



**Dorpsteam
Boekel**
voor elkaar

Monitorrapportage over 2019



Tellen en vertellen

Inhoud

Monitorrapportage over 2019	1
Inleiding	3
1. MONITORINFORMATIE FRONTOFFICE (0e en 1e lijns zorg)	4
1.1 Aantal meldingen	4
1.2 Initiator van het contact	5
1.3 Doorlooptijd	5
1.4 Vraagcategorieën	6
1.5 Ontwikkelingen in de frontoffice	8
1.6 Behandelaar van de melding	8
1.7 Mantelzorgondersteuning in Boekel	10
2. MONITORINFORMATIE BACKOFFICE (2 ^e lijns Wmo-zorg)	12
2.1 Aanvragen Maatwerkvoorzieningen Wmo	12
2.2 Financiële gevolgen van het abonnementstarief	14
2.3 Aantal uitstaande voorzieningen en unieke cliënten	15
2.4 Bezwaarschriften Wmo	17
2.5 Trends en ontwikkelingen in 2019	17
2.6 Speerpunten Dorpsteam Boekel 2020	19
2.7 Tot slot	20

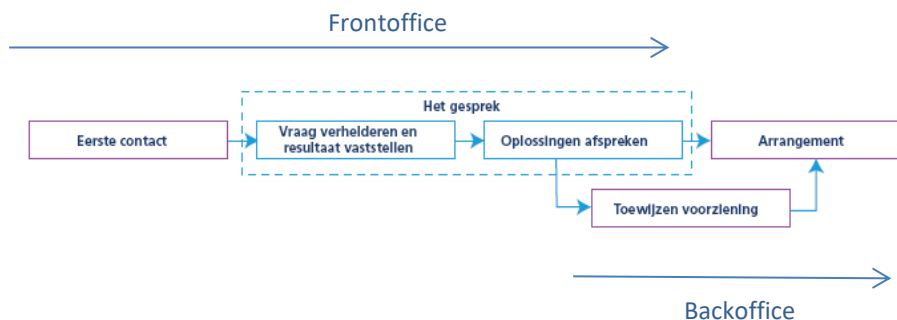
Inleiding

Deze rapportage is verdeeld in twee hoofdstukken: de front- en backoffice van het Dorpsteam.

Frontoffice Wmo

Het betreft hier 0^e en 1^e lijns ondersteuning, welzijn en zorg die geboden wordt door het Dorpsteam Boekel. Deze fase van het klantproces omvat het eerste contact tot en met het Keukentafelgesprek en de onderzoeksfase. Voor deze fase van het klantproces geldt een wettelijke termijn van zes weken, korter als dit mogelijk is. Monitorgegevens worden gegenereerd uit WCare (klantvolgsysteem frontoffice). Met de gekantelde werkwijze is de 'voorkant' van het klantproces versterkt met een Wijkverpleegkundige, lokale mantelzorgondersteuning en meer op maat geboden welzijnsoplossingen. WCare zorgt voor een op elkaar aansluitend klantproces - zowel tussen de professionals zelf als tussen front- en backoffice (0^e/1^e lijns ondersteuning en 2^e lijns Wmo maatwerkvoorzieningen). Waar in den lande juist nog vaak een knip bestaat tussen een sociale wijkteam (onderzoeksfase) en de gemeente (besluitvorming), is dat in Boekel niet het geval.

De collectieve welzijnsactiviteiten worden niet geregistreerd in WCare. Deze hebben echter wel een belangrijke functie in o.a. voorlichting, preventie en het stimuleren van de zelfredzaamheid van inwoners. Voorbeelden van collectieve activiteiten in 2019 zijn: Taalhuis Boekel, de mantelzorglunch, mantelzorgeducatie, de cursus Omgaan met dementie voor mantelzorgers, etc.



