

BESTUURSRAPPORTAGE SOCIAAL DOMEIN 2015

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.....	9
Werk en Inkomen.....	11
HOOFDSTUK 3 - ZORG	14
3.1 Inleiding.....	14
3.2 Toeleiden naar zorg	14
3.3 Clienten met ondersteuning.....	15
Gebiedsteams	15
Jeugdhulp	17
Wmo.....	19
Werk en Inkomen.....	21
HOOFDSTUK 4 – KNELPUNTEN, KLACHTEN EN BEZWAREN	25
4.1 Inleiding.....	25
4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren.....	25
BIJLAGE: Afkortingen	28
BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten	29

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING

Voor u ligt de Bestuursrapportage Sociaal Domein 2015. Het jaar 2015 was het eerste jaar waarin de gemeente nieuwe taken in het sociaal domein heeft uitgevoerd. Dus alle redenen om de financiële en inhoudelijke aspecten van de uitvoering te belichten. Waar mogelijk proberen we hierbij tevens trends en ontwikkelingen aan te geven die relevant kunnen zijn voor het jaar 2016.

Het jaar 2015 kenmerkt zich doordat stap voor stap meer inzicht ontstaat in de uitvoering van processen en de uitputting van budgetten. Dit jaar moest op een aantal posten worden gewerkt met bevoorschotting, inmiddels gaan we vrijwel volledig over naar facturatie op basis van geleverde diensten. De registratie van cliënten en zaken in onze systemen wordt geleidelijk aan steeds beter. Het berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en gemeenten is na de zomer op gang gekomen. Kortom de aanloopproblemen worden langzaam maar zeker opgelost. In de eerste helft van 2016 zullen we nog een aantal herindicaties moeten doen en daarna hebben we een volledig zicht op de cliënten bij jeugd en Wmo. Hetzelfde geldt voor de toepassing van de Dariusz methodiek bij de Participatiewet, waardoor we binnenkort goed zicht zullen hebben op het cliëntenbestand voor re-integratie, beschut werk en dagbesteding.

In hoofdstuk 2 geven we een beeld van de uitputting van de budgetten in 2015, op basis van de thans beschikbare informatie. Immers, nog niet alle uitgaven 2015 zijn verwerkt in de financiële overzichten die nu beschikbaar zijn. Het proces om te komen tot de jaarrekening is nog in volle gang. Het zal tot april/mei duren voordat de laatste financiële afhandelingen over 2015 in de jaarrekening verwerkt zullen worden. In de tekst zal steeds wel aangegeven worden bij welke posten er nog zaken verwerkt moeten worden en het beeld dus nog (iets) kan wijzigen en bij welke posten het naar verwachting al ook het definitieve beeld gaat.

In hoofdstuk 3 gaan we in op het gebruik van zorg/ondersteuning en hoeveel inwoners nu gebruik maken van welke vorm van ondersteuning. Dat doen we op basis van de informatie die we op dit moment beschikbaar hebben.

In hoofdstuk 4 tenslotte volgen knelpunten, klachten en bezwaren. We voegen hieraan ook (nieuwe) informatie toe over klanttevredenheid. Via de knelpuntencoach beschikken we over een manier om signalen van inwoners in een vroeg stadium en op informele manier af te handelen. Dat kan klachten en bezwaren voorkomen, dus het is klantgericht en het voorkomt nodeloze procedures. Het laatste is te zien in de cijfers.

Er is opnieuw door vele mensen hard gewerkt aan deze rapportage. Wij hopen dat deze voor u een goed beeld geeft ten behoeve van sturing en verantwoording in het sociaal domein.

HOOFDSTUK 2 – KOSTEN

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de uitputting van de budgetten in het sociaal domein over het jaar 2015. We hebben informatie uit de financiële systemen gebruikt per 25 februari 2016. Voor een aantal budgetten is dat vrijwel de definitieve stand maar we weten dat bij sommige budgetten er nog afrekeningen over 2015 zullen moeten worden verwerkt. Dit geven we steeds aan in de toelichting bij de posten.

In de eerdere bestuursrapportages van dit jaar werd steeds een prognose van de uitputting aan het einde van het jaar gemaakt. Dit werd aangeduid met de kleuren van een verkeerslicht. In deze rapportage geven we weer wat de realisatie aan het eind van 2015 daadwerkelijk is. Nu gebruiken we de kleuren groen-oranje-rood om aan te geven of deze eindstand over- of onderbesteding laat zien (rood en oranje al naar gelang mate van over/onderbesteding) of dat we op budget zitten (groen). Een stand per eind 2015 die een onderuitputting laat zien van meer dan 15% of een overschrijding met meer dan 5% is reden om rood licht te geven. Een eindstand van rond de 100% uitputting is groen. Alles ertussen wordt met oranje aangeduid.

Een groene stand eind 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 verkeerslicht *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). In deze rapportage geven we achter de realisatie eind 2015 steeds de budgetten 2016 uit de gemeentebegroting weer. Dit geeft een eerste beeld van of dit budget (on)toereikend is.

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

2.2 Overzicht budgetuitputting

Totaal overzicht

Totaal overzicht Sociaal Domein					
	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Jeugd	€ 7.260.548	€ 7.171.915	99%		€ 7.307.580
Wmo	€ 7.323.240	€ 5.919.607	81%	min	€ 7.592.440
Participatie	€ 14.813.300	€ 15.061.143	102%		€ 14.033.300
TOTAAL Sociaal Domein	€ 29.397.088	€ 28.152.665	96%	min	€ 28.933.320

Toelichting:
Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.
Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget).
Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening.
Kolom "2016" bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn
Kolom "over/onder": geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.
NB: De GR Rijnmond Jeugd werkt met de vlaktaks methodiek. Dit betekent dat over- en onderschrijdingen in 2015 worden verrekend met toekomstige inleg in de GR (via begroting). In de jaarrekening 2015 wordt de inleg in de GR die Ridderkerk voor 2015 heeft gedaan, opgenomen. In de tabellen in dit hoofdstuk wordt gerekend met de uitputting/besteding via de GR en die is in Ridderkerk iets hoger dan de inleg (zie volgende tabel)

Bron en betrouwbaarheid gegevens

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 25 februari 2016 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 GR Jeugdhulp Rijnmond (hierna: GR).

