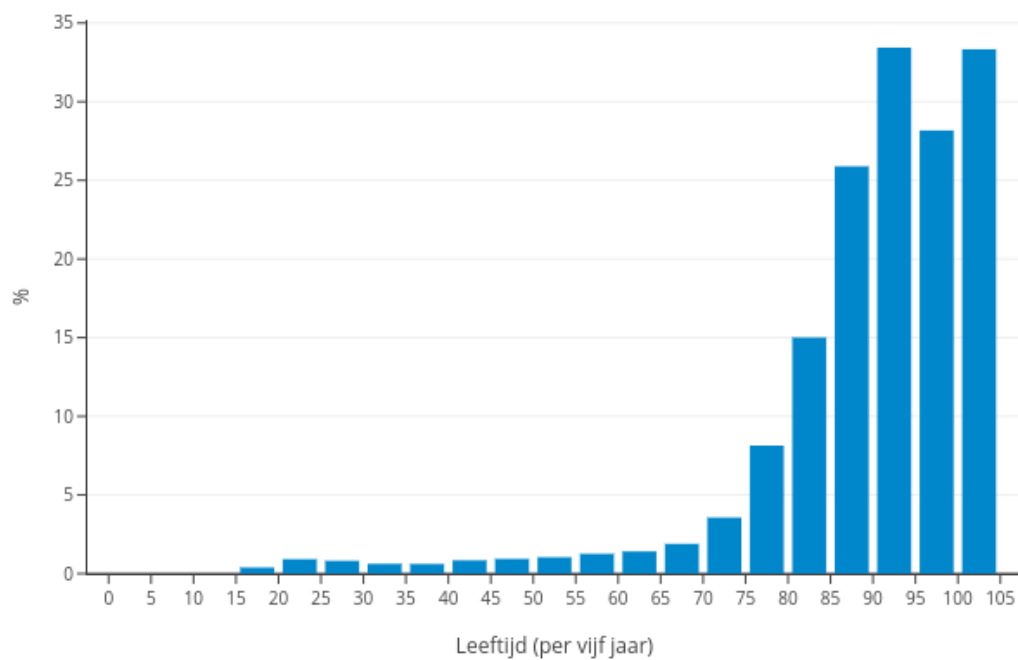
Hoewel het grootste volume zich bij 80-85 jarigen bevindt (figuur 2.2.3), is het aandeel inwoners met ondersteuning het hoogst bij 90-105 jarigen. In die groepen ontvangt meer dan 28% ondersteuning.

Wmo: Aantal inwoners in zorg en beschikte ondersteuningstrajecten per leeftijd.



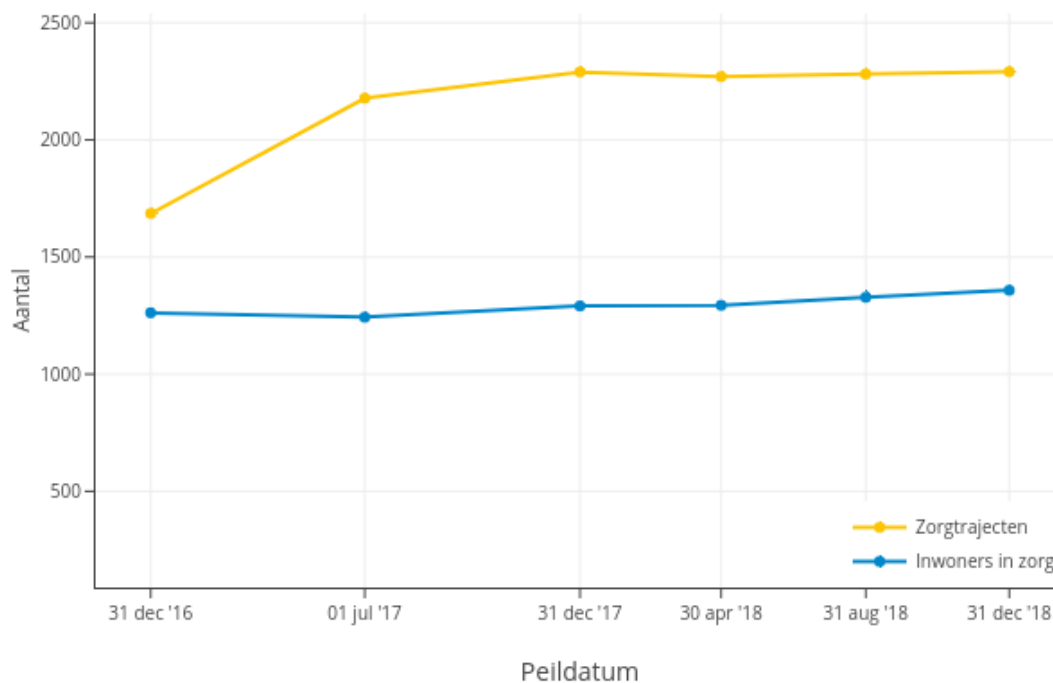
Figuur 2.2.1: Trend van aantal inwoners en beschikkingen op het gebied van Wmo ondersteuning.

Wmo ondersteuning: % inwoners met een of meerdere beschikte trajecten per leeftijd.



Figuur 2.2.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijdscategorie (5 jaar) met een of meerdere beschikkingen voor ondersteuning onder de Wmo.

Ondersteuning: Aantal inwoners met een beschikking en aantal beschikte trajecten



Figuur 2.2.3: Aantal inwoners met een beschikking voor ondersteuning en aantal beschikte trajecten op het gebied van ondersteuning.

Vooruitblik

- Bij het gebruik van Wmo Ondersteuningsvoorzieningen gaan we duidelijk de 'dubbele vergrijzing' waarnemen. De groep ouderen vormt een relatief groter aandeel van de bevolking en de gemiddelde leeftijd van ouderen komt steeds hoger te liggen. Tezamen met 'langer thuis wonen' en het abonnementstarief voor Wmo voorzieningen betekent dit een substantiële stijging in Wmo Ondersteuning.

3. Jeugdhulp



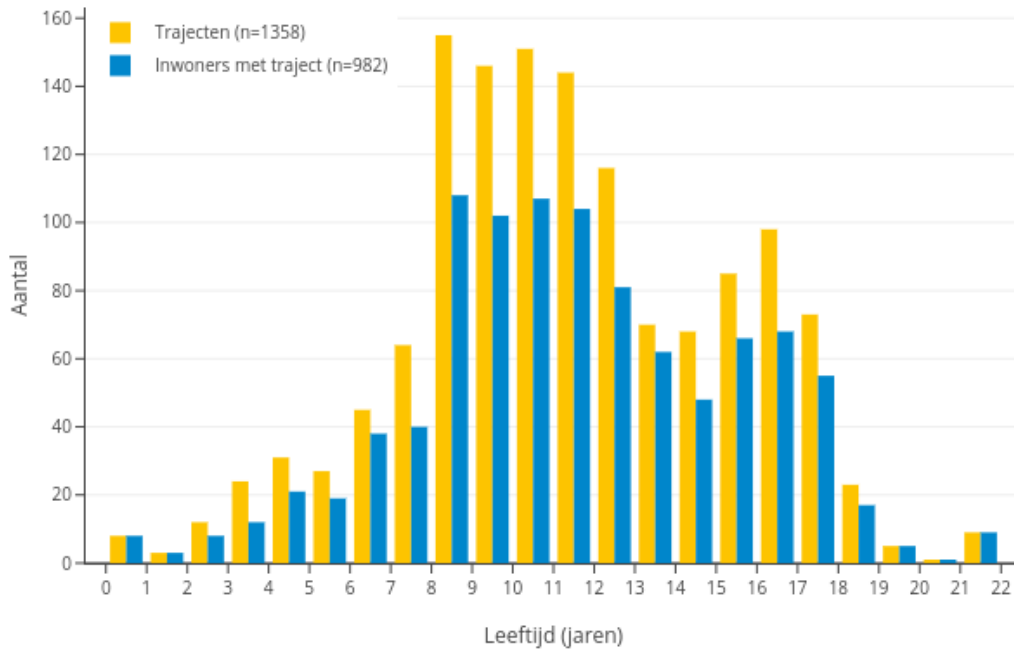
Op 31 december 2018 waren er 982 jongeren met geïndiceerde zorg binnen de Jeugdwet. Omdat een persoon op meerdere trajecten in zorg kan zijn, ligt het aantal trajecten hoger (1.358). Jongeren die in lichte zorg zijn bij het wijkteam (Buurtzorg Jong) zijn niet in de telling meegenomen.

