

BESTUURSRAPPORTAGE  
SOCIAAL DOMEIN KWARTALEN  
1-3

---

RIDDERKERK



*Jeugd*

*Wmo*

*Participatie*



## INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING .....	3
HOOFDSTUK 2 – KOSTEN.....	4
2.1. Inleiding.....	4
2.2 Overzicht budgetuitputting.....	5
Totaal overzicht .....	5
Jeugdhulp .....	7
Wmo .....	10
Werk en Inkomen .....	12
HOOFDSTUK 3 - ZORG .....	15
3.1 Inleiding.....	15
3.2 Toeleiden naar zorg.....	15
3.3 Clienten met ondersteuning .....	17
Gebiedsteams.....	17
Jeugdhulp .....	18
Wmo .....	19
Werk en Inkomen .....	21
HOOFDSTUK 4 – KNELPUNTEN, KLACHTEN EN BEZWAREN .....	26
4.1 Inleiding.....	26
4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren .....	26
BIJLAGE: Afkortingen.....	29
BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten.....	30

## HOOFDSTUK 1 – INLEIDING

Voor u ligt de derde bestuursrapportage sociaal domein van de gemeente Ridderkerk. Hierin wordt beschreven de stand van zaken per 30 september 2015, dus aan het einde van het derde kwartaal. We hebben het format van de rapportage over het eerste halfjaar gevolgd, zodat trends en ontwikkelingen in het eerste uitvoeringsjaar zo snel mogelijk zichtbaar kunnen worden gemaakt.

Net als in de vorige editie geven we een beeld van de uitvoeringspraktijk in het sociaal domein. We gaan in op de uitputting van budgetten Jeugdhulp, Wmo en Participatie, we geven een prognose van de uitgaven over heel 2015, we gaan in op de ontwikkeling van vraag/behoefte en voor zover nu al mogelijk op ervaringen van klanten.

Ten opzichte van de tweede rapportage is vooral getracht om de ontwikkelingen en prognoses in het uitvoeringsjaar zo goed mogelijk te belichten. Inhoudelijke doorontwikkeling van de bestuursrapportage vindt plaats in 2016.

## HOOFDSTUK 2 – KOSTEN

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de budgetten in het sociaal domein en de uitputting daarvan per 30 september 2015. Er wordt een prognose gegeven van de uitputting per einde 2015: komen we uit met de budgetten? Deze prognose wordt getoond aan de hand van 'stoplichten' in de kolom 'risico'.





Om het risico te duiden is lineaire extrapolatie naar het hele jaar gemaakt. Dus: 75% uitputting na drie kwartalen, geeft 100% na een jaar. Vervolgens brengen we nuances aan met relevante overwegingen die een lineair uitgavenpatroon minder waarschijnlijk maken. Bijvoorbeeld als er ontwikkelingen in het uitgavenpatroon zijn die we nu al kennen en die tot extra uitgaven zullen leiden in het vierde kwartaal van het jaar. Als de prognose ongunstig is (verwachte overschrijding of flinke onderuitputting) wordt dit met een geel/rood stoplicht aangegeven. In de toelichting wordt dan extra aandacht aan de post gegeven. Een prognose per eind 2015 van een onderuitputting van meer dan 15% of een overschrijding met meer dan 5% is reden om rood licht te geven. Een prognose van tegen de 100% uitputting is groen. Alles ertussen wordt met geel stoplicht aangeduid.

Een groene prognose voor uitputting 2015 hoeft evenwel niet te betekenen dat het budget in 2016 toereikend zal zijn. Wanneer er o.b.v. de nieuwe verdeelmodellen een korting op de uitkering sociaal domein uit het gemeentefonds plaatsvindt in 2016 e.v. dan zal het stoplicht bij gelijkblijvend zorggebruik in 2016 op geel of rood springen (het omgekeerde is ook mogelijk: nu rood of geel, maar uitkering wordt in komende jaren hoger). Dit is nu niet meegenomen bij het bepalen van de kleur van de stoplichten maar in de rapportage worden er wel opmerkingen over gemaakt.

Voordat we de financiële stand op posten binnen de afzonderlijke domeinen jeugdhulp, Wmo en participatie bekijken, geven we eerst de uitputting en prognose op totaal niveau weer.

## 2.2 Overzicht budgetuitputting

### Totaal overzicht

Totaal overzicht Sociaal Domein Ridderkerk				
	Begroot	Uitputting kwartaal 1-3	Ratio	Risico
Jeugd	€ 7.193.160	€ 5.730.433	80% (48%)	
Wmo	€ 7.323.240	€ 4.574.784	62% (42%)	
Participatie, Werk en Inkomen	€ 14.813.300	€ 11.188.849	76% (47%)	
<b>Totaal</b>	<b>€ 29.329.700</b>	<b>€ 21.494.066</b>	<b>73% (46%)</b>	

*Begroot: Budget na 2e tussenrapportage*  
*Uitputting: t/m 30 september 2015*  
*Ratio: Percentage uitputting t.o.v. huidig budget. Zou bij lineair verloop ongeveer 75% moeten zijn. Tussen haakjes is weergegeven het ratio aan het einde van het tweede kwartaal.*  
*Risico: Geeft de prognose voor eind 2015 weer*

### Bron en betrouwbaarheid gegevens

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 30 september in de administratie zijn verwerkt. De bron is het financieel systeem van de gemeente. Voor (een groot deel van) de uitgaven Jeugdhulp is de bron: gegevens zoals verstrekt door de GRJR (Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond, hierna: GR).

De gegevens zijn betrouwbaar voor het onderdeel Werk&Inkomen en voor Wmo m.u.v. de post 'maatwerkvoorzieningen in natura begeleiding'. Hier is gewerkt met bevoorschotting o.b.v. verwachte productie, omdat het declaratieproces nog niet/onvoldoende op gang gekomen was in kwartaal 3. De daadwerkelijke uitputting kan dus afwijken. Inmiddels (na afsluiting kwartaal 3) is het factureringproces operationeel. Wanneer aanbieders hun declaraties vanaf januari 2015 hebben ingediend, zal een goed beeld ontstaan van de werkelijke uitputting.

De facturatieproblematiek bestaat ook bij de Jeugdhulp budgetten. Dit maakt dat de realisatiecijfers uit het financieel systeem geen goed beeld geven van de werkelijke uitgaven op zorg in natura. Daarom is voor Jeugdhulp de realisatie van de uitgaven gebaseerd op productie-uitvraag onder zorgaanbieders over de kwartalen 1 t/m 3. Dat moet een goed beeld geven van de daadwerkelijke kosten.

## Toelichting gegevens





We zien in het algemene beeld ten aanzien van Jeugdhulp een flinke verandering ten opzichte van de gegevens na het eerste halfjaar. De uitgaven jeugdhulp lijken te zijn toegenomen van 48% naar 80% in een kwartaal. Die toename is vooral terug te voeren naar de inzet van maatwerkvoorzieningen die via de GR zijn ingekocht en in het bijzonder JGGZ Voor de jeugdhulp als geheel staat de uitputting nu op 80%. Bij een lineair uitgavenpatroon zou dat een overbesteding betekenen. Maar aangezien niet zeker is of het beeld van LTA-zorg nu compleet is, moet er rekening mee gehouden worden dat de kosten nog hoger kunnen uitvallen. Nadere toelichting op dit punt hieronder, bij specifieke posten Jeugdhulp.

Ten aanzien van de uitgaven Wmo zien we dat de overall uitputting uitkomt op 62%. Dat is uitgaande van een lineair uitgavenpatroon een lage stand na het derde kwartaal. Het betekent dat we ervan uitgaan dat de Wmo budgetten niet volledig zullen worden uitgeput. Dit algemene beeld moet worden aangevuld met een aantal nuances, daarover meer in de paragraaf Wmo hieronder.

Ten aanzien van de uitgaven Werk&Inkomen komt de overall uitputting uit op 76%. Dit is een prima stand na het derde kwartaal. Het betekent dat we ervan uitgaan dat de budgetten volledig zullen worden uitgeput. Ook hier geldt dat het algemene beeld moet worden aangevuld met een aantal nuances, daarover meer in de paragraaf Participatie hieronder.

