

BESTUURSRAPPORTAGE  
SOCIAAL DOMEIN 2016  
KWARTAAL 2

---

RIDDERKERK



*Jeugd*

*Wmo*

*Participatie*

## INHOUDSOPGAVE

Versiebeheer .....	3
Betrokken personen .....	3
Accordering .....	3
1. Inleiding .....	4
2. Financieel resultaat .....	5
3. Zorg en ondersteuning .....	12
4. Knelpunten, klachten en bezwaren.....	19

## Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijzigingen
0.1	Ward Stadhouders	19-09-2016	Initiële versie
0.2	Ward Stadhouders Wieger Troostheide	30-09-2016	Concept

## Betrokken personen

Naam	Functie / rol:
Ward Stadhouders	Adviseur
Wieger Troostheide	Projectondersteuner
Ada van der Plaat	Schulddienstverlening / Minima
Jeanet van Vliet	WMO
Christine Flaten - Daskalakis	WMO
Robert Ditvoorst	Werk en Inkomen
Gerben Zegelaar	Jeugd
Jolanda Buitenhuis	Toegang
Rosita Jarbandhan	Financiën
Sander Brok	Financiën

## Accordering

Naam	Datum	Akkoord
Yvonne van den Berg		

## 1. Inleiding

Voor u ligt de Bestuursrapportage Sociaal Domein Ridderkerk van het tweede kwartaal 2016. Waar mogelijk proberen we hierbij tevens trends en ontwikkelingen aan te geven die relevant kunnen zijn voor het jaar 2016.

In **hoofdstuk 2** geven we een beeld van de uitputting van de budgetten in het tweede kwartaal 2016, op basis van de thans beschikbare informatie. In de tekst zal steeds aangegeven worden bij welke posten er nog zaken verwerkt moeten worden en het beeld dus nog (iets) kan wijzigen, en bij welke posten het al over 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.

In **hoofdstuk 4** tenslotte volgen knelpunten, klachten en bezwaren. 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.

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.

## 2. Financieel resultaat

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de uitputting van de budgetten in het sociaal domein over de stand van 30 juni 2016. We hebben informatie uit onze financiële systemen gebruikt per 14 september 2016. Hierin is de tweede tussenrapportage nog niet verwerkt.

Om eventuele risico's te duiden is lineaire extrapolatie naar het hele jaar gemaakt. Dus: 50% uitputting na twee kwartalen, geeft 100% na een jaar. Vervolgens brengen we nuances op basis van relevante overwegingen die een lineair uitgavenpatroon minder waarschijnlijk maken. Bijvoorbeeld als er ontwikkelingen zijn die we nu al kennen en die tot extra uitgaven zullen leiden in de komende kwartalen van het jaar. Als de prognose ongunstig is (verwachte overschrijding of flinke onderuitputting) wordt dit met een oranje/rood verkeerslicht aangegeven. In de toelichting wordt dan extra aandacht aan de post gegeven. Een prognose per eind 2016 van een onderuitputting van meer dan 15% of een overschrijding met meer dan 5% is reden om rood licht te geven. Een prognose van rond de 100% uitputting is groen. Alles ertussen wordt met oranje verkeerslicht aangeduid. Een groene stand eind 2016 hoeft niet te betekenen dat het budget in 2017 toereikend zal zijn. Bijvoorbeeld: wanneer er op basis van de nieuwe verdeelmodellen een korting op de uitkering sociaal domein uit het gemeentefonds plaatsvindt in 2017 en verder dan zal het verkeerslicht *bij gelijkblijvend zorggebruik* in 2017 op oranje of rood kunnen springen. We hebben in de financiële tabellen steeds de realisatie van 2015 weergegeven, zodat de huidige uitputtingen in het perspectief van vorig jaar kunnen worden geplaatst.

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

#### (a) Totaaloverzicht sociaal domein

Totaal overzicht Sociaal Domein	Realisatie 2015	Begroot 2016	Realisatie Q2	Ratio Q2	Risico
<b>Jeugd</b>	€ 7.005.603	<b>€ 7.457.530</b>	€ 3.451.410	46%	min
<b>Wmo</b>	€ 5.899.745	<b>€ 7.567.440</b>	€ 2.802.334	37%	min
<b>Participatie</b>	€ 15.061.143	<b>€ 14.824.400</b>	€ 7.715.501	52%	plus
<b>TOTAAL sociaal domein</b>	€ 27.966.492	<b>€ 29.849.370</b>	€ 13.969.245	47%	min

Begroot na 1e tussenrapportage (2e tussentapportage is hier nog niet in meegenomen)

Realisatie t/m 30 juni 2016

Ratio: Percentage uitputting t.o.v. begroot budget. Bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 50% gewenst na twee kwartalen.

Risico: Geeft de prognose richting eind 2016 weer.

Betreft gegevens uit de financiële systemen BAR-organisatie op 14 september 2016.

Aan het eind van het tweede kwartaal 2016 is de besteding 47%. Bij gelijkblijvende uitgaven zou de besteding eind 2016 op 94% uitkomen.

(b) Jeugdhulp

Jeugd	Realisatie 2015	Begroot 2016	Realisatie Q2	Ratio Q2	Risico
<b>Lokale maatwerk voorzieningen</b>	€ 703.894	€ 849.050	€ 459.287	54%	plus
ZIN		€ 288.600	€ 151.965	53%	
PGB		€ 560.450	€ 307.321	55%	
<b>Regionale maatwerk voorzieningen (GR)</b>	€ 4.922.893	€ 4.645.897	€ 2.583.083	56%	plus
<b>Landelijke voorzieningen (via GR)</b>	€ 0	€ 359.383	€ 0	0%	min
<b>Jeugd- en gezinsteams</b>	€ 1.378.816	€ 1.603.200	€ 409.040	26%	min
<b>TOTAAL Jeugd</b>	€ 7.005.603	€ 7.457.530	€ 3.451.410	46%	min

Begroot na 1e tussenrapportage (2e tussentrapportage is hier nog niet in meegenomen)  
Realisatie t/m 30 juni 2016  
Ratio: Percentage uitputting t.o.v. begroot budget. Bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 50% gewenst na twee kwartalen.  
Risico: Geeft de prognose richting eind 2016 weer.  
Betreft gegevens uit de financiële systemen BAR-organisatie op 14 september 2016.  
NB: De GRJR werkt met de vlaktaks-methodiek. Dit betekent dat over- en onderschrijdingen in 2016 worden verrekend met toekomstige inleg in de GR (via begroting).