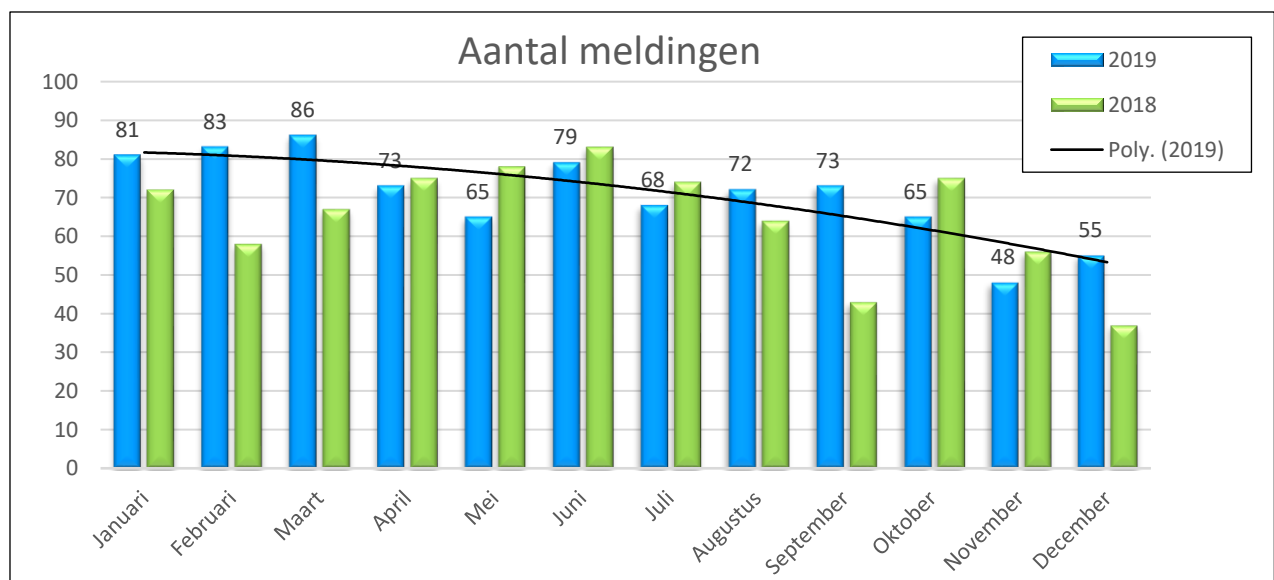
Backoffice Wmo

Het betreft hier 2^e lijns Wmo -ondersteuning, -hulpmiddelen, -voorzieningen en -zorg. Deze fase van het klantproces omvat de aanvraag (vanaf ontvangst van het ondertekende gespreksverslag) tot en met de afgifte van een beschikking voor een Maatwerkvoorziening Wmo. De wettelijke termijn voor deze fase is twee weken. Monitorgegevens worden gegenereerd uit TCare (klantvolgsysteem backoffice).

1. MONITORINFORMATIE FRONTOFFICE (0e en 1e lijns zorg)

1.1 Aantal meldingen

Het aantal geregistreerde meldingen in het Dorpsteam in 2019 bedroeg in totaal 848, dit is een stijging ten opzichte van 2018 van 8%. In 2018 kwam het aantal meldingen uit op 782. Met het aantal meldingen bedoelen we het aantal registraties van inwoners die zich melden bij het Dorpsteam met een signaal, een verzoek om informatie en/of een verzoek om ondersteuning op het gebied van welzijn en zorg. Deze meldingen komen binnen per mail, per telefoon of via de inloopsprekuren van het Dorpsteam. Het aantal meldingen wisselt per maand. Het voornaamste verschil tussen 2018 en 2019 is het feit dat het Abonnementstarief is ingevoerd per 1 januari 2019. Door deze landelijke ontwikkeling is het aantal meldingen licht gestegen en zien we een aanzienlijke stijging in het aantal aanvragen voor tweedelijns Wmo-voorzieningen. Zie verderop de effecten hiervan.

