

Peilnota 3

Sturing en Monitoring in het Sociaal Domein

Versie 2.0
24 mei 2016



Projectleider
Afdeling
Datum
Behandeling

Liesbeth de Groot
Samenlevingszaken/ROB
9 mei 2016
24 mei 2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Terugblik 2015	4
1.2	Leeswijzer	4
2	Integrale toegang	5
2.1	Terugblik 2015	5
2.2	Feiten en cijfers	5
2.3	Doorontwikkeling uitvoeringsdienst Sociaal Domein	7
3	Individuele maatwerkvoorzieningen	8
3.1	Terugblik 2015	8
3.2	Feiten en cijfers	9
3.3	Ontwikkelpunten	12
4	Regionale Samenwerking	15
4.1	Terugblik 2015	15
4.2	Ontwikkelpunten	18
5	Doorontwikkeling Sturing en Monitoring	20
6	Samenvatting en Conclusie	21

1 Inleiding

1.1 Terugblik 2015

Het jaar 2015 is een bijzonder jaar geweest - met grote uitdagingen voor de gemeente op het Sociaal Domein - en daarnaast het jaar waarin de gemeenten Bussum, Naarden en Muiden zich voorbereiden op een fusie.

In 2015 stond continuering van de noodzakelijke zorg en ondersteuning voorop, zodat geen inwoners tussen wal en schip zouden vallen. Daarbij was de uitdaging dit binnen de financiële kaders te doen.

Ondertussen is de transformatie binnen het Sociaal Domein ingezet, op basis van de kernwaarden in het beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018. We werken vanuit de gemeentelijke dienstverlening met een integrale toegang, gaan op huisbezoek en leveren maatwerk. We willen dat jeugdigen veilig kunnen opgroeien en in zoveel mogelijk gevallen onderwijs volgen. Voor volwassen inwoners streven we ernaar dat zij kunnen participeren in de maatschappij en zelfredzaam zijn.

Op basis van de subnota basisvoorzieningen zijn we ook gestart met de transformatie van de collectieve basisvoorzieningen. We willen gerichte cliëntondersteuning bieden in de wijken, om preventief te kunnen werken en oplossingen dichtbij te kunnen organiseren. Dit doen we door de inzet van wijknetwerken en wijkcoaches. Over deze ontwikkelingen wordt u apart geïnformeerd.

1.2 Leeswijzer

In 2015 bent u tweemaal met een peilnota geïnformeerd over de voortgang in het Sociaal Domein. Met deze derde peilnota bieden we u voornamelijk een terugblik op het jaar 2015, aangevuld met actuele gegevens. De peilnota bevat relevante informatie over de toegang, de individuele maatwerkvoorzieningen en de regionaal georganiseerde instellingen. De feiten en cijfers vormen het hart van elk hoofdstuk. Daarnaast vindt u in elk hoofdstuk een korte terugblik op 2015 en een doorkijk naar 2016 en verder.

U zult merken dat niet over elk onderwerp evenveel cijfers kunnen worden gepresenteerd. Sturing en Monitoring in het Sociaal Domein is nog in ontwikkeling. Daarbij hoort ook het bepalen van de (waarde van) prestatie indicatoren: welke betekenis kunnen we geven aan de cijfers. We willen u in elk geval geen cijfers presenteren die op verschillende manieren interprete of onduidelijk zijn. De financiële cijfers over 2015 worden zoals altijd gepresenteerd in de jaarrekening en komen in deze peilnota minder aan bod.

Terugblik 2015 – Landelijk

In 2015 ging was landelijk veel aandacht voor de problemen met PGB's, lange wachttijden in de jeugdzorg en de eigen bijdrage die mensen moeten betalen voor Wmo ondersteuning. Soms met schrijnende voorbeelden. Over het geheel genomen zijn de decentralisaties zonder grote incidenten verlopen en wordt vernieuwing langzaam ingezet. In januari 2016 concludeerde toezichthouder en voorzitter van de transitiecommissie Sociaal Domein Han Noten in de Volkskrant, dat gemeenten in Nederland een voldoende krijgen voor de transitie.

2 Integrale toegang

2.1 Terugblik 2015

De uitvoeringsdienst Wijzer is per 1 januari 2015 gereorganiseerd op basis van de uitgangspunten uit het strategisch beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018. Om de vraag van de cliënt centraal te kunnen stellen en zo nodig een breed keukentafel gesprek te kunnen voeren, wordt gewerkt met één integrale toegang, met daarin teams van consultants vraagverkenning, vraagverheldering en specialisten. Waar nodig is inhoudelijke expertise aangetrokken. Inwoners kunnen bij Wijzer terecht met ondersteuningsvragen binnen het hele spectrum van het Sociaal Domein.

Wijzer heeft in 2015 te maken gekregen met nieuwe taken en nieuwe cliënten, waarbij een groot aantal herindicaties is uitgevoerd. Daarnaast is het trekkingsrecht voor persoonsgebonden budgetten ingevoerd. Er is extra inspanning geleverd om de overgang voor cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen.

2.2 Feiten en cijfers

Klantcontact

In 2015 hebben een kleine 2300 klantcontacten plaatsgevonden via het loket Wijzer. Meldingen komen telefonisch, via de website of mail binnen, of aan het fysieke loket van Wijzer. Voor informatie en advies kunnen ouders ook terecht bij het CJG. Tabel 1 geeft een weergave van het aantal meldingen per domein.

Tabel 1 Meldingen Toegang 2015

Zwaartepunt melding	aantal Wijzer	aantal CJG	Totaal
Participatie	694		
Wmo	1.373		
Jeugd	225	194	419
Algemeen	6		
Totaal	2.298	194	2.492

Een melding kan een verzoek om informatie of advies zijn, maar ook een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Bij nieuwe aanvragen gaan we standaard op huisbezoek, om een goede inschatting te kunnen maken van de situatie. Daarin worden alle levensdomeinen doorgenomen.

Tijdens het huisbezoek wordt duidelijk of er meer of complexere problemen spelen. In 25% van de huisbezoeken bij een nieuwe aanvraag is dit het geval. Meestal gaat het dan om een combinatie van problemen binnen één domein. Zo ervaart iemand met fysieke beperkingen vaak problemen met het doen van het huishouden, maar ook met mobiliteit: beide vallen binnen het domein van de Wmo. In 8 % van de huisbezoeken treft de consultant een gezin/ huishouden aan dat problemen ervaart op twee of zelfs drie domeinen. Een combinatie van GGZ problematiek, schulden en opvoedproblemen is hier een voorbeeld van. De consultant maakt met het huishouden een integraal plan van aanpak zodat de ondersteuning op elkaar kan worden afgestemd.