De gegevens zijn vrijwel de definitieve cijfers voor het onderdeel Werk & Inkomen en voor Wmo m.u.v. de post 'maatwerkvoorzieningen Wmo begeleiding'. Voor Wmo begeleiding zijn nog niet alle declaraties van alle zorgaanbieders ontvangen en getoetst op juistheid en getrouwheid. De daadwerkelijke uitputting kan daarom mogelijk iets hoger uitvallen. Voor jeugdhulp geldt dat de bron is een opgave van de realisatiecijfers van de GR Jeugdhulp Rijnmond. Deze cijfers zijn nog niet voorzien van accountantscontrole. Er kunnen nog (kleine) wijzigingen optreden (met name door

check op woonplaatsbeginsel), echter binnen een marge van naar schatting 0-5%. In de cijfers over de lokaal ingekochte jeugdhulp verwachten we geen veranderingen van betekenis meer. Voor 1 april moeten de zorgaanbieders een definitieve productielijst aanleveren, voorzien van een accountantsverklaring.

Toelichting

Voor het onderdeel Werk & Inkomen is het budget vrijwel volledig uitgeput (96%, was 73% per einde kwartaal 3). Dat is in financieel opzicht een prima resultaat. Er zijn wel kanttekeningen bij te plaatsen als we inzoomen op de verschillende budgetonderdelen, dat gebeurt verderop in dit hoofdstuk.

Voor het onderdeel Wmo geldt dat er sprake is van een flinke onderuitputting (realisatie 81% ten opzichte van 62% einde kwartaal 3). Hierbij moeten enkele inhoudelijke kanttekeningen worden geplaatst, dat gebeurt verderop in dit hoofdstuk. Daarnaast zijn, zoals al eerder opgemerkt, de realisatiecijfers voor begeleiding waarover we op dit moment beschikken hoogstwaarschijnlijk nog niet volledig zijn.

Voor het onderdeel jeugdhulp is de uitputting 99% van het budget. De uitputting is lager dan voorzien ten tijde van de derde kwartaal rapportage (107%). Een toelichting hierop volgt onder het onderdeel jeugdhulp.

Jeugdhulp

Jeugd	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Lokale maatwerk voorzieningen	€ 986.260	€ 870.206	88%	min	€ 999.100
Regionale maatwerk voorzieningen (GR)	€ 4.729.088	€ 4.922.893	104%	plus	€ 4.645.897
Landelijke voorzieningen (via GR)	€ 242.000	€ 0	0%	min	€ 359.383
Gebiedsteams	€ 1.303.200	€ 1.378.816	106%	plus	€ 1.303.200
TOTAAL Jeugd	€ 7.260.548	€ 7.171.915	99%		€ 7.307.580

Toelichting:
 Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.
 Kolom "Begroot" bevat budget 2015 na tweede tussenrapportage (actueel budget).
 Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening.
 Kolom 2016 bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn.
 Min/plus: geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.
 NB: De GR Rijnmond Jeugd werkt met de vlaktaks methodiek. Dit betekent dat over- en onderschrijdingen in 2015 worden verrekend met toekomstige inleg in de GR (via begroting). Bij overbesteding wordt dus de inleg GR voor 2016 hoger dan voor 2015. In de jaarrekening wordt de inleg in de GR die Ridderkerk voor 2015 heeft gedaan, opgenomen. In deze tabel is opgenomen hoeveel er besteedt is via de GR en dat is dus iets meer dan de inleg.

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Bron en betrouwbaarheid gegevens

De gegevens over de lokale maatwerkvoorzieningen zijn gebaseerd uit informatie uit onze eigen systemen (PGB) en productielijsten ingediend door de aanbieders van lokaal ingekochte zorg (ZIN). In de cijfers over de lokaal ingekochte jeugdhulp verwachten we geen veranderingen van betekenis meer.

De gegevens voor regionale maatwerkvoorzieningen en landelijke voorzieningen zijn afkomstig van een opgave van de GR jeugdhulp Rijnmond. Deze cijfers zijn nog niet voorzien van een accountantscontrole. Mogelijk treden nog (kleine) wijzigingen op in de cijfers als gevolg van o.a. een check op het toepassen van het woonplaatsbeginsel. Eventuele wijzigingen zullen naar schatting 0-5% van het budget bedragen. Het zijn echter de hier gepresenteerde cijfers die opgenomen worden

in de jaarrekening van de GR. Als achteraf blijkt dat er toch nog wijzigingen zijn waardoor de kosten hoger uitvallen dan opgenomen zijn in jaarrekening, zal dit geen effect meer hebben op boekjaar 2015. De GR zal dan eerst de reserve aanspreken en als dat niet afdoende is, wordt verrekend in de toekomstige bijdrage van de gemeenten aan de GR. De uitputting van het budget "landelijke voorzieningen" (LTA) zit in de realisatie op de post 'regionale maatwerkvoorzieningen, omdat de GR hierover niet separaat rapporteert.

Algemeen beeld uitputting jeugdhulp budgetten

Het algemene beeld is dat de uitputting binnen het begrote bedrag voor jeugdhulp blijft. Dat is op zichzelf genomen goed nieuws. Het betekent dat de begroting voor jeugdhulp gebaseerd was op veronderstellingen (bijv t.a.v. aantallen en soorten cliënten) die achteraf juist zijn gebleken. Of de budgetten voor jeugdhulp ook in de toekomst toereikend zullen zijn is nog niet met zekerheid te zeggen. We hebben een kolom "2016" toegevoegd aan het overzicht waarin de begrote bedragen (hierin is korting nieuwe verdeelmodel jeugd verwerkt) voor 2016 zijn opgenomen. Bij gelijkblijvende besteding is er geen budgettair probleem. Toch zou er in de toekomst een tekort kunnen optreden. Het blijft van belang om waar mogelijk in te zetten op vroegsignalering/preventie en op toewijzen van zorg op maat.

Toelichting specifieke posten

We geven alleen een toelichting op de grootste en meest relevante posten uit het jeugdhulp budget om te voorkomen dat we teveel op casus niveau rapporteren of in detail treden.

Belangrijk om toe te lichten is de post *regionale maatwerkvoorzieningen*. In de derde kwartaal rapportage verwachtten we nog een overschrijding op deze post (117%), met name op het onderdeel JGGZ. Deze heeft zich voorgedaan maar in beperktere mate (104%). Belangrijkste verklaring van aanpassing van het beeld is dat de cijfers van de GR in het vierde kwartaal betrouwbaarder zijn dan de gegevens die na het derde kwartaal zijn overlegd. De zorgaanbieders hebben vollediger en betere opgave van kosten gegeven vanwege het feit dat nu het jaarrekeningproces loopt. Ook het woonplaatsbeginsel is beter toegepast. Er zit ondanks dat toch druk op de uitgaven voor JGGZ. De uitgaven voor dit onderdeel van de regionale maatwerkvoorzieningen zijn 123% van het budget dat hiervoor was gereserveerd (zie de bijlage met daarin de uitputting op de gedetailleerde begrotingsposten). Hierbij merken we op dat deze uitgaven maar ten dele beïnvloedbaar zijn voor de gemeente vanwege de zogenaamde "huisartsen- of specialistenroute". Daarnaast heeft een deel van de cliënten te maken met langdurige psychische problematiek die niet echt oplosbaar is maar toch niet onder de Wlz valt.