Figuur 3.2 laat het aantal jeugdigen ten opzichte van het totale aantal leeftijdsgenoten zien. Wat opvalt is dat jeugdigen met een leeftijd van 8 tot 13 jaar en rond 15 tot 17 jaar vaker zijn geïndiceerd zijn voor zorg. Het relatief hoge aandeel van in zorg zijnde 8 tot 13 jarigen wordt deels verklaard doordat dyslexietrajecten vaak op deze leeftijd worden ingezet. 18-plussers zijn met ongeveer 4% een groep die weinig zorg, betaald door de gemeente, afneemt. De meeste vormen van jeugdhulp zijn in principe tot 18 jaar. Een uitzondering hierop is pleegzorg en verlengde jeugdhulp. Per 1 juli 2018 bekostigt de gemeente standaard tot 21 jaar het verblijf in een pleeggezin. In 2018 vielen de gemiddelde kosten voor een sggz traject voor een 18plusser ongeveer 10% hoger uit ten opzichte van het de gemiddelde kosten voor een sggz traject voor een jongere onder de 18. De gemiddelde kosten voor alle soorten jeugdhulp aan 18-plussers valt echter 20% lager uit dan de gemiddelde kosten voor jongeren onder de 18.

Het verloop van het aantal trajecten en cliënten is te zien in figuur 3.3. Interessant om te zien is dat het aantal cliënten en trajecten gestaag toeneemt sinds 2016.

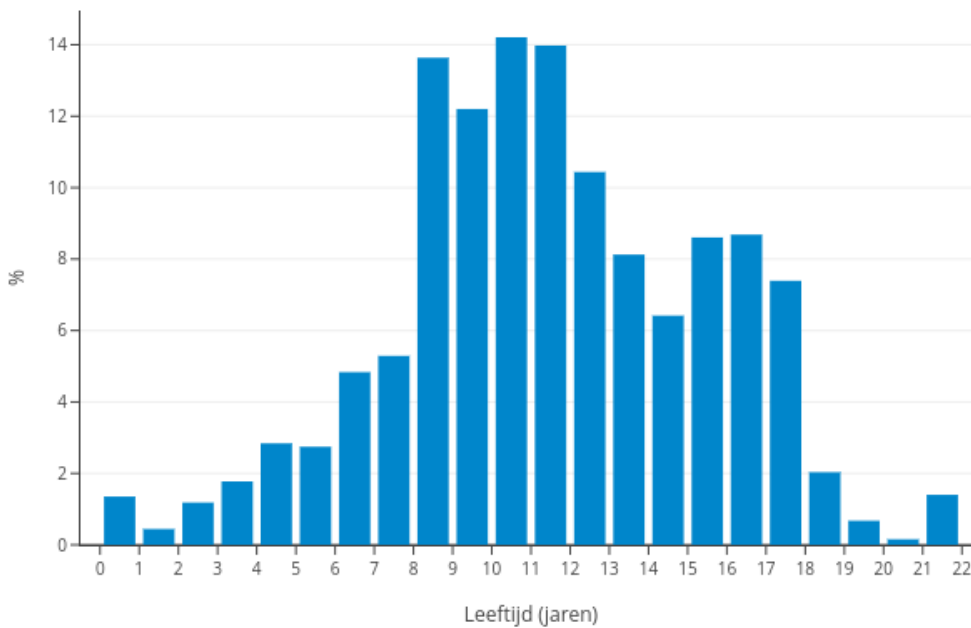
In lijn met de landelijke ontwikkelingen neemt ook in Stichtse Vecht de zwaarte van de ingezette zorg toe. Op dit moment wordt 50% van de totaal ingezette zorgtrajecten verleend binnen de specialistische GGZ. Twee jaar geleden was dit nog 33%. Dit veroorzaakt een kostenstijging. Ook nemen de kosten van (preventieve) jeugdbescherming en –reclassering jaarlijks toe.

Jeugd: Aantal inwoners en aantal beschikte trajecten per leeftijd.



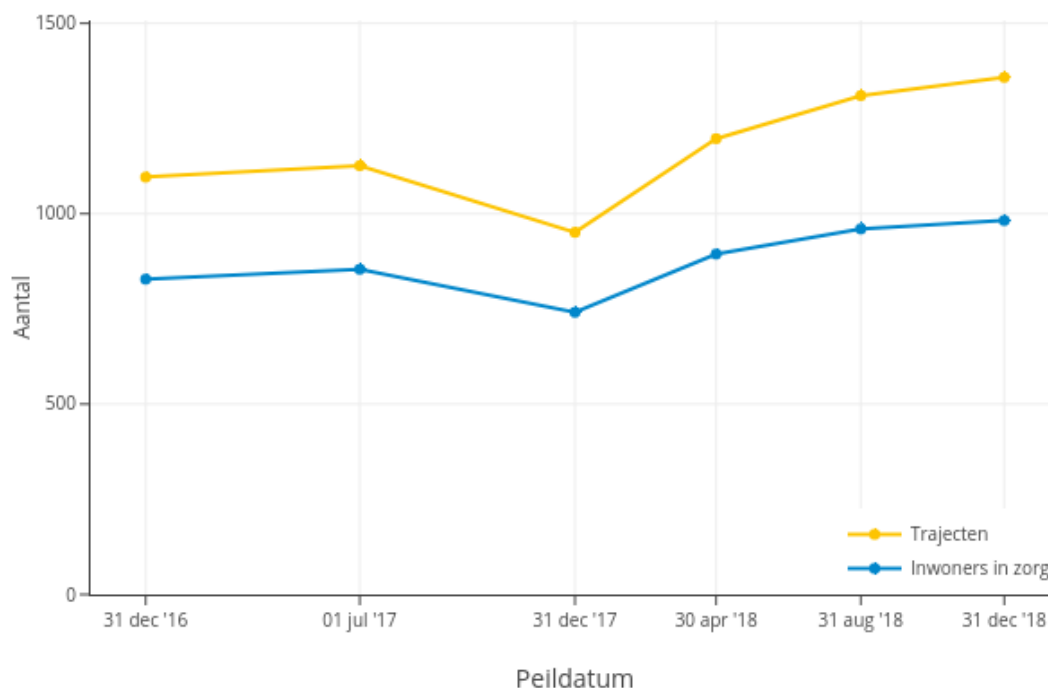
Figuur 3.1: Aantal inwoners met een beschikking en aantal beschikte trajecten binnen de Jeugdwet.