Tabel 2 Huisbezoeken 2015

Huisbezoeken	aantal
Nieuwe aanvragen*	695
Herindicaties	321
Totaal	1.016

*Gemeten vanaf april 2015

Klanttevredenheid

In de regionale monitor Sociaal Domein worden ervaringen van inwoners met een maatwerkvoorziening gemeten. Aan de respondenten wordt gevraagd naar de ervaringen met het gesprek / huisbezoek. Tot en met 2014 werd het ervaringsonderzoek alleen gedaan onder mensen met een Wmo maatwerkvoorziening. De algemene tevredenheid van cliënten over het gesprek met de gemeente wordt weergegeven in tabel 3. Sinds 2013 is de klanttevredenheid in Bussum, Naarden en Muiden iets hoger dan het regionale gemiddelde. Deze trend zet zich ook in 2015 door. We zien wel dat de tevredenheid iets is afgenomen, dit geldt voor alle uitvoeringsdiensten in de regio.

Tabel 3 Klanttevredenheid huisbezoeken

	Tevreden tot zeer tevreden 2014 Wmo	Tevreden tot zeer tevreden 2015 Wmo en Jeugd
Gooise Meren	94%	89%
Regio	91%	86%

In de regionale monitor worden huisbezoeken waar uiteindelijk geen maatwerkvoorziening uit voort komt niet meegenomen. Voor een completer beeld van de klanttevredenheid kijken we ook naar het aantal klachten en bezwaren. Klachten kunnen lokaal worden ingediend, maar ook bij het regionaal klachtenmeldpunt, dat per 1 januari 2015 operationeel is. Het aantal klachten kunnen we daarom nog niet afzetten tegen 2014. Wel zien we een afname van het aantal bezwaren ten opzichte van 2014.

Tabel 4 Klachten en bezwaren Wijzer

Wet	bezwaren 2014	bezwaren 2015	klachten 2015	signalen 2015*
Participatie	91	69	7	
Wmo	14	17	2	10
Jeugd		1	1	
totaal	105	87	10	

* Een signaal is een anoniem afgegeven klacht door een inwoner bij het regionaal klachtenmeldpunt of via de telefonisch afgenomen enquêtes monitor sociaal domein

Bij de herindicaties Wmo en Jeugd monitoren we de tevredenheid van cliënten over de gesprekken door middel van korte evaluatieformulieren die anoniem geretourneerd kunnen worden. Ongeveer 25% van de cliënten heeft hier gebruik van gemaakt. De geretourneerde formulieren laten een positief beeld zien: bijna 90% is tevreden over het gesprek.

Tabel 5 Geretourneerde evaluatieformulieren huisbezoeken herindicaties

Wet	positief	negatief	totaal	% positief
Wmo	100	14	114	88%
Jeugd	10	0	10	100%
totaal	110	14	124	89%

2.3 Doorontwikkeling uitvoeringsdienst Sociaal Domein

Vanuit de integrale uitvoeringsdienst willen we ondersteuning bieden op maat en op het niveau van het gezin of het huishouden. Hiervoor zijn mensen met een brede blik nodig, maar ook mensen met specifieke inhoudelijke kennis over bepaalde problematiek. Er is gestart met teams waar in ieder geval een verscheidenheid aan inhoudelijke kennis vertegenwoordigd was. Het delen van kennis en bevorderen van deskundigheid binnen de teams is een ontwikkeling die we blijven maken. Zo creëren we generalisten met specifieke inhoudelijke kennis die een integrale aanpak combineren met snel en efficiënt inzetten van de noodzakelijke ondersteuning.

Het bieden van maatwerk is arbeidsintensief. We geven bijvoorbeeld gemiddeld kortere indicaties af dan vanuit de AWBZ werd gedaan. Op die manier spreken we cliënten automatisch vaker voor een herbeoordeling zodat we kunnen zien of de ondersteuning nog passend is. In 2015 en 2016 werkte de uitvoeringsdienst met een flexibele schil aan medewerkers. In 2016 wordt met de kwalitatieve en kwantitatieve ervaring van 1 jaar transitie gezien of de uitvoering geoptimaliseerd kan worden en welke structurele formatie uiteindelijk nodig is.

De doorontwikkeling van de basisvoorzieningen in de wijken en samenwerking met de wijkcoaches biedt daarnaast veel kansen. Er worden nu al goede verbindingen gelegd tussen vraagverhelderaars en wijkcoaches zodat inwoners snel toe geleid kunnen worden naar laagdrempelige voorzieningen.

3 Individuele maatwerkvoorzieningen

3.1 Terugblik 2015

De Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet maken gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van haar inwoners bij de zelfredzaamheid en participatie. Daar waar inwoners dit niet zelf kunnen organiseren via eigen kracht of sociaal netwerk, komen zij in aanmerking voor een individuele maatwerkvoorziening. Deze individuele maatwerkvoorziening dient aan te sluiten op wat de cliënt nodig heeft. Deze uitgangspunten zijn opgenomen in de subnota "Grip op het bestaan."

Het jaar 2015 kunnen we zien als een overgangsjaar. Personen die op 31 december 2014 een lopende indicatie voor zorg of ondersteuning op gronde van de AWBZ of wet op de Jeugdzorg hadden, behielden de rechten van deze indicatie tot maximaal 31 december 2015. De gemeente werd per 1 januari 2015 wel verantwoordelijk voor deze mensen.

Zorg in Natura

De gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek hebben de individuele maatwerkvoorzieningen Wmo en Jeugdwet ingekocht via raamcontracten. Daarmee is een groot aantal aanbieders gecontracteerd zodat cliënten veel keuzevrijheid hebben om via Zorg in Natura (ZIN) een voorziening af te nemen. Aanbieders concurreren daarmee op kwaliteit. De tarieven voor ondersteuning zijn op basis van kostprijsonderzoeken vastgesteld. Daarin is rekening gehouden met loonkosten en arbeidsvoorwaarden van medewerkers. In de praktijk liggen de tarieven in de regio Gooi en Vechtstreek gemiddeld iets hoger dan in andere regio's.