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. De realisatie is meegenomen onder het uitgeputte bedrag

'regionale maatwerkvoorzieningen' in de tabel, omdat de GR in haar rapportage gezamenlijk rapporteert over zowel de regionaal ingekochte zorg als de landelijk ingekochte zorg. Wij kunnen daarom niet zien hoeveel van de realisatie toe te rekenen is aan LTA. Wij hebben n.a.v. de vorige rapportage aan de GR gevraagd hierover separaat te rapporteren en zullen erop aandringen dat dit alsnog gebeurt. Het gaat immers om dure en moeilijk te voorspellen zorg. Het risico is aanwezig dat de reservering voor deze voorzieningen ontoereikend blijkt te zijn. Dat inzicht hebben we nu niet.

Gebiedsteams: 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

De uitgaven in 2015 kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Wmo	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder
Algemene Voorzieningen	€ 290.300	€ 207.353	71%	min
Maatwerkvoorzieningen	€ 7.692.340	€ 6.279.916	82%	min
<i>Wmo begeleiding</i>	€ 2.958.740	€ 1.771.298	60%	
<i>Wmo Huishoudelijke Hulp (bestaand)</i>	€ 3.153.200	€ 3.269.251	104%	
<i>Wmo voorzieningen overig (bestaand)</i>	€ 1.580.400	€ 1.239.367	78%	
Bovenlokale voorzieningen	€ 72.600	€ 0	0%	min
Eigen bijdragen	-€ 1.111.300	-€ 912.708	82%	min
Gebiedsteams	€ 379.300	€ 345.046	91%	min
TOTAAL Wmo	€ 7.323.240	€ 5.919.607	81%	min
<i>Toelichting:</i> Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget). Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening. Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond. Min/plus: geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.				

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Bron en betrouwbaarheid

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 25 februari 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 (maatwerkvoorzieningen begeleiding in natura) zijn waarschijnlijk nog niet alle gerealiseerde uitgaven meegenomen in deze stand vanwege het jaarrekeningproces dat nog niet afgerond is.

Algemeen beeld uitputting Wmo budgetten

Het algemene beeld is dat de realisatie van de uitgaven Wmo achter blijft bij de begroting. Deels wordt dit veroorzaakt door aanloopproblemen, zoals dat de facturatie begeleiding nog niet compleet is en dat het CAK kampt met achterstanden bij het innen van de eigen bijdrage. De werkelijke uitgaven zullen mogelijk wat hoger uitvallen dan nu kan worden gerapporteerd. Maar ondanks deze aanloopproblemen zal er op begeleiding en algemene voorzieningen sprake zijn van (forse) onderuitputting. Dit wordt hieronder toegelicht.

Toelichting specifieke posten

Algemene voorzieningen: Uitputting 71%. Het betreft een fonds voor innovatie en preventie waarvoor zorgaanbieders en welzijnsinstellingen projectvoorstellen kunnen indienen. De beoordeling van de ingediende voorstellen heeft pas later in het jaar plaatsgevonden. De goedgekeurde voorstellen hebben wel de omvang van het hele budget, maar gezien de late aanvang kan maar een deel van de kosten op 2015 worden geboekt.

Maatwerkvoorzieningen: De uitputting op deze post (82%) is laag en dat komt vooral door onderbesteding op de post Wmo begeleiding (60%). Mogelijke oorzaken daarvan zijn: onvolledige benutting van indicaties, het achterblijven van instroom van nieuwe cliënten (door onbekendheid met de nieuwe werkwijze en toegang naar gebiedsteams, nog onvoldoende outreachend werken, en zorgmijndend gedrag dat samen kan hangen met de sterk verhoogde eigen bijdrage). Ook speelt mee dat in 2015 meer cliënten gebruik hebben gemaakt van de Wlz en/of Wzv dan vooraf was verwacht. Deze cliënten hebben daarom geen beroep gedaan op Wmo begeleiding. Dit was een trend in 2015 die nu voor een stuk uitval van vraag zorgt, omdat 2015 een overgangsjaar was waarin de weg naar wlz nog open was. Deze mogelijke oorzaken zijn al in de derde bestuursrapportage en presentatie aan raden gemeld. Er zal in 2016 een scherper beeld van de oorzaken ontstaan als de herindicaties zijn afgerond en we een beter beeld hebben gekregen van het werkelijke cliëntenbestand. Klantmanagers zijn eind 2015 gestart met registreren van zorgmijding (voor zover bij hen bekend), waaruit in de loop van 2016 mogelijk conclusies beschikbaar komen.

Ondanks deze situatie is het niet verstandig om de begroting 2016 neerwaarts bij te stellen gezien de onzekerheden die er nog zijn en gezien de verwachting dat de instroom in 2016 waarschijnlijk zal toenemen (o.a. voorgenomen verdere extramuralisering GGZ), omdat de gemeente zich in 2016 op de tarieven en eigen bijdragen zal beraden en omdat voor nieuwe cliënten de "weg naar Wlz/Wzv"

niet meer openstaat in 2016. Een van de gedachten is om de maximale eigen bijdrage te verlagen. Dit leidt weliswaar tot lagere inkomsten, maar het neemt mogelijk een drempel weg om zorg te vragen.

Bovenlokale voorzieningen: Voor de maatschappelijke opvang is geen factuur van de gemeente Rotterdam ontvangen. Als deze nog voor sluiting van het boekjaar binnenkomt, wordt deze in de jaarrekening verwerkt. We hebben over 2015 wel een naheffing van Rotterdam ontvangen van bemoeizorgtrajecten (gaat om een relatief klein bedrag), die moet echter nog verwerkt worden in de systemen en wordt meegenomen in jaarrekening.

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. Deze achterstand is nog niet ingelopen. Daarnaast is er sprake van minder eigen bijdragen door het achterblijven van de instroom.