Jeugdzorg: % inwoners met een of meerdere beschikte trajecten per leeftijd.



Figuur 3.2: Percentage van de totale bevolking van Stichtse Vecht per leeftijd met een of meerdere beschikkingen onder de Jeugdwet.

Jeugd: Aantal inwoners met een beschikking en aantal beschikte trajecten



Figuur 3.3: Trend van aantal inwoners en beschikkingen onder de Jeugdwet.

Noot met betrekking tot figuur 3.3: De tijdelijke (trend)afname in het aantal cliënten met een lopend traject rond het einde van het jaar 2017 heeft te maken met de overgang van een wettelijk stelselwijziging. Per peildatum 31 december 2017 is namelijk de Diagnose Behandel Combinatie (DBC) afgeschaft. Dit gaf op de peildatum een (administratieve) daling. Nieuwe (administratieve) traject toekenning is begin 2018 hersteld, zodat de trendbreuk geen structureel karakter heeft.

Het is van belang dat jeugdhulp beschikbaar blijft voor alle jongeren. Dit houdt concreet in dat de kosten niet verder mogen stijgen. Om ervoor te zorgen dat alle cliënten de jeugdhulp kunnen blijven ontvangen die zij nodig hebben neemt de gemeente verschillende beleids- en / of beheersmaatregelen, namelijk:

- Integrale vroeghulp ontwikkelen: Door actiever in te zetten op 'vroegsignalering' kan de toename in het aantal zorgtrajecten met een specialistische GGZ karakter mogelijk worden beperkt.
- Meer hulp bieden in huis en dichtbij thuis. Tevens ontwikkelen we alternatieve vormen van pleegzorg met als doel residentiële voorzieningen af te bouwen.
- Maatwerktafels en triage organiseren: Met het organiseren van deze tafels en triage wordt ingezet op beperken van de instroom in duurdere residentiële voorzieningen.
- Taskforce gezinsvormen organiseren om pleegzorg en gezinshuizen te realiseren.

- Inzetten op meer procesregie: Door inzet van procesregisseurs wordt stapeling van trajecten en residentieële hulp zo veel mogelijk voorkomen
- Intensiever samenwerken met huisartsen en onderwijs. Het verbreden van de pilot Praktijkondersteuner huisarts (POH) Jeugd Ggz met als doel verminderen van verwijzingen naar specialistische Ggz door huisartsen.
- Ontwikkelen van de onderwijszorgarrangementen, waarbij kwetsbare jongeren de juiste hulp aangeboden krijgen op school en thuis.

Vooruitblik

Door de samenwerking van jeugdconsulenten, jeugd- en gezinsprofessionals in de brede toegang jeugd kan de benodigde hulp efficiënt en effectief worden geboden. Zowel door eigen inzet (hulpverlening op maat) als door in gezamenlijkheid door te verwijzen naar het juiste aanbod denken we dat dit op termijn zal leiden tot een afname van stapeling van zorg(trajecten). Met verdere intensivering van de samenwerking in de keten geëscaleerde jeugdhulp (Samen Veilig – SAVE; Buurtzorg Jong – BZJ; Raad voor de Kinderbescherming – RvdK) beogen we te komen tot een verstevigen van de preventieve jeugdbescherming. Op termijn zal dat leiden tot een afname van inzet in het gedwongen kader (bij gelijkblijvende externe omstandigheden).

4. Inkomen



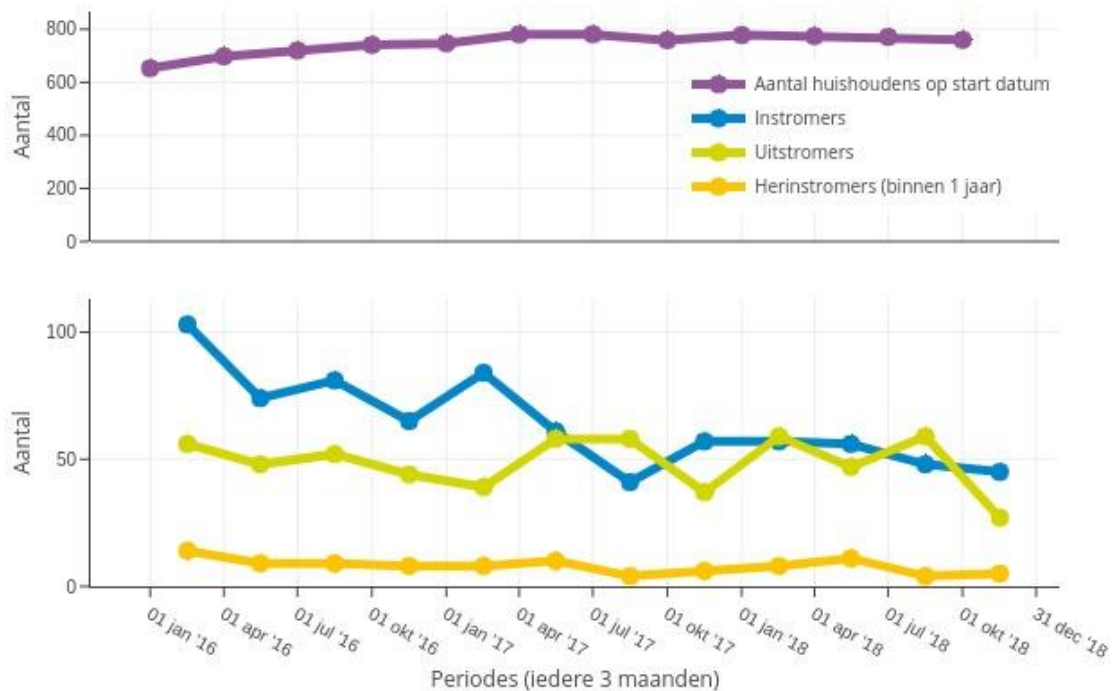
Bijna 800 huishoudens van Stichtse Vecht zijn bijstandsgerechtigd (figuur 4.1a). In 2016 laat het volume een lichte opwaartse trend zien (zwarte lijn). Vanaf 2017 blijft het absolute aantal huishoudens met een uitkering nagenoeg hetzelfde. Het totale aantal huishoudens van Stichtse Vecht (27.946) is in de afgelopen jaren ook nagenoeg hetzelfde gebleven, waardoor het percentage huishoudens met een algemene bijstandsuitkering een zelfde beeld laat zien (figuur 4.2). Op 31 december 2018 ontving ongeveer 2.7% van de huishoudens in Stichtse Vecht een uitkering.

Opvallend is dat het aantal her-instromers nagenoeg hetzelfde blijft (figuur 4.1b). Een her-instromer is een huishouden met een nieuwe bijstandsuitkering die in het afgelopen jaar tenminste 1 week geen bijstand ontving. De groep her-instromers(gele lijn) is een verbijzondering van de groep instromers(blauwe lijn).

De horizontale as in figuur 4.1b wordt ook gehanteerd in figuur 4.1a. Het aantal instromers(blauwe lijn) minus het aantal uitstromers(groene lijn) tussen twee peildatums(figuur 4.1b) levert het saldo op dat de stijging of daling in het totaal aantal huishoudens met een bijstandsuitkering(de paarse lijn in figuur 4.1a) op de peildata (horizontale as) verklaard.

