

Monitor Sociaal Domein H2-2019



Inhoudsopgave

Monitor Sociaal Domein H2-2019	0
Inhoudsopgave	1
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	27
7.3 Kaders en processen - Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)	30
Begrippenlijst	32

Samenvatting

Deze tweede uitgave van 2019, **Monitor Sociaal Domein H2 2019**, beschrijft de stand van zaken voor de maanden **juli tot en met december 2019**.

Bij de **bevolkingsopbouw** is te zien dat het aantal inwoners, sinds het begin van 2019 relatief sterk is toegenomen. We verwachten dat de trend van de vergrijzing zich doorzet als we kijken naar de totale bevolkingsopbouw in onze gemeente.

Het aantal beschikte **hulpmiddelen** (Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo)) toont na 2018 een lichte stijging. We verwachten dat de 'dubbele vergrijzing'* en het Wmo-abonnementstarief* (ingevoerd per 1 januari 2019) de komende perioden* een blijvend effect gaan hebben op de resultaten.

Er is een afvlakking zichtbaar in de groei van het aantal **jeugdhulptrajecten** (Jeugdwet). Om ervoor te zorgen dat alle cliënten* de jeugdhulp kunnen blijven ontvangen die zij nodig hebben neemt de gemeente verschillende beleids- en /of beheersmaatregelen, waaronder de nieuwe inkoop van jeugdhulp en Wmo-begeleiding.

Vanaf medio 2017 daalt het aantal huishoudens met een uitkering. Recenter zien we dat deze trend uitgesprokener wordt. We zien in de tweede helft van 2019 een voortzetting van de dalende trend als het gaat om het totaal aantal uitkeringen.

De gemeente zet bij de aanpak van schulden in op preventie en uitbreiding van samenwerking met partners en inwoners. Schuldhulptrajecten duren gemiddeld drie jaar. Omdat gemeente Stichtse Vecht in 2017 startte met een intensievere aanpak zien we dat er nu een hoger aantal trajecten is beëindigd.

In het hoofdstuk **Tevredenheid** wordt het aantal klachten en bezwaren gerapporteerd. Waar we in de eerste helft van 2019 nog een scherpe stijging van het aantal klachten zagen die werd veroorzaakt door lange wachttijden bij de gemeente, zien we nu een zeer scherpe daling door een snellere en meer klantgerichte afhandeling van hulpvragen.

Het **contact met de cliënten** verloopt nu nog veelal via de telefoon. Meestal gaan deze gesprekken over Werk en Inkomen. Omdat het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering is gedaald, neemt ook het aantal telefoongesprekken hierover af. Het aantal contactmomenten via webformulieren is hoger dan het ooit was, uitgezonderd de hulpvraagformulieren voor het 'Sociaal wijkteam' en 'Jeugd en opvoeding'. De medewerker van het sociaal wijkteam en de jeugd- en gezinswerker heeft namelijk telefonisch contact met cliënten.

In Stichtse Vecht wordt door cliënten in toenemende mate gebruik gemaakt van **onafhankelijke cliëntondersteuning**. In totaal hebben zich in 2019 417 nieuwe cliënten gemeld voor een ondersteuningsvraag. In 2019 zijn in totaal 2.518 uren aan OCO ingezet.

Inleiding

Voor u ligt de Monitor Sociaal Domein over de periode van juli tot en met december 2019. De Monitor is geen statisch document maar blijft in ontwikkeling. Op de lange termijn willen we in deze monitor de beweging bewerkstelligen van informatie op het niveau van 'input'* naar 'outcome'*. Het gaat hierbij om de ervaring van de klant: die staat centraal.

De klankbordgroep Sociaal Domein uit de gemeenteraad heeft recent meegedacht over de (toekomstige) rol van deze monitor in verhouding tot o.a. de Programmarekening en data-gedreven sturing bij de gemeente in het algemeen.

De Monitor Sociaal Domein wordt sinds de decentralisaties periodiek uitgebracht.

De uitbraak van COVID-19 heeft voor de doelgroepen van het Sociaal Domein in grote mate effect:

1. De ouderen in onze samenleving krijgen minder (WMO / mantelzorg) ondersteuning;
2. De sociale wereld van de jeugd staat ook op z'n kop. Thuisonderwijs leidt tot verminderde sociale contacten en veranderende gezinssituaties;
3. De aanvragen voor inkomensondersteuning stijgen (zowel voor levensonderhoud als voor bijzondere bijstand zelfstandigen);
4. De aanvragen voor schuldhulpverlening gaan met een mogelijke recessie in het vooruitzicht toenemen;
5. In het geval van een recessie ontstaat ook een nadelig effect op het aantal beschikbare banen. De werkeloosheid stijgt en het perspectief voor werkzoekenden is relatief niet gunstig.

De toekomstige effecten van de Corona pandemie kunnen we nu niet overzien. De vooruitblikken in deze monitor moeten derhalve gezien worden als voortuitblikken in de "normale situatie".

We verwachten dat de volgende monitor er om genoemde redenen wel eens heel anders uit kan zien.

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. Tevens 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 die in U-10 verband wordt uitgebracht. Ook vindt er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek plaats onder de cliënten van Wmo en Jeugdhulp. Vanaf het najaar van 2019 voeren we ook een cliëntervaringsonderzoek uit onder cliënten van de participatiewet.

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. De informatie is gebaseerd op de aantallen die op moment van schrijven bij ons bekend zijn. De volgende aanwijzingen zijn belangrijk voor de leesbaarheid van deze Monitor:

- In trendgrafieken waar de peildata verschillen, corresponderen de meetpunten op de tijds-as met de lengte van de perioden.
- Alle woorden die zijn gemarkeerd met een asterisk staan toegelicht in de begrippenlijst op de laatste pagina.

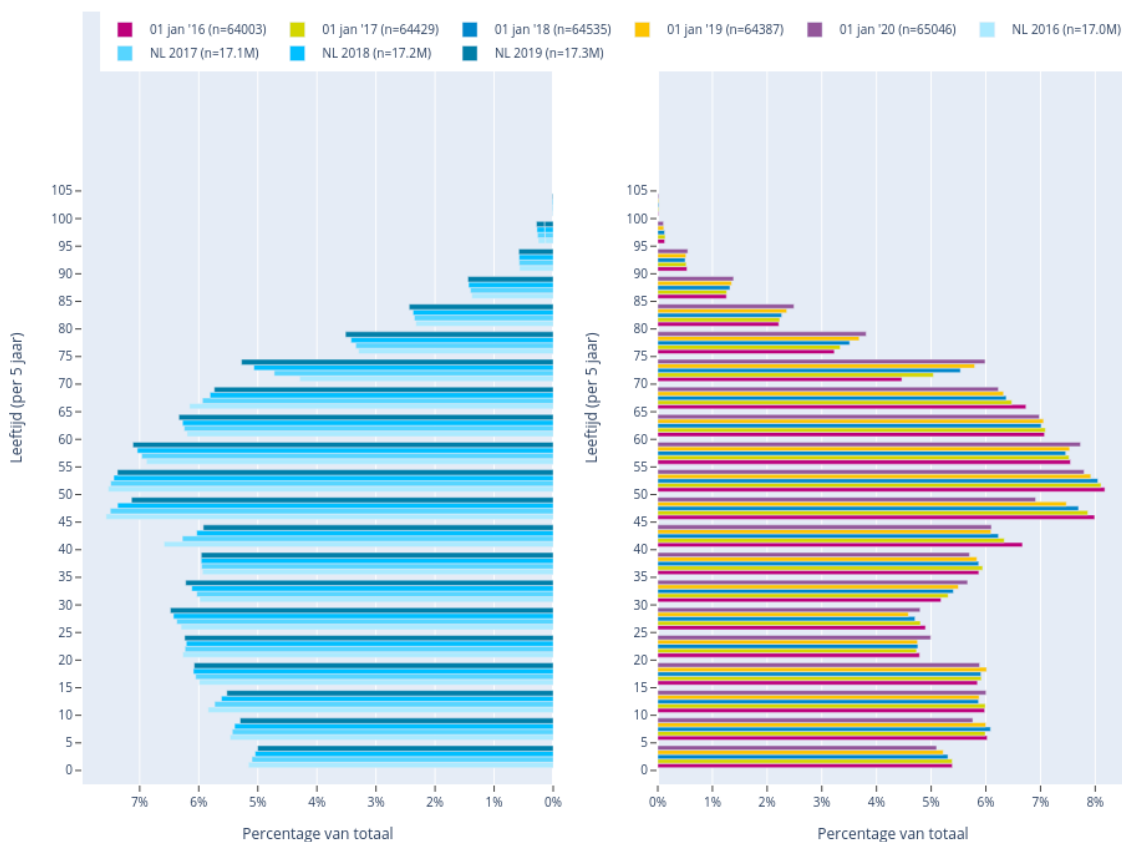
1. Bevolking

Op 1 januari 2020 telde Stichtse Vecht 65.046 inwoners. Dat is een stijging van 623 personen sinds 30 juni 2019, toen Stichtse Vecht 64.423 inwoners telde. Ter vergelijking: in de eerste helft van 2019 groeide de bevolking slechts met 36 personen. 2019 als geheel is daarmee het jaar met de grootste bevolkingsgroei sinds het begin van deze Monitor (begin 2016).

Figuur 1.1 geeft de leeftijdsopbouw sinds januari 2016 weer van Nederland (linker helft) en Stichtse Vecht (rechter helft). De leeftijdsgroepen nemen van onder naar boven toe in leeftijd. De lengte van de balk geeft de relatieve* groeps grootte van de leeftijdsgroep weer. Voor Stichtse Vecht zijn per leeftijdsgroep vijf peildata opgenomen.

Het verschil tussen de balkjes binnen een leeftijdsgroep geeft de groei of krimp van die groep weer; en daarmee dus ook de vergrijzing of aanwas van dat deel van de populatie. Sinds 2016 groeit het aantal personen met een leeftijd tussen de 70 en 75 jaar, de zogenoemde babyboomers. In Stichtse Vecht groeit de groep babyboomers echter harder dan in Nederland als geheel. Daarnaast valt op dat Stichtse Vecht een beduidend kleinere groep 20 tot 30 jarigen heeft dan het landelijk gemiddelde. Daarentegen heeft Stichtse Vecht in vergelijking met Nederland een bovengemiddeld aantal 5 tot 15 jarigen als deel van de bevolking*.

Bevolkingsontwikkeling en prognose voor 2020



Figuur 1.1: Relatieve groeps grootte van leeftijdsgroepen in Stichtse Vecht en Nederland.

In tabel 1.1 zijn de veranderingen sinds begin 2016 te zien. Alhoewel de totale bevolking is gegroeid (1.043 personen, +1.6%), is er krimp te zien in alle leeftijdscategorieën beneden de 67 jaar. Zowel de groep 0-12 jarigen als de groep 13-17 jarigen krimpt met 1.8% sinds 2016.

