Technische vragen

Datum indienen: 4 maart 2021

Datum politieke avond: vermoedelijk 6 april 2021 ntb door Presidium
Agendapunt:

Onderwerp:
Technische vragen over de nog te agenderen Monitor Sociaal Domein Jaarrapportage 2020

Toelichting: In de raadwerkgroep Sociaal Domein zijn deelnemers al in de gelegenheid gesteld om technische vragen te stellen over de monitor. Niet alle vragen konden in de beschikbare tijd beantwoord worden. Afgesproken is om de resterende technische vragen te verzamelen en deze gebundeld via de griffie aan te bieden, zodat deze nog voor de behandeling op 6 april beantwoord kunnen worden.

Vraag/vragen:

Algemene vragen:

1. Voorheen was een factsheet per onderdeel (toegang, WMO, Jeugd en Participatie) met onder meer cijfers over voorgaande jaren en kwartalen opgenomen in de monitor, is dat door de gewijzigde opzet niet mogelijk of is dit onderdeel van de doorontwikkeling van de monitor en zo ja, kunnen deze cijfers de eerstvolgende monitor worden opgenomen?
   Antwoord:
   We werken met een nieuw dashboard waardoor figuren er anders uitzien, we zijn in staat meer gedetailleerde informatie te laten zien. Tegelijkertijd willen we ervoor waken dat we een veelheid aan figuren tonen waardoor het onoverzichtelijk wordt.. De eerstvolgende (en/of daaropvolgende) monitor zal een aantal nieuwe visualisaties bevatten waarbij we per onderdeel bekijken of het mogelijk is om een accurate vergelijking te trekken met recente historische gegevens en dit ook van toegevoegde waarde is.. De factsheets van voorheen bevatten de cijfers tot hooguit één kalenderjaar vóór het lopende jaar van het opgeleverde product. Dit is ook bij de huidige monitor voor de meeste data het geval, echter laten we het momenteel meer op geaggregeerd niveau (per kwartaal of jaar) zien in plaats van op separaat niveau (maandelijks).

2. We missen nog de informatie over het aantal (gegronde en ongegronde) bezwaarschriften per onderdeel. Kunnen deze alsnog worden verstrekt?
Antwoord:
De verdeling is als volgt:

Adviezen 2020 Kamer I					
	Ongegrond	**Gegrond**	**Deels gegrond**	**Niet ontvankelijk**	**Totaal**
PW	39	1	1	0	41
WMO	0	0	0	1	1
JW	0	0	0	0	0
					42

3. Het lijkt of de aantallen in de monitor niet aansluiten, daarover hebben we in de werkgroep al gesproken. De verschillen komen deels ook door de verschillende definities. Is het mogelijk om een standaard legenda bij toekomstige monitoren te voegen?
   Antwoord:

Technische vragen

Ja, dat gaan we doen.

Vragen en opmerkingen over de monitor:

nr	Blz	§	Vraag	Antwoord
1	1		Nieuwe contractering: • Hoe is deze wijziging verlopen? Heeft dit tot problemen geleid bv omdat inwoner de reeds langer bekende zorgverlener niet meer kreeg? • Hoe wordt er om gegaan met PGB zorg, mag men dan wel een niet gecontracteerde zorgverlener kiezen?	• Enkele inwoners hebben inderdaad moeten overstappen naar een andere zorgaanbieder. Daar waar dit niet in belang van de inwoner is, hebben wij de ondersteuning bij de betreffende aanbieder verlengd middels een tijdelijk zorg op maat contract. • PGB mag via een niet gecontracteerde aanbieder. In de nog vast te stellen gewijzigde Jeugd- en Wmo verordening is een artikel opgenomen waardoor voor PGB-aanbieders dezelfde kwaliteitseisen gelden als voor regionaal gecontracteerde zorgaanbieders.
2	2		Ondersteuningsvragen STO: • Hoe verlopen de contacten van STO met inwoners in Corona tijd? Live, mail, telefoon. Livestream???? • De verandering naar 1 vindbare laagdrempelige toegang valt samen met de Coronaperiode. Daarmee lastig om de effecten van deze verandering te zien. Missen de inwoners de contactenplekken in de dorpen? • 2.1.2. Verwijzers: schema figuur 3 . Titel bij figuur 3 spreekt alleen over jeugd , Gaat het hier alleen over jeugd of ook WMO/Participatie. Tekst eronder lijkt deels alleen voor jeugd maar deels (2.1.3.) ook voor WMO/Participatie • 2.1.3. Waar wordt de achterstand bij WMO aanvragen door veroorzaakt? Waarom eerst achterstand kweken en dan pas formatie op sterkte?	• De meeste vragen aan het STO worden momenteel telefonisch afgehandeld. Als het nodig is, wordt er een afspraak op locatie ingepland of bij de inwoner thuis. Hierover is de raad steeds geïnformeerd middels de corona-informatiebrief. • Missen inwoners contactplekken? Dat klopt. Onze vrijwillig medewerkers worden in de supermarkt aangesproken met de vraag wanneer de spreekuren weer open gaan. • Figuur met verwijzers betreft alleen jeugdhulp. Paragraaf 2.1.3. betreft wachttijden voor jeugdhulp, Wmo en participatiewet. • Oorzaak achterstand Wmo: enerzijds hebben we de afgelopen jaren onvoldoende aandacht gehad voor de gewenste beweging waardoor de werkprocessen, structuur, en kennis ten opzichte van de complexere vragen verouderd waren. Daarnaast was de formatie niet voldoende voor het groeiend aantal vragen. Op beide onderdelen wordt momenteel geïnvesteerd.
4.	2	2.1.1. figuur 2	Soorten Leefgebied in het figuur: Delen van de tekst voor de labels op de x-as zijn niet zichtbaar. Kunnen deze bij een volgende monitor in de legenda worden opgenomen?	Ja

Technische vragen

5.	2	2.1.1. figuur 2	Bij de duiding; …. 'Soms voor een informatievraag die direct beantwoord kan worden en soms leidt de vraag tot een verwijzing' … De vraag: Hebben wij de mensen in beeld die bij de voordeur (het eerste contact) al te horen krijgen dat zij **niet in aanmerking** komen voor de gevraagde ondersteuning? Is het mogelijk ook deze aantallen in beeld te brengen?	Op dit moment kunnen we de bellers die niet in aanmerking komen voor de aangevraagde ondersteuning en wellicht tijdens het eerste contact doorverwezen worden naar een voorliggende voorziening, niet registreren in ons systeem. Ons systeem vraagt dan om persoonsgegevens die we ivm AVG niet mogen registreren bij een eenmalig contact. We werken aan een nieuwe module waarbij we deze meldingen wel kunnen registreren maar geen persoonsgegeven nodig zijn. Dus: op dit moment kunnen we hier nog geen cijfers op laten zien, op termijn is dat wel mogelijk.
6.	2	2.1 Toegang	Bij het onderdeel 2.1 Toegang worden de beleidsdoelen benoemd die we willen bereiken. Er is echter geen KPI geformuleerd voor wat betreft de aansluiting op de vraag, behoefte en mogelijkheden van de inwoner. Ook vinden we hier niets terug over de wijze waarop de hulpvragen zijn afgehandeld anders dan een gemiddelde doorlooptijd. Dat zegt nog niets over de door de inwoners ervaren kwaliteit van de wijze en de manier waarop zij al dan niet geholpen zijn. Vallen er op deze punten ook KPI's te ontwikkelen? We zien ze namelijk ook niet in deel II van de monitor terug.	Hier geven we invulling aan middels de nieuwe methode van kwaliteitsmeting zoals beschreven in paragraaf 3.6.1.
7.	3	2.1.3. Wachttijden	Er is extra formatie ingehuurd om de opgelopen wachttijden in de WMO op te lossen. Is de oorzaak van de opgelopen wachttijden incidenteel of structureel of is dit niet bekend?	Dit was incidenteel, zie verder antwoord bij vraag 3.
8.		2.2.2. figuur 7	Indicatie uitgaven per jeugdige voor jeugdhulp per jaar: De cijfers onder de kolom 'gemiddeld aantal voorzieningen per inwoner' geven aan dat in 2020 bij > 50.000 EUR dit op 9,3 ligt t.o.v. 2019 een gemiddelde van 5,9. De gemiddelde kosten per jeugdige zijn ook gestegen maar tov van het aantal voorzieningen minder sterk (89k versus 85k). Conclusie: meer maar wel goedkopere voorzieningen?	De rechterkolom in deze tabel geeft een verkeerd beeld. Het gemiddeld aantal voorzieningen bij dure voorzieningen in 2020 is zo hoog omdat er een flink aantal voorzieningen in de zomerperiode is afgesloten en opnieuw is opgestart als gevolg van de conversie naar aanleiding van de nieuwe regionale contracten. Bij andere tabellen hebben we dit vertekende beeld hersteld door te werken met peildatum, bij deze figuur hebben we dit over het hoofd gezien.
9.	3	2.2.2. figuur 7	In de duiding wordt het volgende aangegeven: "…onze inspanningen zijn vooral gericht op het voorkomen dat kinderen op jongere leeftijd zware voorzieningen nodig hebben.' Wat is het doel van dit uitgangspunt en in hoeverre is dit	Ons streven is om te voorkomen dat alle kinderen zware jeugdzorg nodig hebben. Wanneer een kind eenmaal zware jeugdzorg ontvangt, zijn we eigenlijk al te laat. Dit vraagt meer inzicht in mogelijke zorgsignalen op jonge leeftijd, zodat we tijdig de juiste ondersteuning kunnen bieden om erger te voorkomen.