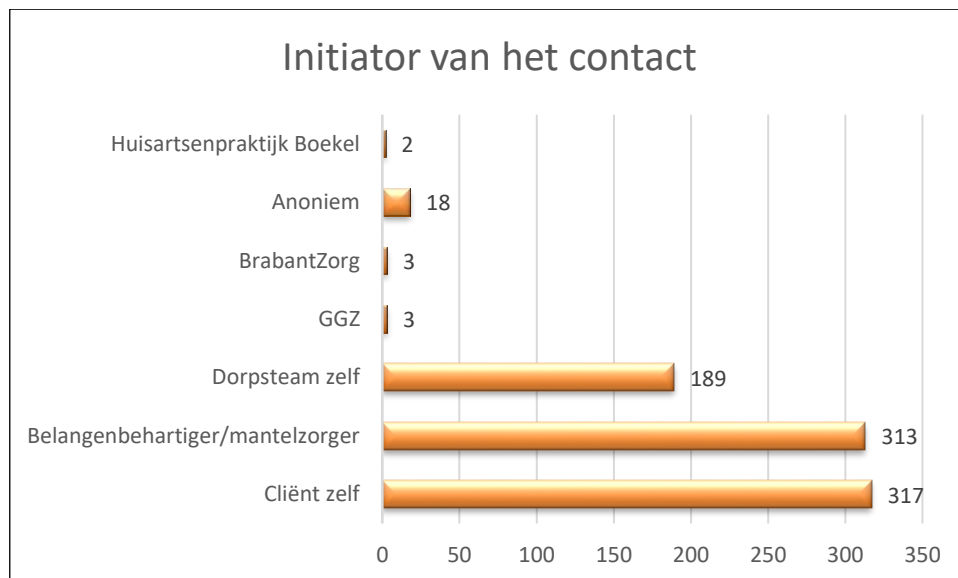


In 2019 waren het aantal meldingen in de eerste drie maanden het hoogst. Dit is een direct effect van het Abonnementstarief, omdat dit normaliter wat rustiger maanden zijn. Het lagere aantal meldingen in september, november en december is veroorzaakt door een capaciteitsprobleem in het Dorpsteam Boekel. Hoewel er geen wachtlijsten zijn ontstaan voor inwoners, is zichtbaar dat het aantal meldingen dat direct kan worden opgepakt afneemt.

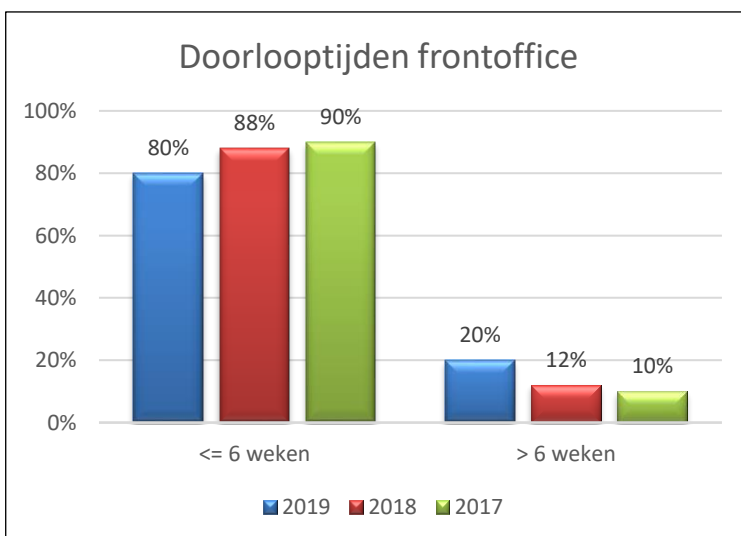
Het algehele beeld is dat er meer meldingen zijn geweest en dat de complexiteit van de vragen toe neemt. De meeste meldingen zijn afkomstig van inwoners uit Boekel (90%). Daarnaast komen er vragen uit Venhorst (8%) en een aantal vragen uit een andere gemeente (2% - dit kunnen ook mensen zijn die dit jaar verhuisd zijn buiten de gemeente). Uit Venhorst komen relatief minder meldingen dan uit Boekel. Oorzaken zouden kunnen zijn: de grote zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de Venhorstse gemeenschap, een laat beroep doen op hulp (als het echt niet anders kan), onvoldoende bekendheid met of bereik van het Dorpsteam. Het is een landelijke tendens dat er in kleine gemeenschappen minder beroep wordt gedaan op sociale voorzieningen (bron: Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein).