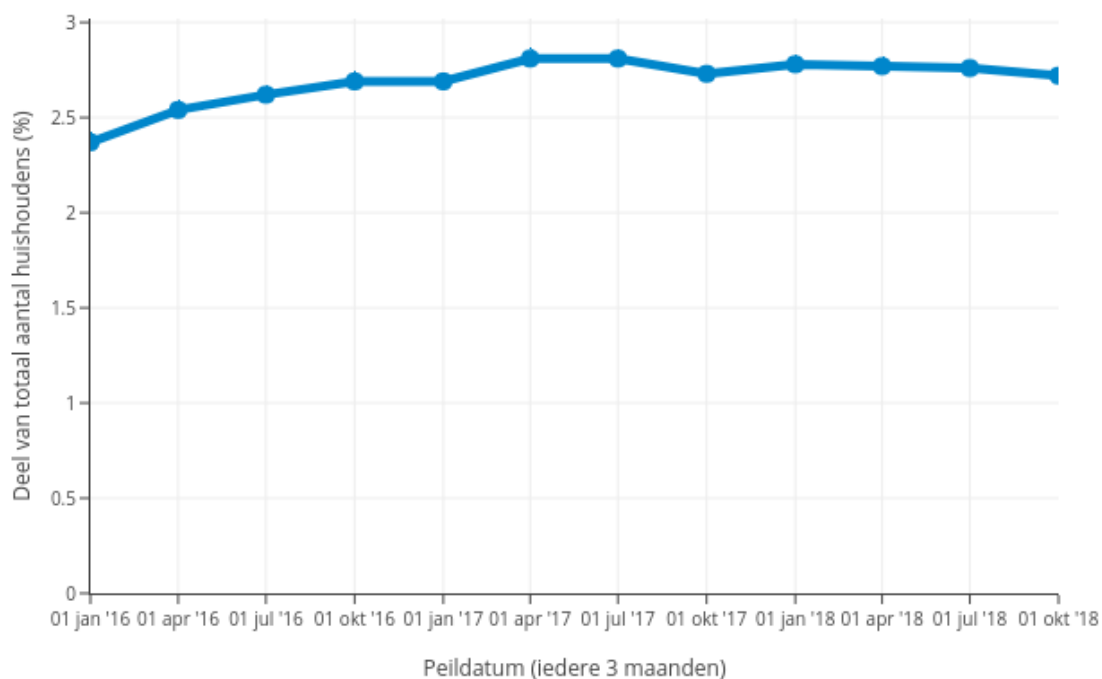
Sinds 30 april is een nieuwe procedure gestart bij het aanvragen van een uitkering: 'Werk eerst'. In plaats van na aanvraag van een uitkering bij de afdeling Inkomen te starten, wordt éérs afdeling Werk ingezet. Het eerste gesprek na aanvraag is met de afdeling Werk om te zien of de meerderjarigen in het huishouden door kunnen stromen naar werk. Daarna volgt een rechten- en plichtengesprek bij de afdeling Inkomen met een preventiemedewerker. In een laatste gesprek wordt pas het aanvraagformulier verstrekt. De preventiemedewerkers zijn ook fraude-alert en vragen door bij twijfel over bepaalde zaken, zoals woonsituatie, samenwoning. Tevens wordt een mogelijk recht op een voorliggende voorziening beoordeeld. In een face-to-face gesprek is dit beter toe te lichten dan aan de telefoon. De aanvraag wordt daarna verder zoveel mogelijk schriftelijk afgehandeld.

Totale in-, her- en uitstroom van huishoudens met een bijstandsuitkering sinds 2016



Figuur 4.1a en b: Instroom, uitstroom en de trend van het totaal aantal huishoudens met een algemene bijstandsuitkering sinds 2016.

% van huishouden met een algemene bijstandsuitkering sinds 2016



Figuur 4.2: Percentage huishoudens van Stichtse Vecht dat een algemene bijstandsuitkering ontvangt sinds 2016.

Vooruitblik

- Om het aanvragen van een uitkering efficiënt te laten verlopen wordt de procedure voor het aanvragen van een uitkering aangepast. Daarbij is aandacht voor alle rechten en plichten, de begeleiding naar werk en fraudesignalen. Het doel is om inwoners goed te informeren, zo snel mogelijk te begeleiden naar werk en alleen uitkeringen te verstrekken aan die personen die hier recht op hebben.

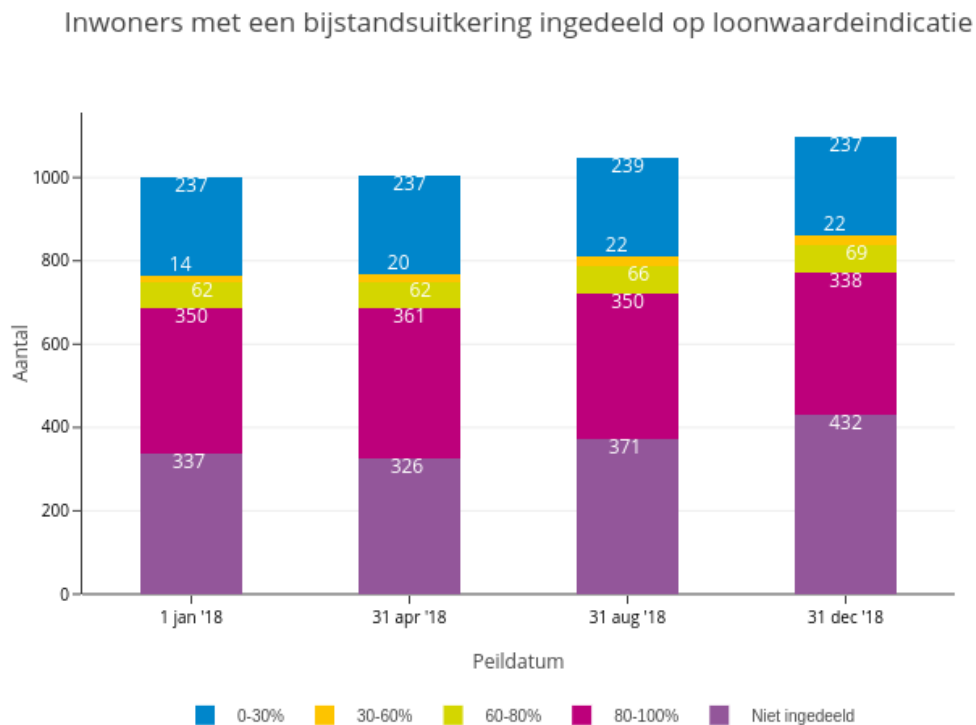
5. Werk



Figuur 5.1 toont de indeling op loonwaarde-indicatie van inwoners met een algemene bijstandsuitkering. Dit is een voorlopige vaststelling van de loonwaarde en is dus indicatief voor het percentage van de loonwaarde⁵ die zij op basis van de werkelijke bemiddeling zouden kunnen behalen. Trede 80-100% geeft aan dat de mogelijkheid tot bemiddeling naar betaald werk hoog is.

Op 31 december 2018 zijn de meeste bijstandsgerechtigden (ongeveer 40%) nog niet geclassificeerd in één van de treden met een loonwaarde-indicatie. De tweede grootste groep (ongeveer 350) bestaat uit bijstandsgerechtigden met een voorlopige loonwaarde-indicatie van 80 tot 100%.

De loonwaarde-indicatie geeft alleen de potentiële economische waarde weer van de bijstandsgerechtigde (op basis van de op dat moment beschikbare gegevens). In de praktijk kunnen er ook beperkende persoonlijke omstandigheden spelen die maken dat bijstandsgerechtigden (tijdelijk) minder kunnen participeren in de samenleving. De voorlopige loonwaarde-indicatie houdt hier geen rekening mee. Om aan te geven wat de bijstandsgerechtigde nodig heeft om naar vermogen te participeren in de maatschappij wordt de participatieladder⁶ toegepast.