Algemeen beeld

Het algemene beeld voor het tweede kwartaal is dat de uitputting binnen het begrote bedrag voor jeugdhulp blijft. Deze staat op 46% procent, wat op zich binnen de veilige marge is, maar de uitputtingpercentages van enkele posten bevinden zich buiten deze marge. Hieronder worden alle posten toegelicht.

Toelichting specifieke posten bij financieel resultaat jeugdhulp:

i. *Lokale maatwerk voorzieningen:*

Het gebruik van ZIN en PGB bij lokale maatwerkvoorzieningen laat een redelijk vergelijkbare uitputting als in 2015 zien. Bij een lineair verloop, dat bij deze groep aannemelijk is, zal op basis van het huidig gebruik naar verwachting eindejaar een tekort van circa €70.000 ontstaan. Dit heeft te maken met het feit dat er meer toestroom is van cliënten naar ZIN en PGB.

Een landelijke ontwikkeling die hier relevant is die van de groep 'Wlz-indiceerbaren'. Dit betreft de groep cliënten die voor de inwerkingtreding van de Wet langdurige zorg (Wlz) alsnog toegang hebben gekregen tot de Wlz. Dit betreft landelijk een groep van circa 13.000 cliënten. Het CIZ heeft in de periode tot en met juni 2016 deze groep mensen geïndiceerd. Op grond van deze indicatie is bepaald of de Wlz-indiceerbaren in de Wlz blijven of teruggaan naar gemeenten/verzekeraars. Het totaal aantal cliënten dat terug zal gaan naar het gemeentelijk domein betreft 3.392, waarvan 2.762 cliënten 18-min en 630 cliënten 18-plus. Het effect hiervan zal volledig merkbaar zijn vanaf 2017.

ii. *Regionale maatwerk voorzieningen:*

Bij het eerste kwartaal constateerden we op het totaalniveau van de regionale maatwerkvoorzieningen een kleine onderbesteding. Door echter een toename over de gehele

linie van hulpverlening (ggz, opvoedhulp en zorg voor jeugdigen met een beperking) in het tweede kwartaal is het gebruik hoger dan begroot. Het beeld is dat de wijkteams goed in positie komen maar dat de vraag naar specialistische hulp ook relatief groot is en blijft.

Belangrijk om te melden is dat de grootste beïnvloedingsmogelijkheid van de wijkteams met name zit op de 'vrijwillige toegang' jeugd en opvoedhulp zoals deze voorheen door Bureau Jeugdzorg werd uitgevoerd. De toegang tot GGZ verloopt in de meeste gevallen via de huisarts of medisch specialist. Hier is de sturingsmogelijkheid van het wijkteam voorsnog beperkter. Op dit vlak zetten we in op een stevige samenwerking met de huisarts en de jeugdarts van het CJG.

Met betrekking tot de betrouwbaarheid van de GRJR cijfers moet opgemerkt worden dat de GRJR nog met bevoorschotting werkt. De realisatiecijfers zijn gebaseerd op een productie-uitvraag onder de aanbieders. De daadwerkelijke uitputting kan iets afwijken, maar beperkt. Voor de volledigheid wijzen we er op dat de realisatie 2016 geen effect heeft op de jaarrekening 2016. Dit vanwege het feit dat de GRJR een bijdrageregeling betreft waarbij de inleg per jaar in de regeling ook de kosten voor dat jaar zijn. De realisatie heeft effect op de totstandkoming van de bijdrage aan de GRJR in de opvolgende jaren.

*iii. Landelijke voorzieningen:*

Deze post betreft een bijdrage aan de GRJR ten behoeve van landelijke inkoop van zeer gespecialiseerde zorg (LTA-zorg). De hoogte van het bedrag is gebaseerd op een percentage dat door de VNG wordt geadviseerd. De realisatie is meegenomen onder 'regionale maatwerkvoorzieningen' in de tabel, omdat de GRJR in haar rapportage gezamenlijk rapporteert over zowel de regionaal ingekochte zorg als de landelijk ingekochte zorg. Het gebruik van de zogenaamde landelijke voorzieningen is in de gemeente Ridderkerk erg groot. Tot het tweede kwartaal is al € 350.000 naar deze voorzieningen gegaan. Tot op heden is deze zorg door de VNG gecontracteerd en hebben we als gemeente geen enkele sturingsmogelijkheid op deze zorgkosten. Door de VNG is besloten dat vanaf 2018 90% van de LTA contracten die van relevante waarde zijn binnen het gebied van de GRJR zullen overkomen naar onze regio, zodat we in de aanloop naar en vanaf 2018 via de GRJR beter in staat gesteld zullen worden om te sturen op dit zorggebruik.

*iv. Wijkteams:*

Deze kostenpost betreft bijna geheel inkoop- en subsidieafspraken omtrent personele inzet in de wijkteams, die naar hun aard een lineair uitputtingspatroon kennen. Dat gezegd hebbende, laat de administratie een lagere uitputting dan 50% zien. Dat komt omdat sommige 'moederorganisaties' hun subsidie al wel hebben ontvangen en andere nog niet. Richting het einde van het jaar zal dit recht trekken waardoor we op 100% uitkomen.