PGB

In 2015 waren er landelijk problemen met het uitbetalen van de PGB's door de SVB. Ook in Gooise Meren hebben we hier last van (gehad). Er is extra inzet gepleegd om problemen op casusniveau op te lossen. We signaleren wel dat meer cliënten kiezen voor ZIN, in plaats van een PGB. Cliënten kiezen hiervoor vanwege de ruime keuze, maar ook negatieve ervaringen met de SVB zijn aanleiding om geen PGB meer af te willen nemen. Tijdens huisbezoeken wijzen consulenten op de voordelen van Zorg in Natura, maar geven wel de ruimte om voor een PGB te kiezen. Deze keuzevrijheid is wettelijk vastgelegd in de Wmo en Jeugdwet.

Herindicaties Wmo en Jeugd

In 2015 zijn we begonnen met het afleggen van huisbezoeken bij onze nieuwe cliënten, om een passende indicatie te verstrekken. Ook cliënten met een indicatie voor huishoudelijke hulp zijn of worden geherindiceerd. Daarbij gaan we uit van de wettelijke kaders en de beleidsnota 'Grip op het bestaan' uit het strategisch beleidsplan Sociaal Domein. In het keukentafelgesprek gaan we uit van de vraag van de klant, eigen kracht, eigen oplossingen en maatwerk.

Na een voorbereidende fase is het project in september 2015 gestart. Omdat werd voorzien dat het project niet voor 31 december 2015 (einddatum van het overgangsrecht) zou zijn afgerond, is een groot deel van de indicaties in eerste instantie ambtelijk verlengd tot in 2016, om in elk geval continuïteit van zorg te garanderen.

3.2 Feiten en cijfers

Aantal cliënten per maatwerkvoorziening

Eén van de te behalen resultaten op het sociaal domein is zwaardere zorg of ondersteuning waar mogelijk te voorkomen, door ondersteuning dichtbij en op maat te organiseren. Dit is een transformatie die we de komende jaren blijven maken. Het verloop in aantal cliënten dat een individuele maatwerkvoorziening afneemt, kan iets zeggen over het succes van de transitie als geheel. Het aantal cliënten blijft wel van meerdere factoren afhankelijk, zoals de demografische opbouw en extramuralisering.

In tabel 6 wordt het aantal cliënten per maatwerkvoorziening weergegeven. Het gaat hierbij om inwoners die het afgelopen jaar zorg of ondersteuning op grond van de Jeugdwet of de Wmo hebben ontvangen. In de tabel worden zowel cliëntenweergegeven die zorg in natura (ZIN) krijgen, als cliënten die de zorg ontvangen in de vorm van een PGB.

Tabel 6 Unieke Cliënten per voorziening 2015

Gooise Meren	0 - 17 jaar	18 - 64 jaar	65 - 84 jaar	85 plus	Eindtotaal
Begeleiding	99	293	123	74	589
Begeleiding PGB	42	20	11	-	73
Beschermd wonen	3	109	37	1	150
Beschermd wonen PGB					5
Basis GGZ	320	12			332
CHT		163	639	622	1.424
CHT PGB		10	21	10	41
Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED)	78				78
Jeugd (Specialistische) GGZ	107	12			119
Jeugdhulp algemeen	50	11			60
Pleegzorg (subsidie)	6				6
Verblijf en behandeling jeugd (L)VB*	13	1			14
Totaal	718	631	831	707	2.891

* (Licht) Verstandelijke Beperking

Jeugd

De ondersteuning aan kinderen en jongeren is in 2015 en in 2016 deels gesubsidieerd en deels ingekocht. Begeleiding, Jeugd GGZ en Verblijf en behandeling jeugd (L)VB zijn ingekocht. Voor jeugdhulp (algemeen) en pleegzorg zijn subsidieafspraken gemaakt met twee partijen. Binnen de jeugdzorg stijgt het aantal kinderen dat een beroep doet op jeugdhulp al jaren. Dit is niet veranderd sinds gemeenten verantwoordelijk zijn geworden. Wel is in 2015 ingezet op minder residentiële zorg en meer (intensieve) ambulante jeugdhulp en zijn trajecten korter geworden.

Beschermd wonen

In tabel 6 staat dat 150 personen uit Gooise Meren gebruik hebben gemaakt van een voorziening voor beschermd wonen. Dit is meer dan het aantal beschikbare plekken in Gooise Meren, dat zijn er namelijk 118. (zie figuur 1 op pagina 15). Het verschil hangt samen met de doorstroom die in 2015 is gerealiseerd.

Voortgang project herindicaties compensatie huishoudelijke taken (CHT) en begeleiding

CHT wordt ingezet voor het bereiken van een leefbaar huis. In het project herindicaties wordt bijgehouden in hoeveel gevallen de nieuwe werkwijze leidt tot een lagere of hogere indicatie. In tabel 7 is goed te zien hoe dit voor CHT uit pakt. Het afleggen van een huisbezoek en toepassen van maatwerk leidt in de meeste gevallen tot een lagere indicatie. In 14% van de gevallen moest de indicatie echter worden verhoogd om het doel van een leefbaar huis te bereiken.

Tabel 7 Tussenstand project herindicaties CHT op 1 maart 2016

	indicatie verlaagd	indicatie gelijk gebleven	indicatie verhoogd	totaal
CHT	204	76	46	326
%	63%	23%	14%	100%

Bij CHT is tot nu toe 63% van de indicaties verlaagd. Ook bij begeleiding zien we in de praktijk dat er lagere indicaties worden afgegeven. Dit komt ook omdat de oude indicatie vaak niet volledig werd benut. Nieuwe indicaties worden afgegeven in de vorm van een budget per vier weken. Aanbieder en cliënt kunnen daarmee in onderling overleg de ondersteuning flexibel inzetten binnen deze vier weken. Dit geeft bij begeleiding de mogelijkheid om meer of minder inzet te plegen wanneer de situatie erom vraagt, binnen de indicatie. In de AWBZ kon dit niet en werden (mede daarom) hogere indicaties afgegeven.

Tabel 8 laat zien hoe de totale omvang van de indicaties als gevolg van de herindicaties afneemt, nadat ongeveer de helft van alle herindicaties is uitgevoerd. De tabel laat zien wat de maximale kosten van de ondersteuning zijn per vier weken, voor en na herindicatie. Voor de Wmo (CHT + begeleiding) is het budget per vier weken van een nieuwe indicatie gemiddeld 25% lager dan de oude indicatie.