Gebiedsteams: het betreft vooral personele uitgaven die volgens verwachting zijn verlopen

Werk en Inkomen

De uitgaven in 2015 kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Participatie, Werk en Inkomen	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder
Participatie	€ 4.404.300	€ 4.238.906	96%	min
<i>waarvan Wsw</i>	€ 3.577.800	€ 3.670.308	103%	
<i>waarvan re-integratie</i>	€ 826.500	€ 568.598	69%	
Wet Buig (lasten)	€ 9.393.100	€ 9.844.182	105%	plus
Minimabeleid	€ 757.700	€ 693.949	92%	min
Schuldhelpverlening	€ 258.200	€ 284.106	110%	plus
TOTAAL Werk en Inkomen	€ 14.813.300	€ 15.061.143	102%	
<i>Toelichting:</i> Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget). Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening. Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond. Min/plus: geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.				

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Betrouwbaarheid

Bij de registratie van uitgaven bij Werk en Inkomen zijn geen (aanloop)problemen ten aanzien van de juistheid of volledigheid zoals bij wmo (begeleiding) en jeugd. De standen zijn gebaseerd op de uitgavniveaus zoals opgenomen in het financieel systeem per 25 februari 2016.

Algemeen beeld uitputting budgetten werk & inkomen

Het algemene beeld is dat op het budget Werk & Inkomen een lichte overuitputting is in 2015. Enkele risico's voor overschrijding bij schuldhulpverlening en minimabeleid hebben zich (zoals verwacht) voorgedaan maar er is ook onderuitputting (reïntegratie/Wsw). Een en ander wordt hieronder bij de specifieke posten toegelicht.

Toelichting specifieke posten

Participatie: bij het onderdeel reïntegratie blijft de uitputting achter bij de begrote bedragen. Dit is het gevolg van diverse problemen in de eerste helft van 2015 en is ook in de eerdere bestuursrapportages gemeld. Inmiddels heeft er een kentering plaatsgevonden door het project "Impuls Werk". Er zijn meer activiteiten en meer uitgaven ten aanzien van reïntegratie geweest (uitputting steeg van 24% na einde kwartaal 3 naar 69% per einde 2015). Inmiddels zijn de resultaten van het project, in de zin van verworven inzichten en ontwikkelde interventies en dienstverlening, overgedragen aan de uitvoerende afdeling, en worden de activiteiten die succesvol zijn gebleken in het programma Werk en Participatie voortgezet. Het hele klantenbestand is doorgelicht met de Wegwijzer van Dariuz. Dit geeft inzicht in het arbeidspotentieel van de individuele klant, en van de verdeling van het bestand in zijn geheel in relatie tot werk, waardoor de dienstverlening en interne organisatie doeltreffender kan worden ingericht. Door het gebruik van gedefinieerde reïntegratiepaden per klantprofiel op grond van de afstand tot de arbeidsmarkt wordt het effectiever toeleiden naar de arbeidsmarkt mogelijk. Naar verwachting zal dit in 2016 tot betere resultaten ten aanzien van reïntegratie leiden.

Wsw: Bij dit onderdeel blijft de situatie ongewijzigd ten opzichte van het eerste halfjaar, het betreft een stabiele doelgroep en stabiele uitgaven. Er is een beperkte overschrijding. Oorzaak is dat het verloop van Wsw'ers in Ridderkerk iets lager is dan het niveau waarmee het Rijk in de financiering rekening houdt.

Buig: Einde derde kwartaal werd een lichte overschrijding van de uitgaven Buig verwacht. Deze heeft zich ook voorgedaan. Er heeft een bijraming bij het landelijke macrobudget plaatsgevonden en er zijn ook correcties geweest in het nieuwe verdeelmodel. Deze aanpassingen werken echter voor Ridderkerk onvoldoende positief uit, zodat er toch nog een tekort blijft bestaan. Per saldo is er daarom sprake van een tekort op de begroting met een omvang van circa € 400.000,-. Deze

bijramingen en correcties hebben plaatsgevonden na de tweede tussenrapportage over de begroting en konden daarin uiteraard niet worden verwerkt. Dat gebeurt pas bij de jaarrekening.

Minimabeleid: in de tweede en derde bestuursrapportage werd een overschrijding op deze post verwacht, mede omdat op deze post meestal extra uitgaven worden gedaan in de tweede helft van het jaar. Toch is de uitputting per einde 2015 92% van het begrote bedrag. De verklaring hiervoor is dat (meer)kosten voor de Collectieve Zorgverzekering in 2015 aanvankelijk ten laste zijn gebracht van het minimabeleid, en nu ten laste zijn gebracht van de Wmo (zoals ook de bedoeling was).

Schuldhelpverlening: ook hier is de prognose van overuitputting eind 2015 bewaarheid. We zien dat het aantal lopende dossiers nog steeds licht oploopt. 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 schuldhelpverleningstraject 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 in goede banen te leiden, opdat deze niet (verder) escaleren.

HOOFDSTUK 3 - ZORG

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we op basis van de thans beschikbare gegevens een zo goed mogelijk beeld van hoeveel inwoners nu gebruik maken van welke vorm van ondersteuning.

3.2 Toeleden naar zorg

In eerdere bestuursrapportages was hier een schema opgenomen waaruit af te lezen was hoe binnenkomende telefonische signalen sociaal domein worden doorgeleid naar de afdelingen (hoeveel % naar welke afdeling) en hoeveel % meteen door het KCC wordt afgehandeld. Er zaten een aantal voorbehouden aan dit schema: het ging alleen over telefonie en niet over de instroom via overige kanalen zoals balie en email, want daarover was geen informatie voorhanden. Het totale aantal calls sociaal domein was niet geregistreerd, alleen de doorgezette calls. De verhouding tussen direct afgehandeld en doorgezet voor het sociale domein moest worden afgeleid van het KCC-brede beeld op basis van alle calls (niet alleen sociaal domein). Deze voorbehouden zijn in de vorige rapportages ook al genoemd.

Omdat er nog geen wijziging/doorontwikkeling in de registratie heeft plaatsgevonden, is besloten om in deze rapportage dit schema niet nog eens op te nemen.