Op totaalniveau staat de uitputting na drie kwartalen op 73%. Dat betekent dat we goed in de pas lopen. Op jeugdhulp is eind 2015 een overschrijding te verwachten, op Wmo een onderschrijding. Werk en inkomen zal rond 100% uitkomen. De verwachting is dat we rond de 100% uitkomen eind 2015.

## Jeugdhulp

	Begroot	Uitputting	Ratio-verbruik	Risico
<b>Jeugd</b>				
- Lokale maatwerk voorzieningen	€ 986.260	€ 632.197	64% (45%)	
- Regionale maatwerk voorzieningen (GR)	€ 4.661.700	€ 4.107.336	88% (48%)	
- Landelijke voorzieningen (via GR)*	€ 242.000	-	-	
- Gebiedsteams	€ 1.303.200	€ 990.900	76% (50%)	
<b>TOTAAL JEUGD</b>	<b>€ 7.193.160</b>	<b>€ 5.730.433</b>	<b>80% (48%)</b>	
<i>Begroot: Budget na 2<sup>e</sup> tussenrapportage</i> <i>Uitputting: t/m 30 september 2015</i> <i>Ratio: Percentage uitputting t.o.v. huidig budget (dus na 2<sup>e</sup> tussenrapportage). Zou bij lineair verloop ongeveer 75% moeten zijn. Tussen haakjes is weergegeven het ratio aan het einde van het tweede kwartaal.</i> <i>Risico: Geeft de prognose voor eind 2015 weer.</i> <i>*Zie voor toelichting in de tekst onder de tabel</i>				

### Bron en betrouwbaarheid gegevens

De gegevens over de uitputting van de lokaal ingekochte zorg komen enerzijds uit het eigen systeem en laten de reële uitgaven zien (PGB), en anderzijds zijn de gebaseerd op een productie-uitvraag onder de aanbieders (ZIN extramurale hulp jeugd met beperking). Deze productie-uitvraag is gedaan over het 1e halfjaar. Eind 2015 wordt weer een uitvraag gedaan. Om een beeld te krijgen van uitgaven t/m kwartaal 3, is er geëxtrapoleerd. Daadwerkelijke uitgaven kunnen dus afwijken. Omdat het om een stabiele doelgroep gaat, zijn de kosten echter vrij voorspelbaar en is de verwachting dat deze afwijking niet groot zal zijn. Landelijke voorzieningen (inkoop zeer gespecialiseerde zorg, LTA) betreft een bijdrage aan de GR op basis van een landelijk door de VNG geadviseerd %. De uitgaven voor deze zeer gespecialiseerde zorg zijn meegenomen in de post regionale maatwerkvoorzieningen. De GR heeft de kosten voor zowel landelijke als regionaal ingekochte zorg opgeteld in de 9-maandscijfers. Uitgaven wijkteams komen uit ons eigen systeem (voornamelijk inkoop fte's bezetting wijkteams) en laten reële uitgaven zien.

De gegevens over uitgaven regionale maatwerkvoorzieningen (inkoop via GR) zijn gebaseerd op een productie-uitvraag onder alle aanbieders over de kwartalen 1 t/m 3. Betere gegevens dan deze zijn niet voorhanden. Desondanks hebben we vastgesteld dat de realisatiecijfers die de GR heeft aangeleverd na drie kwartalen, een ander beeld geven dan de realisatiecijfers die de GR afgaf na twee kwartalen. De gegevens die nu door de GR zijn geleverd lijken op zich betrouwbaar, maar de vraag is of ze volledig zijn.



Dit betekent meteen ook dat het niet zinvol is om te kijken naar het verloop van de uitgaven tussen kwartaal 2 en 3 en op basis hiervan een voorspelling te doen over de uiteindelijke uitputting eind 2015.

### Algemeen beeld uitputting jeugdhulp budgetten

Het algemene beeld is dat na drie kwartalen 80% van het budget gebruikt is. Bij een lineair uitgavenpatroon zal dat leiden tot een uitputting van 107% van het budget. We weten echter niet of een lineair uitgavenpatroon de realiteit is. Of een kind op een bepaald moment een bepaalde voorziening nodig heeft is gedeeltelijk een kwestie van 'toeval'. Zorg en zorgkosten zijn dan ook nooit exact te prognosticeren. Daarnaast speelt de vraag van de volledigheid van de GR cijfers hier een rol. Daarom staat het stoplicht op rood. Overigens is het wel zo dat binnen de GR Jeugdhulp Rijnmond de vlaktaks methodiek wordt toegepast. Dat betekent dat een eventuele overschrijding op de regionaal ingekochte zorg in 2015 niet één-op-één terug te vinden is op de jaarrekening/leidt tot een direct begrotingsoverschrijding. Een eventuele overschrijding vertaalt zich in een hogere bijdrage aan de GR in de drie jaren 2017-2019.

### Toelichting specifieke posten

*Lokale maatwerk voorzieningen:* de uitputting na drie kwartalen loopt wat achter bij budget (64%). De verwachting is dat dit in het vierde kwartaal wat zal bijtrekken. In de loop van 2015 hebben de gebiedsteams zoveel mogelijk begeleidende taken bij zich gehouden, met als doel persoonlijke en maatwerk begeleiding bieden en tegelijkertijd proberen de toegang tot de eerste lijn te beperken. Dit beeld was ook globaal te zien uit het afhandelingsprofiel van de gebiedsteams (zie verderop in hoofdstuk zorg). Inmiddels loopt de caseload bij de gebiedsteams op zodat deze werkwijze niet volledig kan worden voortgezet. Naar verwachting zal er het komende kwartaal naar verhouding dus een wat groter beroep moeten worden gedaan op de zorgaanbieders.

*Regionale maatwerkvoorzieningen:* Het ratio na drie kwartalen staat op 88%. Bij lineaire extrapolatie komen we eind 2015 uit op 117%. Als we deze post nader bekijken (zie de bijlage 'detailoverzicht uitputting begrotingsposten') valt op dat het beroep op JGGZ voorzieningen het sterkst gestegen is (van 47% naar 111%)., terwijl dit tevens de grootste subcategorie in budgetgrootte is. Wij zien tenminste drie mogelijke verklaringen: 1) correctie in de cijfers die aanbieders leveren aan GR waardoor de productie op lokaal niveau eind tweede kwartaal geen volledig beeld gaf (bijvoorbeeld als gevolg van een check op woonplaatsbeginsel en inboeken declaraties Landelijk Transitie Arrangement); 2) Aantal trajecten/cliënten is sterk toegenomen; 3) Zwaarte van de trajecten is toegenomen. Bij de GR is erop aangedrongen om de onderliggende/detail gegevens te ontvangen waarop hun 9-maandsrapportage en ook de 6-maandsrapportage is gebaseerd, zodat we het verschil beter kunnen duiden. Inmiddels hebben we deze gegevens ontvangen en hieruit blijkt het volgende: Enkele LTA-aanbieders die veel kosten maken voor cliënten in gemeente Ridderkerk, hebben hun productie nu pas gerapporteerd. Niet zeker is of *alle* aanbieders van LTA zorg aan Ridderkerkse

inwoners al hebben gerapporteerd en of de aanbieders die hebben gerapporteerd alles over de eerste drie kwartalen hebben ingebracht. Dit gaan we natrekken. Daarnaast laten ook enkele regionaal gecontracteerde aanbieders een meer dan evenredige stijging van de zorgproductie zien. De volgende stap is om de oorzaak hiervan te achterhalen door in gesprek te gaan met deze aanbieders.

*Landelijke voorzieningen/zeer gespecialiseerde zorg:* Deze post betreft een bijdrage aan de GR ten behoeve van landelijke inkoop (LTA-zorg). De hoogte van het bedrag is gebaseerd op een percentage dat door de VNG wordt geadviseerd. Uit de 9-maandrapportage van de GR blijkt dat hierin ook de LTA productie is meegenomen. Dus in het uitgeputte bedrag 'regionale maatwerkvoorzieningen' in de tabel boven zit de uitputting LTA (die in beeld is) besloten. Daarom is de uitputting op deze post niet ingevuld. Dit soort zorg laat zich niet goed voorspellen. Het risico is aanwezig dat de reservering voor deze voorzieningen ontoereikend blijkt te zijn. Uit de verdiepende gegevens die we van GR hebben ontvangen blijkt dat dit inderdaad het geval is. Aan de GR zal worden gevraagd om uitputting van de regionaal gecontracteerde zorg en de landelijk gecontracteerde zorg in het vervolg separaat te rapporteren.