Technische vragen

			beïnvloedbaar?	
10.	4	2.2 Jeugdwet	Er is een daling te zien van jeugdzorg met verblijf naar jeugdzorg zonder verblijf. Wat is daar het lange termijn effect van??	De daling van jeugdzorg met verblijf naar jeugdzorg zonder verblijf is een belangrijk doel dat wij zowel lokaal aanmoedigen als in de regionale inkoop. Het lange termijn effect is dat kinderen thuis kunnen blijven wonen en dat het gezin thuis ondersteuning ontvangt. Hiermee wordt er dus zware en ook dure zorg voorkomen. Het kan wel zo zijn dat de jeugdzorg zonder verblijf stijgt.
11.	5	2.2.2. legenda	Wat is het verschil tussen daghulp op locatie aanbieder en ambulante hulp locatie aanbieder? Is dat de duur van aanwezig zijn bij de aanbieder per keer? Wat maakt de keuze ambulante hulp op locatie aanbieder of in eigen netwerk? Vraag: jongeren die verblijven in de OGH stichting in Zetten zijn die meegenomen in het schema? Welke kosten voor verblijf en behandeling van deze groep zijn voor de gemeente?	'Ambulante hulp op locatie aanbieder' en 'Daghulp op locatie aanbieder' zijn twee aparte vormen van jeugdzorg zonder verblijf. - 'Ambulante hulp op locatie aanbieder' betreft ambulante hulp op het kantoor van de aanbieder waarbij in principe één algemene expertise tegelijkertijd binnen de hulpverlening wordt ingezet. -'Daghulp op locatie aanbieder' wordt bij een begeleider of hulpverlener in de nabije omgeving (zoals kinderopvang of school) van de jongere ingezet. Dit kan individueel of in een groep. Dagbesteding en dagstructurering vallen hier ook onder en vinden plaats op de locatie van de aanbieder. Jongeren die verblijven in de OGH krijgen jeugdhulp *met* verblijf, dit is opgenomen in de monitor onder de betreffende categorie. In het 'product' verblijf is ook het tarief voor groepsbehandeling en begeleiding meegerekend. Alleen individuele behandeling/begeleiding van een jeugdige wordt apart gerekend.
12.	6	2.2.2.	`We zien een toename van het gemiddeld aantal dure voorzieningen per jeugdige, dat is niet wenselijk` Welke actie zal hierop worden genomen?	Alle activiteiten zoals beschreven in het beleidsplan sociaal domein en de financiële maatregelen (denk aan vorming integraal STO, casusregie, PO Jeugd maar ook het herbeoordelen van PGB en mogelijke WLZ casussen) zijn hierop gericht.
13.	6	2.2.3 Figuur 8	In Lingewaard is volgens de Gelderlander een duidelijke stijging van het aantal aanvragen voor de Jeugdzorg in het vierde kwartaal van 2020 te zien. Figuur 8 is juist een relatieve afname in het vierde kwartaal zichtbaar (79), klopt	In het laatste kwartaal van het jaar, met name in december, is het gebruikelijk dat er meer trajecten worden geëvalueerd en beëindigd dan in de andere kwartalen. Daar is er een relatieve afname te zien in het vierde kwartaal. Er lijkt (nog) geen sprake te zijn van een toename van de jeugdzorg in het eerste