De totale bevolking van Stichtse Vecht is sinds 1 januari 2016 gegroeid met 1.6%. De toe- of afnames binnen de leeftijdsgroepen verschillen onderling sterk. Op 1 januari 2020 waren de toenames binnen de groepen 68-80 jarigen en 80+'ers het sterkst met respectievelijk 16.5% en 9.9% (zie tabel 1.1). De toenames binnen deze leeftijdsgroepen betekenen niet dat een grote groep ouderen naar Stichtse Vecht is verhuist. De bevolking is ouder geworden waarbij relatief veel 18-67 jarigen zijn doorgestroomd naar de categorie 68-80 jarigen en waarbij 68-80 jarigen zijn doorgestroomd naar de categorie 80+'ers. Daarnaast hebben de grotere leeftijdscategorieën relatief veel individuen die in dit model 'doorschuiven' naar de 'volgende' (kleinere) leeftijdscategorie, wat de procentuele verandering extra benadrukt.

Over de gehele periode van vier jaar sinds het begin van deze Monitor is de groei van het aantal 68-80 jarigen meer dan 10 keer zo sterk als de groei van de bevolking als geheel. Kortom: meer inwoners worden ouder en de gemiddelde leeftijd stijgt. De tweede helft van 2019 werd dit nog extremer zichtbaar.

Tabel 1.1: Aantal inwoners per leeftijdsgroep

	Aantal inwoners 1 jan '16	Aantal inwoners 1 jan '20	Saldo 1 jan '20 (aantal personen)	Relatieve verandering
Peildatum	01 jan '16	1 jan '20	1 jan '20	
jeugd (t/m 12 jaar)	9.596	9.427	-169	-1.8%
jongeren (13-17)	3.907	3.837	-70	-1.8%
werkzaam (18-67)	41.073	40.949	-124	-0.3%
senior (68-80)	7.103	8.278	1.175	+16.5%
senior-plus (80+)	2.324	2.555	231	+9.9%
totaal (alle leeftijden)	64.003	65.046	1.043	+1.6%

**per 1 januari van dat jaar.*

Vooruitblik

- We verwachten dat de vergrijzing binnen onze gemeente waarneembaar nog verder toeneemt.

2.1 Wmo-hulpmiddelen

Deze paragraaf gaat over Wmo-hulpmiddelen: rolstoelvoorzieningen, vervoer en woonvoorzieningen.

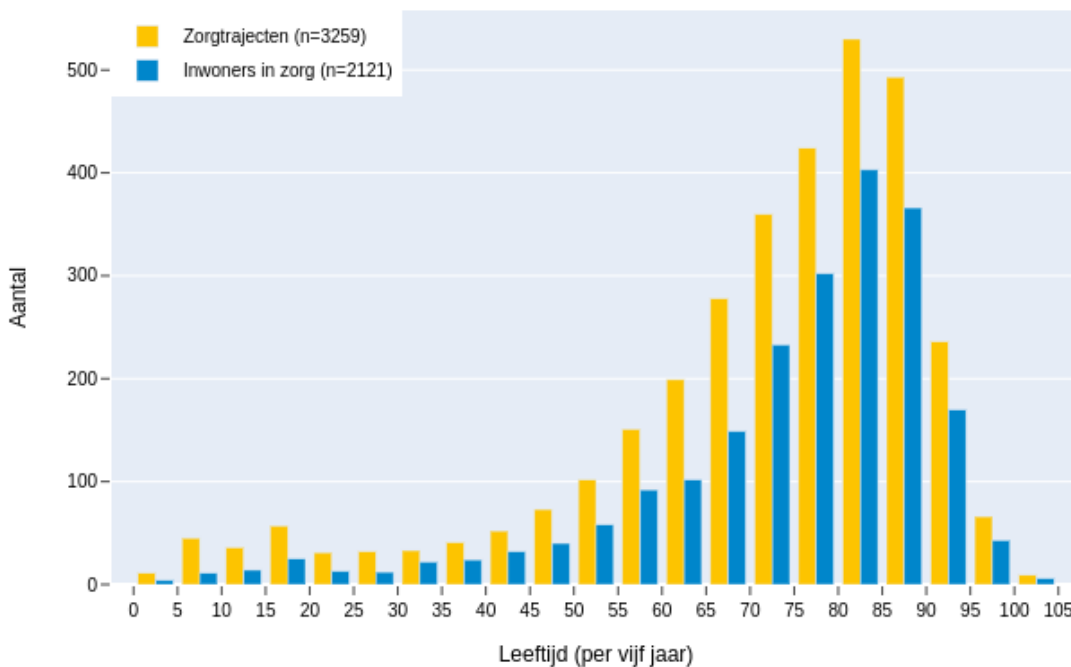


In figuur 2.1.1 staat het aantal cliënten (2.121 inwoners) en het aantal hulpmiddelen (3.259 stuks) per leeftijdsgroep weergegeven. Het aantal hulpmiddelen (geel) is groter dan het aantal cliënten (blauw). Dat wordt veroorzaakt door stapeling van verschillende hulpmiddelen: een cliënt kan meerdere hulpmiddelen nodig hebben.

Meer dan de helft van de 90-plussers gebruikt hulpmiddelen die door de gemeente zijn verstrekt. Bij de 70-75-jarigen gebruikt maar 6% een hulpmiddel dat door de gemeente is verstrekt (figuur 2.1.2).

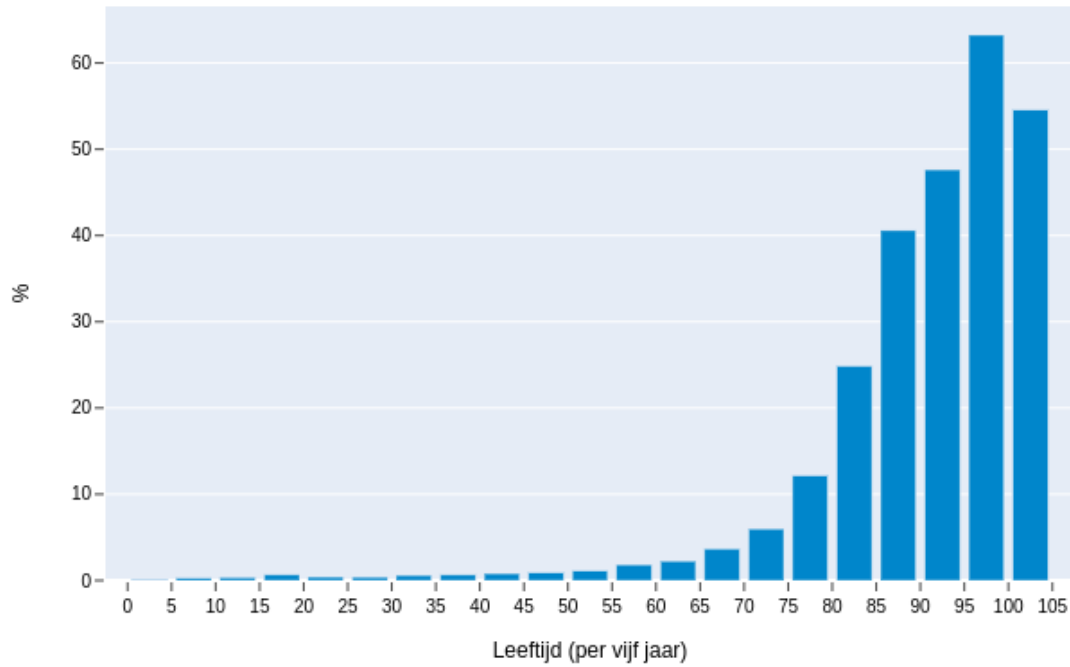
Sinds januari 2019 is in het aantal cliënten en verstrekte hulpmiddelen een lichte stijging te zien na een periode waarin deze aantallen vrijwel gelijk bleven (figuur 2.1.3). Vermoedelijk wordt deze verandering in de trend veroorzaakt door zowel de invoering van het abonnementstarief als de vergrijzing.

Wmo: Aantal inwoners in zorg en aantal beschikte hulpmiddelen per leeftijd



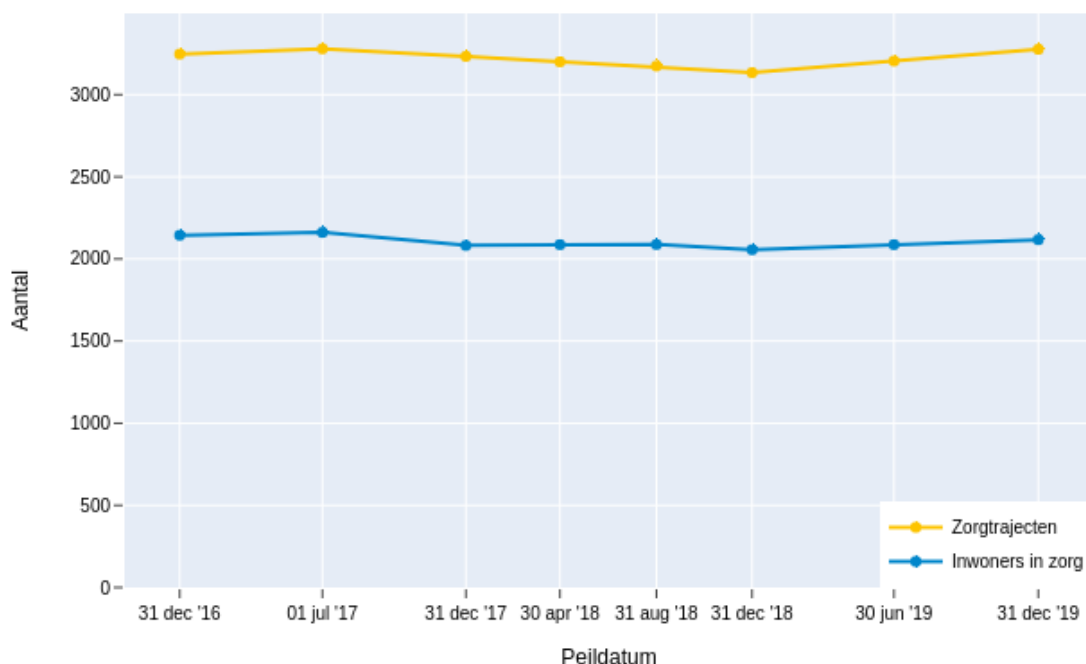
Figuur 2.1.1: Aantal inwoners met een beschikking voor hulpmiddelen en aantal beschikte hulpmiddelen.

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



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

Hulpmiddelen: Aantal inwoners met een beschikking en aantal beschikte trajecten



Figuur 2.1.3: Trend van aantal inwoners en beschikkingen op het gebied van Wmo hulpmiddelen.