(c) WMO

Wmo	Realisatie 2015	Begroot 2016	Realisatie Q2	Ratio Q2	Risico
<b>Algemene Voorzieningen</b>	€ 207.353	€ 290.300	€ 177.955	61%	plus
<b>Maatwerkvoorzieningen</b>	€ 6.260.055	€ 7.976.540	€ 2.889.301	36%	min
Wmo begeleiding		€ 3.044.440	€ 612.722	20%	
Wmo Huishoudelijke Hulp		€ 3.336.000	€ 1.607.907	48%	
Wmo voorzieningen overig		€ 1.596.100	€ 668.672	42%	
Wtcg		€ 538.200	€ 10.360	2%	
<b>Bovenlokale voorzieningen</b>		€ 72.600	€ 7.940	11%	min
<b>Eigen bijdragen</b>	-€ 912.708	-€ 1.111.300	-€ 290.638	26%	min
<b>Sociale Wijkteams</b>	€ 345.046	€ 339.300	€ 17.777	5%	min
<b>TOTAAL Wmo</b>	<b>€ 5.899.745</b>	<b>€ 7.567.440</b>	<b>€ 2.802.334</b>	<b>37%</b>	<b>min</b>

Begroot na 1e tussenrapportage (2e tussentapportage is hier nog niet in meegenomen)  
Realisatie: t/m 30 juni 2016  
Ratio: Percentage uitputting t.o.v. begroot budget. Bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 50% gewenst na twee kwartalen.  
Risico: Geeft de prognose richting eind 2016 weer.  
De financiële gegevens in de tabel dateren van 14 september 2016.  
\* Onder begeleiding valt: ZIN-begeleiding, PGB-begeleiding, doventolk en ondersteuning mantelzorgers.  
# Onder overige voorzieningen wordt verstaan: Vervoervoorzieningen, woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, sociale uitkeringen in natura en collectief vervoer.

(d) Uitsplitsing WMO begeleiding en HH naar PGB / ZIN

Uitsplitsing WMO begeleiding en HH naar PGB en ZIN	Begroot 2016	Realisatie Q2	Ratio Q2
<b>Maatwerk WMO begeleiding</b>	€ 3.044.440	€ 612.722	20%
ZIN	€ 2.603.460	€ 444.450	17%
PGB	€ 440.980	€ 168.272	38%
<b>Maatwerk WMO Huishoudelijke Hulp</b>	€ 3.336.000	€ 1.607.907	48%
ZIN	€ 2.659.000	€ 1.439.636	54%
PGB	€ 677.000	€ 168.272	25%

Algemeen beeld

Het algemene beeld van de budgetuitputting van wmo in het tweede kwartaal is dat de bestedingen (37%) achterblijven ten opzichte van de verwachte 50%. Dit wordt hieronder per post verder toegelicht. Overigens: in de tweede tussenrapportage wordt het budget 'aanschaffing Wtcg' overgeboekt van WMO naar minima.

Toelichting specifieke posten bij financieel resultaat WMO:

i. *Algemene voorzieningen:*

Dit budget is bedoeld voor innovatieve en preventieve projecten. Er zijn in 2016 enkele projecten gestart die gericht zijn op kwetsbare inwoners die (nog) geen indicatie voor maatwerk hebben.



Voor het jaar 2017 is er ook een regeling voor maatschappelijke initiatieven aan toegevoegd, zodat ook (groepen) inwoners een aanvraag in kunnen dienen.

ii. *Maatwerkvoorzieningen – Begeleiding:*

Deze post laat, net als verleden jaar en conform de landelijke trend, een aanzienlijke onderbesteding zien. Een van de redenen is dat een deel van de cliënten met een indicatie voor Wmo-begeleiding deze indicatie nooit heeft verzilverd omdat de zorg bijvoorbeeld ontvangen wordt vanuit de Wet Langdurige Zorg. In de septembercirculaire '16 heeft het Rijk hierom een structurele korting vanaf 2017 aangekondigd. Een daling in de PGB's wordt vermoedelijk veroorzaakt door een combinatie van factoren. De controle is strenger, en de administratie is complexer geworden. Verderop in de rapportage is zichtbaar dat de daling in de PGB's gedeeltelijk wordt 'opgevangen' door een stijging in het aantal cliënten met Zorg in Natura.

Onze gemeente onderzoekt momenteel de andere oorzaken van de onderbenutting van deze post. De rapportage wordt naar verwachting eind oktober opgeleverd, maar in grote lijnen kan geconcludeerd worden dat de onderbesteding nog steeds het effect is van de decentralisatie in 2015. De destijds beschikbare informatie over zorggebruik en uitgaven was niet volledig of betrouwbaar. Cijfers over zorgkosten en cliënten die gemeenten ontvingen in 2014 klopten niet. Mede doordat gemeenten geen financieel vangnet hadden voor het sociaal domein leidde dit tot risicomijdend gedrag in de begroting. Na oplevering van de rapportage kunnen stappen worden gezet om tot een meer realistische begroting te komen.

iii. *Maatwerkvoorzieningen - Huishoudelijke hulp:*

De ontwikkeling binnen de huishoudelijke hulp is dat het niet nodig was om bij te ramen in de tweede tussenrapportage. Naar verwachting kan de uitvoering binnen de bestaande budgettaire kaders. Wel zijn de inkomsten eigen bijdragen Wmo afgeraamd. De verwachting is wel dat ze af gaan nemen als gevolg van een dalend klantenaantal. We ramen incidenteel af omdat er achterstanden zijn bij CAK.

iv. *Maatwerkvoorzieningen - Eigen bijdrage:*

Ook hierbij is de onderbesteding op de begeleiding een vermoedelijke oorzaak. Doordat er minder begeleiding wordt 'afgenomen' komt er ook minder eigen bijdrage binnen.

v. *Wijkteams (budget volwassenen):*

Hier geldt hetzelfde als bij de toelichting van de post 'Jeugd en gezinsteams' bij Jeugdhulp. Namelijk dat sommige 'moederorganisaties' hun subsidie al wel hebben ontvangen en andere nog niet, waardoor de administratie een lagere uitputting dan 50% laat zien.