*Gebiedsteams: Jeugd- en gezinstteams:* hier wordt weergegeven het deel van de kosten van de gebiedsteams dat is toe te rekenen aan jeugdhulp taken. Deze kostenpost betreft bijna geheel inkoop- en subsidieafspraken omtrent personele inzet in de gebiedsteams, die naar hun aard een lineair uitputtingspatroon kennen.

## Wmo

	Begroot	Realisatie	Ratio	Risico
<b>Wmo</b>				
- Algemene voorzieningen (nieuw)*	€ 290.300	€ 164.100	57% (23%)	
- Maatwerk voorzieningen (totaal)	€ 7.692.340	€ 4.819.121	63% (43%)	
a) Wmo begeleiding e.d. (nieuw)	€ 2.958.740	€ 1.513.353	51% (34%)	
b) Wmo HH (bestaand)**	€ 3.153.200	€ 2.218.720	70% (51%)	
c) Wmo voorzieningen overig (bestaand)	€ 1.580.400	€ 1.087.048	69% (47%)	
- Bovenlokale voorzieningen (maatsch. opvang)	€ 72.600	€ -	0% (0%)	
- Eigen bijdragen (opbrengst)	€ -1.111.300	€ -692.912	62% (41%)	
- Gebiedsteams	€ 379.300	€ 284.475	75% (41%)	
<b>TOTAAL Wmo</b>	<b>€ 7.323.240</b>	<b>€ 4.574.784</b>	<b>62% (42%)</b>	

\* bestaande subsidies (voor 2015) t.b.v. algemene Wmo voorzieningen zitten niet in dit cijfers verwerkt. Deze post bestaat voornamelijk uit een bedrag voor innovatiefonds en preventieve arrangementen.

\*\* de tijdelijke regeling van het Rijk HH Toeslag (2015 en 2016) zit niet in dit cijfer verwerkt.

Begroot: Budget na 2<sup>e</sup> tussenrapportage

Uitputting: t/m 30 september 2015

Ratio: Percentage uitputting t.o.v. huidig budget (dus na 2<sup>e</sup> tussenrapportage). Zou bij lineair verloop ongeveer 75% moeten zijn.

Risico: Geeft de prognose richting eind 2015 weer.

### Bron en betrouwbaarheid

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 30 september in de administratie zijn verwerkt. De bron is het financieel systeem van de gemeente. Deze gegevens zijn betrouwbaar, maar voor een deel van de Wmo uitgaven (begeleiding ZIN) is gewerkt met bevoorschotting omdat de facturatie voor deze activiteiten nog niet (voldoende) op gang gekomen was in kwartaal 3. De daadwerkelijke uitputting kan dus afwijken.

## Algemeen beeld uitputting Wmo budgetten

Het algemene beeld is dat de uitputting Wmo na 3 kwartalen 62% van het budget bedraagt. Dit zou betekenen dat aan het einde van het jaar, onder gelijkblijvende uitgaven, 83% van het budget is besteed. Er zijn geen indicaties dat de besteding van posten in het vierde kwartaal heel anders dan lineair gaan verlopen, behalve dat er bij de post 'voorzieningen Wmo' altijd de kans bestaat dat er ineens enkele grote uitgaven gedaan moeten worden, bijv. voor woningaanpassing. De daadwerkelijke uitputting kan dus afwijken. En dat de begeleiding ZIN nog kan gaan afwijken vanwege overgang bevoorschotting naar facturatie. Het beeld uit de halfjaarrapportage, dat sprake zal zijn van onderuitputting, lijkt op basis van de nieuwe cijfers te worden bevestigd.

## Toelichting specifieke posten

*Algemene voorzieningen:* Ratio 57%. Het gaat hier om een fonds voor innovatie en preventie waarvoor zorgaanbieders en welzijnsinstellingen projectvoorstellen kunnen indienen. De beoordeling van de ingediende voorstellen heeft pas in de tweede helft van het jaar plaatsgevonden waardoor voor goedgekeurde projecten slechts een deel van de middelen in 2015 kon worden besteed. Daarnaast is een deel van de projectvoorstellen afgewezen.

*Maatwerkvoorzieningen:* De uitputting op deze post (63%) is lager dan verwacht, dat komt met name door de lage besteding op de post Wmo begeleiding (51%). Het lijkt erop dat vraag van nieuwe cliënten achterblijft. We hebben echter geen zicht op hoe hoog de instroom afgelopen jaren was (voor de decentralisatie), dus daar kunnen we niet aan meten. Het achterblijven van de instroom is wel een breder gedeeld gevoel dat landelijk ook door andere gemeenten wordt herkend. We zullen verder onderzoek moeten doen naar wat precies de oorzaken zijn. Het is een onderwerp van gesprek met aanbieders en andere partners in de wijk. Mogelijke verklaringen waar we nu aan denken zijn:

- De daling is mogelijk toe te schrijven als effect van het ingezette beleid, namelijk dat mensen andere oplossingen zoeken
- De gestegen eigen bijdrage kan werken als een drempel om aanvragen in te dienen of men ziet van de begeleiding af
- zorgmijndend gedrag (hetgeen al voor de decentralisatie een bekend verschijnsel was)
- het onvoldoende bekend zijn met de mogelijkheden voor ondersteuning die beschikbaar zijn.
- een deel van de cliënten die we overgedragen hebben gekregen en waarmee we rekening hebben gehouden in het budget, vallen uiteindelijk toch niet onder de wmo omdat ze naar wlz of zvw zijn overgegaan. De komende maanden spreken we alle overgangscienten en dan ontstaat hier een goed zicht op.








Hoe dan ook zal er eind 2015 naar verwachting een forse onderbesteding op dit budget zijn. Vandaar het rode stoplicht.

*Maatschappelijke opvang:* de realisatie tot en met het derde kwartaal is nihil omdat de factuur van de gemeente Rotterdam voor het totale bedrag nog niet is ontvangen. We verwachten nog wel een factuur over het hele jaar 2015. Waarschijnlijk is het gereserveerde bedrag dekkend, maar stoplicht op oranje vanwege onzekerheidsfactor.

*Eigen bijdragen:* Het Centraal Administratiekantoor (CAK) heeft achterstand bij de inning van de eigen bijdragen. Hierdoor lopen de inkomsten 'opbrengsten eigen bijdragen' achter op planning. We verwachten dat het CAK in het vierde kwartaal een inhaalslag zal maken waardoor de realisatie alsnog op planning zal uitkomen

*Gebiedsteams:* het betreft vooral personele uitgaven die volgens verwachting en volgens lineair uitgavenpatroon verlopen.

## Werk en Inkomen

	Begroot	Realisatie	Ratio	Risico
<b>Werk en Inkomen</b>				
- <i>Participatie</i>	€ 4.404.300	€ 2.897.883	66% (44%)	
- waarvan Wsw	€ 3.577.800	€ 2.696.215	75% (52%)	
- waarvan re-integratie	€ 826.500	€ 201.668	24% (10%)	
- <i>Wet Buig (lasten)</i>	€ 9.393.100	€ 7.453.263	79% (48%)	
- <i>Minimabeleid</i>	€ 757.700	€ 616.531	81% (53%)	
- <i>Schuldhelpverlening</i>	€ 258.200	€ 221.172	86% (54%)	
<b>TOTAAL Werk en Inkomen</b>	<b>€ 14.813.300</b>	<b>€ 11.188.849</b>	<b>76% (47%)</b>	
<i>Begroot: Budget na 2<sup>e</sup> tussenrapportage</i> <i>Realisatie: Uitputting t/m 30 september 2015</i> <i>Ratio: Percentage uitputting t.o.v. huidig budget (dus na 2<sup>e</sup> tussenrapportage). Zou bij lineair verloop ongeveer 75% moeten zijn. Tussen haakjes is weergegevens het ratio aan het einde van het tweede kwartaal.</i> <i>Risico: Geeft de prognose richting eind 2015 weer.</i>				

## Betrouwbaarheid

Bij de registratie van uitgaven bij Werk en Inkomen zijn geen problemen ten aanzien van de juistheid of volledigheid. De standen zijn gebaseerd op de uitgavenniveaus zoals opgenomen in het financieel systeem per 30 september.