Vooruitblik

- In de vorige Monitors (september 2018 tot en met juni 2019) is de verwachting uitgesproken dat de verstrekkingen van hulpmiddelen via de gemeente zouden stijgen door invoering van het abonnementstarief* voor de Wmo-voorzieningen per 1 januari 2019. We zien in 2019 een lichte stijging in de trendlijn. Deels wordt dit inderdaad veroorzaakt door de invoering van het abonnementstarief, maar ook de vergrijzing speelt een rol. De toegenomen vraag komt uit een deel van de populatie. Sommige huishoudens regelen zorg nu via de gemeente, waar zij dat voorheen zelf regelden. We verwachten dat de toename van de vraag de komende perioden gaat afvlakken.
- We verwachten een verdere toename van het aantal beschikkingen voor een hulpmiddel bij de hogere leeftijdsgroepen. Om er voor te zorgen dat de uitgaven voor hulpmiddelen niet verder stijgen onderzoeken we regelmatig of de toegekende hulpmiddelen nog aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van cliënten of dat deze anders ingezet kunnen.

2.2 Wmo-ondersteuning

Onder Wmo-ondersteuning valt alle Begeleiding en Huishoudelijke Hulp.

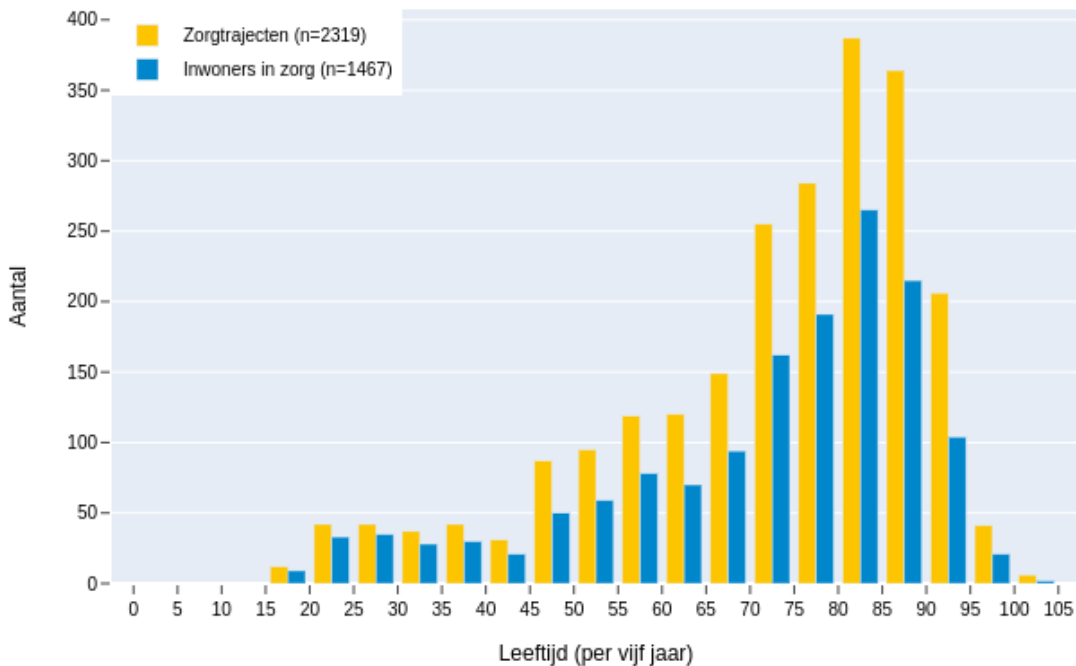


In onderstaande figuren staat het aantal trajecten* en aantal inwoners in zorg bij gemeente Stichtse Vecht weergegeven.

In 2019 maakten 1.467 inwoners gebruik van Begeleiding en/of Huishoudelijke Hulp. Bij elkaar waren dat 2.319 ondersteuningstrajecten (figuur 2.2.1). Het aantal cliënten met een ondersteuningstraject blijft toenemen, net als in voorgaande periodes (figuur 2.2.3). Ook het aantal ingevulde hulpvraagformulieren voor Wmo-ondersteuning lag in 2019 hoger dan in 2018. We zien het aantal Wmo-ondersteuningstrajecten in 2019 harder stijgen dan in 2018.

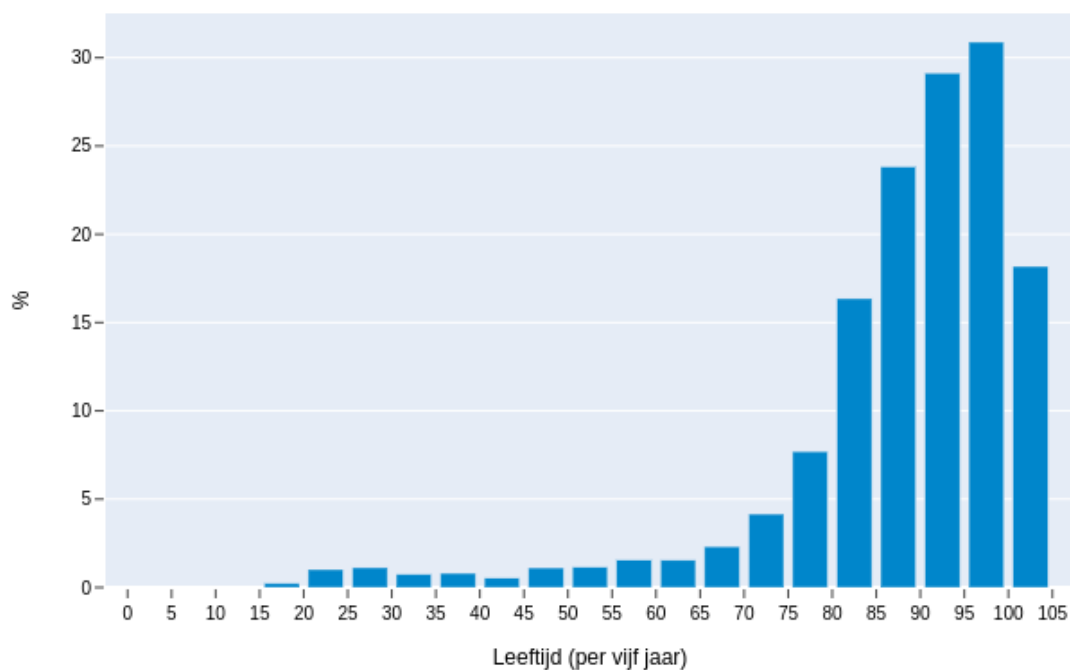
Figuur 2.2.3 toont de trend qua gebruik van ondersteuningstrajecten. Ten opzichte van 2017 is een stijgende lijn zichtbaar in het aantal cliënten met Wmo-ondersteuning. Het aantal actieve ondersteuningstrajecten bleef sinds 2017 vrijwel gelijk en stijgt nu als gevolg van het abonnementstarief, als ook door de vergrijzing.

Wmo: Aantal inwoners in zorg en beschikte ondersteuningstrajecten per leeftijd



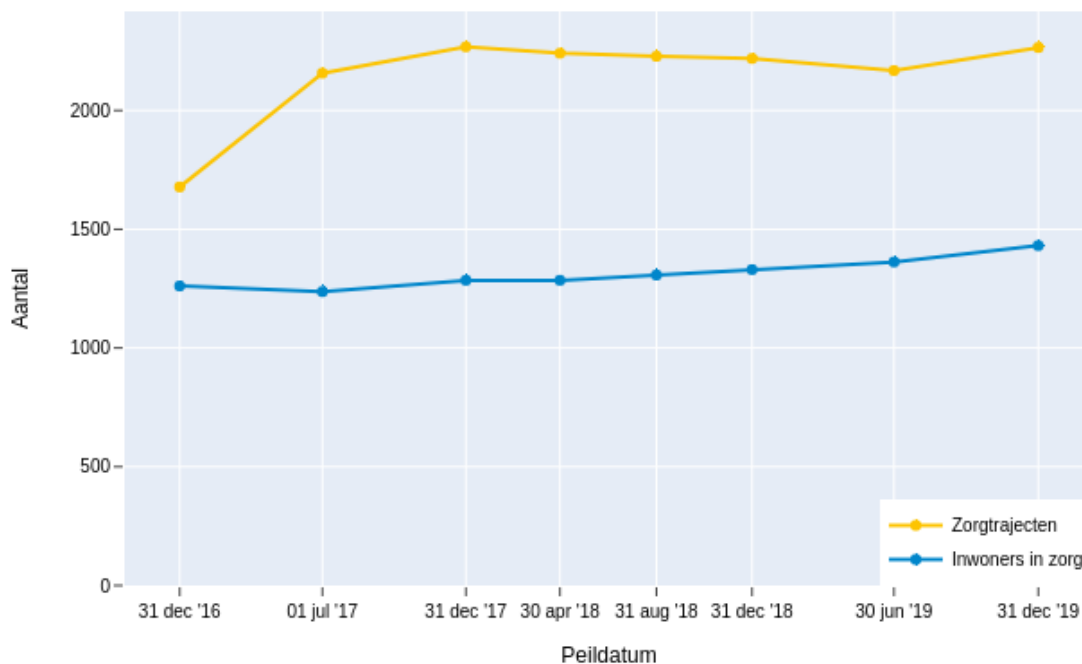
Figuur 2.2.1: Trend van aantal inwoners en beschikkingen op het gebied van Wmo ondersteuning.

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 één 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

- In het gebruik van Wmo-ondersteuningstrajecten zien we een toename over de afgelopen jaren. De groep ouderen vormt een 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 stijging in de vraag naar Wmo-ondersteuning. We verwachten voor de komende periode dat deze stijging doorzet.

3. Jeugdhulp

Onder jeugdhulp verstaan we alle beschikte maatwerkvoorzieningen vanuit de Jeugdwet. Dit varieert van lichte begeleiding tot en met jeugdhulp met verblijf.