#### (e) Werk en Inkomen

Participatie, Werk en Inkomen	Realisatie 2015	Begroot 2016	Realisatie Q2	Ratio Q2	Risico
<b>Participatie</b>	€ 4.238.906	€ 4.150.000	€ 2.242.840	54%	plus
<i>waarvan Wsw</i>	€ 3.670.308	€ 3.359.400	€ 1.759.145	52%	
<i>waarvan re-integratie</i>	€ 568.598	€ 790.600	€ 483.695	61%	
<b>Wet Buig (lasten)</b>	€ 9.844.182	€ 9.726.800	€ 4.640.716	48%	min
<b>Minimabeleid</b>	€ 693.949	€ 552.300	€ 719.354	130%	plus
<b>Schuldhelpverlening</b>	€ 284.106	€ 395.300	€ 112.590	28%	min
<b>TOTAAL Werk en Inkomen</b>	<b>€ 15.061.143</b>	<b>€ 14.824.400</b>	<b>€ 7.715.501</b>	<b>52%</b>	<b>plus</b>
<i>Begroot na 1e tussenrapportage (2e tussentapportage is hier nog niet in meegenomen)</i>					
<i>Realisatie t/m 30 juni 2016</i>					
<i>Ratio: Percentage uitputting t.o.v. begroot budget. Bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 50% gewenst na twee kwartalen.</i>					
<i>Risico: Geeft de prognose richting eind 2016 weer.</i>					
<i>Betreft gegevens per 14 september 2016.</i>					

#### Algemeen beeld

Het algemene beeld is dat er een kleine overbesteding is in de benutting van het budget Werk & Inkomen tot en met het tweede kwartaal van 2016. Dit is gunstig omdat de uitgaven in het tweede deel van het jaar doorgaans hoger zijn dan in de eerste helft. Dat geldt zowel voor te verwachten uitgaven minimabeleid, als de Wet Buig. Want bij een stijging in het uitkeringsbestand, en vanwege seizoensinvloeden zijn de uitgaven in de tweede helft van een kalenderjaar hoger dan de eerste helft.

De budgetten voor Participatie en voor inkomensvoorzieningen (Buig-middelen) kunnen geheel ontschot ingezet worden. Dat is ook nodig omdat deze twee uitgavenposten op verschillende manieren met elkaar verband houden. Door in te zetten op participatie wordt in eerste instantie de uitgaven voor bijstandsuitkeringen ingeperkt, maar zijn er anderzijds meer middelen nodig voor loonkostensubsidies. De structurele extra rijksbijdrage bestemd voor schulddienstverlening en minimabeleid wordt toegevoegd aan het budget 'preventie schulddienstverlening'. Dit is bepaald in het beleid preventie schulddienstverlening.

#### Toelichting specifieke posten financieel resultaat Werk en Inkomen

##### i. *Participatie*

Er is een lichte overbesteding op het budget participatie. Dat heeft voornamelijk te maken met extra kosten ten aanzien van het RPO, oftewel Re-integratie Praktijk Overeenkomsten. Dit wordt sinds eind 2015 ingezet bij werkzoekenden die contact opnemen met de gemeente en in heel korte tijd zouden kunnen re-integreren. Verderop in de rapportage worden de werking en de positieve effecten van het RPO verder toegelicht. Hier volstaat dat door deze extra kosten eind dit jaar een overschrijding wordt verwacht van het participatiebudget (zie hiervoor ook de tussenrapportage).

ii. *Wet BUIG (uitkeringen en loonkostensubsidie)*

Omdat er bij dit budget enkele uitgaven nog niet waren meegenomen lijkt er een onderbesteding te zijn als de besteding lineair wordt doorgetrokken. Dat zou echter geen juist beeld opleveren. Sommige extra kosten en nog te verwachten kosten zijn echter nog niet in dit beeld verwerkt.

iii. *Minimabeleid*

Door de invoering van de Ridderkerkpas zijn de uitgaven op het minimabeleid sterk gestegen. Alle bijstandsgerechtigden hebben deze pas toegestuurd gekregen. Het tegoe dat op deze pas wordt gezet wordt grotendeels uitgegeven. Ook zijn er kosten voor het opstarten en beheren van de pas. Deze overbesteding van 130% geeft echter een vertekend beeld, aangezien het budget van de Ridderkerkpas in april verhoogd is van €90.000 naar €270.000, hetgeen niet zichtbaar is in dit financiële overzicht. Echter, voor het einde van het jaar wordt met betrekking tot de Ridderkerkpas wel een overbesteding van €30.000 verwacht.

Ook geldt dat er meer aanvragen voor de bijzondere bijstand worden gedaan, onder andere vanwege de vestiging van vergunninghouders in Ridderkerk. In tegenstelling tot het budget van Wet Buig is hier voor het minimabeleid namelijk niet op geraamd.

iv. *Schulddienstverlening*

Het budget voor schulddienstverlening is toereikend voor het dalend aantal hulpvragen. Zie voor meer informatie hoofdstuk 3, onder de tabel 'aantal dossiers schulddienstverlening'.

### 3. Zorg en ondersteuning

#### 3.1 Inleiding

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

#### 3.2 Wijkteams

##### (a) Overzicht instroom en afhandeling wijkteams

Casus afhandeling wijkteams	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Instroom van casussen cumulatief</b>	154	300	421	581	747	1079
<b>Casussen in zorg bij wijkteam</b>	17	131	220	349	482	767
<i>aandeel in zorg bij wijkteam</i>	11%	44%	52%	60%	65%	71%
<b>Casussen waarbij inzet specialistische zorg</b>	137	169	201	232	265	312
<i>aandeel met specialistische zorg</i>	89%	56%	48%	40%	35%	29%
<b>Uitstroom van casussen</b>	-	-	-	-	-	-

*Instroom casussen: casus is elke melding gebiedsteam, ook als het bijvoorbeeld een informatievraag betreft.  
"Met specialistische zorg": betekent dat de hulp/ondersteuning niet of niet uitsluitend door gebiedsteam geleverd wordt. Casus blijft in alle gevallen onder monitoring van het gebiedsteam.  
NB: Casussen kunnen langer dan kwartaal lopen, dus in cijfers kwartaal 2 zitten ook casussen waarvoor in kwartaal 4 van 2015 en kwartaal 1 2016 specialistische hulp is ingezet en die nu nog doorlopen.*