### Algemeen beeld uitputting budgetten werk & inkomen

Het algemene beeld is dat na drie kwartalen 76% van het beschikbare budget is benut. Dat zou betekenen dat bij een lineair uitgavenpatroon het budget Werk & Inkomen volledig wordt benut in 2015. De prognose is dat dit inderdaad het geval zal zijn. Er zijn wel enkele risico's voor een beperkte overschrijding (schuldhulpverlening en minimabeleid) maar er is ook verwachte onderuitputting (reïntegratie/Wsw). Een en ander wordt hieronder bij de specifieke posten toegelicht.

### Toelichting specifieke posten

*Participatie:* bij het onderdeel reïntegratie blijft de uitputting flink achter bij de begrote bedragen. De prognose is dat er ook over 2015 als geheel sprake zal zijn van flinke onderuitputting. De oorzaken hiervan zijn toegelicht in de halfjaarrapportage; zij hadden betrekking op het functioneren van de afdeling Verstrekkingen en de totstandkoming van het plan "Impuls Werk". Inmiddels kunnen we de eerste signalen zien dat het plan "impuls Werk" vruchten begint af te werpen en dat de afdeling weer op kracht komt. De verwachting is dat deze ontwikkeling zich in het vierde kwartaal sterker zal doorzetten. Na kwartalen 1 en 2 was de uitputting 10%, na het derde kwartaal 24%. Dat laat zien dat er extra inzet wordt gepleegd als gevolg van het Project Impuls Werk. In het kader van het project zijn veel nieuwe activiteiten gestart in kwartaal 3, zoals inzet van Randstad voor toeleiden naar arbeid van relatief makkelijk bemiddelbare klanten, toepassen van meetsystematiek arbeidspotentieel op het hele klantenbestand, trainingen van klanten, extra inhuur klantmanagers. Kortom: er zijn steeds meer klanten met hun re-integratie en participatie bezig; de motor komt weer op gang en dat is zeer positief. Veel bijbehorende uitgaven zullen pas in kwartaal 4 worden geboekt. De resultaten van deze extra inzet in de zin van uitstroom/stijging op de participatieladder zullen naar verwachting in 2016 zichtbaar worden. Het aantal leerwerktrajecten is in kwartaal 3 nog niet gestegen (gelijk gebleven). Wij verwachten dat dit aantal in kwartaal 4 wel toeneemt. Bij het onderdeel Wsw blijft de situatie ongewijzigd ten opzichte van het eerste halfjaar, het betreft een stabiele doelgroep en stabiele uitgaven. Eind 2015 verwachten we een lichte onderuitputting.

*Buig:* Er is een lichte stijging in de uitgaven waarneembaar in het derde kwartaal t.o.v. kwartalen ervoor. Uitgaven van Buig middelen bewegen mee met omvang van het uitkeringsbestand en kunnen daardoor van kwartaal tot kwartaal wat fluctueren. Verwachting is dat er aan het eind 2015 wel een lichte overschrijding zal zijn op de Buig middelen. Daarom stoplicht op oranje.

*Minimabeleid:* de uitputting aan het einde van kwartaal 3 bedraagt 81%. Per eind 2015 zal er waarschijnlijk een overuitputting op dit budget zijn, te meer omdat op deze post meestal extra uitgaven worden gedaan in de tweede helft van het jaar. Het beeld is consistent met wat in de halfjaarrapportage is gemeld. De gemeente Ridderkerk ziet steeds beter kans om

uitkeringsgerechtigden te bereiken die aanspraak kunnen maken op de regelingen voor minimabeleid.

*Schuldhulpverlening:* de prognose is een overuitputting eind 2015 (huidige uitgaven 86%), hiervan werd ook al in de halfjaarrapportage uitgegaan. We zien dat het aantal lopende dossiers en nieuwe aanmeldingen ongeveer gelijk blijft. De dalende trend in de aanmeldingen zet zich niet door in kwartaal 3. Onder de deelnemers vinden we zowel uitkeringsgerechtigden als mensen die werk hebben (laatste categorie is de meerderheid). Het (nog) hoge aantal dossiers is te verklaren als een “na ijl effect” van de crisis. Aangezien de gemiddelde duur van een schuldhulpverlenings-traject 3 jaar bedraagt, mogen we niet uitgaan van een snelle daling van het aantal deelnemers. Schuldenproblematiek hangt vaak samen met andere problemen in het sociaal domein dus het blijft erg belangrijk deze snel op te sporen en te helpen bij oplossen ervan.

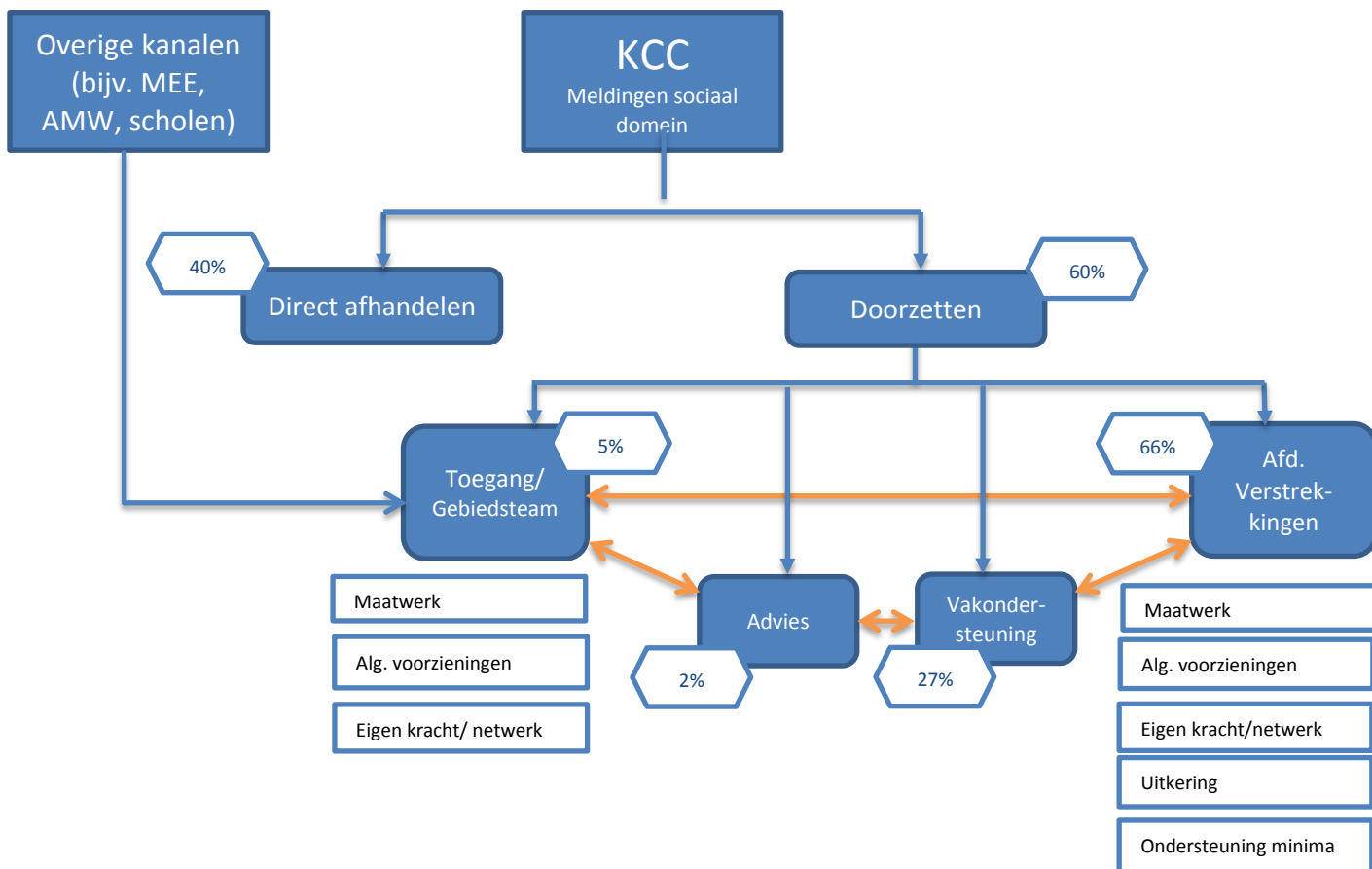
## HOOFDSTUK 3 - ZORG

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we op basis van de thans beschikbare gegevens een zo goed mogelijk beeld van de aantallen cliënten die worden toegeleid naar zorg/inkomen en van verwachte ontwikkelingen in het cliëntenbestand.