Figuur 5.1: Aantal klanten in 2018 op peildatum ingedeeld op uitkomst van screening op loonwaarde.

⁵ en ⁶ Zie begrippenlijst

Vooruitblik

- We gaan een instrumentenkaart re-integratietrajecten ontwikkelen die per trede op de participatieladder inzicht geeft in welke instrumenten kunnen worden ingezet om re-integratie in de samenleving te bereiken.
- We brengen de behoefte van klanten onder de 27 jaar in kaart aan de hand van de participatieladder.
- We gaan in gesprek met klanten om periodiek te bekijken hoe wij hen kunnen helpen op weg naar werk. Daarbij maken we gebruik van slim matchen.
- In volgende versies van de Monitor Sociaal Domein wordt informatie verstrekt over aantallen inwoners met een bijstandsuitkering en hun positie op de participatieladder.

6. Schuldhulpverlening

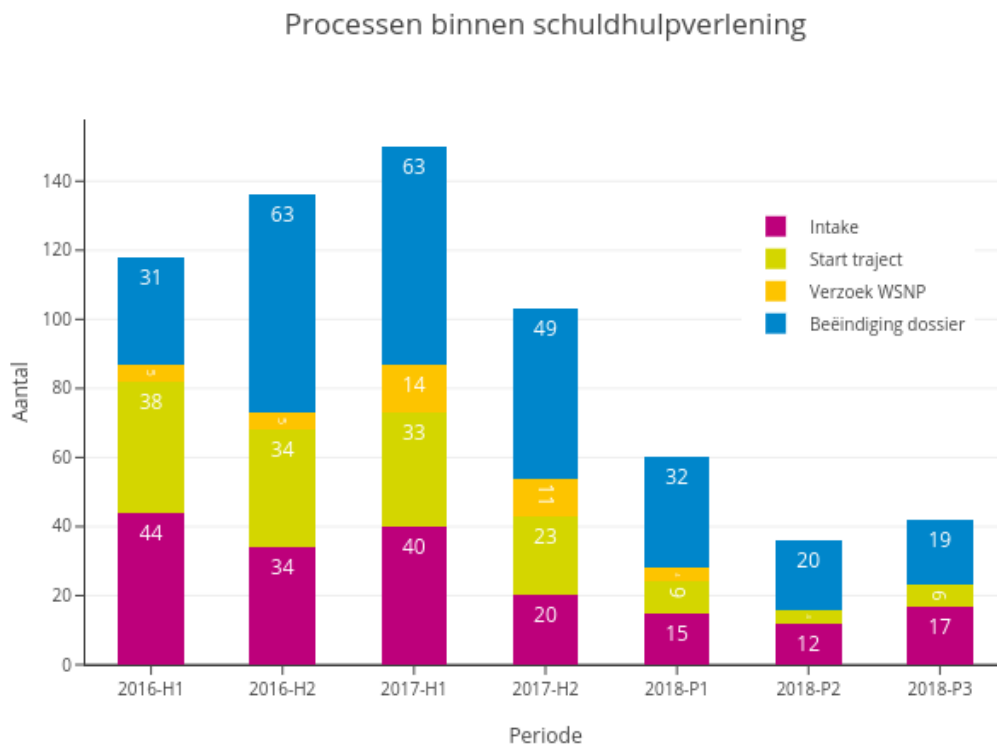


Grafiek 6.1 toont een overzicht met belangrijke processen binnen schuldhulpverlening. De trend is positief: minder instroom en geen verzoeken WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen). Dit valt deels toe te schrijven aan preventie en vroeg-signalering. Belangrijke kanttekening is dat dit ook deels het gevolg is van de dalende werkloosheid.

Schuldhulpverlening in Stichtse Vecht maakt de beweging naar voren en naar buiten. Dit houdt in dat we inwoners proberen zo vroeg mogelijk hulp te bieden bij financiële problemen en/of schulden. Deze beweging moet leiden tot minder aanmeldingen en minnelijke of wettelijke schuldhulptrajecten. We zetten in op de juiste zorg op het juiste moment door op de volgende manieren te werk te gaan:

- Veranderende rol Schuldhulpverlening (meer proactief en in de wijk, meer adviserend en sturend in vroeger stadium en meer laagdrempelig).
- Het voeren van casusregie op basis van expertise en effect in plaats van enkel de aanvraag voor de betreffende voorziening in behandeling te nemen.
- Cliënt centraal stellen in zorgaanpak: minder doorverwijzen, alleen warm overdragen, samenwerken met ketenpartners (opvolgen en terugkoppelen).

Ook de landelijke overheid wil op deze beweging inzetten en gaat gemeenten faciliteren door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) aan te passen.



Figuur 6.1: Actieve processen in periode gericht op start en einde van een schuldbemiddelingstraject.

Vooruitblik

We zetten onze inzet op vroegsignalering voort om inwoners met financiële problemen zo vroeg als mogelijk te kunnen ondersteunen, met de volgende speerpunten:

- Uitbreiden en optimaliseren van onze regierol door samenwerking met externe (signaal)partners zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars.
- Onderzoek doen naar een nieuw regiesysteem voor signalering van financiële problemen vanuit verschillende signaalpartners.
- Spreekuren in de wijk organiseren zodat de hulpverlening dichterbij de inwoner is.
- Ontwikkelen van vroeg-signalering als systeem in plaats van een incidentele aanpak.
- Met het programma 'Schouders Eronder' koersen op een forse professionaliseringsimpuls voor het brede lokale netwerk van schuldhulpverlening. Er wordt ingezet op onder meer het bevorderen van kennis en vakmanschap van iedereen, professionals en vrijwilligers, die een rol heeft in het signaleren, voorkomen en oplossen van schulden.
- Meer aandacht hebben voor inwoners onder beschermingsbewind om ondersteuning te bieden richting meer financiële zelfredzaamheid.
- Voorbereiden op aanstaande wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening rondom het thema vroeg-signalering en eventuele mogelijkheden die dit ons biedt om onze ketenaanpak te optimaliseren.

7.1 Kaders en processen - Tevredenheid

Als één van de indicatoren voor tevredenheid kan het aantal bezwaren en klachten worden gebruikt. Deze indicator geeft een beperkt beeld van totale tevredenheid. Dit omdat uit het aantal bezwaren en klachten niet blijkt of de verleende hulp passend of doelmatig was en of deze aansloot bij de beleidsintenties. Wel is een bezwaar of een klacht een indicatie dat een cliënt een andere verwachting had van de geboden hulp of ondersteuning. Daarbij komt dat het *aantal* klachten en bezwaren relatief zo klein is (enkele tientallen per rapportageperiode) dat het lastig blijkt om met dit cijfer uitspraken te doen over de totale tevredenheid over hulp en ondersteuning. We zoeken daarom, samen met de klankbordgroep Sociaal Domein, naar een aanvullende methode om de cliënttevredenheid te meten.

In onderstaande figuren en tabellen worden de ingediende klachten en bezwaren naar aanleiding van de uitvoering van de participatiewet, wet maatschappelijke ondersteuning en de jeugdwet getoond.

Bezwaren

Figuur 7.1.1 laat het aantal ingediende bezwaren zien in periodes van 4 maanden sinds begin 2016. Het totaal aantal bezwaren fluctueerde tussen de 30 en 40 per periode. Voor jeugd is één bezwaar binnengekomen in 2017 in de periode september - december (groen). Het merendeel van de bezwaren gaat over de uitvoer van de participatiewet (blauw).