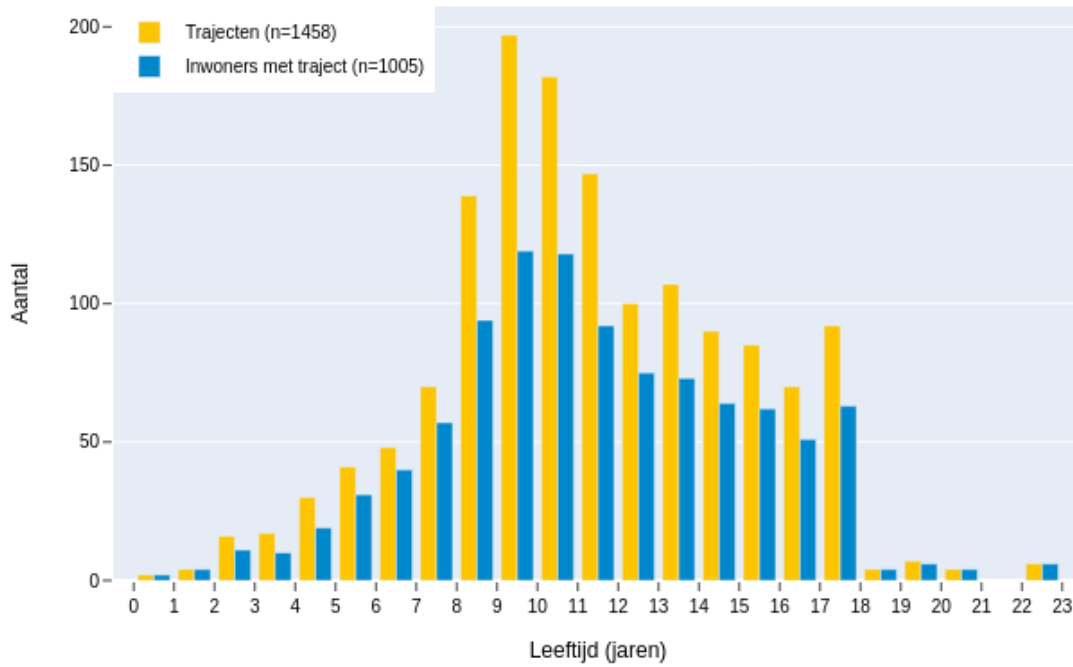
Op 31 december 2019 waren er 1005 jongeren met geïndiceerde zorg binnen de Jeugdwet. Omdat een persoon op meerdere trajecten in zorg kan zijn, ligt het aantal trajecten hoger (1.458), zie figuur 3.1. Sinds september voert Youké het onderdeel jeugd- en gezinswerk uit, dat eerder belegd was bij Buurtzorg Jong.

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 12 jaar vaker zijn geïndiceerd voor zorg. Het relatief* hoge aandeel van in zorg zijnde 8 tot 12 jarigen wordt deels verklaard doordat kinderen vanaf die leeftijd beter kenbaar kunnen maken waar ze mee zitten. Tegelijk wordt vanaf deze leeftijd van hen op school ook meer verwacht, waardoor onderliggende problematiek versneld zichtbaar wordt.

Het verloop van het aantal trajecten en cliënten is te zien in figuur 3.3. Er is een lichte groei ten aanzien van het aantal jongeren dat gebruik maakt van zorg in natura en het aantal beschikte maatwerktrajecten. Dit betekent een afvlakking van de continue stijging in het jeugdzorggebruik sinds 2016. Zie hiervoor figuur 3.3.

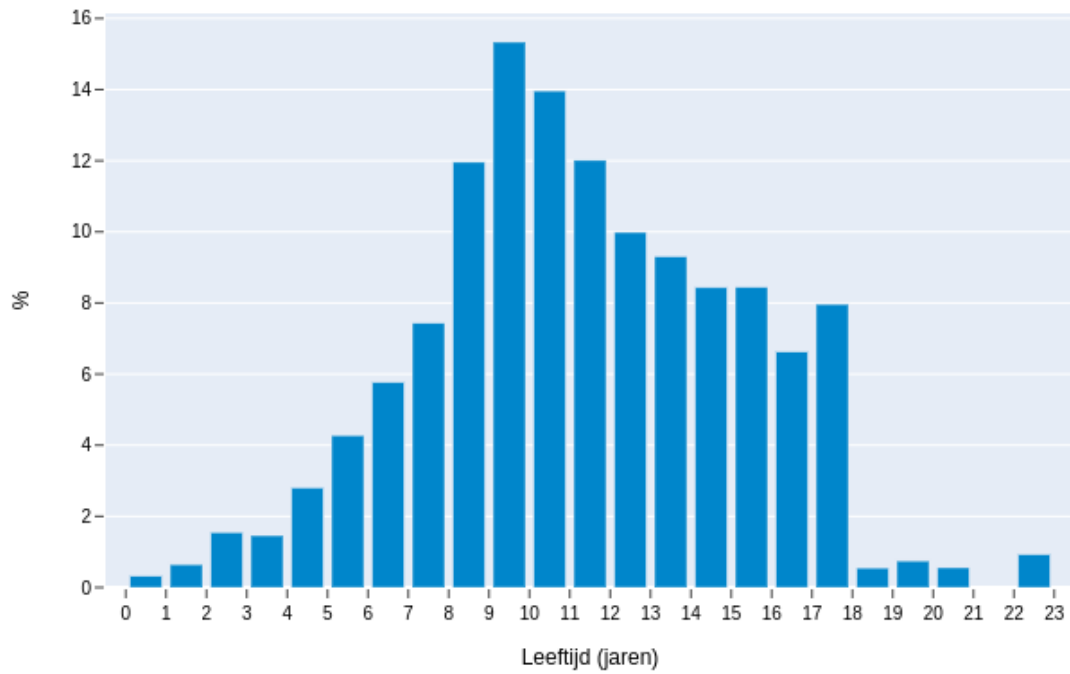
In lijn met de landelijke ontwikkelingen neemt ook in Stichtse Vecht de zwaarte van de ingezette zorg toe. Op dit moment wordt iets minder dan de helft van de totaal ingezette zorgtrajecten* verleend binnen de specialistische GGZ*. Twee jaar geleden was dit nog 33%. De uitnutting van het budget dat in 2019 besteed is aan de verschillende zorgcategorieën (specialistische GGZ, behandeling, verblijf, etc.) is op dezelfde manier verdeeld als in 2018.

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.

Vooruitblik

Het aantal jeugdigen met jeugdhulp is over de gehele periode vanaf eind 2016 sterk gestegen. Voor het eerst lijkt er in 2019 een afvlakking van deze stijging. Ditzelfde geldt voor het aantal ingezette jeugdhulptrajecten. Het aandeel kinderen en jongeren in de populatie daalt juist over diezelfde periode. Het is van belang dat jeugdhulp beschikbaar blijft voor alle jongeren. Dit houdt concreet in dat de kosten niet verder mogen stijgen. In 2020 wordt de hulp en ondersteuning van jeugdigen en begeleiding van de Wmo opnieuw ingekocht. Het selecteren van partijen door inkoop en subsidieverstrekking binnen het sociaal domein is een middel om doelen van de transformatie te versterken en te versnellen. We zien de contractering 2021 dan ook als een grote kans om onze ambities te versnellen en resultaten te versterken en te bestendigen.

Om ervoor te zorgen dat alle cliënten de jeugdhulp kunnen blijven ontvangen die zij nodig hebben continueert de gemeente de inzet op verschillende beleids- en / of beheersmaatregelen, die in de voorgaande Monitor Sociaal Domein zijn benoemd.

4. Inkomen

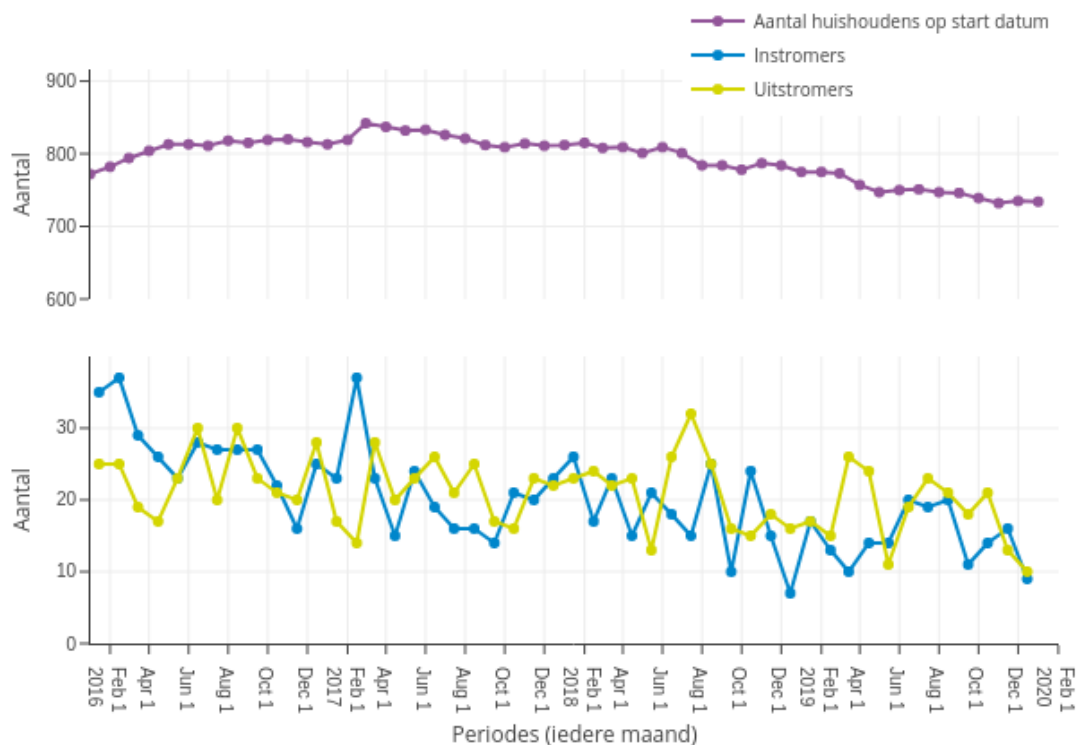


Inwoners die te weinig inkomen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien komen onder bepaalde voorwaarden in aanmerking voor een bijstandsuitkering. Een bijstandsuitkering is een voorziening ter overbrugging naar werk.

Er zijn op dit moment 735 huishoudens in Stichtse Vecht bijstandsgerechtigd (figuur 4.1a). In 2016 laat het volume een lichte opwaartse trend zien (paarse lijn). Vanaf medio 2017 daalt het aantal huishoudens met een uitkering. Recenter zien we dat deze trend uitgesprokener wordt. Op 31 december 2019 ontving ongeveer 2.6% van de huishoudens in Stichtse Vecht een uitkering. Het totale aantal huishoudens van Stichtse Vecht (27.878 op 1 januari 2019) is in de afgelopen jaren maar marginaal gestegen. In heel Nederland was de toename van het aantal huishoudens 5,6 keer zo sterk van 2017 tot 2019. Desondanks zien we een daling in het percentage inwoners met een algemene bijstandsuitkering (figuur 4.2).