3.3 Clienten met ondersteuning

Gebiedsteams

Overzicht instroom en afhandeling gebiedsteams

Casus afhandeling gebiedsteams Ridderkerk 2015				
	Einde Kwartaal 1	Einde Kwartaal 2	Einde Kwartaal 3	Einde Kwartaal 4
<i>Instroom van casussen cumulatief*</i>	154	300	421	581
<i>Casussen waarbij niet is doorverwezen #</i>	51	166	259	394
<i>aandeel in zorg bij gebiedsteam</i>	33%	55%	62%	68%
<i>Casussen waarbij is doorverwezen^</i>	103	134	162	187
<i>aandeel met inzet specialistische zorg</i>	67%	45%	38%	32%
<i>Uitstroom van casussen</i>	?	?	?	?
<i>*Instroom casussen: alle meldingen gebiedsteam, ook diegene die snel afgedaan kunnen worden (en dus niet in casusregie komen), omdat het bijvoorbeeld een informatievraag betreft # casus is afgehandeld door gebiedsteam/ in zorg bij gebiedsteam zonder dat doorverwezen is naar specialistische zorg buiten het wijkteam (1^e, 2^e en 3^e lijns) ^Waarbij is doorverwezen: betekent dat de hulp/ondersteuning niet of niet uitsluitend door gebiedsteam geleverd wordt. Er is specialistische hulp buiten het gebiedsteam ingezet. Casus blijft wel onder monitoring van het gebiedsteam. We zien in iedere kolom op hoeveel casussen/gezinnen er tot dat moment specialistische hulp is ingezet</i>				

Bron en betrouwbaarheid informatie

De gegevens die voor deze tabel zijn gebruikt, zijn vrij betrouwbaar. De administratie is bezig met het afsluiten van het jaar en het zou kunnen dat er nog casussen en indicaties worden geregistreerd die over 2015 gaan. Maar dat zal niet tot grote verschillen leiden.

De instroom is gebaseerd op de meldingsformulieren die bij het secretariaat van de gebiedsteams binnenkomen. Het aantal casussen waarbij is doorverwezen is op basis van indicatiebesluiten afgegeven door gebiedsteam tussen 1-1-2015 en 31-12-2015. Dit is uit GWS gehaald in februari 2016.

Als er op een bepaald moment meerdere indicaties op een adres afgegeven zijn, zijn deze als 1 geteld, omdat casussen doorgaand ook op adres/huishoudensniveau liggen. Over de uitstroom hebben we nog geen betrouwbare informatie.

Toelichting

De tabel geeft een eerste beeld van de verhouding tussen casussen die gebiedsteam zonder doorverwijzing naar specialistische hulp buiten het gebiedsteam oppakt (maar mogelijk wel in samenwerking met voorveld en netwerk rondom gezin) en casussen waarbij er wel wordt doorverwezen. Door 2015 heen, zien we dat waar deze verhouding eind kwartaal 1 nog 33/67 was, deze aan het eind van kwartaal 4 is 'omgeklapt' naar 68/32.

In de beleidskaders is een verhouding van 80% door gebiedsteam zelf op te pakken (ism met partijen in voorveld en netwerk/eigenkracht gezin) en 20% doorverwijzen naar 1^e lijn en hoger genoemd. De tabel laat zien dat we daar naartoe bewegen, maar er nog niet helemaal zijn. De gegevens in de tabel geven echter maar een grof beeld. Het geeft geen antwoord op vragen als: houden de gebiedsteams zaken bij zich, die via doorverwijzing misschien goedkoper en effectiever kunnen worden opgepakt? Wat zijn de doorlooptijden? Wordt op de juiste momenten op- en afgeschaald? Een verhouding 80-20 is geen doel op zich en wanneer bereikt, zegt dat iets, maar lang niet alles over hoe effectief er gewerkt wordt.

De uitdaging voor de komende tijd is om op dit soort vragen steeds meer inzicht te krijgen. Randvoorwaarden daarbij zijn o.a. dat de informatievoorziening/registratie door de gebiedsteams en door de backoffice goed ingericht is en informatiestromen tussen de gemeente en andere partijen zoals GR en aanbieders goed lopen. Hiervoor geldt dat 2015 een startjaar was met, niet zo verwonderlijk, alle aanloopproblemen van dien. En in 2016 wordt nog steeds gewerkt aan het verbeteren van de informatie voorziening en uitwisseling. Natuurlijk zijn voor het beantwoorden van bovengenoemde vragen niet alleen registraties/cijfers nodig, maar dienen cijfers ook verbonden te worden aan ervaringen uit de praktijk.

Jeugdhulp

Betrouwbaarheid informatie

PGB aantallen zijn betrouwbaar. Voor ZIN geldt dat deze aantallen de stand in GWS zijn (peildatum februari 2016). Dat komt omdat er nog steeds berichten van zorgaanbieders binnenkomen van (her)indicaties die via arts of medisch specialist (met name JGGZ) binnenkomen en doordat de berichten die zijn ontvangen nog niet allemaal verwerkt zijn. Aantal cliënten 'ZIN nieuw' kan daardoor in werkelijkheid hoger liggen. Daarnaast komen er berichten binnen van zorgaanbieders (J&O en Jeugd met een beperking) waarin zij aangeven of cliënt verlenging nodig heeft. Met deze aanbieders zijn afspraken gemaakt over verlengingen van huidige indicatie totdat herindicatie plaatsvindt. En ook hier zijn nog niet alle berichten die zijn ontvangen al verwerkt in GWS. Het aantal overgangsccliënten ZIN kan daardoor in werkelijkheid hoger liggen. Dit proces van het ontvangen van alle berichten van zorgaanbieders en het verwerken hiervan in de administratie loopt mee met jaarrekeningproces. Verwachting is dat binnen enkele weken de aantallen in GWS over 2015 compleet en definitief zijn.

Aantal cliënten met specialistische zorg per eind 2015			
	Zorgcontinuïteit	Nieuw	Totaal
PGB	14	30	44
ZIN	107*	146*	253*

Toelichting
Zorg continuïteit: betreft cliënten die al een indicatie hadden voor 1 januari 2015 en die in 2015 nog niet een herindicatie hebben gehad.
Nieuw: Hierin zitten zowel cliënten die tussen 1-1-2015 en 31-12-2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen als cliënten die in deze periode zijn geherindiceerd.
*Let op: dit aantal is waarschijnlijk lager dan daadwerkelijk aantal cliënten ZIN zorgcontinuïteit en ZIN nieuw op 31-12-2015. Zie toelichting boven tabel.
Bron: GWS, onttrokken aan GWS in februari 2016

Herindicaties

Herindicaties Jeugd per eind 2015		
	Uitgevoerd	Nog te doen
Herindicaties PGB	23	11*
Herindicaties ZIN	Zie toelichting	Zie toelichting

Toelichting
"nog te doen": is een theoretisch maximum. In de praktijk zullen niet alle cliënten met zorgcontinuïteit een herindicatie via de gemeente aanvragen.
*dit aantal verschilt met de 14 cliënten met zorgcontinuïteit uit de voorgaande tabel. Dit komt omdat voor cliënten op 31-12-2015 nog de oude indicatie kan lopen, ondanks dat ze al wel geherindiceerd zijn. Deze nieuwe herindicatie start dan pas in 2016.
Herindicaties ZIN: Deze gegevens kunnen we pas invullen als administratie 2015 rond is. Zie de tekst "Betrouwbaarheid informatie" bij de voorgaande tabel voor meer uitleg.