##### Bron en betrouwbaarheid informatie

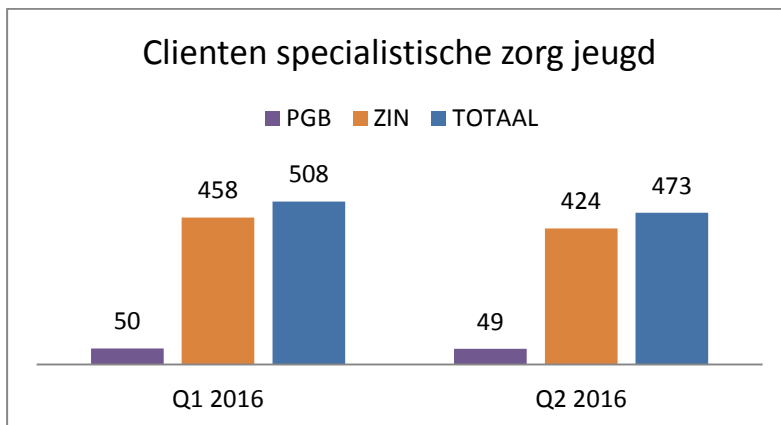
Op dit moment zijn we bezig met het ontwikkelen van een classificatie van de status van de casussen, alsmede voorwaarden waaronder een casus kan worden afgesloten. Tot die tijd geven de cijfers in de bovenstaande tabel een enigszins vertekend beeld van de stand van zaken in de wijkteams. Zo blijkt uit een enquête dat in april dit jaar het aantal (semi-)actieve casussen in Ridderkerk 473 betrof, dus een stuk minder dan het bovenstaande overzicht suggereert. Bovendien vallen hieronder ook casussen waarbij cliënten slechts gemonitord worden of waarbij de wijkteammedewerker meer een expertrol heeft in plaats van een regisserende functie. We verwachten in de volgende bestuursrapportage een meer natuurgetrouw beeld te kunnen tonen van de werkzaamheden van de wijkteams.

##### Toelichting casusafhandeling wijkteams:

Desalniettemin is zichtbaar dat de verhouding tussen casussen die door het wijkteam worden opgepakt en casussen waarbij specialistische zorg wordt ingevlogen, evenals het eerste kwartaal een positieve ontwikkeling laat zien. De casussen in het wijkteam nemen toe en inzet vanuit specialistische zorg neemt verder af. Tevens is de verwachting dat door de wijkteams meer gezinnen gesignaleerd worden dan die voorheen zichtbaar waren. Dit schept de verwachting dat op termijn meer beroep op specialistische zorg kan worden voorkomen. Deze ontwikkeling 'van achter naar voor' past in de beleidslijn die is vastgesteld via het meerjarenbeleidskader Jeugdhulp. Opvallend is dat de wijkteams aangeven dat er relatief veel sprake is van herhaald beroep op hulp of een vorm van frequente ondersteuning ten aanzien van chronische lichte problematiek. We onderzoeken hoe we hier het beste in de hulpverlening en registratie mee om kunnen gaan.

Via gesprekken die met wijkteams en zorgaanbieders zijn gevoerd in het kader van de ontwikkeling van een regionale transformatie agenda is gebleken dat ook een nadere inkadering van de opdracht van de wijkteams noodzakelijk is. Niet altijd is helder waar welke vorm van regie en eigenaarschap in het spectrum van licht naar zware jeugdhulp is belegd. Hier wordt aandacht aan geschonken mede in het licht van de inkoop van zorg en het daarbij formuleren van een duidelijke opdracht.