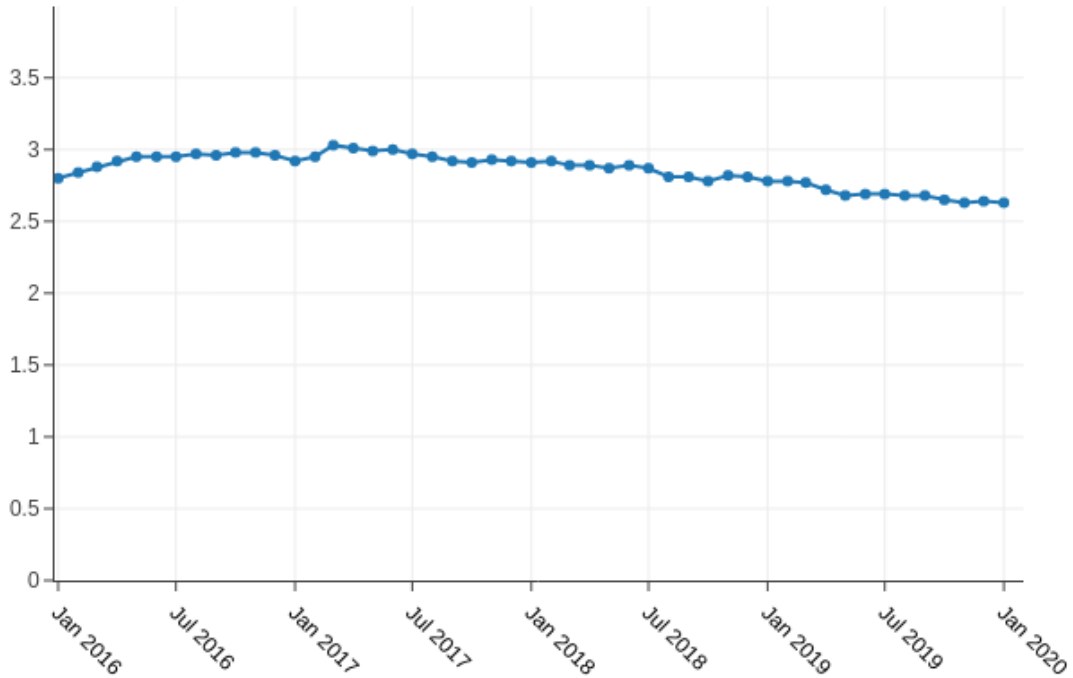
Onze aanpak is erop gericht om aanvragers van een bijstandsuitkering indien mogelijk door te laten stromen naar werk. Hiertoe heeft de bijstandsgerechtigde eerst een gesprek met team Werk en daarna met team Inkomen. In dit laatste gesprek is aandacht voor voorlichting over de rechten en de plichten van een bijstandsgerechtigde. De laatste stap van de procedure is het beoordelen van de aanvraag voor een bijstandsuitkering en bekijken of er mogelijk recht is op een voorliggende voorziening*. De medewerkers zijn ook alert op fraude en vragen door bij twijfel over bepaalde zaken, zoals woonsituatie en samenwoning.

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



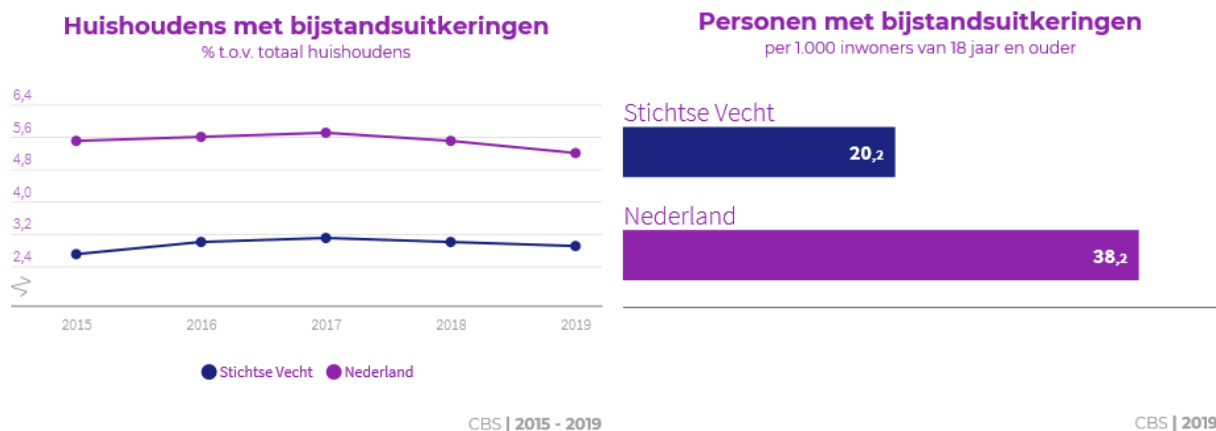
Figuur 4.1a en b: Instroom, uitstroom, her-instroom en de trend van het totaal aantal huishoudens met een algemene bijstandsuitkering sinds 2016.

% van huishouden met een algemene bijstandsuitkering sinds 2016



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

Onderstaand (ter beeldvorming) de ontwikkelingen SV t.o.v. landelijke trend.



Figuur 4.3: Ontwikkelingen Stichtse Vecht t.o.v. Nederland (bron: CBS).

Vooruitblik

Vanaf medio 2017 daalt het absolute aantal huishoudens met een uitkering licht. Om het aanvragen van een uitkering doelmatiger te laten verlopen hebben we de procedure voor het aanvragen van een uitkering vanaf medio september aangepast, waarbij we inwoners die inkomensondersteuning nodig hebben zo snel mogelijk toe leiden naar werk.

De volgende stap is om de uitgangspunten van Slim Vertrouwen* verder te implementeren binnen deze aanvraagprocedure en de trajecten die daar op volgen. Deze uitgangspunten zijn er op gericht om het vertrouwen in de overheid te vergroten en daarmee de kans op regel overschrijdend gedrag te verkleinen. Dit vraagt om een cultuurverandering binnen de organisatie en dit heeft daarom de komende jaren onze aandacht.

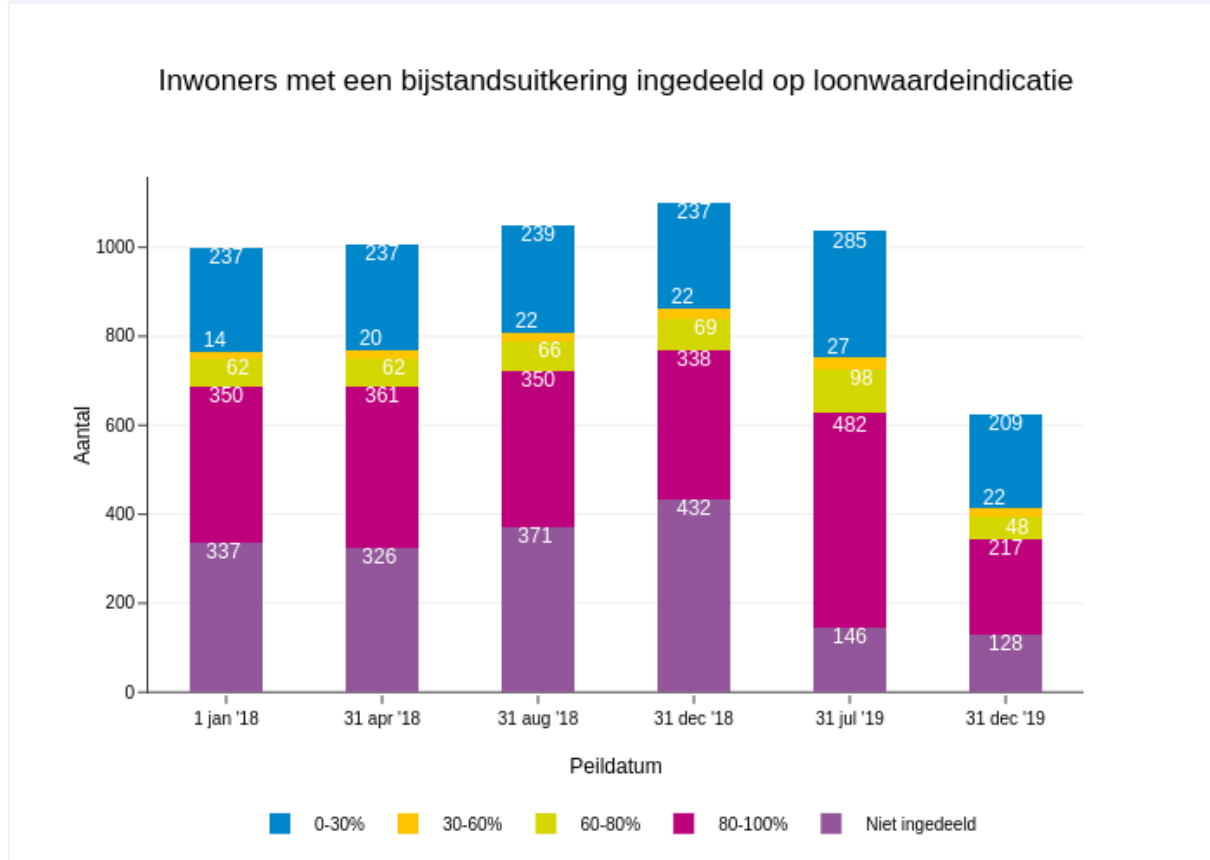
Daarnaast is het project Duidelijke taal gestart. We vinden het belangrijk dat inwoners in begrijpelijke taal worden aangesproken en aangeschreven, zodat zij weten wat hun rechten en plichten zijn. Standaard beschikkingen worden herzien. Dit is een omvangrijke klus.

5. Werk

Uitgangspunt is dat iedereen die een uitkering aanvraagt of al ontvangt op zoek moet naar (betaald) werk. De gemeente ondersteunt een bijstandsgerechtigde als dat nodig is bij de zoektocht naar werk. Deze paragraaf gaat over re-integratie naar werk en de loonwaarde-indicatie*. De loonwaarde-indicatie is een voorlopige vaststelling en is dus indicatief voor het percentage van de loonwaarde* die een bijstandsgerechtigde op basis van de werkelijke bemiddeling zou kunnen behalen.



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 participatieladder* toegepast.



Figuur 5.1: Aantal klanten in 2018 en 2019 op peildatum ingedeeld op uitkomst van screening op loonwaarde.

Figuur 5.1 toont de indeling op loonwaarde-indicatie van inwoners met een algemene bijstandsuitkering. Op 31 december 2019 zijn er 496 inwoners met een loonwaarde-indicatie. Hiermee lijkt er sprake van een sterke afname in het aantal bijstandsgerechtigden met een loonwaarde-indicatie ten opzichte van 31 juli 2019. Dit is te verklaren doordat een groot deel van het bestand in beeld is gebracht en uitgestroomd. Alleen het actieve klantenbestand is in beeld gebracht en is zichtbaar op peildatum 31 december 2019 in figuur 5.1.