Wmo

Betrouwbaarheid informatie

De cijfers over aantallen cliënten HH en voorzieningen zijn betrouwbaar. De gegevens over aantal cliënten begeleiding zijn betrouwbaar ten aanzien van de cliënten PGB (overgangs- en nieuw) en ten aanzien van de nieuwe cliënten begeleiding.

Er is wel een onbetrouwbaarheid waar het gaat om de overgangscienten ZIN. Deze kan in werkelijkheid lager liggen dan in onderstaande tabel. We hebben deze cliënten nog niet allemaal gesproken. Het kan daarom zijn dat er cliënten bijzitten die onder naar de Wet langdurige zorg (Wlz) vallen of cliënten die wel een indicatie hebben gekregen die onder het overgangsrecht valt, maar die deze niet 'verzilveren'. M.a.w.: ze maken geen gebruik van de zorg die geïndiceerd is.

Aantal cliënten Wmo begeleiding per eind 2015			
	Zorg continuïteit	Nieuw	Totaal
PGB	29	6	35
ZIN	150	93	243
TOTAAL aantal cliënten	179	99	278

Toelichting:
Nieuw: hierin zitten zowel cliënten die tussen 1-1-2015 en 31-12-2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen als cliënten die in deze periode zijn geherïndiceerd
Bron: GWS, peildatum februari 2016

Aantal lopende indicatiebesluiten per eind 2015	
HH, Voorzieningen en Begeleiding	Totaal
Huishoudelijke Hulp	1207 (1248)
Voorzieningen	2512 (2407)
Begeleiding	278 (297)
TOTAAL	3997

Toelichting: aantal indicatiebesluiten opgeteld is niet zelfde als aantal cliënten, cliënt kan meerdere indicatiebesluiten hebben. Aantal unieke cliënten is 3047
Tussen haakjes: de stand aan het einde van het derde kwartaal 2015
Bron: GWS, peildatum februari 2016

Toelichting bij aantal cliënten wmo

De verwachting voor het aantal cliënten Wmo Begeleiding in 2015 was gebaseerd op basisgegevens van het CAK (registratie van eigen bijdragen van gebruikte zorg) en het CIZ (herindicaties uit periode voor 1-1-2015). De werkelijk gerealiseerde aantallen nieuwe cliënten zijn lager dan op basis van deze bronnen mocht worden verwacht. Waarschijnlijke oorzaken hiervoor zijn: er zijn meer cliënten onder de reikwijdte van de Wlz/Wzv komen te vallen in 2015 dan vooraf was ingeschat, eigen bijdragen werken als een drempel, nog steeds bestaande onbekendheid met de nieuwe werkwijze en toegang naar gebiedsteams, het nog onvoldoende outreachend werken dan wel zorgmijndend gedrag bij cliënten (al dan niet gerelateerd aan eigen bijdrage).

Nieuwe instroom in Wlz/Wzv is in 2016 niet meer mogelijk, dus de instroom van nieuwe cliënten zal in 2016 waarschijnlijk hoger uitvallen. Ook mag verwacht worden dat naarmate de gebiedsteams en afdeling verstrekkingen hun werkwijzen en netwerken beter hebben georganiseerd, zij meer outreachend kunnen gaan werken waardoor zij meer cliënten kunnen benaderen dan nu het geval is. Daarnaast zal het aantal cliënten toenemen door verdergaande extramuralisering (o.a. GGZ).

Herindicaties

Herindicaties Wmo Begeleiding per eind 2015		
	Uitgevoerd	Nog te doen
Herindicaties PGB	26	11
Herindicaties ZIN	18*	168*
TOTAAL	44	179

*Toelichting: Het aantal herindicaties "nog te doen" is een theoretisch maximum. In de praktijk zullen niet alle cliënten met zorg continuïteit een herindicatie via de gemeente aanvragen.
Bron: GWS, peildatum februari 2016
Deze gegevens komen ons registratiesysteem GWS met peildatum februari. Het is mogelijk dat er op 31-12-2015 meer herindicaties waren uitgevoerd dan hier opgenomen, wanneer op de peildatum nog niet alle herindicaties verwerkt waren in het registratiesysteem. Zie toelichting onder tabel over huidige stand herindicaties ten tijde van schrijven van de rapportage.

Het theoretisch maximum nog te verrichten herindicaties was 179 per einde 2015. In de praktijk gaat het waarschijnlijk om minder herindicaties omdat sommige cliënten een herindicatie aanvragen via een andere weg dan de gemeente, sommige cliënten afzien van een nieuwe indicatie en sommige zijn overgegaan naar WLZ/WZV. Ten tijde van de afronding van deze rapportages is bekend dat alle herindicaties op de streefdatum van 1 april zullen zijn uitgevoerd. De ingangsdatum van de nieuwe indicatie (start zorg) kan later dan 1 april liggen. Tot dat moment lopen de oude indicaties door.

Werk en Inkomen

Ontwikkeling uitkeringsbestand in 2015	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Gemiddeld
Totaal uitkeringsbestand	684	707	721	740	713
<i>waarvan deels werk/deels uitkering</i>	97	91	92	85	91
Aantal uitkeringen per 1000 leden beroepsbevolking	29	29	30	30	29,5
Instroom	78	70	73	71	73
Uitstroom	60	47	55	50	53
<i>waarvan naar werk/zelfstandigheid</i>	21	15	11	18	16
<i>waarvan naar opleiding</i>	2	1	3	1	2
	23	16	14	19	18
Uitstroom werk/zelfstandigheid/opleiding t.o.v. totaal bestand	3,4%	2,3%	1,9%	2,6%	2,5%