1.2 Initiator van het contact

Bij 317 meldingen heeft de cliënt zich gemeld. Bij 321 heeft een belangenbehartiger of mantelzorgers zich namens de cliënt gemeld. In 112 gevallen heeft het Dorpsteam het contact gelegd. Dit kunnen meerdere meldingen van één cliënt zijn. Het Dorpsteam werkt op een outreachende wijze: zij wachten niet tot de klant zich meldt, maar bij signalen gaan ze er op af of verlenen uit eigen initiatief nazorg. Het oppakken van een melding kan ook zijn na een signaal van de huisarts, thuiszorg of mantelzorgers.



1.3 Doorlooptijd

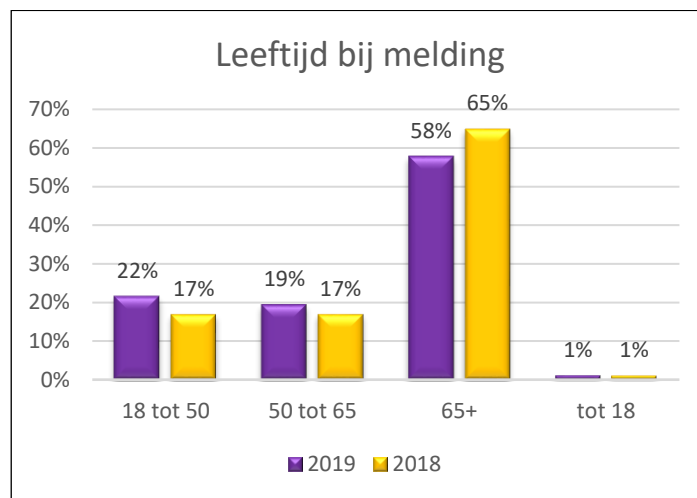


De doorlooptijd bedraagt de tijd tussen de ontvangst van de melding en het afsluiten van de melding. Uit de volgende tabel blijkt dat in 2019 in totaal 80% van het totaal aantal meldingen binnen de wettelijke termijn van zes weken is afgesloten. Bij 20% van het totaal aantal meldingen wordt de melding niet binnen de wettelijke termijn afgesloten omdat er meer onderzoek/contact nodig is. Dit kan veroorzaakt worden door een complexe aanvraag waar nader onderzoek door een externe partij noodzakelijk is en/of zorgwekkende situaties waarbij het Dorpsteam 'de vinger aan de pols houdt' en om deze reden de melding dus niet afgesloten wordt. Dit laatste zien we vooral

gebeuren bij de Wijkverpleegkundige, die langere tijd zorgmijdende of precare gezondheidssituaties volgt om tijdig op te kunnen schalen indien nodig. Opschalen is dan veelal het tijdig regelen van hulpmiddelen, verzorging en verpleging of contact leggen met de huisarts voor verder medisch handelen. Ook de Consulent Zorg & Welzijn heeft klantsituaties waarbij voor een langere periode (niet afgesloten) contact is. Voorbeelden zijn mensen met een licht verstandelijke beperking of zwaar belaste mantelzorgers.

Het te veel oplopen van de doorlooptijden is een ongewenste ontwikkeling. In 2020 gaan we meer sturing zetten op het tijdig afhandeling van de meldingen. We kijken wat het effect hiervan zal.

Als gevolg van het Abonnementstarief verwachten wij dat steeds jongere senioren gebruik maken van het vangnet van de Wmo. Een groot deel van deze groep deed dit voorheen op eigen kracht en op kosten. Dit beeld lijkt bevestigd te worden in onderstaande grafiek.