Vooruitblik

We zien dat een groep van ongeveer 35% van de bijstandsgerechtigden goed te bemiddelen is naar werk. Om deze beweging te ondersteunen gaan we:

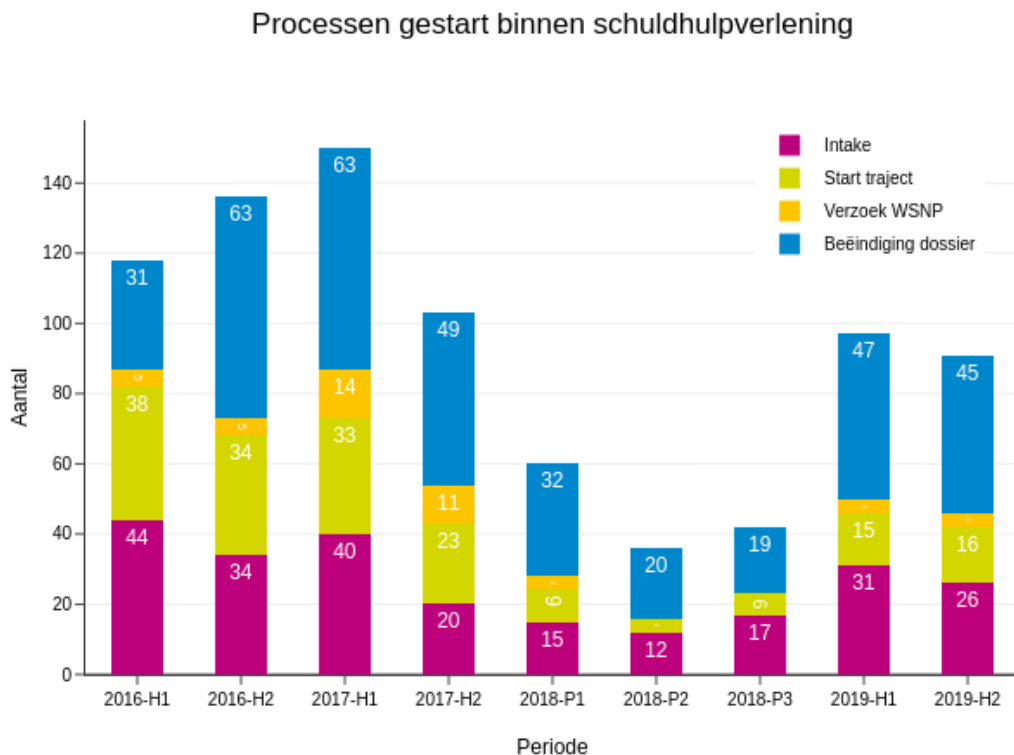
- De instrumentenkaart voor re-integratietrajecten die we hebben ontwikkeld de komende periode blijvend inzetten. Deze instrumentenkaart geeft inzicht in de middelen die we kunnen inzetten om te zorgen dat de bijstandsgerechtigde naar vermogen kan meedoen in de samenleving.
- In gesprek met bijstandsgerechtigden om periodiek te bekijken hoe wij hen kunnen helpen op weg naar werk. Daarbij maken we gebruik van slim matches.
- Langs drie pijlers het actieplan 'Stichtse Vecht Werkt' verder ontwikkelen:
 - We brengen het bestand van bijstandsgerechtigden beter in beeld,
 - we zorgen voor een betere dienstverlening richting werk en/of activering,
 - en we zorgen voor een betere werkgeversdienstverlening.
- Met Kansis een aanpak voor dienstverlening aan de brede doelgroep van de Participatiewet verder ontwikkelen. Het is inmiddels mogelijk om werkervaring op te doen bij Kansis middels een werkervaringsplek.
- In 2019 is overeenstemming bereikt met de initiatiefnemers over de start van de Sociale Coöperatie begin 2020 gericht op activering en reactivering van inwoners met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.

6. Schuldhulpverlening

Gemeente Stichtse Vecht biedt schuldhulpverlening voor inwoners die financiële problemen hebben, hun vaste lasten niet meer kunnen betalen of schulden hebben.



Grafiek 6.1 toont een overzicht met belangrijke processen binnen schuldhulpverlening. De cijfers over H1 van 2019 zijn herzien, als gevolg van een herinrichting van het registratiesysteem. In de vorige monitor zijn hierdoor meerdere processen niet opgenomen. Dit is nu gecorrigeerd. We zien in 2019 een lichte stijging in het aantal werkprocessen ten opzichte van 2018. Het hogere aantal beëindigingen is het gevolg van instroom uit 2016, toen er veel intakes zijn uitgevoerd en trajecten zijn gestart. Deze worden nu, na een looptijd van ongeveer drie jaar, beëindigd.



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

Er is ook een lichte stijging van het aantal intakes te zien in de grafiek. Dit kan mogelijk verklaard worden door de extra aandacht voor schuldenproblematiek, zowel landelijk als lokaal, en de activiteiten rondom vroegsignalering. Inwoners zijn hierdoor beter op de hoogte van de mogelijkheden tot ondersteuning en worden eerder bereikt.

Schuldhulpverlening biedt samen met ketenpartners zo vroeg mogelijk hulp bij financiële problemen en/of schulden. Als inwoners met (dreigende) schulden eerder worden bereikt, is de duur van een schuldhulpverleningstraject vaak korter en is de kans van slagen groter. Deze beweging moet uiteindelijk leiden tot minder aanmeldingen en minnelijke - of wettelijke schuldhulptrajecten.

Vooruitblik

We blijven inzetten op vroegsignalering om inwoners met financiële problemen zo vroeg als mogelijk te kunnen ondersteunen. Dit doen we samen met signaal- en ketenpartners. De ambitie is om het aantal externe (signaal)partners te vergroten zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars.

We bereiden ons daarnaast voor op aanstaande wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) rondom het thema vroegsignalering en de eventuele mogelijkheden die deze wijzigingen ons bieden om onze ketenaanpak te optimaliseren. Ook kijken we verbredend naar de mogelijkheden om onze dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening te verbeteren.

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.

De onderstaande figuren en tabellen tonen de ingediende klachten en bezwaren naar aanleiding van de uitvoering van de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.

Bezwaren

Figuur 7.1.1 laat het aantal ingediende bezwaren zien sinds begin 2016. In de laatste periode (september tot en met december 2019) kwamen 25 bezwaren binnen, waarvan 17 voor Participatie, 6 voor Wmo en 2 voor Jeugdhulp.

Wanneer we een aanvraag afwijzen doen we (sinds oktober 2018) een extra toets van het belastende besluit. Ook bellen we de cliënt om het besluit uit te leggen. Wanneer de cliënt bezwaar maakt, wordt - indien er ruimte is - eerst samen met de bezwaarmaker gezocht naar een oplossing ('Prettig contact met de overheid'). Vooral in de Wmo en Jeugdwet wordt die ruimte door de wetgever geboden. Gelijktijdig is - vanaf 2018 - het aantal bezwaren per periode gedaald. De cijfers in het tweede halfjaar van 2019 laten zien dat het totaal aantal ingediende bezwaren op een lager niveau blijft.

De eerder verwachte lichte stijging van het aantal klachten en bezwaren voor de Participatiewet in de tweede helft van 2019 is uitgebleven. We zien wel een duidelijke link tussen handhaving en het aantal bezwaren bij de participatiewet. Op korte termijn wordt het belangrijk om continuïteit van de handhaving, als gevolg van personeelsverloop, te waarborgen.

Klachten

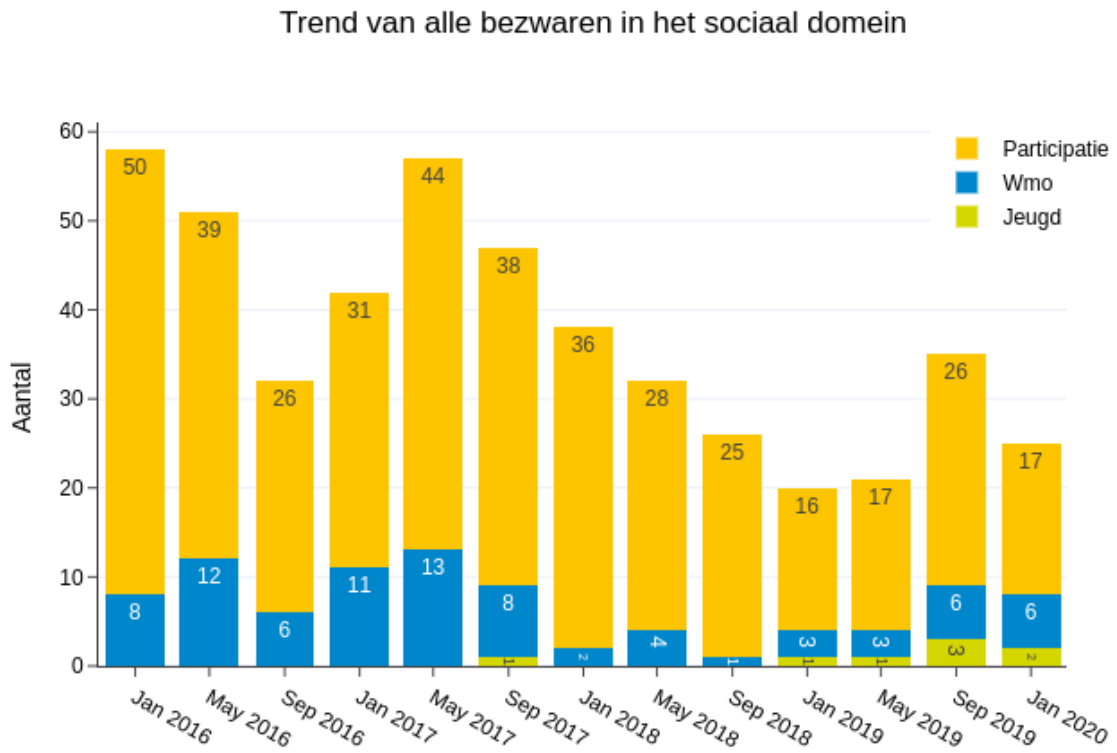
De klachten over verschillende perioden* staan weergegeven in figuur 7.1.2. De periodes zijn van verschillende duur. Voor de vergelijkbaarheid wordt in figuur 7.1.2a het gemiddeld aantal klachten per maand gerapporteerd. In de eerste maanden van 2019 was er een piek in het aantal klachten bij de Wmo die werd veroorzaakt door hogere wachttijden. De scherpe daling van aantal klachten in de tweede helft van 2019 valt samen met een sterke terugloop van diezelfde wachttijden. De doorgezette daling in het aantal klachten omtrent de dienstverlening voor de participatiewet hangt samen met een zeer sterke focus op het tijdig afhandelen van aanvragen en wijzigingen in inkomensondersteuning voor levensonderhoud.

Tabellen 7.1.1 en 7.1.2 tonen de afhandeling van bezwaren en klachten in de periode januari 2016 tot en met december 2019. '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 een klein gedeelte (gedeeltelijk) gegrond en een groot gedeelte werd ingetrokken door de cliënt of ongegrond verklaard.