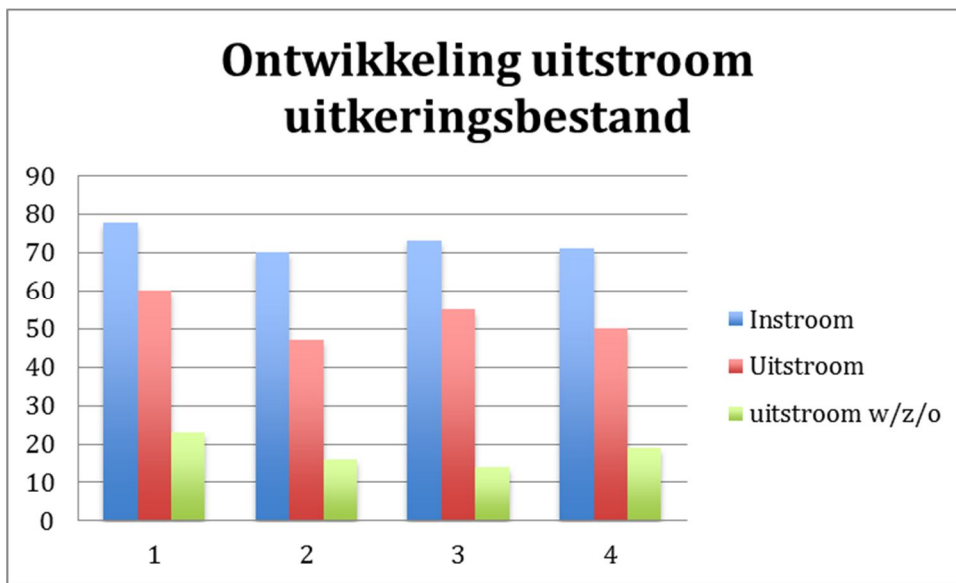
Toelichting

De omvang van het bestand neemt toe in 2015. Desondanks is de uitstroom naar werk in het vierde kwartaal groter geworden. Het lijkt erop dat de inspanningen om het aantal re-integratie trajecten te vergroten en zo de uitstroom naar werk te vergroten effect beginnen te sorteren. De uitstroom naar opleiding is in kwartaal 4 altijd laag; er starten dan geen opleidingen.

Ook zijn er 8 personen in het vierde kwartaal gestart met een re-integratie praktijk overeenkomst (RPO) bij Randstad, als eerste stap naar nieuw werk. De RPO is een nieuw instrument voor re-integratie. Deelnemers die anders een uitkering zouden krijgen, krijgen nu geen uitkering, maar worden rechtstreeks op een traject van werk-naar-werk geplaatst. Technisch gezien kunnen ze niet als uitstroom worden gerekend, omdat bijstandsafhankelijkheid nu wordt voorkomen, wat anders dus niet het geval zou zijn geweest. De RPO is bedoeld voor personen met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt, waarvan wordt ingeschat dat ze op deze wijze binnen 3 maanden weer in het inkomen kunnen voorzien via het verrichten van reguliere arbeid.

Bestandsanalyse

In de vorige bestuursrapportage hebben we een analyse gemaakt van het uitkeringsbestand op de achtergrondvariabelen leeftijd, uitkeringsduur, en samenstelling huishouden. Het uitkeringsbestand wijzigt niet zo snel dat het zinvol zou zijn deze analyse een kwartaal later weer te herhalen. Daarom hebben we nu een vergelijking in de tijd gemaakt van de instroom en uitstroom algemeen in relatie tot de uitstroom naar werk. Bij uitstroom naar werk is dan ook meegerekend: uitstroom naar zelfstandigheid en uitstroom naar opleiding. De grafiek "ontwikkeling uitstroom uitkeringsbestand" zegt iets over of de gemeente erin slaagt steeds meer uitstroom naar werk, zelfstandigheid of opleiding te realiseren. Maar hierbij spelen natuurlijk ook andere factoren een rol, zoals hoe het met de economie gaat.



Staafdiagram: ontwikkeling uitstroom uitkeringsbestand gemeente Ridderkerk in 2015, weergave per kwartaal w/z/o staat voor: werk, zelfstandigheid, opleiding

In de gemeente Ridderkerk is te zien dat de instroom in alle kwartalen groter is dan de uitstroom. Het uitkeringsbestand is dus in 2015 groter geworden.

De uitstroom naar werk, zelfstandigheid of opleiding (groene balk) vertoonde in de eerste helft van 2015 een dalende trend maar lijkt in kwartaal 3 en 4 weer een stijgende trend te gaan vertonen. De verwachting is dat deze trend zich in 2016 zal voortzetten als gevolg van de resultaten van het project "Impuls naar werk". Er zijn in de afgelopen maanden meer reïntegratietrajecten ingezet en de toeleiding naar werk kan via de gedefinieerde reïntegratiepaden effectiever plaatsvinden. Bovendien trekt de arbeidsmarkt aan.

Re-integratie: Leerwerktrajecten

Aantal deelnemers leerwerk trajecten per einde kwartaal	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Beheer en Onderhoud	31	27
Opnieuw en Co	36	30
Overige leerwerk trajecten	4	3
TOTAAL	71	60

Het aantal personen dat op een leerwerktraject is geplaatst is iets gedaald van kwartaal 3 naar kwartaal 4, maar omvangrijk gebleven. Op grond daarvan kan worden gesteld dat deze trajecten voldoen aan een structurele behoefte i.h.k.v. toeleiding naar werk. Informatie over doorstroom en uitval moet ingericht worden.

Minimabeleid en schuldhulpverlening

Aantal dossiers schuldhulpverlening per einde kwartaal	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Gemiddeld
Klantmanagers					
<i>Nieuwe aanmeldingen</i>	61	60	66	58	61,25
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	8	19	15	34	
Plangroep					
<i>Lopende dossiers</i>	353	336	339	346	343,5
<i>Nieuwe minnelijke trajecten</i>	35	32	20	15	
<i>Crisisinterventie</i>	15	18	13	15	
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	28	17	25	13	

Toelichting Schuldhulpverlening

Het vierde kwartaal laat zien dat de klantmanager schuldhulpverlening bij de eerste aanmelding veel hulpvragers doorstuurt naar partners. Deze hulpvragers moeten eerst bepaalde belemmeringen oplossen alvorens ze terecht kunnen bij de schuldhulpverlening.

Het aantal minnelijke trajecten via Plangroep zijn lager in het vierde kwartaal, het tot stand komen van een traject kan alleen als schuldeisers hieraan meewerken. Dat lukt niet altijd.

Aantal aanvragen minimabeleid per einde kwartaal	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Nieuwe aanvragen bijzondere bijstand	136	99	164	193	592
<i>Waarvan toegekend</i>	93	55	101	125	374
<i>Toekenningspercentage</i>	68%	56%	62%	65%	63%
Afgehandelde aanvragen Maatsch. Participatiefonds	143	115	133	65	456
<i>Waarvan toegekend</i>	111	81	120	59	371
<i>Toekenningspercentage</i>	78%	70%	90%	91%	81%

Toelichting Minimabeleid

Het aantal aanvragen bijzondere bijstand is gestegen in de laatste twee kwartalen van 2015. Zonder achterliggende informatie is dit niet te verklaren.