Tabel 8 Tussenstand na 575 herindicaties Wmo CHT en begeleiding (maart 2016)

Totaalbedrag per vier weken	Totaal van indicaties die zijn verlaagd	Totaal onveranderde indicaties	Totaal van indicaties die zijn verhoogd	totaal	%
totaal bedrag oud	€ 143.110,15	€ 35.902,46	€ 25.762,26	€ 204.774,87	100%
totaal bedrag nieuw	€ 87.693,97	€ 35.902,46	€ 30.143,75	€ 153.740,18	75%
verschil	€ 55.416,18	€ 0,00	€ -4.381,49	€ 51.034,69	25%

*kosten van de ondersteuning per vier weken

Er zijn ook cliënten die om uiteenlopende redenen geen indicatie meer krijgen of willen. Indien we deze cliënten zouden meerekenen, wordt het percentage waarmee de totale omvang van afgegeven indicaties is gedaald, een stuk groter. We kunnen deze groep echter niet zomaar meetellen, omdat er ook cliënten bij zitten die uiteindelijk niet tot ons bestand bleken te horen vanwege een WLZ indicatie of verhuizing. Er zit daarnaast altijd een natuurlijk verloop in het cliëntenbestand.

Onderwijsachterstandenbeleid

Vroeg en voorschoolse educatie wordt op zes peuterspeelzalen in Gooise Meren aangeboden aan leerlingen met een taalachterstand. De VVE peuterspeelzaalgroepen zijn gemengd, dat wil zeggen ze bestaan voor de helft uit VVE kinderen en voor de helft uit niet- VVE kinderen. De VVE in Bussum is begin 2016 met twee groepen uitgebreid van 5 naar 7 vanwege het grote aantal kinderen (ook van stashouders) op de wachtlijst voor VVE. De wachtlijst is daarmee voor dit moment weggerukt.

Tabel 9 Vroeg en voorschoolse educatie

	Naarden	Muiden	Bussum	Gooise Meren
Aantal VVE groepen	2	2	7	11
Aantal VVE peuterspeelzalen	2	2	2	6
Aantal VVE-kinderen dat deelneemt aan voorschoolse educatie	16	14	49	79

Voor oudere kinderen met een taalachterstand bestaat de schakelklas in Hilversum. Vanwege de toestroom van asielzoekers en statushouders ontstond hier een wachtlijst. In november 2015 is in Breeduit een eerste opvangonderwijs gestart in eerste instantie alleen voor de kinderen van Crailo, vanaf februari 2016 uitgebreid met kinderen van statushouders in Gooise Meren.

Aantal inwoners met een bijstandsuitkering

In 2015 is het aantal uitkeringsgerechtigden toegenomen. Tabel 10 laat zien in welke mate het uitkeringsbestand is gegroeid. De instroom bestaat vooral uit 45 aflopende WW-uitkeringen en 97 nieuw gevestigden (waaronder 47 statushouders). Van de uitkeringsaanvragen werd 19 procent afgewezen, ingetrokken of niet in behandeling genomen. De uitstroom uit de uitkering kan vele oorzaken hebben. De drie belangrijkste zijn het vinden van werk en het verhuizen naar andere gemeenten.

Tabel 10 ontwikkelingen uitkeringsbestand

Uitkeringsbestand 2015	Instroom	Uitstroom	Groei absoluut	% doorstroom	% groei
Gooise Meren	285	206	80	33%	9%
Landelijk	-	-	-	-	3,5%

Tussentijdse (voorlopige) kwartaalcijfers in 2015 gaven aan dat het aantal bijstandsgerechtigden in Muiden en Naarden overeenkwam met het gemiddelde aantal van gemeenten van dezelfde grootteklasse. Bussum overstijgt het gemiddelde aantal in haar grootteklasse met 30 uitkeringen, hetgeen wordt veroorzaakt door de grote groep alleenstaanden binnen het bestand.

In 2015 zijn 73 inwoners uit de uitkering gestroomd naar werk. Het merendeel als gevolg van eigen kracht of inspanningen van de Opstap Naar Werk. Tot medio 2015 werd de re-integratie en arbeidstoeleiding uitgevoerd door werkcoaches en jobhunters van het eigen project Opstap Naar werk. De uitvoering werd in het eerste halfjaar van 2015 overgedragen aan de Tominggroep. De resultaten hiervan worden in hoofdstuk 4 gepresenteerd en toegelicht.

Rechtmatigheid

Handhaving voeren we zelf uit vanuit Wijzer. Als gevolg van inzet met behulp van fraudepreventiemedewerkers en sociale recherche, is in 2015 voor een bedrag van € 675.000,- aan uitkeringslasten bespaard¹.

Minima effectrapportage

In mei 2015 is door het Nibud een minima effectrapportage uitgevoerd. Het doel van deze rapportage is meer inzicht te verkrijgen in het effect van het minimabeleid. Op basis van de conclusies en aanbevelingen van het Nibud heeft de gemeente de regeling voor het Doe-budget voor 2016 als volgt aangepast:

- Verhoging van de inkomensgrens van 110% naar 120% van de geldende bijstandsnorm.

¹ Besparing: niet betaalde/verlaagde uitkering gerekend over 1 jaar

- Verhoging van het budget van kinderen verhoogd met 15%. Omdat het budget voor oudere kinderen meer bedraagt dan voor jonge kinderen, is het financiële effect daardoor groter.
- Verhoging van het budget voor alleenstaande jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd met 10%.

Meer uitgaven bijzondere bijstand als gevolg van beschermingsbewind

Het beroep op beschermingsbewind is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Als een inwoner een verzoek in dient bij de rechtbank voor bewindvoering wordt er door de rechter een bewindvoerder benoemd en diens tarief vastgesteld. De bewindvoerder ziet erop toe dat alles volgens afspraak verloopt, brengt verslag uit aan de rechtbank en onderhoudt contact met schuldeisers. Op dat moment is de cliënt uit beeld voor de gemeente. De gemeente is echter wel wettelijk verplicht de vastgestelde bewindvoeringskosten te voldoen uit het budget voor bijzondere bijstand. In 2015 is bijna éénderde van de uitgaven aan bijzondere bijstand toe te schrijven aan kosten voor beschermingsbewind. Omdat deze manier van werken de gemeenten de afgelopen jaren verplicht hoge kosten te maken voor beschermingsbewind, wordt landelijk bekeken of dit kan worden aangepast.