### 3.2 Toeleiden naar zorg

In het schema hieronder is af te lezen hoe binnenkomende telefonische signalen sociaal domein worden verwerkt.





## Betrouwbaarheid informatie

De aantallen en verhoudingen zijn gebaseerd op aantallen binnenkomende calls (telefonisch) bij het KCC. Deze informatie is redelijk betrouwbaar. Er zitten echter ook een aantal aannames in. Zo wordt wel geregistreerd als calls doorgezet worden naar domein maatschappij, maar het totaal aantal calls voor het sociale domein wordt niet geregistreerd (en waar die grofweg over gaan). De verhouding tussen 'direct afgehandeld' en 'doorgezet' is het KCC-brede beeld op basis van alle calls (niet alleen sociaal domein). De aanname is gedaan dat deze verhouding ook voor het sociale domein ongeveer zal opgaan.

## Toelichting

Het schema geeft een eerste grof inzicht van meldingen sociaal domein en waar meldingen naar toe gaan. Wat het schema niet laat zien is wat email en balie doen (meeste komt wel binnen via telefonie) en ook laat de wijze waarop er nu geregistreerd wordt nog niet toe om het proces dat meldingen doorlopen te volgen van melding tot (eventuele) toekenning van zorg. Wat wel opvalt is dat weinig calls naar Toegang gaan. De 5% staat voor een absoluut aantal van 55 doorgezette calls. Het grootste deel van de meldingen wijkteams komt dus vanuit partners (zoals MEE, CJG, huisartsen, algemeen maatschappelijk werk, scholen etc.), vanuit burgers die fysiek bij wijkteams langsgaan en vanuit andere afdelingen binnen de BAR-organisatie.

Vanaf halverwege september is een aantal dagdelen in de week een tweede KCC van start gegaan waar alleen calls voor Wmo en werk en inkomen direct binnenkomen. Dit KCC wordt bemenst door experts op dit vakgebied en daardoor worden er veel meer dan de gemiddelde 40% van de calls direct afgedaan. In kwartaal 4 zullen er daarom naar verwachting een aantal verschuivingen optreden in het stroomschema.

## 3.3 Clienten met ondersteuning

### Gebiedsteams

#### Betrouwbaarheid informatie

De gegevens zijn vrij betrouwbaar. De instroom is gebaseerd op de meldingsformulieren die bij het secretariaat van de wijkteams binnenkomen. Aantal casussen waarbij inzet specialistische hulp is op basis van indicatiebesluiten afgegeven door wijkteam tussen 1-1-2015 en 1-10-2015). Als er meerdere indicaties op een adres afgegeven zijn, zijn deze als 1 geteld.

Casusafhandeling gebiedsteams Ridderkerk				
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	Totaal
<b>Instroom van casussen*</b>	154	146	121	421
<b>Afgehandeld door gebiedsteam /in zorg bij gebiedsteam **</b>				337 (80%)
<b>Aantal casussen waarbij inzet specialistische hulp ***</b>	19	55	81	84 (20%)

\*Casussen: alle meldingen gebiedsteam, ook diegene die snel afgedaan kunnen worden (en dus niet in casusregie komen), omdat het bijvoorbeeld een informatievraag betreft

\*\* Zonder inzet specialistische hulp. Kon alleen berekend worden over de totale periode

\*\*\*hulp/ondersteuning die niet door gebiedsteam zelf geleverd kan worden. Casus blijft in dat geval wel onder monitoring van het gebiedsteam, is dus niet weg bij het gebiedsteam. Combinatie specialistische hulp en zorg vanuit het gebiedsteam komt ook voor (zijn hierin meegenomen). Casussen waarvoor specialistische hulp is ingezet, kunnen langer dan kwartaal lopen, dus in cijfers kwartaal 3 zitten ook casussen waarvoor in kwartaal 1 en 2 specialistische hulp is ingezet en die nu nog doorlopen. In de kolom totaal zien we over de drie kwartalen heen het aantal casussen waar specialistische hulp voor is ingezet.

#### Toelichting

Instroom laat een daling zien van kwartaal 2 naar kwartaal 3. Toch is de indruk bij de coördinatoren dat de gebiedsteams steeds beter gevonden worden. In zomerperiode is instroom altijd relatief laag (seizoensinvloed), verwachting is dat instroom in kwartaal 4 zal toenemen.

## Jeugdhulp

### Betrouwbaarheid informatie

PGB aantallen zijn betrouwbaar en nieuwe cliënten ZIN ook. Voor ZIN geldt dat van de overgangscienten (435 in totaal) die begin 2015 overgedragen zijn aan de gemeente niet bekend was wat hun onderliggende indicatie is en of ze een nieuwe indicatie nodig hebben. Er is daarom een brief naar deze cliënten uitgegaan aan het eind van de zomer. Daarop heeft (BAR-breed) ongeveer 30% gereageerd. Vervolgens is er een belronde geweest waarin contact gezocht is met deze inwoners. Een van de dingen die daaruit naar voren kwam is dat JGGZ instellingen/aanbieders zelf herindicaties (mogen) doen als ze een medisch specialist in huis hebben. Meldingen hiervan vanuit JGGZ komen nu dagelijks bij de gemeente binnen. Tegelijkertijd zijn de zorgaanbieders begonnen met declareren. Daardoor krijgen we met de dag een beter zicht op wie onze (overgangs)cliënten zijn, wat voor zorg ze krijgen, de einddatum van de indicatie en wie er een herindicatie nodig heeft. De verwachting is dat we in de loop van het eerste kwartaal 2016 een compleet beeld hebben van onze cliënten jeugd met een maatwerkvoorziening ZIN. Vooralsnog is de cel 'ZIN zorgcontinuïteit' in de tabel hieronder leeg gelaten. Het aantal van 435 uit de initiële overdracht klopt niet meer, tegelijkertijd is het beeld van het werkelijke aantal nog niet compleet.

### Aantal cliënten Jeugd met maatwerkvoorziening (specialistische zorg) per 1-10-2015

	Zorgcontinuïteit	Nieuw*	Totaal
<b>PGB</b>	20 (23)	20 (13)	40 (36)
<b>ZIN</b>	Zie toelichting boven tabel	75 (46)	

*\*nieuw: hierin zitten zowel cliënten die tussen 1-1-2015 en 1-10-2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen als cliënten die in deze periode zijn geherindiceerd. PGB: 14 herindicaties, 6 nieuwe cliënten. Voor ZIN kan uitsplitsing pas gemaakt worden, als we in onze administratie een compleet beeld hebben van de cliënten met zorgcontinuïteit.*

*Tussen haakjes de stand aan het einde van het tweede kwartaal.*

### Herindicaties

#### Herindicaties Ridderkerk cliënten Jeugd met maatwerkvoorziening, per 1-10-2015

	t/m Kwartaal 3	Prognose
<b>Herindicaties PGB</b>	14 (9)	20 (23)
<b>Herindicaties ZIN</b>	Zie toelichting bij tabel	Zie toelichting bij tabel

*Prognose: Maximaal aantal te verwachten herindicaties in het laatste kwartaal.*

*Tussen haakjes de stand aan het einde van het tweede kwartaal*

## Toelichting aantal herindicaties

Het aantal uitgevoerde herindicaties PGB en de prognose van het aantal herindicaties PGB dat nog gedaan moet worden is bekend. Voor wat betreft ZIN wordt dat beeld steeds duidelijker nu de facturatie loopt en de aanbieders berichten sturen over welke cliënten verlenging nodig hebben. Maar het is nog niet compleet en een deel van de herindicaties (met name JGGZ) verloopt via huisarts of medisch specialist. Met andere aanbieders (J&O en Jeugd met een beperking) worden nu afspraken gemaakt over verlengingen van huidige indicatie totdat herindicatie plaatsvindt.