1.4 Vraagcategorieën

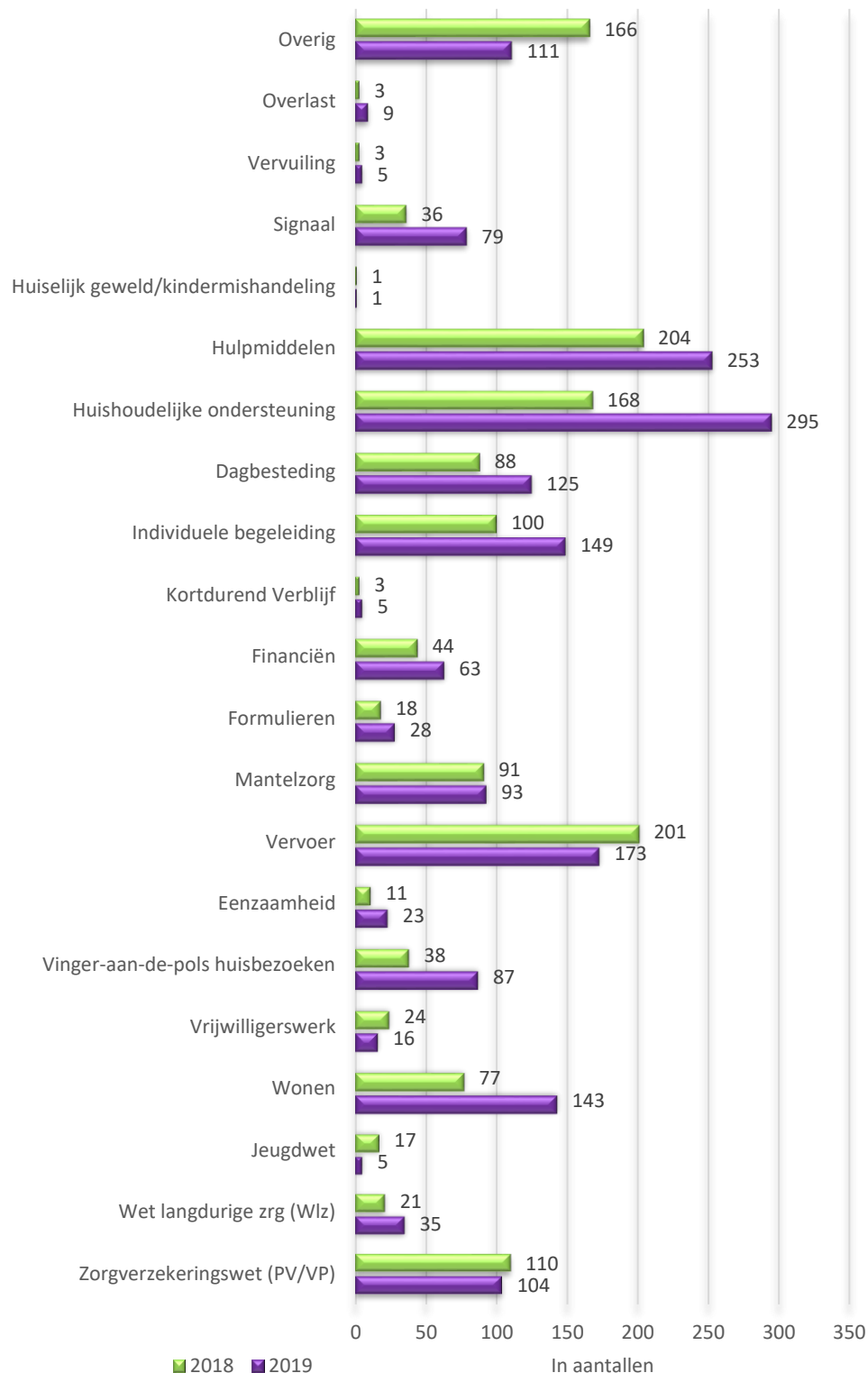
Elke melding kan uit meerdere vragen bestaan. Dus het soort onderwerpen dat per melding besproken wordt kan ook uiteen lopen. Het Dorpsteam registreert wat voor soort vragen gesteld worden in categorieën. Eenvoudige enkelvoudige vragen die meteen beantwoord kunnen worden, worden niet geregistreerd. In 2019 zijn 1802 vragen geregistreerd op onderwerp. Het gemiddelde aantal vragen per melding is ongeveer gelijk gebleven, maar loopt langzaam verder op (1,5 in 2016, naar 1,8 per 2018) naar 2,1 per 2019. Een melding kan dus uit meerdere hulpvragen of problemen bestaan.