In de laatste periode (september tot en met december 2018) kwamen 26 bezwaren binnen, waarvan 24 voor participatie, 2 voor Wmo en 0 voor jeugd. In voorgaande jaren was in dezelfde periode het aantal bezwaren wat hoger dan gemiddeld. Belastende besluiten (afwijzing aanvraag) worden sinds ongeveer oktober extra getoetst en cliënten worden gebeld om het besluit uit te leggen. Dat lijkt vruchten af te werpen want in de periode vanaf oktober tot en met december 2018 zien we voorzichtige tekenen dat de dalende trend is ingezet. In 2019 zijn er tot op heden nog maar 3 nieuwe bezwaren binnen gekomen. Het is lastig om hiermee een directe relatie te leggen maar er lijkt wel een verband te zijn.

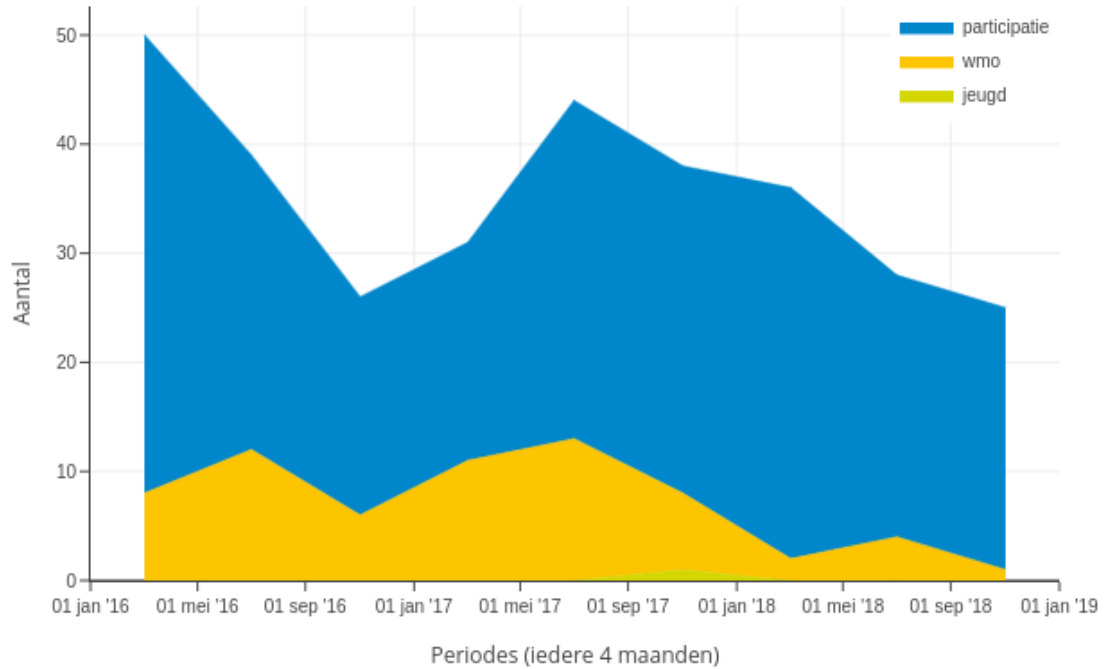
Klachten

De klachten over verschillende perioden worden weergegeven in figuur 7.1.2. De periodes zijn van verschillende duur. In 2018 komt de Monitor Sociaal Domein iedere drie maanden uit; in 2017 was dit ieder half jaar. Voor de vergelijkbaarheid wordt in figuur 7.1.2a het gemiddeld aantal klachten per maand gerapporteerd. Het aantal gerapporteerde klachten ligt lager dan het aantal gemaakte bezwaren.

In de voorlaatste periode waren er geen klachten geregistreerd voor Wmo & Jeugd en gingen de klachten uitsluitend over de uitvoering van de participatiewet. In de laatste periode zien we dat er een klein aantal klachten is binnengekomen betreffende Wmo zaken.

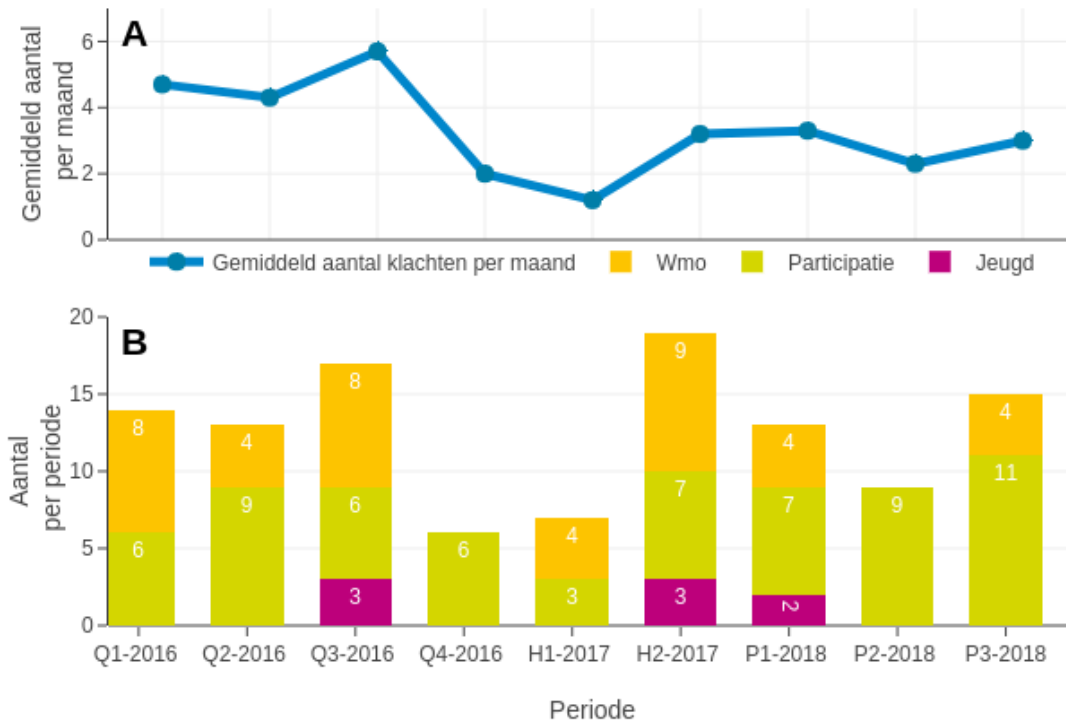
Tabellen 7.1.1 en 7.1.2 tonen de afhandeling van bezwaren en klachten in de periode januari 2016 tot en met december 2018. 'Kennelijk niet ontvankelijk' (KNO) betekent niet ontvankelijk zonder hoorzitting, omdat er geen procesbelang meer is, en 'niet ontvankelijk' wordt bepaald nadat partijen zijn gehoord. Van de afgesloten bezwaren en klachten is maar een klein gedeelte (gedeeltelijk) gegrond en een groot gedeelte was ingetrokken of ongegrond.

Trend van alle bezwaren in het sociaal domein



Figuur 7.1.1: Trend van alle bezwaren sinds 2016 in het sociaal domein.

Klachtenregistratie



Figuur 7.1.2a en b: Trend van alle klachten sinds 2016 in het sociaal domein.