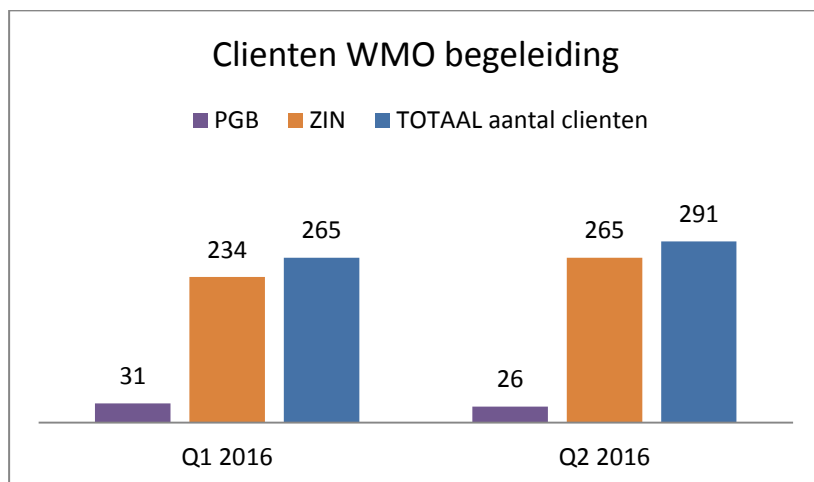
### 3.3 Jeugdhulp



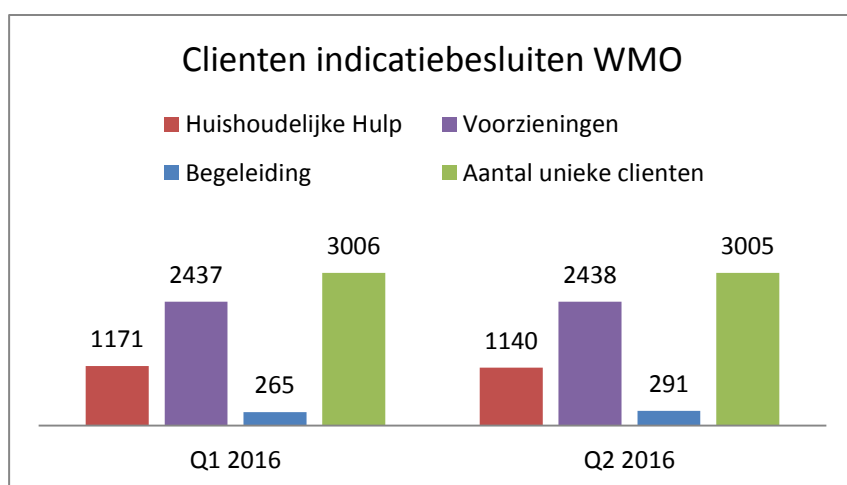
#### Herindicaties

De herindicaties met oog op zorgcontinuïteit vanuit het voormalig jeugdstelsel zijn voor ZIN en PGB uitgevoerd. Herindicaties worden door wijkteam, huisarts of medisch specialist uitgevoerd waarbij in oenschouw wordt genomen in hoeverre voortzetting van hulp noodzakelijk is. Het wijkteam heeft de opdracht om breed en integraal naar de gehele gezinssituatie te kijken. De huisarts en medisch specialist doen dit in mindere mate. Dit vormt een punt van aandacht in samenwerking en inkoopafspraken.

### 3.4 WMO



Het aantal PGB-cliënten daalt al een tijdje terwijl het aantal ZIN-cliënten in het laatste kwartaal is toegenomen. Door onze raamovereenkomsten is de keuzevrijheid voor aanbieders groter dan onder de AWBZ, waardoor het zou kunnen zijn dat cliënten overstappen van PGB naar ZIN. Cliënten staan wat dit betreft vrij in hun keuze. Bovendien zijn bij de herindicatie van de PGB's vermoedelijk een hoop niet verzilverde of te hoog toegekende PGB's boven water gekomen.



#### Toelichting indicatiebesluiten:

De huishoudelijke hulp kent twee verstrekkingvormen: als maatwerkvoorziening en als algemene voorziening. De algemene voorziening bestaat pas een paar jaar, daarvoor kenden we alleen maatwerkvoorziening. De algemene voorziening wil zeggen: wanneer er alleen maar sprake is van standaard schoonmaakwerk en een standaard ureninzet (tot 2,5 uur per week) dient de klant dit zelf te betalen. Hierbij geldt een tarief van € 10 per uur. Voor minima is aanspraak op de bijzondere bijstand mogelijk. We zien de meeste nieuwe aanvragen naar de algemene voorziening gaan. De dalende klantaantallen hebben dan ook betrekking op de maatwerkvoorziening. Hier komen minder mensen bij dan dat er gaan, door natuurlijk verloop zoals overlijden of verhuizing.

### 3.5 Werk en Inkomen

Ontwikkeling uitkeringsbestand	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Totaal uitkeringsbestand</b>	684	707	721	740	762	791
<i>waarvan Delta</i>	1	2	1	2		
<b>Aantal uitkeringen per 1000 leden beroepsbevolking</b>	29	29	30	30	30	30,0
<b>Instroom</b>	78	70	73	71	77	83
<i>waarvan Delta</i>	1	2	1	2		
<i>waarvan huisvesting vergunninghouders</i>					6	20
<i>nog te plaatsen vergunninghouders (schatting uitkeringen)</i>						80 (53)
<b>Uitstroom</b>	60	47	55	50	53	54
<i>waarvan naar werk/zelfstandigheid</i>	21	13	11	15	28	17
<i>    waarvan naar opleiding</i>	2	1	3	1	3	0
<i>    waarvan naar garantiebaan</i>	0	2	0	3	3	3
<i>uitstroom w/z/o/g</i>	23	16	14	19	34	20
<b>Uitstroom w/z/o/g t.o.v. totale uitstroom</b>	38,3%	34,0%	25,5%	38,0%	64,2%	37,0%
<b>Uitstroom w/z/o/g t.o.v. totaal bestand</b>	3,4%	2,3%	1,9%	2,6%	4,5%	2,5%
<b>RPO</b>				8	11	18

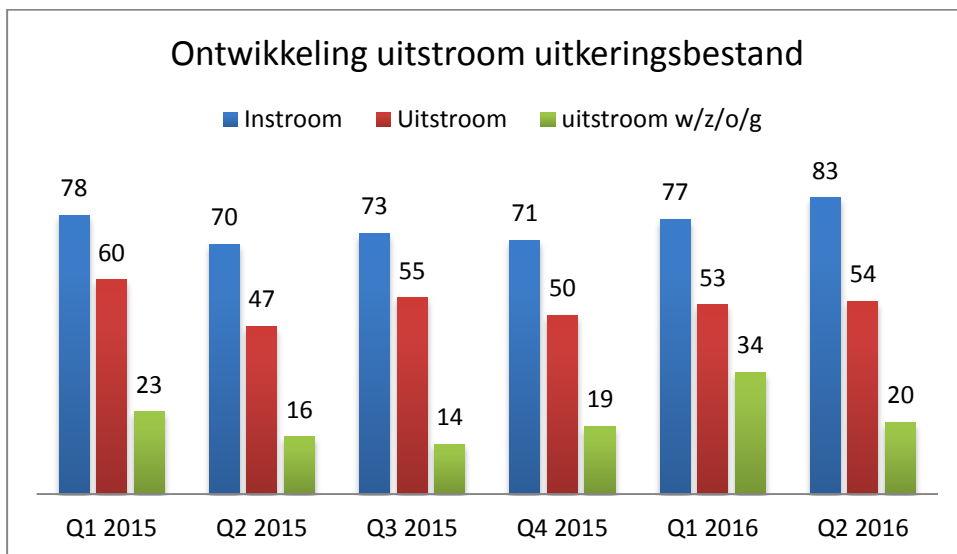
#### Toelichting ontwikkeling uitkeringsbestand:

Het aantal uitkeringsgerechtigden is in het tweede kwartaal sterker gestegen dan in het eerste kwartaal. Dit verschil is goed te verklaren door de grotere inspanning die in het tweede kwartaal is gedaan op de huisvesting van vergunninghouders. Omdat hierop echter nog een achterstand bestaat zal dat ook in het volgende kwartaal te merken zijn.