De top 5 van vragen in 2019 gaan over (met weglating van de categorie 'overig'):

1. Huishoudelijke ondersteuning
2. Hulpmiddelen
3. Wonen
4. Individuele begeleiding
5. Dagbesteding

In de top 5 van 2018 domineerden ook 'mantelzorg' en 'zorgverzekeringswet'. Opvallend is dat eigenlijk alle categorieën waar een eigen bijdrage op zit, sterk in het aantal meldingen gestegen is. Dit onderschrijft onze mening dat door de invoering van het Abonnementstarief in 2019 er veel meer meldingen zijn gedaan door mensen die voorheen in een eigen oplossing voorzagen. Een zeer sterke stijging is waarneembaar bij meldingen voor huishoudelijke ondersteuning: een stijging van 76%. Verder is tussen de regels door te lezen dat de complexiteit in situaties toe neemt: Dit is te zien aan stijgingen bij de categorieën overlast/vervuiling/signalen/vinger-aan-de-pols-contacten.

Vraagcategorieën Dorpsteam 2019



Wmo-ondersteuning en medische zorg gaan vaak hand in hand en we zijn onderdeel van de zorgstructuren in Nederland. Inwoners weten lang niet altijd de weg te vinden. De kennis van de Dorpsteammedewerkers is breder geworden sinds de veranderingen in de zorg (Wlz, Zvw) en de transities (Wmo en Jeugdwet). Dit vereist en bevordert integraal werken. De samenwerking met bijvoorbeeld de huisartsen is daardoor intensiever geworden dan voorheen het geval was. De brede vangnetfunctie van het Dorpsteam verklaart waarschijnlijk ook waarom de vraagcategorie 'overig' zo groot blijft: de diversiteit in het soort vragen is groot.

1.5 Ontwikkelingen in de frontoffice

Het aantal meldingen in 2019 is met 8% toegenomen. Ondanks extra inzet van capaciteit blijft de werkdruk in het Dorpsteam onverminderd hoog. De complexiteit van de vragen neemt toe. Dit wordt ook gezien in de regiogemeenten. Steeds meer ondersteuning wordt in de thuissituatie geboden (ambulantisering), opschaling van zorg is moeilijker, afschaling van zorg neemt juist toe (extramuralisering). Zo duurt het langer voordat inwoners overgaan van Wmo-ondersteuning naar de Wet langdurige zorg (o.a. verpleeghuizen en intramurale GGZ). Hierdoor wordt de ondersteuning in de thuissituatie zwaarder. Andersom is er een uitstroom gaande in de GGZ, beschermd wonen en ziekenhuizen; daar waar mogelijk worden inwoners met lichtere ondersteuning na opname naar huis gestuurd. Hierdoor wordt eerder en meer ondersteuning vanuit de Wmo aangevraagd. De druk op de toegang groeit, de complexiteit van situaties neemt toe (problemen op meerdere leefgebieden en meerdere zorgverleners) en mensen blijven langer gebruik maken van Wmo-ondersteuning. De invoering van het Abonnementstarief per 1 januari 2019 heeft tot een nog grotere stijging van het aantal aanvragen voor 2^e lijns Wmo-ondersteuning gezorgd. Dit is al zichtbaar in de meldingen die binnenkomen in de frontoffice. We kijken hierna of dit ook zichtbaar is in het aantal daadwerkelijk aangevraagde voorzieningen in 2019.

1.6 Behandelaar van de melding



Het Dorpsteam Boekel bestaat in 2019 uit zes professionals met ieder een eigen expertise, maar zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor alle klantvragen in Boekel, Venhorst en Huize Padua. Vanaf 2018 is er een ingehuurd Wmo-consulent bijgekomen om de stijgende werkdruk te normaliseren. Vanaf 2019 is er een maatschappelijk werker bijgekomen om de doelgroep statushouders en GGZ-clients beter te kunnen bedienen.