Tabel 7.1.2 Afhandeling bezwaren in 2018

	Jeugd	Wmo	Participatie	Totaal aantal
Ongegrond	0	0	25	25
Gegrond	0	0	3	3
Gedeeltelijk gegrond	0	0	0	0
Niet ontvankelijk	0	0	1	1
Kennelijk niet ontvankelijk	0	0	21	21
Ingetrokken	0	3	18	21
Nog open	0	3	14	17
Totaal	0	6	82	88

Vooruitblik

- Verbetering aanbrengen van een causale relatie in de meting van de klanttevredenheid in relatie tot klachten & bezwaren. Dit gebeurt zowel methodisch als door kwalitatieve toelichting richting burger.

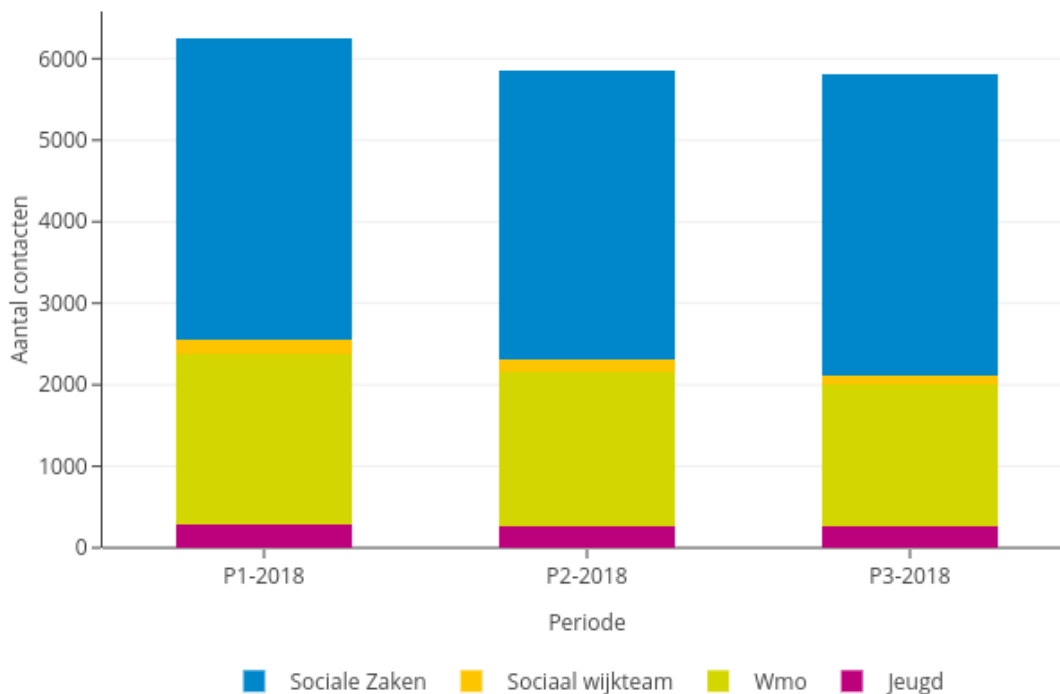
7.2 Kaders en processen - Klantcontact

Gemeentebreed zijn in de laatste vier maanden (P3) van 2018 21.510 telefonische klantcontacten afgehandeld. Hiervan ging 24% over onderwerpen binnen het sociaal domein. Figuur 7.2.1 laat zien dat meer dan de helft van deze contactmomenten (blauw) ging over sociale zaken (werk en inkomen). Er is geen substantieel verschil met P2-2018.

In figuur 7.2.2 wordt het aantal ingevulde hulpvraagformulieren binnen het sociaal domein gepresenteerd. Omdat de periodes een verschillende duur hebben (6 maanden: H1-2017 etc. en 4 maanden: P1 tot en met P3-2018) is hier het gemiddelde aantal ingevulde formulieren per maand weergegeven. Sinds 2018 is een toename in het totaal aantal ingevulde formulieren te zien. Dat blijkt ook uit de cijfers over de eerstelijns dienstverlening 2018 die 14 maart 2019 werden gepresenteerd.

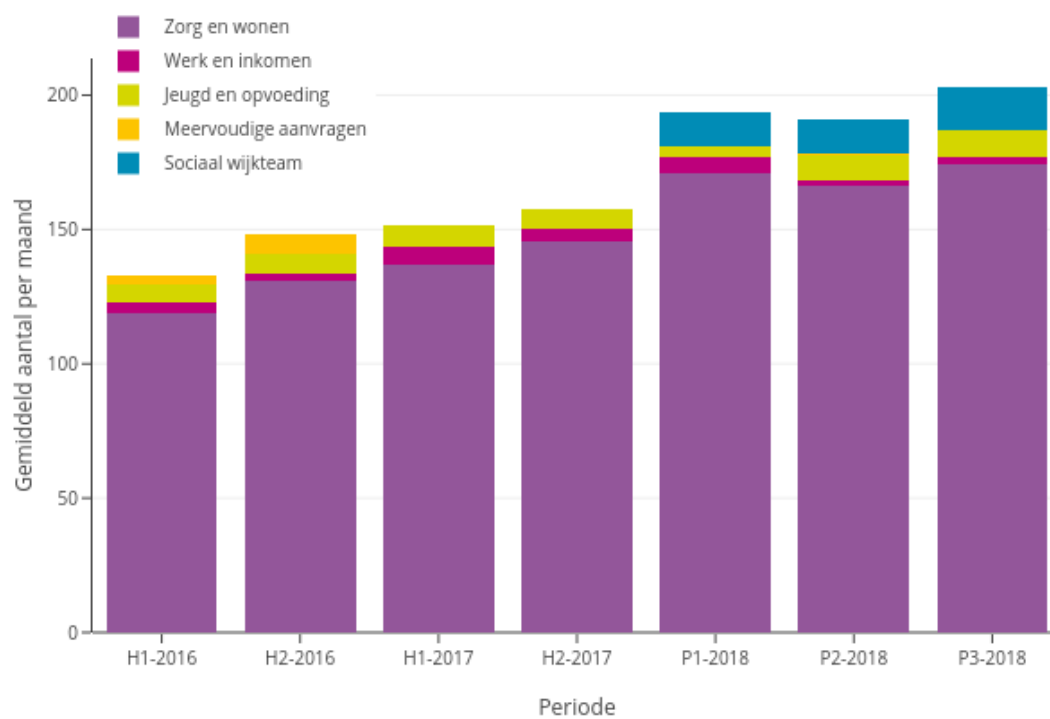
In 2018 zijn op de website formulieren met het onderwerp 'Sociaal wijkteam' toegevoegd. Dat verklaart de toename van de ingevulde hulpvraagformulieren voor het sociaal wijkteam. Het merendeel van de ingevulde formulieren in P3-2018 had, net als in de voorgaande perioden, het thema 'Zorg en wonen'.

Aantal telefonische contactmomenten binnen het sociaal domein in 2018



Figuur 7.2.1: Aantal telefonische contactmomenten binnen het sociaal domein.