Echter, het aantal uitkeringsgerechtigden per 1000 personen van de beroepsbevolking is 30, tegen een landelijk gemiddelde van 55 en een regionaal gemiddelde van 48 (bron: CBS). Dat betekent dat de participatiegraad van de Ridderkerkse bevolking op de arbeidsmarkt relatief hoog is.

Wat opvalt is het resultaat van de Re-integratie Praktijk Overeenkomsten (RPO). Dit wordt sinds eind 2015 ingezet bij werkzoekenden die contact opnemen met de gemeente en in heel korte tijd zouden kunnen werken. Zij krijgen in plaats van een uitkering gelijk een contract bij een uitzendbureau aangeboden voor een duur 3 maanden, in welke tijd zij in staat zouden moeten zijn om regulier werk te kunnen vinden. Zij worden daarbij begeleid. Dat lukt voor ongeveer 70% van deze groep. Van de overige werkzoekenden vinden sommigen een andere oplossing, en anderen krijgen na 3 maanden alsnog een uitkering en een re-integratietraject.

Door deze aanpak doen er minder mensen een beroep op een uitkering, maar daalt ook het aantal dat vanuit een uitkering uitstroomt naar een baan. Het aantal werkzoekenden die we helpen naar werk stijgt echter. Deze mensen zouden volgens de vorige werkwijze een uitkering hebben gekregen, en later uitstromen naar werk. Daarom zouden de uitstroomgegevens naar werk, zelfstandig ondernemer, onderwijs en garantiebaan en die van RPO gezamenlijk gezien moeten worden als succesvolle uitstroom (uit een uitkering, of als niet-uitkeringsgerechtigde).

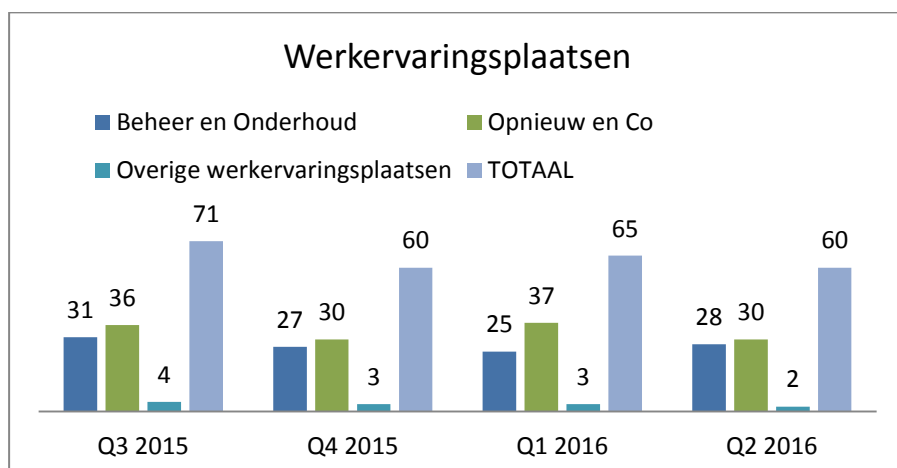


#### Bestandsanalyse

We hebben een vergelijking in de tijd gemaakt van de instroom en uitstroom algemeen in relatie tot de uitstroom naar werk, zelfstandigheid, opleiding en garantiebaan (wzog). De grafiek "ontwikkeling uitstroom uitkeringsbestand" zegt iets over of de gemeente erin slaagt steeds meer uitstroom te realiseren. Hier dient het aantal dat via RPO (negen in het tweede kwartaal) werk vindt bij opgeteld te worden (zie uitleg hiervoor). Bij deze ontwikkeling spelen natuurlijk ook andere factoren een rol, zoals hoe het met de economie gaat, die ook in het tweede kwartaal is aangetrokken.



## Re-integratie: werkervaringsplaatsen



### Toelichting werkervaringsplaatsen:

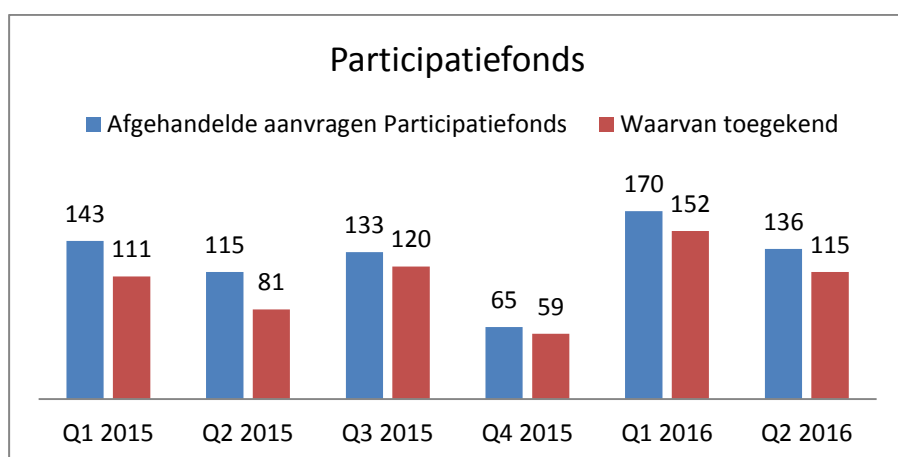
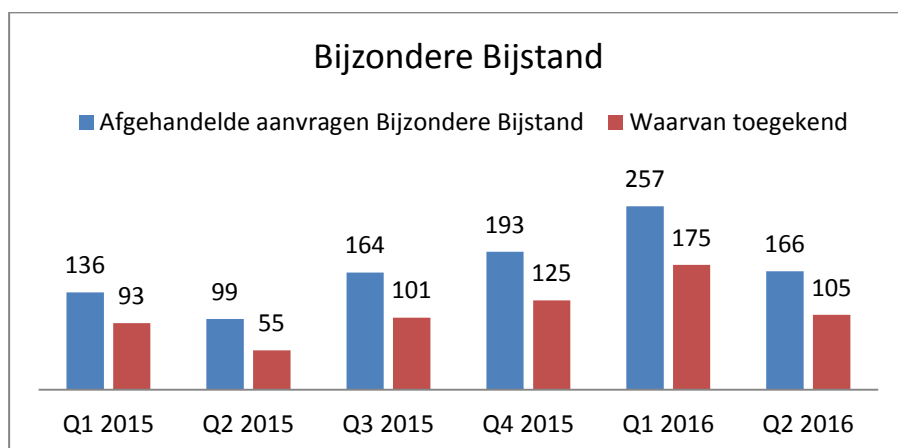
In 2016 is er een lichte daling te zien in het aantal mensen dat re-integreert via een werkstage. Deze groep blijft echter substantieel. Dat betekent dat van een behoorlijke groep de afstand tot de arbeidsmarkt afneemt. Aandacht voor deze groep mensen met een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt, is belangrijk omdat daarmee wordt voorkomen dat mensen gaan behoren tot een “granieten bestand”; van mensen die een steeds slechter uitstroomperspectief krijgen.