## Wmo

### Betrouwbaarheid informatie

De cijfers over aantallen cliënten HH en voorzieningen zijn betrouwbaar. De gegevens over aantal cliënten begeleiding zijn betrouwbaar waar het om de cliënten PGB (overgangs- en nieuw) en om de nieuwe cliënten begeleiding gaat. Er is een lichte onbetrouwbaarheid waar het gaat om de overgangsccliënten ZIN. Deze cliënten zijn nog niet allemaal gesproken. Het kan zijn dat hier enkele cliënten bijzitten die inmiddels onder de wzl vallen of cliënten die wel een indicatie hebben gekregen die onder het overgangsrecht valt, maar die deze niet 'verzilveren'; ze maken geen gebruik van de zorg die geïndiceerd is. De 194 overgangsccliënten zullen dus niet allemaal een herindicatie nodig hebben.

Gemeente Ridderkerk Wmo Begeleiding			
Aantal cliënten per 1-10-2015			
	Zorgcontinuïteit	Nieuw*	Totaal
<b>PGB</b>	30 (32)	8 (5)	38 (37)
<b>ZIN</b>	194 (237)	65 (31)	259 (268)
<b>Totaal</b>	224 (269)	73 (36)	297 (305)

*\*Nieuw: cliënten die tussen 1-1-2015 en 1-10-2015 maatwerkvoorziening hebben gekregen en cliënten die in deze periode zijn geherindiceerd. ZIN: 17 herindicaties en 48 nieuwe cliënten. PGB: 7 herindicatie, 1 nieuwe cliënt.*

*Tussen haakjes aantal cliënten stand eind tweede kwartaal.*

## Herindicaties

Herindicaties Ridderkerk Wmo begeleiding		
	t/m Kwartaal 3	Prognose
<b>Herindicaties PGB</b>	7 (4)	30 (32)
<b>Herindicaties ZIN</b>	17 (7)	194 (237)
<b>Totaal</b>	24 (11)	224 (269)

*Prognose: maximaal aantal te verwachten herindicaties in laatste kwartaal.  
Tussen haakjes stand tm kwartaal 2*

Het aantal uitgevoerde herindicaties is relatief laag. Er is later van start gegaan met het in een keer doen van alle herindicaties. Om dit in een korte tijd te kunnen doen, zijn tijdelijk extra wmo-consulenten aangetrokken. De herindicaties PGB hebben voorrang, de bedoeling is om alle overgangscienten PGB voor het einde van het jaar gesproken te hebben. En zodoende de interne organisatie, maar ook de SVB, voldoende tijd te geven voor de administratieve verwerking, zodat de indicaties op 1 mei 2016 in kunnen gaan. De huidige indicaties van de overgangscienten PGB zijn verlengd tot 1 mei. Voor ZIN overgangscienten geldt dat de nieuwe indicatie in werking treedt, wanneer de beschikking is afgegeven. Tot die tijd loopt de oude indicatie door. Er wordt getracht de herindicaties zo snel mogelijk lopende het jaar 2016 allemaal te doen.

Gemeente Ridderkerk Wmo begeleiding, HH en Voorzieningen, aantal cliënten met lopend indicatiebesluit (ZIN + PGB) op 1-10-2015	
<b>Begeleiding</b>	297 (305)
<b>Huishoudelijke Hulp</b>	1248 (1262)
<b>Voorzieningen</b>	2407 (2360)

*Tussen haakjes stand tm kwartaal 2*

## Werk en Inkomen

Gemeente Ridderkerk Ontwikkeling uitkerings- bestand						
	Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3	
<b>Instroom</b>	78		70		73	
<b>Uitstroom</b>	60		47		55	
- waarvan naar werk/zelfstandigheid	21	35%	15	32%	11	20%
- waarvan naar opleiding	2	3%	1	2%	3	5%
<b>Totale uitkeringbestand</b>	684	29/1000 beroeps bevolking	707	29/1000 beroeps bevolking	721	30/1000 beroeps bevolking
- waarvan deels werk (part-time)/ deels uitkering	97	14%	91	13%	92	13%
<b>Uitstroom naar werk of zelfstandigheid als % van totale bestand</b>	3%		2%		2%	

De omvang bestand neemt toe ten opzichte van kwartaal 2. Tegelijk zien we (helaas) dat uitstroom naar werk/zelfstandigheid kleiner is geworden in kwartaal 3. Voor een belangrijk deel heeft dit waarschijnlijk te maken met seizoensinvloed (in zomer relatief weinig nieuwe structureel in te vullen vacatures). En deels lijkt het een na-ijl effect van de problemen die nu met het project Impuls Werk worden aangepakt. Het aantal trajecten om mensen toe te leiden naar werk is in kwartaal 1 en 2 laag geweest, dus is er ook minder uitstroom naar werk in het derde kwartaal. Inmiddels komt de "motor" weer op gang en worden er meer trajecten gestart. De resultaten hiervan in de zin van uitstroom/stijging op de participatieladder zullen naar verwachting in 2016 zichtbaar worden.

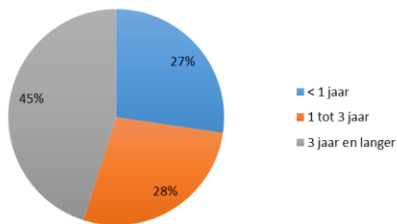
### Bestandsanalyse

Een beperking van het analyseren van veranderingen in het uitkeringsbestand is dat we te maken hebben met factoren die niet direct met het beleid van de gemeente te maken hebben, zoals verhuizingen en wijzigingen in de gezinssituatie van uitkeringsgerechtigden.

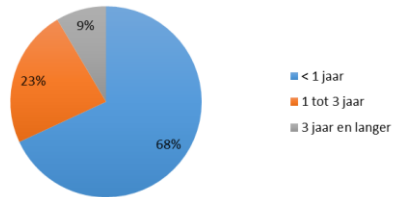
Om toch een beeld te krijgen van de uitstroom naar werk, hebben we een analyse gemaakt naar leeftijd, uitkeringsduur en gezinssituatie (zie de grafieken hieronder). We hebben het totale bestand vergeleken met degenen die zijn uitgestroomd naar werk (inclusief zelfstandig ondernemerschap). Het gaat om kleine aantallen inwoners en uitkeringsgerechtigden, dus voorzichtigheid is geboden bij het doen van algemeen geldende uitspraken op basis van deze cijfers. Toch geven de cijfers wel kenmerken weer van degenen die uitstromen naar werk, ten opzichte van kenmerken van het totale bestand.