Schuldhelpverlening

De Kredietbank Nederland voert individuele schuldhelpverlening uit voor inwoners die via Wijzer worden aangemeld. In januari 2015 zaten 169 klanten in een traject (voor de drie gemeenten gezamenlijk) tegen 157 in december 2015. Er is sprake van een daling van 7%. Er zijn trajecten voor budget/inkomensbeheer (indien nodig i.c.m. budgetcoaching) of voor (vormen van) een schuldregeling: 70% van de trajecten betreft alleen budget/inkomensbeheer; 15% betreft alleen een schuldsaneringstraject, en in de resterende 15% gaat het om een combinatie van zowel beheer als sanering.

De oorzaak van de daling bestaat uit een combinatie van factoren. De aanhoudend lage rentestand is gunstig voor inwoners met een eigen woning die 'onder water' staat (als gevolg van hoge hypotheekrentelasten en waardevermindering van de woning). Mensen hebben een voordeliger hypotheek kunnen afsluiten waardoor deze lasten minder drukken op het huishoudbudget. Deze groep hoeft dus minder of geen beroep te doen op de schuldhelpverlening. Ook de langzaam verbeterende arbeidsmarkt speelt een rol. Tot slot kan als verklaring voor de daling het goede preventieve bereik van mensen worden genoemd, via de projecten Administratie voor elkaar (Versa Welzijn) en Stichting Schuldhelpmaatje.

Er hebben meer mensen gebruik hebben gemaakt van de preventieve aanpak via Versa en in mindere mate Stichting Schuldhelpmaatje, dan was verwacht. In totaal zijn in 2015 via de preventieve aanpak zo'n 250 inwoners bereikt.

3.3 Ontwikkelpunten

Doorontwikkeling maatwerkvoorzieningen

Voor een aantal ingekochte voorzieningen Wmo en Jeugd gaat per 2017 een nieuwe contractperiode in. Dat betekent dat in 2016 een nieuwe aanbestedingsronde begint, waarbij we de mogelijkheid hebben om afspraken en producten te verbeteren op basis van in 2015 opgedane ervaringen. Daarbij valt te denken aan meer mogelijkheden voor de gemeente om te sturen op het resultaat, maar ook een betere aansluiting op de wijknetwerken, de wijkcoach en andere basisvoorzieningen.

Bij jeugd hebben we een deel van de voorzieningen nog niet ingekocht, maar gesubsidieerd. Het is de bedoeling om ook hier uiteindelijk persoonsvolgend te gaan financieren. Hiermee kunnen we meer maatwerk toepassen en hebben we meer grip op de inzet van de ondersteuning. Bij de inkoop wordt

ingezet op het realiseren van lichtere vormen van ondersteuning. Dit met oog op ontzorgen en normaliseren. Denk dan aan:

- Lichtere vormen van ambulante jeugdhulp
- Meer ambulante en minder verblijf
- Dagactiviteiten meer inclusief vormgeven
- Netwerkpleegzorg in de eigen sociale omgeving van het kind heeft voorkeur boven pleeggezin

Eigen bijdrage

Vanwege de overgang van AWBZ naar Wmo, krijgt een deel van de cliënten te maken met een hogere eigen bijdrage. We communiceren de cliënt hier zo goed mogelijk over tijdens het gesprek en via (nieuws)brieven. Helaas is het niet mogelijk op klantniveau de precieze eigen bijdrage te communiceren, omdat deze informatie bij het CAK ligt en niet voor gemeenten beschikbaar is. Wel worden ook vanuit het CAK gebruiksvriendelijkere tools ontwikkeld, zoals een app waarmee gemakkelijker de verwachte eigen bijdrage kan worden berekend.

Het CAK berekent de eigen bijdrage naar draagkracht en krijgt daarvoor informatie van de belastingdienst over het inkomen van de klant. We monitoren op cliëntniveau of de eigen bijdrage een drempel vormt bij het afnemen van noodzakelijke ondersteuning. We zien tot nu toe dat cliënten die vanwege de eigen bijdrage van ondersteuning afzien, dit in bijna alle gevallen doen omdat zij een andere oplossing voor handen hebben. In één situatie is de hardheidsclausule toegepast, omdat de cliënt de door het CAK berekende eigen bijdrage vanwege bijzondere omstandigheden aantoonbaar niet kon betalen.

In 2015 is gebleken dat een deel van de aanbieders problemen heeft met het aanleveren van cijfers aan het CAK, omdat zij niet goed kunnen aansluiten op het systeem van het CAK. Daarom is er een achterstand in de inning van de eigen bijdrage. Dit is een onwenselijke situatie voor zowel gemeente als inwoners. In 2016 spannen gemeente en regio zich samen met het CAK in om aanbieders beter aan te sturen en achterstanden te voorkomen.

Schakelklassen

In november 2015 is in Breeduit in Bussum eerste opvangonderwijs gestart, in eerste instantie alleen voor de kinderen van Crailo, vanaf februari 2016 uitgebreid met kinderen van statushouders in Gooise Meren. Dit is een tijdelijke vestiging. We onderzoeken samen met de schoolbesturen de mogelijkheid om eerste opvangonderwijs aan statushouders in Gooise Meren voor de langere termijn te realiseren.

Intensiveringsprogramma uitkeringenbestand

Om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk inwoners kunnen participeren op de arbeidsmarkt, en daarmee het uitkeringenbestand te verkleinen, wordt in samenwerking met de Adviesraad Werk en Inkomen (voorheen de Cliëntenraad) een intensiveringsprogramma ontwikkeld. Het doel van het intensiveringsprogramma is tweeledig: enerzijds willen we ervoor zorgen dat zoveel mogelijk inwoners aan het werk en uit de bijstand blijven, anderzijds willen we een zo'n groot mogelijke uitstroom realiseren. Dat betekent zoveel mogelijk mensen met een uitkering in beweging krijgen en hier ook de mogelijkheden voor creëren. Het intensiveringsprogramma wordt met de raad besproken.

Het jaar 2015 is een bijzonder jaar geweest - met grote uitdagingen voor de gemeente op het Sociaal Domein - en daarnaast het jaar waarin de gemeenten Bussum, Naarden en Muiden zich voorbereidden op een fusie. In 2015 stond continuering van de noodzakelijke zorg en ondersteuning voorop, zodat geen inwoners tussen wal en schip zouden vallen. Daarbij was de uitdaging dit binnen de financiële kaders te doen.