Technische vragen

			de conclusie dat er van een toename in Overbetuwe (nog) geen sprake is? Is het nog de bedoeling om vroegtijdig beëindigde trajecten op te nemen in de toekomstige monitoren (en deze te vergelijken om trends te ontdekken)?	kwartaal van 2021 in Overbetuwe. Er wordt door de gemeente gemonitord wat de 'reden einde zorg' is. In 2020 is 87% van de zorgtrajecten beëindigd volgens plan, 9% is vroegtijdig beëindigd in overeenstemming, 1% is onduidelijk en 4% van de gevallen zijn eenzijdig beëindigd door cliënt, aanbieder of externe omstandigheden.
14.	8	2.3 WMO huishoudelijke ondersteuning	Het aantal inwoners dat huishoudelijke ondersteuning ontvangt is met 169 gestegen blijkt uit figuur 9. Het aandeel van inwoners van 60+ dat gebruik maakt van de WMO is in verhouding tot het totaal niet gestegen, zelfs licht gedaald blijkt uit figuur 10. In de duiding op pagina 8 wordt aangegeven dat de stijging van de huishoudelijke ondersteuning (deels door het abonnementstarief en) deels door de autonome ontwikkeling van langer thuis wonen wordt veroorzaakt. Waar is deze conclusie op gebaseerd?	Het aantal toegekende aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning vertoont een sterke stijging vanaf het moment dat het abonnementstarief per 1-1-2019 in werking treedt. Deze trend is landelijk waarneembaar. Inwoners wonen langer thuis en zullen mede als gevolg van een toenemende vergrijzing meer gebruik maken van Wmo-voorzieningen.
15.	8		Vervoersvoorzieningen. Ìnwoners ervaren een drempel` Is dat te verhelpen?	De haal- en brengservice is afhankelijk van de inzet van vrijwilligers Het is lastig voldoende vrijwilligers te werven , waardoor de bereikbaarheid beperkt is. Mede om die reden is het aantal locaties van de scoot-mobielpool teruggebracht naar 2: Heteren en Elst.
16.	10		TOZO, aanvraag in maart 2019 hoog, is al bekend in welke mate inwoners de tegemoetkoming moeten gaan terugbetalen omdat er teveel is aangevraagd? Uitgave participatie gedaald, duiding helder , maar is dit ook positief??	Ja, er zijn al vorderingen opgeboekt en ook al betalingen ontvangen. We hebben nog niet alle vorderingen in beeld. Het is nog niet bekend in welke mate inwoners de tegemoetkoming moeten gaan terugbetalen. Ja, dit is positief, het streven is dat zoveel mensen inkomensonafhankelijk zijn en in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien.
17.	11	2.5	Jeugdwet: aantal trajecten jeugdhulp zonder verblijf is gestegen, de kosten daarvoor zijn lager dan begroot. Aantal trajecten jeugdhulp met verblijf is gedaald de kosten zijn juist gestegen. Ik zou graag uitleg krijgen over hoe dat in elkaar zit/waarom dat zo is	De daling van jeugdzorg met verblijf naar jeugdzorg zonder verblijf is een belangrijk doel die wij zowel lokaal aanmoedigen als in de regionale inkoop. Dat betekend dat jeugdigen thuis kunnen blijven wonen en dat gezinnen thuis ondersteuning krijgen. Zowel voor de trajecten met als zonder verblijf is het sterk afhankelijk van het soort product en de duur van het traject wat de totale kosten zijn. Het is gunstig dat het aantal