Aantal dossiers schulddienstverlening	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Klantmanagers</b>						
<i>Nieuwe aanmeldingen</i>	61	60	66	58	41	43
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	8	19	15	34	36	16
<b>Plangroep</b>						
<i>Lopende dossiers</i>	353	336	339	346	346	349
<i>Nieuwe minnelijke trajecten</i>	35	32	20	15	20	12
<i>Crisisinterventie</i>	15	18	13	15	10	7
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	28	17	25	13	22	17
<i>Doorverwijzing WSNP(*)</i>	-	-	-	-	8	14

### Toelichting schulddienstverlening:

Het beroep dat op de schulddienstverlening wordt gedaan is licht dalend in Ridderkerk. Dit is een landelijke trend. Deze aantallen geven alleen inzicht in de formele trajecten, namelijk de aanvragen van de burger zelf. Naast deze aanmeldingen wordt er in het kader van vroegsignalering actief gereageerd op betalingsachterstanden van verhuurder, energie, water en zorgverzekeraar. Door de burger in een vroeg stadium te benaderen kunnen problematische schulden worden voorkomen. Hiernaast wordt er ook intensief ingezet op informele preventiemiddelen, namelijk laagdrempelige activiteiten voor verschillende doelgroepen. Uitkeringsgerechtigden die niet goed met geld kunnen omgaan worden gesignaleerd en voorgesteld om de vaste lasten te laten inhouden op de uitkering, zo ook bij de vergunninghouders. De afname van het aantal nieuwe aanmeldingen wordt deels verklaard door de inzet op deze preventieve en informele aanpak.

## Minimabeleid



### Toelichting minimabeleid:

De aanvragen bijzondere bijstand zijn in het eerste kwartaal van een jaar altijd hoog. Bepaalde kosten worden voor een jaar toegekend en opnieuw aangevraagd in het nieuwe jaar. Het aantal aanvragen is vanaf het derde kwartaal 2015 aan het stijgen, dit kan komen door meer bekendheid, meer toepassing van maatwerk en de vestiging van de groep vergunninghouders in Ridderkerk.

Ook de aanvragen van het maatschappelijke participatiefonds zijn in het eerste kwartaal van een jaar altijd hoger, er is dan namelijk een nieuwe tegemoetkoming beschikbaar. Door de invoering van de Ridderkerkpas zal het aantal aanvragen van het fonds zeer sterk gaan dalen. De pas wordt zonder aanvraag uitgereikt aan uitkeringsgerechtigden, waardoor er geen aanvragen worden geregistreerd.

Er wordt in Ridderkerk goed gecommuniceerd over de minimaregelingen. Er is een intensieve samenwerking met diverse partners die werken met de doelgroep (bijvoorbeeld Sport en welzijn). Het resultaat is een goede bekendheid en stabiel gebruik van de minimaregelingen.

## 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. 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

#### (a) Knelpunten

Aantal knelpunten	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Jeugd</b>	0	7	1	1	0	0
<b>Wmo</b>	0	8	6	5	5	4
<b>Participatie</b>	0	6	1	3	0	0
<b>Wonen</b>	0	4	2	2	1	0
<b>TOTAAL Knelpunten</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

*Toelichting: Een melding kan uiteenvallen in meerdere knelpunten.*

#### (b) Klachten

Aantal klachten	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Jeugd</b>	0	1	0	1	0	1
<b>Wmo</b>	0	3	3	2	0	1
<b>Participatie</b>	0	2	1	0	2	1
<b>TOTAAL Klachten</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

*Toelichting: Een klacht is een formeel ingediende blijk van ontevredenheid over de bejegening*

(c) *Bezwaren*

Aantal bezwaarschriften	Q1 2015	Q2 2015	Q3 2015	Q4 2015	Q1 2016	Q2 2016
<b>Jeugd</b>	0	0	1	1	0	0
<b>Wmo</b>	6	6	2	3	6	2
<b>Participatie</b>	25	14	24	12	17	11
	31	20	27	16	23	13
<i>Toelichting: Een bezwaarschrift is een op grond van de Awb ingediend bezwaar tegen een beslissing van B&amp;W</i>						

<b>Bijlage 1: Afkortingen</b>	
<b>GRJR</b>	Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond
<b>JGGZ</b>	Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg
<b>LTA</b>	Landelijk Transitie Arrangement
<b>PGB</b>	Persoonsgebonden budget
<b>Wet BUIG</b>	Wet Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten
<b>Wlz</b>	Wet Langdurige Zorg
<b>Wmo</b>	Wet maatschappelijke ondersteuning
<b>Wsw</b>	Wet sociale werkvoorziening
<b>Wtcg</b>	Wet Tegemoetkoming Chronisch Zieken en Gehandicapten
<b>WWB</b>	Wet Werk en Bijstand
<b>WZV</b>	Wet Ziekenhuis Voorzieningen
<b>ZIN</b>	Zorg in natura