Ondertussen is de transformatie binnen het Sociaal Domein ingezet, op basis van de kernwaarden in het beleidsplan Sociaal Domein

4 Regionale Samenwerking

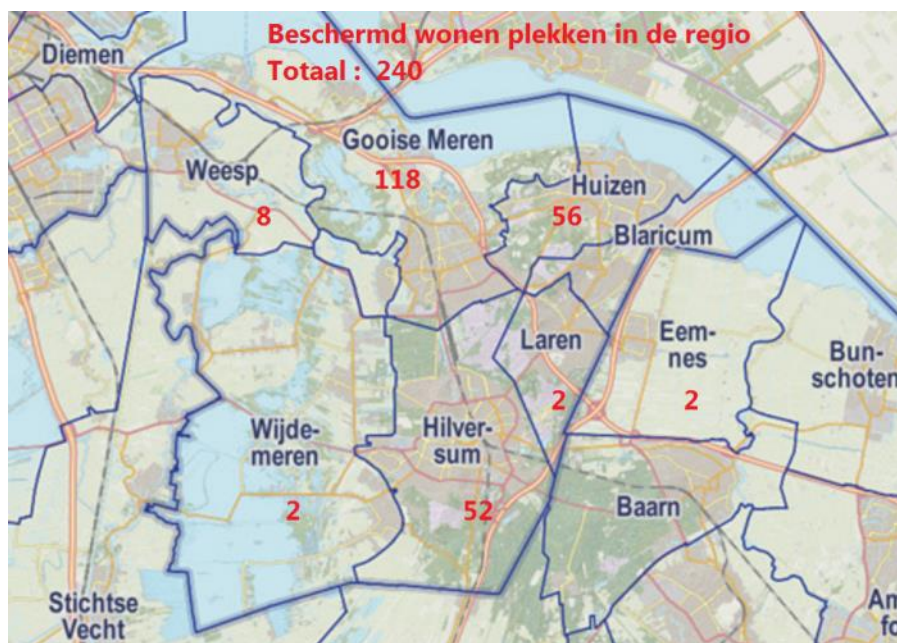
4.1 Terugblik 2015

Op een aantal onderdelen in het Sociaal Domein strekt de regionale samenwerking verder dan alleen een gezamenlijke inkoop. Het gaat dan om jeugdbescherming, jeugdreclassering, veilig thuis, passend onderwijs, beschermd wonen en de arbeidstoeleiding & re-integratie.

Beschermd Wonen en maatschappelijke opvang

Beschermd wonen en de maatschappelijke opvang zijn gemeentelijke taken die zijn belegd bij de Centrumgemeente Hilversum. Beide voorzieningen kennen in tegenstelling tot andere Wmo voorzieningen een landelijke toegang. Beschermd wonen is een nieuwe gemeentelijke taak die in 2015 is uitgevoerd in de lokale uitvoeringsdiensten. Het beleid is afgestemd met de regiogemeenten. De verantwoordelijkheid voor de inwoners die een beroep moeten doen op de maatschappelijke opvang in Hilversum ligt sinds 2015 ook bij de lokale uitvoeringsdiensten. Ook bij deze voorziening geldt dat het beleid is afgestemd met de regiogemeenten.

Gooise Meren beschikt over 118 plekken Beschermd Wonen in natura, bijna de helft van het totaal aantal plekken dat in Gooi en Vechtstreek beschikbaar is. Van de 118 plekken in Gooise Meren is in 2015 door 150 cliënten gebruik gemaakt. Het verschil hangt samen met de doorstroom die in 2015 is gerealiseerd. In 2015 is dan ook veel aandacht besteed aan het onderzoek naar en het terugdringen van de regionale wachtlijst.



Figuur 1

Jeugdbescherming en jeugdreclassering

In onze regio werken we met 3 gecertificeerde instellingen die de jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoeren. Hierbinnen wordt onderscheid gemaakt tussen 'drang' en 'dwang' maatregelen.

Er is in 2015 ingezet op vrijwillig aanvaarde ondersteuning, binnen de reguliere jeugdhulp zoals omschreven in hoofdstuk 3. Als de situatie het echt noodzaakt wordt drang ingezet. Dit is ondersteuning onder de voorwaarde dat daadwerkelijk meegewerkt wordt aan een oplossing voor het probleem. Wordt niet meegewerkt, dan kan dwang in beeld komen (jeugdbeschermingsmaatregel na uitspraak rechter). De gecertificeerde instellingen (GI) voeren drang en dwang gesubsidieerd uit.

In 2015 zien we dat het aantal dwangmaatregelen, zoals onder toezichtstelling (OTS) licht is afgenomen, terwijl de drangmaatregelen licht zijn toegenomen. Als gevolg hiervan blijven de kosten voor jeugdbescherming en jeugdreclassering binnen de budgettaire kaders. Deze ontwikkeling geldt voor zowel de hele regio als voor de Gemeente Gooise Meren. Binnen de gemeente Gooise Meren bestaan wel verschillen: Muiden heeft een relatief grote uitstroom en weinig instroom in trajecten drang en dwang, terwijl in Naarden en Bussum het totaal aantal trajecten licht is toegenomen. Een verklaring hiervoor is op dit moment nog niet goed te geven.

Veilig Thuis

Veilig Thuis draagt zorg voor de vervolgstappen bij meldingen van kindermishandeling en huiselijk geweld. In het belang van het waarborgen van de veiligheid van kinderen én volwassenen is het belangrijk dat Veilig Thuis voldoet aan bepaalde (wettelijke) kwaliteitseisen. Veilig Thuis heeft in 2015 in totaal 1728 casussen (gezinssystemen of individuen) behandeld. Dit aantal betreft zowel meldingen (inclusief vervolg), als adviesvragen en huisverboden. Van dit totaal kwamen 199 casussen uit Gooise Meren. Bij deze casussen waren 192 unieke personen betrokken. Sommige gezinnen kwamen meer dan 1x in beeld bij Veilig Thuis, waardoor het aantal casussen hoger ligt dan het aantal personen dat betrokkene was.

Overigens is duidelijk dat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek landelijk gezien een laag aantal meldingen in de werkvoorraad heeft staan. Dat is positief. Begin maart 2015 waren dat 14 zaken. De zaken op de werkvoorraad (wachtlijst) worden meerdere malen per week gescreend en geprioriteerd. In 2015 is een inspectierapport verschenen over het functioneren van Veilig Thuis. Hierover is de gemeenteraad reeds geïnformeerd.