Wat doet de Consulent Zorg en Welzijn?

De Consulent Zorg en Welzijn is gericht op preventie en het inzetten van welzijnsoplossingen (eigen kracht, sociaal netwerk of vrijwilligers), verzorgt de mantelzorgondersteuning in Boekel, voert veel Keukentafelgesprekken en is voorzitter van het Signaleringsnetwerk Eenzaamheid, voorzitter van de Werkgroep Informele Zorg in Boekel, participant in de werkgroep Laaggeletterdheid en Taalhuis Boekel en voorzitter en aanspreekpunt van de Vrijwillige Ouderenadviseurs. Ook verzorgt zij de koppeling van inwonervragen aan vrijwilligers.

Wat doet de Wijkverpleegkundige?

De Wijkverpleegkundige ziet daarentegen veel meer complexe gezondheidssituaties, zorgmijders, situaties met precare medische gezondheid en zet meer in op het 'in beeld houden van kwetsbare situaties' en het borgen van de integrale samenwerking met o.a. de huisartsen en ontschotting tussen wet- en regelgeving, zoals de Wet Langdurige Zorg en de Zorgverzekeringswet.

Wat doet de Maatschappelijk Werker?

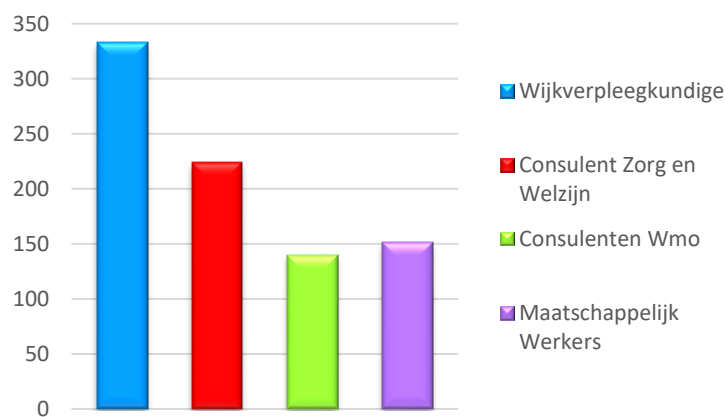
De Maatschappelijk Werkers worden ingezet bij signalen van psychosociale problematiek, participeren in het Signaleringsnetwerk Boekel (overlast/veiligheid/zorgelijke signalen), werken nauw samen met de vrijwilligers van Vluchtingenwerk en nemen zaken over van hen. Daarnaast hebben deze medewerkers nog de eigen caseload voor maatschappelijk werk. Deze caseload wordt niet door de gemeente geregistreerd maar door werkgever ONS Welzijn.

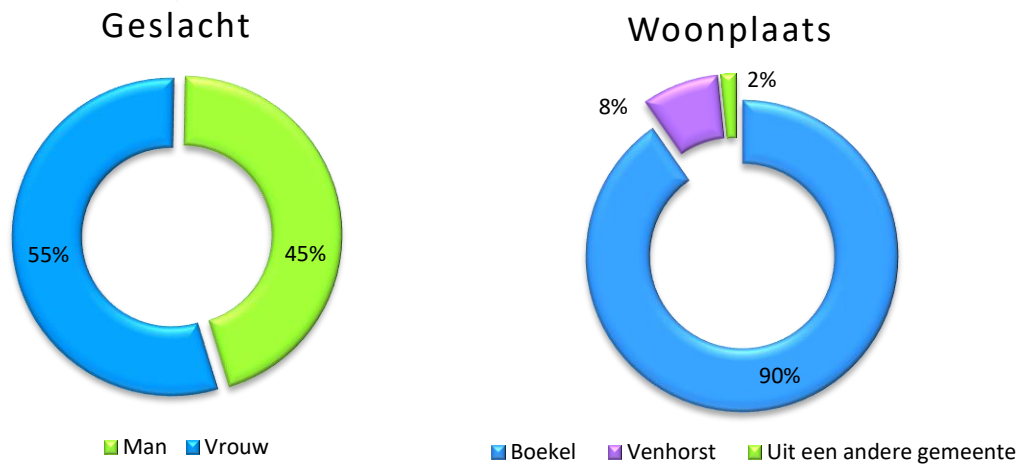
Wat doet de Consulent Wmo?