## Uitkeringsduur

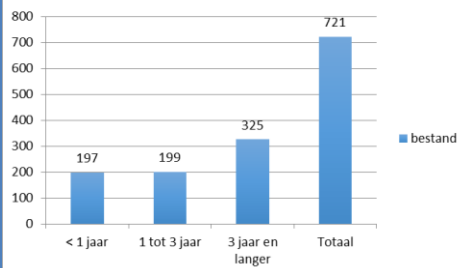
Bestand 30-9 naar uitkeringsduur



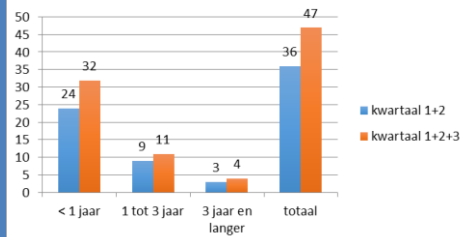
Uitstroom werk naar duur uitkering



Bestand 30-9 naar uitkeringsduur

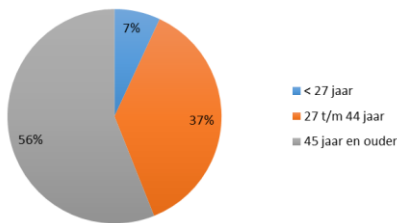


Uitstroom werk naar uitkeringsduur

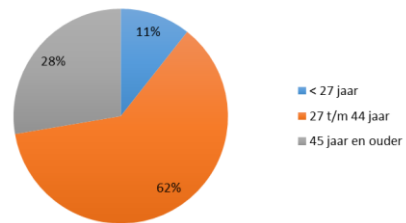


## Leeftijd

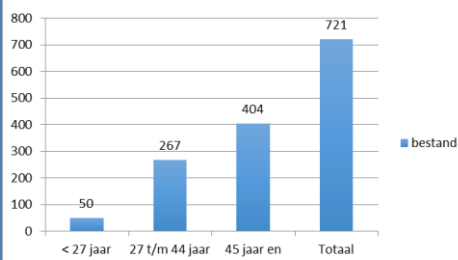
Bestand per 30-9 naar leeftijd



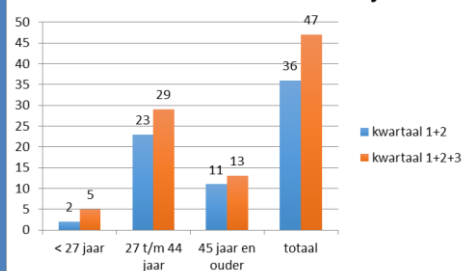
Uitstroom werk naar leeftijd



Bestand 30-9 naar leeftijd

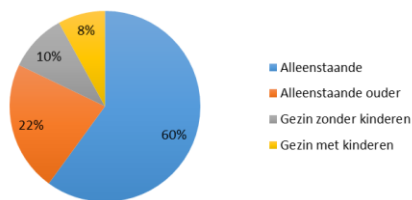


Uitstroom werk naar leeftijd

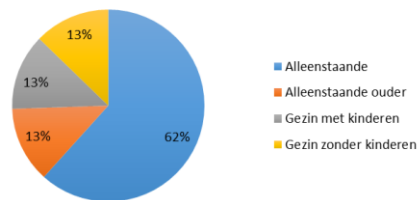


## Samenstelling Huishouden

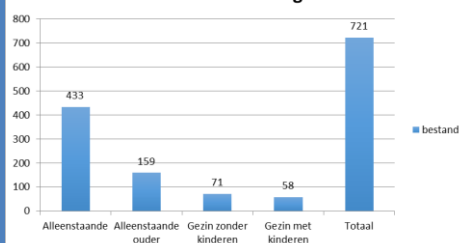
**Bestand 30-9 naar samenstelling huishouden**



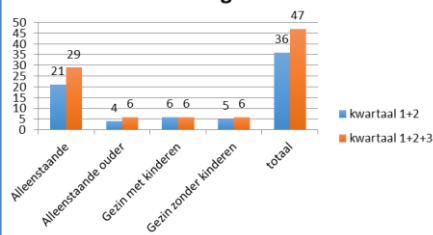
**Uitstroom werk naar samenstelling huishouden**



**Bestand naar samenstelling huishouden**



**Uitstroom werk naar samenstelling huishouden**



Het blijkt dat uitkeringsduur en leeftijd voorspellers zijn voor het al dan niet uitstromen naar werk: uitkeringsgerechtigden die korter dan een jaar een uitkering hebben stromen relatief vaak uit naar werk/zelfstandigheid. Mensen die langer dan 3 jaar een uitkering hebben, vinden verhoudingsgewijs moeilijk werk, c.q. starten niet als ondernemer. Hetzelfde geldt voor leeftijd: mensen tussen 27 en 44 jaar vinden verhoudingsgewijs vaker werk (of beginnen als zelfstandige). In het bestand zijn relatief weinig jonge cliënten opgenomen (<27 jaar) omdat zij in principe geen recht hebben op een uitkering, maar een opleiding of ander traject moeten volgen. De jongeren die toch in het bestand zitten, zijn moeilijk bemiddelbaar naar scholing en arbeid.

De samenstelling van het huishouden niet een echte voorspeller te zijn voor uitstroom naar werk. Als het gaat om gezinssamenstelling geldt dat huishoudentype in het gehele uitkeringsbestand een nagenoeg zelfde verdeling laat zien als in de groep die uitstroomt naar werk.



## Re-integratie: Leerwerktrajecten

Deelnemers Ridderkerk aan leerwerktrajecten t/m 30 september (tussen haken aantal eind tweede kwartaal)	
Beheer en Onderhoud	31
Opnieuw & Co.	36
Overige leerwerk trajecten	4
Totaal	71 (54)

Buiten uitstroom naar werk zijn er ook trajecten die als een opstap naar werk/participeren gezien kunnen worden. Dat zijn leerwerktrajecten, proefplaatsingen, vrijwilligerswerk en deels parttime werken/deels uitkering. Leerwerktrajecten is daarvan het traject waar de meeste aantallen zitten. Het aantal deelnemers leerwerktrajecten is eind derde kwartaal flink gestegen ten opzichte van het einde van tweede kwartaal. Dit is een aanwijzing dat het plan Impuls naar Werk zijn vruchten begint af te werpen: als onderdeel van dit plan worden meer leerwerktrajecten gestart, de bedoeling is dat dit in 2016 ook leidt tot meer uitstroom naar werk.

## Minimabeleid en schuldhulpverlening

Schuldhulpverlening Ridderkerk	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Totaal
<b>Klantmanagers</b>				
- <i>aanmeldingen</i>	61	60	66	187
- <i>doorverwijzingen naar partners*</i>	8	19	15	42
<b>Plangroep</b>				
- <i>lopende dossiers</i>	353	336	339	n.v.t.
- <i>nieuwe minnelijke trajecten</i>	35	32	20	87
- <i>crisisinterventie</i>	15	18	13	46
- <i>doorverwijzingen naar partners*</i>	28	17	25	70

*\*Met partners wordt o.a. bedoeld op: maatschappelijk werk, sociaal raadsliden, lokaal zorgnetwerk, maar ook verwijzingen naar aanvraag uitkering en minimaregelingen*

### Toelichting Schuldhulpverlening

Het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening blijft redelijk constant in 2015. Voor het aantal lopende dossiers geldt hetzelfde. Dit is waarschijnlijk een “na ijl effect” van de crisis. Een daling van aantal deelnemers valt op korte termijn nog niet te voorzien. Gemiddeld duurt een schuldhulpverleningstraject 3 jaar, door de crisis zijn in de afgelopen 2 jaar nog veel nieuwe deelnemers binnengekomen.

Schuldenproblematiek hangt vaak samen met andere problemen in het sociaal domein dus blijft erg belangrijk die snel op te sporen en te helpen bij oplossen ervan.

Aantal aanvragen minimabeleid Ridderkerk				
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Totaal
<b>Totaal afgehandelde aanvragen Bijzondere Bijstand</b>	<b>136</b>	<b>99</b>	<b>164</b>	<b>399</b>
- <i>Waarvan toegekend</i>	<i>93</i>	<i>55</i>	<i>101</i>	<i>249</i>
<b>Totaal afgehandelde aanvragen Maatschappelijk Participatie Fonds</b>	<b>143</b>	<b>115</b>	<b>133</b>	<b>391</b>
- <i>Waarvan toegekend</i>	<i>111</i>	<i>81</i>	<i>120</i>	<i>312</i>
<b>Noodfonds</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
- <i>Waarvan toegekend</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>4</i>
<b>Totaal aantal aanvragen</b>	<b>280</b>	<b>216</b>	<b>297</b>	<b>795</b>

### Toelichting Minimabeleid

Het aantal afgehandelde aanvragen is flink gestegen ten opzichte van kwartaal 2. Dit geldt zeker voor het aantal toekenningen. Dit correspondeert met toegenomen uitputting van het budget en het is een beweging die we elk jaar zien: een stijging van het aantal aanvragen in kwartaal 3 en 4. De stijging heeft te maken met schoolgaan van kinderen en contributiegeld dat betaald moet worden voor sport- en cultuurverenigingen. Er is sprake van een relatief groot aantal toewijzingen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de kwaliteit van de aanvragen, die in Ridderkerk door effectieve ondersteuning van vrijwilligers hoog is.

## HOOFDSTUK 4 – KNELPUNTEN, KLACHTEN EN BEZWAREN

### 4.1 Inleiding

De bedoeling is om dit hoofdstuk uit te bouwen tot een hoofdstuk waarin informatie is opgenomen over de ervaringen van klanten met de dienstverlening door de gemeente. Te denken valt aan informatie over klanttevredenheid, wachttijden en dergelijke. Ook over hoe vaak klanten komen met knelpunten, klachten en bezwaren. Dit zijn ook signalen over het handelen van de gemeente.

Wij hopen in 2016 meer nieuwe informatie elementen te kunnen opnemen. In de rapportage over kwartaal 3 richten we ons net als in de vorige editie op knelpunten, klachten en bezwaren die te maken hebben met de dienstverlening van de gemeente. Voor de goede orde: het gaat dus niet over het nadelen van zorgaanbieders. In de inkoopcontracten is voor hen de verplichting opgenomen om zelf een adequate klachtenprocedure te onderhouden.