Passend onderwijs

In de 'Nota passend onderwijs en afstemming jeugdhulp' is de samenwerking tussen onderwijs en gemeente met betrekking tot zorgvraagstukken beschreven. De regiogemeenten en de samenwerkingsverbanden van scholen hebben gezamenlijk een ontwikkelagenda opgesteld om de zorgstructuur te versterken en op elkaar af te stemmen. Er zijn regionaal diverse vormen van onderwijszorg- en zorgonderwijs-arrangementen ontwikkeld. Om het schoolmaatschappelijk werk in het primair en voortgezet onderwijs te versterken heeft Gooise Meren net als de overige regiogemeenten besloten het schoolmaatschappelijk werk mee te bekostigen vanaf 2016.

Arbeidstoeleiding & re-integratie (Tomin)

Per 1 januari 2015 zijn de regiogemeenten met Tomingroep de overeenkomst arbeidsontwikkeling ingegaan. De hoofddoelstellingen arbeidsontwikkeling zijn:

1. *het duurzaam economisch zelfredzaam maken van de deelnemers met een (indicatieve) loonwaarde van 40%-80%, met als resultaat dat tenminste 30% van deze deelnemers volledig uitstroomt uit de uitkering naar regulier werk;*

2. *het opheffen van de afstand tot de arbeidsmarkt van maximaal 70% van de deelnemers, met als resultaat dat deze deelnemers in staat zijn om duurzaam op een arbeidsplaats te functioneren. Via de werkgeversdienstverlening wordt naar een passende arbeidsplaats voor deze deelnemers gezocht.*

Op basis van beoogde aantallen hebben minder mensen een arbeidsontwikkeltraject afgerond dan gepland. Daarnaast is het aantal aanmeldingen van deelnemers (vanuit de uitvoeringsdienst) bij Tomingroep achtergebleven bij de doelstelling. Verder zijn er meer deelnemers terug verwezen naar de gemeente, omdat Tomingroep hen geen traject kon aanbieden. Er zijn 12 deelnemers job ready verklaard, tegenover een doelstelling van 56 job ready deelnemers.

Tabel 11 Arbeidsontwikkeling

Arbeidsontwikkeling per 1-1-2015	Doelstelling Gooise Meren	Resultaat Gooise Meren
Aantal arbeidsontwikkeltrajecten	110	79
Aangemeld voor arbeidsontwikkeling	129	107
Terug gemeld/uitgevallen	19	27
Aantal jobready	56	12

Resultaten Werkgeversdienstverlening

Via de overeenkomst Werkgeversdienstverlening 2015 wordt ingezet op het aanjagen van de dynamiek op de arbeidsmarkt: het aan elkaar koppelen van vraag en aanbod en het vergroten van de vraag naar (eenvoudige) arbeid. De werkgeversdienstverlening moet banen realiseren voor mensen een loonwaarde van 40-100% en mensen plaatsen op werkervaringsplaatsen in de reguliere arbeidsmarkt. Per 1 juni 2015 is de werkgeversdienstverlening door Tomingroep van start gegaan. Door de Tomin werkgeversdienstverlening zijn 268 mensen in een baan geplaatst, waarvan er 11 uitkeringsonafhankelijk zijn geworden.

In 2015 zijn 73 inwoners uit de uitkering gestroomd naar werk. Het merendeel als gevolg van eigen kracht of inspanningen van de Opstap Naar Werk.

Tabel 12 Werkgeversdienstverlening

Werkgeversdienstverlening per 1-6-2015	Doelstelling Gooise Meren	Resultaat Gooise Meren
Aantal banen loonwaarden 40-100 %	91	19
Geslaagde bemiddelingen	91	33
Aantal werkervaringsplaatsen	93	25

Overdracht arbeidstoeleiding en werkgeversdienstverlening aan Tomingroep

Tot medio 2015 werd de re-integratie en arbeidstoeleiding uitgevoerd door werkcoaches en jobhunters van het eigen project Opstap Naar werk. De uitvoering werd in het eerste halfjaar van 2015 overgedragen aan de Tomingroep, die vanaf dat moment namens de regiogemeenten de arbeidsontwikkeling en werkgeversdienstverlening verricht. Met dit besluit wordt beoogd de infrastructuur en kennis van de Tomingroep beter te benutten en tot een betere uitvoering van het regionaal arbeidsmarktbeleid te komen. Daarnaast wordt hiermee bijgedragen aan de continuïteit van de Tomingroep. De resultaten blijven voornamelijk achter bij de doelstelling, hoewel er inmiddels wel verbeteringen lijken op te treden. Daarnaast bleken meer cliënten in praktijk een grotere afstand tot de arbeidsmarkt te hebben dan verwacht, waardoor deze cliënten tijdens het traject uit vielen. Gooise Meren gaat de selectie van cliënten verbeteren door inzet van een objectieve diagnostool.

4.2 Ontwikkelpunten

Digitaal Leefplein

Het digitaal leefplein (DLP) is georganiseerd binnen het regionaal contractbeheer en is een digitaal systeem waarin zorg of ondersteuning kan worden toegewezen, gedeclareerd en gefactureerd. Over deze zaken communiceren gemeenten, regionaal contractbeheer en aanbieders via het DLP. Het DLP is zowel aan de voorkant als aan de achterkant in ontwikkeling. Belangrijk doel in de doorontwikkeling van het DLP is het versterken van de informatiepositie van inwoners.

Zo willen we via het DLP mogelijk maken dat cliënten hun eigen dossier kunnen inzien via het inwonerportaal. In het inwonerportaal kunnen inwoners informatie terugvinden over de aan hen geleverde diensten. Dit ondersteunt de regie van de inwoner doordat hij dankzij inzicht in de levering van diensten, in staat wordt gesteld om resultaten te monitoren en hier eventueel over te communiceren met leveranciers. Het DLP is aanvullend op de (cliënt) ondersteuning en informatie die geboden wordt door de gemeente.

Op dit moment wordt samen met een klankbordgroep met deelnemers van Samenkracht! gewerkt aan de toegang van inwoners tot het digitaal leefplein. Deze toegang zal plaatsvinden op basis van persoonlijke identificatie.

Veilig Thuis

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg hebben na onderzoek geconcludeerd dat Veilig Thuis voldeed aan 14 van de 24 verwachtingen van de Inspecties. Op grond van een verbeterplan ontwikkelt Veilig Thuis zich nu door. Een aantal verbetermaatregelen zijn al uitgevoerd. De verbetermaatregelen bij Veilig Thuis zijn noodzakelijk, gelet op de wettelijke eisen en de conclusies van de inspecties. De verbetermaatregelen kunnen tot structurele meerkosten aanleiding geven. In 2016 wordt een nieuw regionaal beleidsplan Bescherming en opvang vastgesteld waarin de doorontwikkeling van Veilig thuis een plaats krijgt.