De aanvragen van het participatiefonds heeft jaarlijks een hoogtepunt in het derde kwartaal omdat dan de scholen beginnen en een nieuw seizoen van de sportclubs.

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. Doorontwikkeling moet plaatsvinden via het programma Sturen, Leren, Inkopen en Monitoren (SLIM) in het sociaal domein.

Wij hopen in 2016 meer nieuwe informatie elementen te kunnen opnemen. Nu richten we ons op knelpunten, klachten en bezwaren die te maken hebben met de dienstverlening van de gemeente. Het was helaas nog niet mogelijk al inzicht te geven in de eerste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen.

Voor de goede orde: het gaat in dit hoofdstuk niet over het handelen van zorgaanbieders. In de inkoopcontracten is voor hen de verplichting opgenomen om zelf een adequate klachtenprocedure te onderhouden. Het gaat hier om het handelen van de gemeente.

4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren

Overzicht knelpunten

Aantal knelpunten	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Jeugd	0	7	1	1	9
Wmo	0	8	6	5	19
Participatie	0	6	1	3	10
Wonen	0	4	2	2	8
TOTAAL Knelpunten	0	25	10	11	46

Toelichting: Een melding kan uiteenvallen in meerdere knelpunten. Cijfers over kwartaal 1 niet beschikbaar, kolom kwartaal 2 bevat cijfers van kwartaal 1+2

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 vierde kwartaal ongeveer gelijk ten opzichte van kwartaal 3. Waren er in de eerste helft van 2015 nog relatief veel knelpunten bij Wmo en Participatie, inmiddels is dat niet meer het geval. Gerapporteerd wordt het aantal meldingen, een melding kan uiteenvallen in meerdere knelpunten. Voor Wmo en Jeugdhulp blijkt het te lukken om via de knelpuntencoach te komen tot informele en aanvaardbare oplossingen. Dat is goed voor de dienstverlening door de gemeente en het aantal klachten en bezwaarschriften blijft hierdoor laag.

Aantal klachten					
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Jeugd	0	1	0	1	2
Wmo	0	3	3	2	8
Participatie	0	2	1	0	3
TOTAAL Klachten	0	6	4	3	13
<i>Toelichting: Een klacht is een formeel ingediend bijk van ontevredenheid over de bejegening</i>					

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 was ook in het vierde kwartaal laag in verhouding tot het aantal cliënten. In het hele jaar is sprake geweest van een laag aantal klachten. Bij dit lage aantal kan meespelen dat klachten worden voorkomen door knelpunten af te handelen naar tevredenheid van inwoners.

Aantal bezwaarschriften					
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Jeugd	0	0	1	1	2
Wmo	6	6	2	3	17
Participatie	25	14	24	12	75
	31	20	27	16	94
<i>Toelichting: Een bezwaarschrift is een op grond van de Awb ingediend bezwaar tegen een beslissing van B&W</i>					

Toelichting bezwaarschriften

Het aantal bezwaarschriften is laag in relatie tot het aantal besluiten. 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. Doen zij dat niet dan komen er strafkortingen op uitkering (en vervolgens bezwaren).

BIJLAGE: Afkortingen

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

BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten

GEMEENTE RIDDERKERK SOCIAAL DOMEIN

jaarcijfers 2015

* bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 100% gewenst (uitgaande van geen seizoensinvloeden). Zoals hier we

Onderdelen van het sociaal domein	Na 1e turap	Na 2e turap	Uitputting	RATIO-VERBRUIK*
BEGROTING 2015				
1) JEUGDHULP LASTEN				
a) Algemene voorzieningen	0	0	0	
b) Extramurale hulp voor jeugd met een beperking	419.810	419.810	269.524	64%
c) PGB Jeugd met een beperking	620.450	566.450	600.682	106%
d-e) Regionale inkoop GR Jeugd Rijnmond onder te verdelen in:	4.613.300	4.680.688	4.874.698	104%
- J&O	1.460.167	1.460.167	1.365.180	93%
- Specialistische voorzieningen GGZ	2.117.423	2.143.994	2.631.448	123%
- GI	558.830	810.574	817.775	101%
- GI AMHK/CIT	75.909	0	0	
- JMEB	198.565	198.565	60.295	30%
- overige (kennis en servicecentra / wijkteams CDT)	202.405	0	0	
- aanvullend budget vanuit de GRJR ivm o.a. stadsregio	0	67.388	0	
f) Zeer gespecialiseerde voorzieningen controletelling	242.000	242.000	0	0%
		4.971.088		
g) Uitvoeringskosten GR Rijnmond Rotterdam	48.400	48.400	48.195	100%
DEELTOTAAL	5.943.960	5.957.348	5.793.099	97%
2) WMO LASTEN				
Nieuw taken vanaf 1-1-2015				
a) Algemene voorzieningen	290.300	290.300	207.353	71%
b) Maatwerkvoorzieningen in natura:	2.472.760	2.517.760	1.301.333	53%
c) PGB 18+ met een beperking:	710.980	440.980	469.965	107%
d) Maatschappelijke Opvang	72.600	72.600	0	0%
Bestaande taken voor 1-1-2015				
e) Huishoudelijke hulp	2.632.700	2.832.700	2.988.426	105%
f) PGB Huishoudelijke hulp	1.040.500	320.500	280.825	88%
g) Voorzieningen Wmo/gehandicapten	1.052.700	1.002.700	680.836	68%
h) Collectief vervoer	702.900	577.700	558.531	97%
i) Eigen bijdrage	1.236.500	1.111.300	912.708	82%
DEELTOTAAL	7.738.940	6.943.940	5.574.561	80%
3) WIJKTEAM LASTEN				
Wijkteams	1.682.500	1.682.500	1.723.861	102%
- Inzet Jeugd- en gezinsteams	1.303.200	1.303.200	1.378.816	106%
- Inzet vanuit en rondom sociale wijkteams	379.300	379.300	345.046	91%
DEELTOTAAL	1.682.500	1.682.500	1.723.861	102%
4) WERK EN INKOMEN				
a) Sociale Werkvoorziening:	3.577.800	3.577.800	3.670.308	103%
b) Re-integratietrajecten	966.500	826.500	568.598	69%
c1) Wet BUIG (uitkeringen lasten)	10.196.700	9.393.100	9.844.182	105%
e) Minimabeleid	702.300	757.700	693.949	92%
f) Schuldhulpverlening	258.200	258.200	284.106	110%
DEELTOTAAL	15.701.500	14.813.300	15.061.143	102%
TOTAAL (som van deeltotalen)	31.066.900	29.397.088	28.152.665	96%