### 4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren

Aantal meldingen* knelpunten Coach - Ridderkerk			
	1 <sup>e</sup> halfjaar 2015	Derde kwartaal	totaal
Jeugd	7	1	8
Wmo	8	6	14
Participatie	6	1	7
Wonen	4	2	6
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>35</b>

\*een melding kan uiteen vallen in meerder knelpunten

#### Toelichting knelpunten

Bij knelpunten gaat het om signalen die door klanten worden afgegeven maar die (nog) niet formele klachten of bezwaren zijn. De gemeente probeert zo vroeg mogelijk en op zo informeel mogelijke wijze om te gaan met knelpunten die worden aangedragen, omdat het er uiteindelijk om gaat een eventueel probleem zo snel en zo flexibel mogelijk te kunnen oplossen.

Het totaal aantal knelpunten in het derde kwartaal is licht gedaald (was ca 10 knelpunten per kwartaal, nu 8). Het aantal is beperkt. Het grootste deel van de knelpunten heeft betrekking op Wmo en jeugd. Mogelijk heeft dit te maken met de overgang van zorgcontinuïteit naar nieuwe indicaties.

Klachten Ridderkerk				
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Totaal
Jeugd	0	1	0	1
Wmo	0	3	3	6
Participatie	0	2	1	3
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

### Toelichting klachten

Er is sprake van een klacht als een inwoner een klacht indient volgens de klachtenprocedure. Klachten komen centraal binnen bij een klachtenfunctionaris, die probeert om de klacht zorgvuldig af te handelen. Dit is een formele procedure die met meer waarborgen is omkleed dan de werkwijze bij het afhandelen van knelpunten.

Het aantal klachten is laag in verhouding tot het aantal cliënten. Bij dit lage aantal kan meespelen dat klachten worden voorkomen door knelpunten af te handelen naar tevredenheid van inwoners.

Bezwaren Ridderkerk				
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Totaal
Jeugd	0	0	1	1
Wmo	6	6	2	14
Participatie	25	14	24	63
<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>78</b>

Het aantal bezwaarschriften is relatief laag. Eigenlijk is er alleen bij het onderdeel Participatie sprake van een substantieel aantal bezwaren. Wij verklaren dit door het aflopen van overgangsregelingen in de sociale zekerheid (zoals de kostendelersregeling) waardoor een deel van de uitkeringsgerechtigden er in inkomen op achteruit gaat. Een andere oorzaak kan zijn dat door het project Impuls naar werk uitkeringsgerechtigden strakker worden aangesproken op hun verplichtingen om aan werk te komen. In het geval van de gemeente Ridderkerk was er daarnaast sprake van het terugvorderen van ten onrechte uitgekeerde bedragen (7 keer) en bezwaren in verband met bijzondere bijstand/minimabeleid (5 keer).

Bezwaren Ridderkerk 3e kwartaal – 2015, uitsplitsing naar categorie:

Jeugdwet	1x
WMO woonvoorziening	2x
PW terugvordering	7x
PW bijzondere bijstand	5x
PW afwijzing	1x
PW wijziging	1x
PW maatregel	2x
PW opschorting	1x
PW boete	2x
PW aanvraag	2x
PW plan van aanpak	1x
PW kostenveroordeling	1x
PW plan van aanpak	1x

## BIJLAGE: Afkortingen

Afkortingen	
<b>JGGZ</b>	Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg
<b>KCC</b>	Klanten Contact Center
<b>PGB</b>	Persoonsgebonden budget
<b>Wet BUIG</b>	Wet Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>WWB</b>	Wet Werk en Bijstand
<b>ZIN</b>	Zorg in natura
<b>LTA</b>	Landelijk Transitie Arrangement
<b>GRJR</b>	Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond

## BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten

### GEMEENTE RIDDERKERK SOCIAAL DOMEIN

#### 3 kwartaal cijfers

Onderdelen van het sociaal domein	BEGROTING 2015		Uitputting	RATIO-VERBRUIK*
	Na 1e turps	Na 2e turps		
<b>1) JEUGDHULP LASTEN</b>				
a) Algemene voorzieningen	0	0	0	
b) Extramuraal hulp voor jeugd met een beperking	419.810	419.810	189.912	45%
c) PGB Jeugd met een beperking	620.430	566.430	442.285	78%
d-e) Regionale inkoop GR Jeugd Rijnmond onder te verdelen in:	4.613.300	4.613.300	4.071.036	88%
- J&O	1.460.167	1.460.167	1.010.571	69%
- Specialistische voorzieningen GGZ	2.117.423	2.117.423	2.347.966	111%
- GI-Dwang/Drang	558.830	558.830	421.380	75%
- GI AMHK/CT	75.909	75.909	103.655	137%
- JMEB	198.565	198.565	35.660	18%
- overige (kennis en servicecentra / wijkteams CDT)	202.405	202.405	151.804	75%
f) Zeer gespecialiseerde voorzieningen	242.000	242.000	0	0%
g) Uitvoeringskosten GR Rijnmond Rotterdam	48.400	48.400	36.300	75%
<b>DEELTOTAAL</b>	<b>5.943.960</b>	<b>5.889.960</b>	<b>4.739.533</b>	<b>80%</b>
<b>2) WMO LASTEN</b>				
<b>Nieuw taken vanaf 1-1-2015</b>				
a) Algemene voorzieningen	290.300	290.300	164.100	57%
- 24-uurs luisterend oor	11.300	11.300	0	0%
- Innovatiefonds en preventieve arrangementen	235.200	235.200	142.500	61%
- Voorziening Steunpunt Mantelzorg	28.800	28.800	21.600	75%
- Vrijwilligerswerk	15.000	15.000	0	0%
b) Maatwerkvoorzieningen in natura:	2.472.760	2.517.760	1.166.834	47%
- Begeleiding, vervoer, behandeling en overige	1.701.260	1.701.260	1.164.794	68%
- Compensatie chronisch zieken en gehandicapten	538.200	538.200	1.890	0%
- Doventolk	27.000	27.000	0	0%
- Ondersteuning mantelzorgers	206.300	206.300	150	0%
- Thuisbegeleiding HH3	0	45.000	0	0%
c) PGB 18+ met een beperking:	710.980	440.980	346.519	79%
d) Maatschappelijke Opvang	72.600	72.600	0	0%
<b>Bestaande taken voor 1-1-2015</b>				
e) Huishoudelijke hulp	2.632.700	2.832.700	1.980.814	70%
- HH toeslag regeling		239.000	40.343	16%
f) PGB Huishoudelijke hulp	1.040.300	320.300	237.906	74%
g) Voorzieningen Wmo/gehandicapten	1.052.700	1.002.700	680.836	68%
h) Collectief vervoer	702.900	577.700	406.212	70%
i) Eigen bijdrage	1.236.300	1.111.300	692.912	62%
<b>DEELTOTAAL</b>	<b>7.738.940</b>	<b>6.943.940</b>	<b>4.290.309</b>	<b>62%</b>
<b>3) WUKTEAM LASTEN</b>				
Wijkteams	1.682.300	1.682.300	1.275.375	76%
- Inzet Jeugd- en gezinsteams	1.303.200	1.303.200	990.900	76%
- Inzet vanuit en rondom sociale wijkteams	379.300	379.300	284.475	75%
<b>DEELTOTAAL</b>	<b>1.682.300</b>	<b>1.682.300</b>	<b>1.275.375</b>	<b>76%</b>
<b>4) WERK EN INKOMEN</b>				
a) Sociale Werkvoorziening:	3.577.800	3.577.800	2.696.215	75%
b) Re-integratietrajecten	966.300	826.300	201.668	24%
c1) Wet BUIG (uitkeringen lasten)	10.196.700	9.393.100	7.453.263	79%
e) Minimabeleid	702.300	757.700	616.531	81%
f) Schuldhulpverlening	238.200	238.200	221.172	86%
<b>DEELTOTAAL</b>	<b>15.701.500</b>	<b>14.813.300</b>	<b>11.188.849</b>	<b>76%</b>
<b>TOTAAL (som van deeltotaal)</b>	<b>31.066.900</b>	<b>29.329.700</b>	<b>21.494.066</b>	<b>73%</b>