Kanttekening

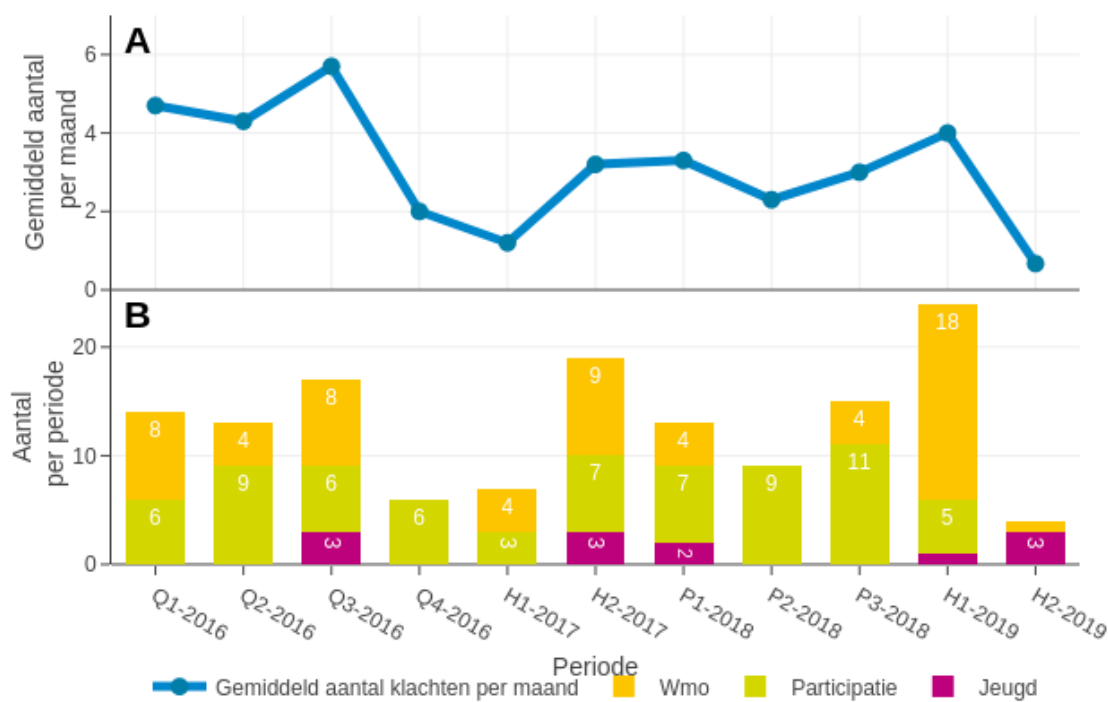
Een klacht of bezwaar is een indicatie dat een cliënt een andere verwachting had over het aanvraagproces of de geboden hulp of ondersteuning. Daarbij komt dat het aantal klachten en bezwaren relatief zo klein is (enkele tientallen per rapportageperiode) dat het lastig blijkt om met dit cijfer uitspraken

te doen over de totale tevredenheid over hulp en ondersteuning. We richten ons daarom in de komende periode op het presenteren van vollediger beeld van de cliënttevredenheid.



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.

In de grafieken 7.1.2a en b representeren de periodes in 2016 kwartalen; in 2017 en 2019 halve jaren; en in 2018 trimesters (4-maanden periodes).

Tabel 7.1.2 Afhandeling bezwaren van januari tot en met december 2019

	Jeugd	Wmo	Participatie	SHV	Totaal aantal
Ongegrond	2	0	14	1	17
Gegrond	1	0	2	0	3
Gedeeltelijk gegrond	0	0	4	0	4
Niet ontvankelijk	0	1	0	0	1
Kennelijk niet ontvankelijk	0	2	14	0	16
Ingetrokken	1	4	12	0	17
Nog open	2	6	17	0	25
Totaal	6	13	63	1	83

Vooruitblik

We zien een dalende trend als het gaat om het aantal bezwaren per periode. In de laatste viermaandelijke periode (september tot en met december 2019) zien we dat het aantal ingediende bezwaren op een lager niveau blijft. Bij klachten zien we een sterke afname. (wmo wachttijd afgenomen)

Het aantal bezwaren bij de Wmo en de Jeugdwet is in de laatste vier maanden van 2019 teruggekeerd op het niveau van het eerste trimester doordat er meer nadruk komt te liggen op voorliggende voorzieningen en het aanspreken van het eigen netwerk. Sluitende dossiervorming is hiervoor belangrijk. Deze formele benadering kan op zichzelf ook tot meer klachten en bezwaren leiden. We verwachten dat het aantal bezwaren hierdoor structureel op dit hogere niveau zal blijven.

Om de dalende trend in het aantal bezwaren verder te ondersteunen blijven we:

- Ons meer focussen op integraal overleg bij belastende besluiten, terugkoppeling van knelpunten in het besluitproces, en waar nodig aanpassing van het beleid.
- In beleidsstukken bepalingen en uitgangspunten vastleggen die het mogelijk maken om bij een negatief besluit met een beperkt belang (denk aan: giften en terugvorderingen tot een bedrag van 150 euro) af te wijken in het voordeel van de cliënt. Hierdoor voelt de klant zich beter gekend en kan het aantal bezwaarschriften over relatief kleine bedragen aanzienlijk afnemen.

7.2 Kaders en processen - Klantcontact

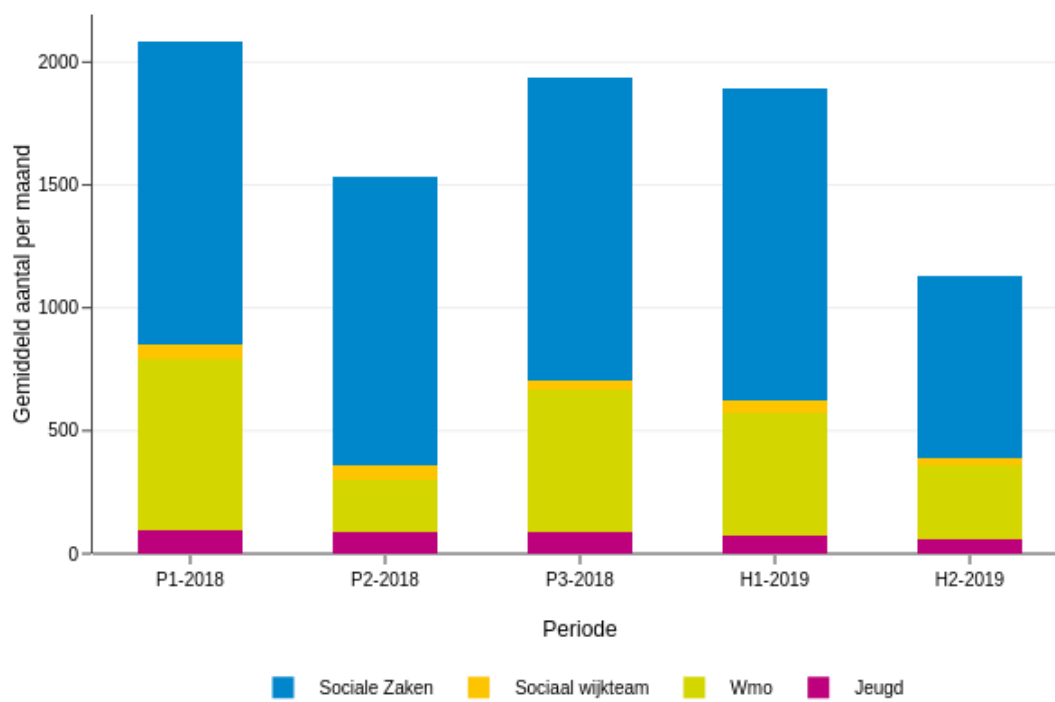
Gemeentebreed zijn in de tweede zes maanden (H2) van 2019 6.792 telefonische klantcontacten binnen het sociaal domein afgehandeld, wat neerkomt op 1.132 per maand. Figuur 7.2.1 laat zien dat bijna twee derde van deze contactmomenten (blauw) ging over werk en inkomen (sociale zaken). Verhoudingsgewijs is er geen substantieel verschil met periode H1-2019 maar in absolute zin zien we hier een scherpe daling van het totaal aantal telefoontjes ten opzichte van de eerste zes maanden. Dit wordt grotendeels verklaard door een zeer grote focus op het tijdig verwerken van aanvragen en wijzigingen in inkomensondersteuning. Daarnaast vordert de gemeente geen relatief kleine bedragen en giften meer terug. Dit heeft een afname in bezwaren en klachten tot gevolg, waardoor minder oproepen bij de gemeente binnenkomt.

In figuur 7.2.2 wordt het aantal ingevulde hulpvraagformulieren binnen het sociaal domein gepresenteerd. Omdat de periodes een verschillende duur hebben (zes maanden: eerste en tweede helft van 2019 etc. en vier maanden: P1 tot en met P3-2018) is ook hier het gemiddelde aantal ingevulde formulieren per maand weergegeven. Ten opzichte van eerdere periodes in 2018 en 2019 is er sprake van een stabilisatie van het aantal ingevulde digitale hulpvraagformulieren. We zien echter een duidelijke blijvende afname van het aantal digitale hulpvragen voor de onderwerpen 'Sociaal wijkteam' en 'Jeugd en opvoeding' ten opzichte van 2018. De medewerker van het sociaal wijkteam en de jeugd- en gezinswerker heeft meestal telefonisch contact met cliënten. Dit verklaart de blijvende afname bij deze hulpvraagformulieren.

Het merendeel van de ingevulde formulieren in H2-2019 had, net als in de voorgaande perioden*, het thema 'Zorg en wonen'. In deze categorie vallen vragen over alle (Wmo-)voorzieningen die langer zelfstandig wonen voor volwassenen mogelijk maken. De diverse webpagina's van de gemeente over Wmo-voorzieningen hebben een directe link naar het webformulier van de Wmo.