Technische vragen

				trajecten met verblijf zijn gedaald en het aantal traject zonder verblijf zijn gestegen. Dit vertaald zich alleen voor 2020 niet in de kosten. Dit komt zeer waarschijnlijk omdat er een aantal relatief duurdere cliënten met verblijf in zorg zaten. Hetzelfde geldt voor jeugdhulp zonder verblijf waardoor ontdanks de stijging in aantal trajecten er relatief minder duurde trajecten zijn ingezet en de kosten lager zijn dan begroot.
18.	13		Opvallend dat we met de nieuwe leverancier hulpmiddelen duurder uit zijn. Hoe is het met de tevredenheid van gebruikers?	Voor zover bekend zijn gebruikers van hulpmiddelen over het algemeen tevreden over de service en dienstverlening.
19.	12	2.5 Figuur 17	Innovatie sociaal domein: hierop is beduidend minder uitgegeven dan begroot: welke uitgaven vallen hieronder? Is dit budget structureel en wat zijn de plannen voor de komende jaren?	Op het totaal van 220 k voor het Innovatiebudget houden we in 2020 een bedrag van 20 k over. We hebben vooraf rekening gehouden met de inzet van een POH Jeugd (30 k in 2020 ten laste van het Innovatiebudget 2020). Daarnaast zijn er minder aanvragen gedaan voor de start van nieuwe pilots dan in andere jaren. Wij vermoeden dat dit een gevolg is van de Coronapandemie.
20.	13	2.5 Figuur 18	Op pag 8 wordt een stijging van de kosten van Huishoudelijke hulp aangegeven. Uit de cijfers van figuur 18 blijken de uitgaven voor HO lager dan begroot voor 2020, terwijl de inkomsten (uit abonnementstarief?) hoger zijn dan begroot. Wat is hiervan de oorzaak? Is de verwachte toename van de kosten lager dan verwacht?	Ja dat klopt.
21.	14	2.6.	In hoeverre kunnen we de 18 maatregelen laten terugkomen in de monitor? Bijv. een apart tabelletje met de 18 maatregelen met daarachter een verwijzing naar de betreffende figuren die betrekking hebben op de maatregel?	Dit is inderdaad ons streven. Op welke wijze we dit kunnen doen, werken we momenteel uit.

Deel II: We hebben begrepen dat deel II slechts een eerste aanzet is en dit onderdeel nog verder uitgewerkt moet worden. Vooruitlopend daarop hebben we nog twee vragen:

22. Blz 15 In aanvulling op vraag 6: In de inleiding op deel II wordt gesproken over het ophalen van verhalen bij onze inwoners over hoe zij de ondersteuning ervaren. De bedoeling is dat deze gesprekken jaarlijks herhaald worden. De vraag is welke methodiek daarvoor gebruikt gaat worden en op welke wijze de onafhankelijkheid van de interviewers geborgd wordt.

Antwoord: dit werken we nog uit samen met Forte Welzijn, MEE en Sante.

23. In het onderdeel 3.5 over de leefomgeving wordt als KPI onder meer het aantal meldingen over de leefomgeving vermeld, waaronder (jeugd)overlast en vandalisme. Wat we met deze KPI niet zien is wat er met die meldingen gedaan is. Een terugkerende klacht is dat meldingen niet serieus worden

Technische vragen

genomen en door de gemeente en/of de politie worden afgewimpeld. De vraag is dus of de cijfers betrekking op alle meldingen (inclusief waaraan geen opvolging is gegeven) of alleen de meldingen die tot actie hebben geleid.

Antwoord:

De cijfers zoals weergeven betreffende ‘Overlast in de wijk’ van de Gemeente, hebben betrekking op alle meldingen die zijn geregistreerd door de gemeente.
De meldingen zijn binnen gekomen middels:

- de website;
- via de app;
- per mail;
- per telefoon;
- per bezoek aan het gemeentehuis.

De gemeente houdt middels een meldingsststeem bij wat er met de melding gedaan wordt, namelijk:

- Afgehandeld: De binnengekomen melding is behandeld + afgehandeld door de betreffende medewerker.
- Geannuleerd: De binnengekomen melding is óf geen melding óf foutief en om die reden geannuleerd.
- Informatiefase: De binnengekomen melding wordt gecontroleerd op inhoud.
  Uitvoeringsfase: Er wordt daadwerkelijk de uitvoering gepland / uitgevoerd: intern of extern uitgevoerd, wel of geen terugmelding gevraagd door

We zullen deze informatie bij een volgende rapportage toevoegen.

Indiener/fractie: werkgroep sociaal domein