Beschermd wonen

Bijzondere aandacht is in 2015 besteed aan het onderzoek naar en het terugdringen van de regionale wachtlijst. Er is een forse doorstroom gerealiseerd maar helaas is er ook steeds sprake van nieuwe instroom. De mensen die op 31 december 2014 op de regionale wachtlijst stonden (40) zijn bijna allemaal geplaatst. De verwachting is dat begin 2016 met het creëren van enkele nieuwe plekken ook deze mensen zullen zijn geplaatst. Daarnaast zijn in 2015 nog 13 urgente mensen geplaatst die niet op de wachtlijst stonden maar voor gingen op minder urgente mensen die al langer op de wachtlijst stonden.

Er is sprake van een voortdurende instroom van nieuwe cliënten die niet direct geplaatst kunnen worden. De wachtlijst bestaat dus feitelijk nog maar wel maar met andere mensen erop. Het gezamenlijk streven van de gemeenten en aanbieders is om de wachttijd zoveel mogelijk te verkorten. Het is daarom belangrijk is om zoveel mogelijk doorstroom te genereren. Bijvoorbeeld door het actief monitoren van mensen die al langer beschermd wonen en mogelijk toe zijn aan een nieuwe stap. Maar ook door het creëren van alternatieve woonvormen waardoor mensen sneller kunnen uitstromen (via tussenstap) en ook minder mensen een beroep zullen hoeven doen op Beschermd wonen omdat er een alternatief beschikbaar is. In 2016 wordt een nieuw regionaal beleidsplan Bescherming en opvang vastgesteld waarin hieraan ruim aandacht zal worden besteed.

Doorontwikkeling arbeidstoeleiding en werkgeversdienstverlening aan Tomingroep

In 2016 moet de arbeidsontwikkeling en gezamenlijke werkgeversdienstverlening zich bewijzen en moeten de uitstroomambities worden gerealiseerd. De ambities moeten op basis van innovatie, een

inclusieve benadering, samenwerking en maatwerk worden gerealiseerd. De gemeente Gooise Meren heeft samen met de regiogemeenten en Tomingroep verbetermaatregelen getroffen die ervoor moeten zorgen dat de contractdoelen voor wat betreft arbeidsontwikkeling en werkgeversdienstverlening in 2016 wel worden gehaald.

Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven, wordt naast de verbetermaatregelen met betrekking tot de opdrachten aan Tomingroep lokaal een intensiveringsprogramma ontwikkeld.

5 Doorontwikkeling Sturing en Monitoring

Sturing en Monitoring in het Sociaal Domein is nog volop in ontwikkeling. Daarbij is de opgave het inzichtelijk maken van de informatiebehoefte van verschillende stakeholders: Gemeenteraad, college, beleid, strategie, uitvoeringsdienst, financiën en control hebben op verschillende niveaus informatie nodig om te kunnen sturen. Daarbij horen verschillende prestatie indicatoren. Het bepalen van prestatie indicatoren die op elk niveau de gewenste sturingsinformatie opleveren is de belangrijkste stap die we gaan zetten om tot effectieve sturing en monitoring te kunnen komen.

Landelijk worden door de VNG en KING indicatorensets ontwikkeld en kan worden aangesloten bij Waarstaatjegemeente.nl. Aansluiten bij waarstaatjegemeente.nl heeft een meerwaarde omdat daarmee benchmarking mogelijk is. Echter moet worden opgepast dat niet voorbij wordt gegaan aan lokale verschillen, zoals demografische opbouw van een gemeente. In 2016 willen we aansluiting vanuit onze (regionale) managementsystemen in elk geval technisch mogelijk gaan maken.

6 Samenvatting en Conclusie

In het jaar 2015 is door de voormalige gemeenten Naarden, Muiden en Bussum veel inspanning geleverd om de decentralisaties voor mensen met een ondersteuningsbehoefte zo goed mogelijk te laten verlopen.

Het doel was continuïteit van zorg realiseren, maatwerk te leveren en binnen de budgettaire kaders te blijven. Hiervoor hebben we zwaardere vormen van zorg en ondersteuning georganiseerd en ingekocht; we zijn bij een groot aantal cliënten op huisbezoek geweest en hebben indicaties verlengd. Vanuit nieuwe wettelijke kaders, het beleidsplan en verordeningen Sociaal Domein hebben we maatwerk handen en voeten gegeven.

In 2015 is de continuïteit van zorg voor alle klanten gerealiseerd. Tegelijkertijd hebben we een basis gelegd die eraan moet bijdragen om (ook) in de komende jaren binnen de financiële kaders te kunnen blijven. In het project herindicaties heeft maatwerk geleid tot een verlaging van de indicaties van gemiddeld tenminste 25%. Daarbij geeft bijna 90% van de respondenten aan tevreden te zijn met het gesprek dat is gevoerd. Bij de herindicaties voor jeugdbegeleiding is dit zelfs 100%. Cliënten voelen zich gehoord en zijn meegenomen in de gekozen oplossing. Het zijn aanwijzingen dat we op de goede weg zijn.

Samen met de andere gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek sturen we gecontracteerde aanbieders door middel van persoonsvolgende financiering aan op kwaliteit en resultaatgerichtheid. Deze manier van inkoop en contracteren voeren we sinds 2013 uit voor de individuele maatwerkvoorzieningen Wmo en sinds 2015 voor een aantal nieuwe taken. Voor 2017 is het doel het aantal voorzieningen dat we persoonsvolgend financieren verder uit te breiden.

Essentieel bij het sturen op kwaliteit en resultaat is de vraagsturing vanuit de inwoner, daarom moeten we zorgen dat deze goed in positie is. De ontwikkeling van het Digitaal Leefplein en effectief inzetten van onafhankelijke cliëntondersteuning zijn hiervoor belangrijke instrumenten. Zij moeten mogelijk maken dat inwoners met een ondersteuningsbehoefte regie kunnen voeren op hun eigen ondersteuningsplan.

De echte transformatie is nog niet afgerond. De uitdaging blijft om de komende jaren de sociale cohesie in de wijken te versterken, oplossingen dichtbij mensen te organiseren en meer integraliteit in het aanbod te realiseren. Een grote uitdaging ligt op het gebied van participatie richting werk.