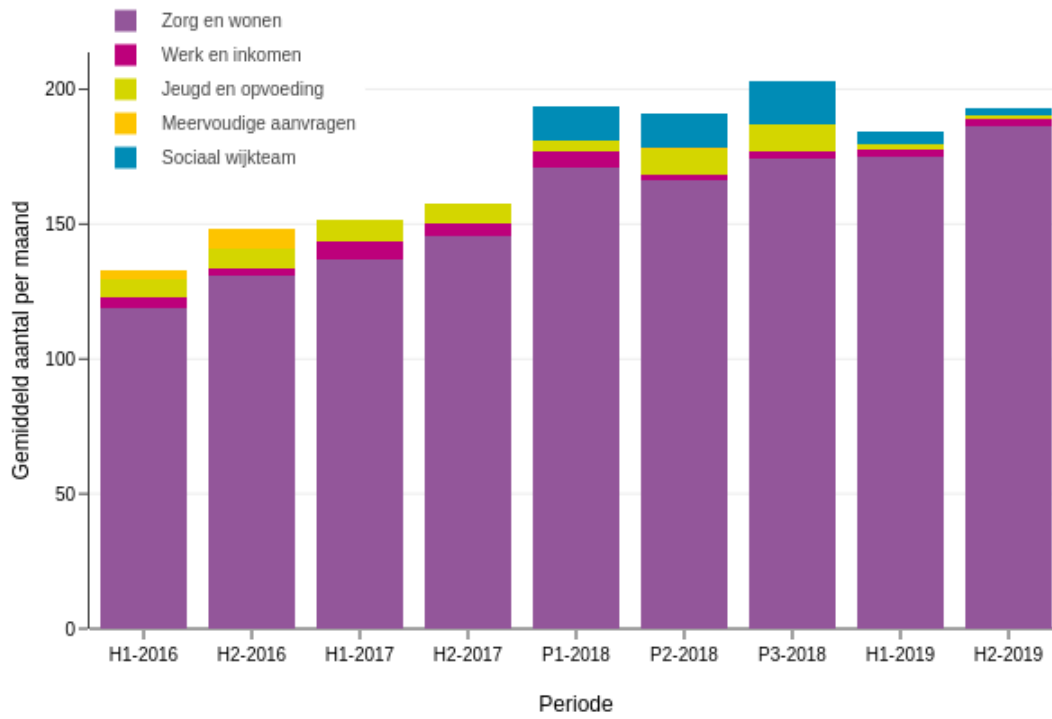
Voor het aanvragen van een uitkering zijn er aparte (niet digitale) formulieren die de cliënt pas ontvangt na afloop van het intakegesprek en de bijeenkomst over rechten en plichten (de bijeenkomst 'Aan het werk').

Aantal telefonische contactmomenten binnen het sociaal domein



Figuur 7.2.1: Aantal telefonische contactmomenten binnen het sociaal domein.

Ingevulde hulpvraagformulieren

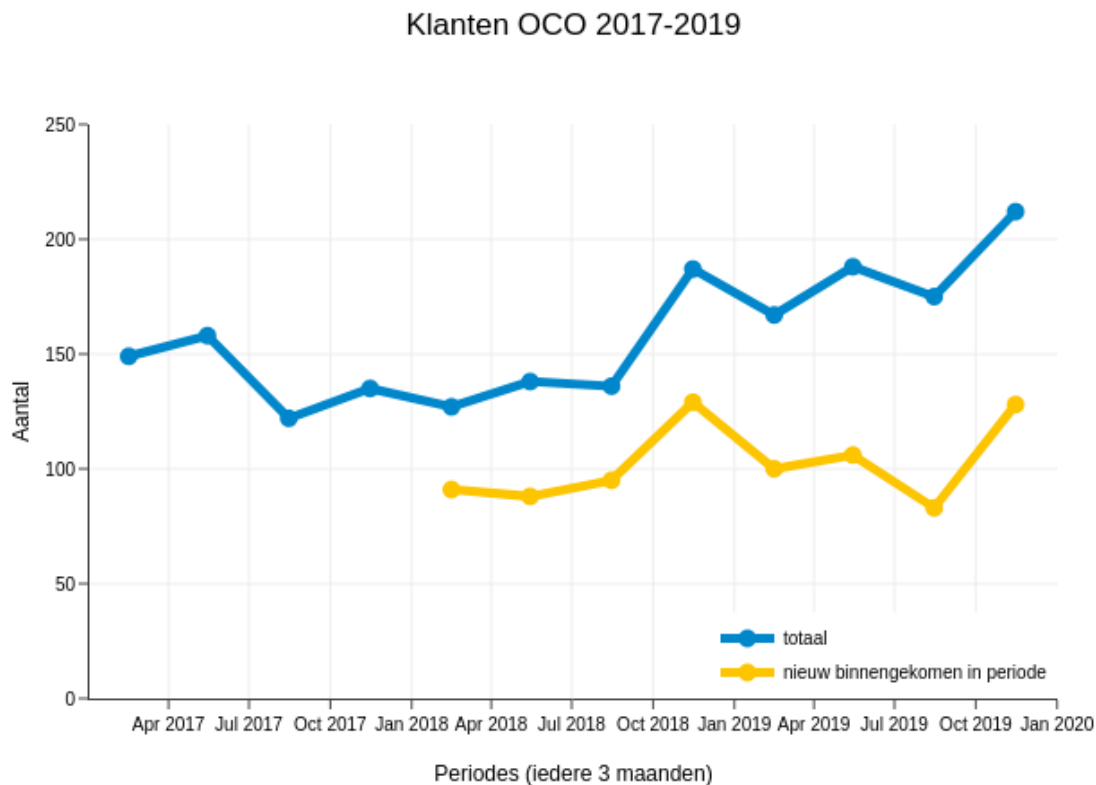


Figuur 7.2.2: Aantal ingevulde webformulieren gericht op een hulpvraag in het sociaal domein

7.3 Kaders en processen - Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

We bieden OCO sociaal domein breed, in alle levensfasen en voor alle zorgvragen, aan. Er is, met vier gecontracteerde partijen, keuzevrijheid voor onze inwoners. Elke partij heeft een eigen specialisme. Inwoners kunnen bij hen met al hun vragen terecht. De gemeente Stichtse Vecht is nog steeds één van de 'Koplopergemeenten'. In 2019 werd de focus gelegd op het verbeteren van de bekendheid van de OCO. De komende tijd gaan we de focus verleggen naar de versterking van de samenwerking tussen formele en informele OCO.

Onderstaande grafiek (figuur 7.3.1) toont het aantal inwoners met een hulpvraag die bij een aanbieder gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning* (OCO). We zien dat de stijgende lijn in zowel het totaal aantal inwoners dat gebruik maakt van OCO, als in het aantal nieuwe cliënten. In de eerste periode van 2019 is deze trend duidelijk ingezet, en die stijgende lijn loopt door tot het eind van 2019. In het vierde kwartaal van 2019 waren er 212 inwoners die ondersteuning kregen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is een toename van 13% ten opzichte dezelfde periode in het jaar daarvoor. In totaal hebben zich in 2019 417 nieuwe cliënten gemeld voor een ondersteuningsvraag. In 2019 is in totaal 2.518 uren aan OCO ingezet.



Figuur 7.3.1: Aantal klanten die gebruikmaken van OCO vanaf 2017

Vooruitblik

In de tweede helft van 2019 is gewerkt aan een doorontwikkeling van de OCO. Het gaat hierbij om het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van OCO. Hiertoe is er inmiddels ook een nieuwe folder ontwikkeld. Om de stijgende trend in het gebruik van OCO te ondersteunen gaan we tevens:

- In nauw overleg met de aanbieders, de Adviesraad Sociaal Domein en andere maatschappelijke partners werken aan het nog verder verbeteren van de bekendheid en vindbaarheid van OCO.
- Meer inzetten op de verbinding tussen informele en formele cliëntondersteuning, inzet van ervaringsdeskundigen en het beter bereiken van kwetsbare doelgroepen.
- Starten met een nieuwe aanbesteding van de OCO.

Begrippenlijst

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 (doordat de levensverwachting toeneemt). Op twee manieren neemt de vergrijzing daardoor toe: er komen meer ouderen die gemiddeld ook ouder worden.

Geëscaleerde jeugdhulp is de zorg voor kinderen en jongeren van wie de problemen dusdanig zijn geëscaleerd dat zwaardere hulpverlening nodig is. Denk aan jeugdbescherming, jeugdreclassering en opvang.

Gedwongen kader gaat over verplichte maatregelen voor ouders of jongeren: jeugdbescherming en jeugdreclassering. Deze verplichte maatregelen worden ingezet als de veiligheid van een kind of van de samenleving in het geding is. Niet de gemeente maar de kinderrechter legt deze maatregelen op, na advies van de Raad voor de Kinderbescherming.

Her-instromer is een persoon die opnieuw is ingestroomd in de Bijstand.

Input Mensen, middelen, geld en tijd.

Integrale vroeghulp is de vroege herkenning van problemen die in samenhang met elkaar worden opgelost.

Ketenpartners zijn andere instellingen of zorgaanbieders waarmee de eigen activiteiten worden afgestemd omdat zij eerder of later een rol spelen in het zorgtraject rond dezelfde personen.

Ketenaanpak is een vorm van samenwerking tussen instellingen of zorgaanbieders die opeenvolgend met elkaar samenwerken aan één traject rond dezelfde persoon.

Loonwaarde-indicatie Voorlopige vaststelling van de loonwaarde. Trede 80-100% geeft aan dat de mogelijkheid tot bemiddeling naar betaald werk hoog is.

Een **onafhankelijke cliëntondersteuner** helpt een inwoners om zijn of haar hulpvraag duidelijk te maken. De gemeente betaalt de kosten van de cliëntondersteuning maar de cliëntondersteuner is wél onafhankelijk van de gemeente. Een inwoner heeft recht op cliëntondersteuning volgens de Wmo.

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 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.

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.

De **Praktijkondersteuner huisartsen jeugd-GGZ** neemt jeugdige cliënten over van de huisarts bij wie de huisarts geestelijke gezondheidsproblemen vermoedt. De praktijkondersteuner kan direct helpen of zo nodig doorverwijzen naar zwaardere hulpverlening. De praktijkondersteuner jeugd-GGZ zorgt voor goede samenwerking tussen gemeente, sociaal wijkteams en huisartsen.

De **procesregisseur** is een persoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan en de coördinatie van hulp over meerdere zorggebieden, bijvoorbeeld Jeugdhulp, Wmo en schulphulpverlening. De procesregisseur blijft de cliënt op afstand volgen voor zo lang als de hulp nodig is. Wanneer nodig grijpt de procesregisseur in.

Relatief iets moet worden gezien in relatie tot iets anders

Residentiële voorziening is een accommodatie van een organisatie voor jeugd en opvoedhulp waar kinderen en jongeren verblijven.

Slim Vertrouwen is uitgaan van de basishouding dat de meeste mensen oprecht zijn in hun hulpvraag en goede bedoelingen hebben.

Specialistische GGZ is de behandeling van psychische problemen van complexere of ernstigere aard. Vaak is er sprake van een zware en/of ingewikkelde psychische aandoening waarbij intensieve behandeling nodig is. Ook begeleiding door een gespecialiseerde verpleegkundige (ambulante zorg) is een veelvoorkomend onderdeel van de specialistische GGZ.

Traject(en) zijn unieke regelingen, bijvoorbeeld een huishoudelijke hulpvoorziening, of een bijstandsuitkering.

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.

% 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).