Ingevulde hulpvraagformulieren

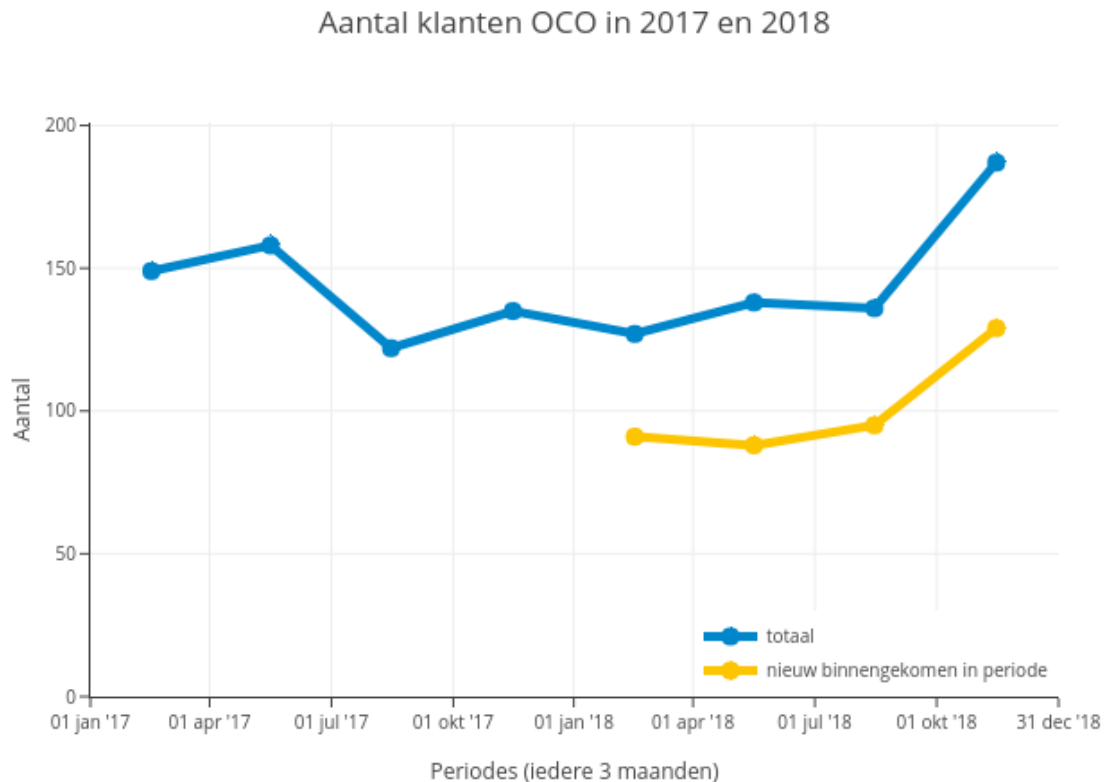


Figuur 7.2.2: Aantal ingevulde webformulieren gericht op een hulpvraag in het sociaal domein

7.3 Kaders en processen - Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Als een van de inmiddels twintig 'Koploper gemeenten' in Nederland staat onze OCO aanpak er goed op. We bieden OCO sociaal domein breed, in alle levensfasen en voor alle zorgvragen aan, waarbij er keuzevrijheid is voor de inwoners. Een in 2018 uitgevoerde Klantreis, met als uitkomst dat cliënten tevreden zijn, bevestigt dit beeld. Met onze aanpak inspireren we ook andere gemeenten.

Onderstaande grafiek (figuur 7.3.1) toont het aantal inwoners met een hulpvraag die bij een aanbieder gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). De donkerblauwe lijn geeft het aantal personen met OCO weer tijdens verschillende periodes. Vanaf 2018 wordt er geregistreerd hoeveel klanten in die periode met een nieuwe vraag bij OCO in beeld komen. Het grootste deel van de vragen vanaf 1 januari 2018 bestaat uit nieuwe vragen van inwoners. Het aantal nieuwe aanvragen als percentage van de totaal aantal klanten is in 2018 vrij constant rond 70%. In totaal is in 2018 598 keer een beroep gedaan op OCO en hiervan zijn 409 nieuwe hulpvragers. Het gebruik van OCO is vrij constant, al valt in het vierde kwartaal een stijging te zien van ongeveer 30%. Een groot deel van deze stijging komt voort uit nieuwe hulpvragen.



Figuur 7.3.1: Aantal klanten die gebruikmaken van OCO in 2017 en 2018

Vooruitblik

- In nauw overleg met de aanbieders werken we aan de doorontwikkeling van OCO. Belangrijke thema's hierbij zijn het nog verder verbeteren van de bekendheid van en toegang tot OCO, meer inzetten op de verbinding tussen informele en formele cliëntondersteuning, inzet van ervaringsdeskundigen en het beter bereiken van kwetsbare doelgroepen.

Begrippenlijst

BUIG Gebundelde Rijksuitkering die de gemeente in het kader van de Participatiewet ontvangt om bijstandsuitkeringen aan haar inwoners mee te financieren. Het aantal betalingen (volume BUIG) is een betrouwbare maat om te meten hoeveel inwoners een bijstandsuitkering ontvangen. Alle betalingen die in een maand worden gedaan, zijn hierin meegenomen. Echtparen en klanten met meerdere soorten uitkeringssoorten zijn maar een keer meegeteld.

Cliënt is een uniek persoon met een actief traject. Eén cliënt kan meerdere trajecten tegelijk hebben. Bijvoorbeeld een rolstoel en een vervoervoorziening.

Dubbele vergrijzing is het verschijnsel dat de groep ouderen een relatief groter aandeel vormt van de Nederlandse samenleving (o.a. als gevolg van de babyboom na de Tweede Wereldoorlog), en dat de gemiddelde leeftijd steeds hoger komt te liggen. Op twee manieren neemt de vergrijzing daardoor toe: er komen meer ouderen die gemiddeld ook ouder worden.

Perioden H1 – Eerste half jaar: januari tot en met juni. H2 – Tweede half jaar: juli tot en met december
P1 - Eerste vier maanden: januari tot en met april. P2 – Tweede vier maanden: mei tot en met augustus. P3 – Derde vier maanden: september tot en met december.

Input Mensen, middelen, geld en tijd.

Loonwaarde wordt uitgedrukt als een vastgesteld percentage van het rechtens geldende loon voor de door een persoon verrichte arbeid in een functie naar evenredigheid van de arbeidsprestatie in die functie van een gemiddelde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring, die niet tot de doelgroep loonkostensubsidie behoort.

Loonwaardeindicatie Voorlopige vaststelling van de loonwaarde.

Outcome Dat wat er toe doet voor de klant. Dat is dus wat anders dan wat aan het einde van de dag aan productie wordt gerelateerd.

Participatieladder Een participatieladder is een hiërarchie van participatievormen (van sociale isolatie en zonder enige vorm van werk, tot en met betaald werk) gerangschikt naar de mate waarin participatie van de cliënt in de samenleving mogelijk is.

Residentiële voorziening hier verblijven kinderen en jongeren in een accommodatie van een organisatie voor jeugd en opvoedhulp.

Vroegsignalering is het zo vroeg mogelijk signaleren van problemen, zodat ingegrepen kan worden als het probleem nog behapbaar is. Dit kan verergering van het probleem voorkomen.

Wmo-abonnementstarief Vanaf 1 januari 2019 is de eigen bijdrage veranderd voor de gemeentelijke hulp, zorg en ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat betekent een eigen bijdrage van maximaal € 17,50 per 4 weken. Voorheen werd gekeken naar inkomen of vermogen bij de berekening van de eigen bijdrage.

(Zorg)traject Is een unieke regeling, bijvoorbeeld een huishoudelijke hulpvoorziening, of een bijstandsuitkering.

% van de bevolking Deze wordt berekend met de relevante leeftijdsgroep. In het geval van:

- Wmo – de gehele populatie van de gemeente,
- Jeugd – inwoners tot 22 jaar,
- Participatie – werkzame bevolking (18-67 jaar).