Gaat een melding in het Dorpsteam over in een 'aanvraag voor een maatwerkvoorziening Wmo', dan gaat de zaak na afronding van de zes weken onderzoekstermijn (of zoveel eerder als mogelijk) over naar de Consulent Wmo voor een beschikking maatwerkvoorziening Wmo. Zij registreren daarvoor in het backofficesysteem voor 2^e lijns Wmo-voorzieningen (zie pagina 12). De Consulenten Wmo bewaken de kwaliteit van de te leveren Wmo-ondersteuning en zorg, de voortgang in de afgesproken ondersteuningsplannen en het tijdig herindiceren.

Het aantal behandelde zaken per medewerker van het Dorpsteam ligt sterk uiteen. De meeste zaken zijn geregistreerd door de Consulent Zorg en Welzijn en de Wijkverpleegkundige. Dit klopt ook omdat zij de meeste Keukentafelgesprekken voeren, onderzoek doen en zich richten op oplossingen in de 0^e en/of 1^e lijns zorg. Zij vormen het voorportaal van het Dorpsteam, hebben vaak het eerste contact en voeren de meldingen in. De Maatschappelijk Werkers werken deels mee in de frontoffice, maar hebben ook nog hun eigen caseload maatschappelijk werk (wat in een ander systeem wordt geregistreerd), dit wordt ook als 1^e lijns zorg gezien. Als een aanvraag door gaat naar de Wmo Consulenten dan spreken we pas van 2^e lijns ofwel specialistische Wmo-ondersteuning. Met uitgeven van een indicatie met besluit (beschikking) geven zij 'toegang' tot deze specialistische voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De andere medewerkers zijn hiertoe niet gemachtigd.

Opgepakte meldingen





1.7 Mantelzorgondersteuning in Boekel

In 2019:

- ✓ ...stonden 185 personen als mantelzorger geregistreerd bij het Dorpsteam (stand per 1-1-2019). In totaal hebben 188 inwoners in 2019 een Boekelse Mantelzorgkadobon ontvangen van € 40 als waardering voor de inzet voor hun naasten.
- ✓ ...is het aantal bij het Dorpsteam bekende mantelzorgers gestabiliseerd op 180 (stand per 31-12-2019). In 2015 waren er 129 mantelzorgers. In 2016 nam dit aantal toe tot 165, in 2017 naar 180 en in 2018 stonden eveneens 185 personen als mantelzorger geregistreerd.
- ✓ ...heeft er geen mantelzorgeducatie plaatsgevonden in verband met ondercapaciteit door ziekte in het Dorpsteam.
- ✓ ...heeft er op 9 november een gezamenlijke Mantelzorglunch plaatsgevonden in Nia Domo in het kader van de landelijke Dag van de Mantelzorger. Doel was: ontmoeting, uitwisseling van ervaringen en waardering uitspreken voor de mantelzorgers door het gemeentebestuur. Verschillende deelnemers gaven aan het fijn te vinden anderen in zorgsituaties te ontmoeten.

188 mantelzorgers
ontvingen een
Mantelzorgkadobon

Voor het jaar 2020 staat gepland:

- ✓ De jaarlijkse mantelzorg- en vrijwilligers feestavond.
- ✓ Een persoonlijke uitreiking van de mantelzorgkadobonnen aan de geregistreerde mantelzorgers.
- ✓ Een gezamenlijke lunch op de landelijke dag van de mantelzorger.
- ✓ Een bijeenkomst in het kader van mantelzorgeducatie; het onderwerp is nog niet bekend.



*“Wat fijn de lunch, goed verzorgd. En vooral ook de fijne gesprekken die ik had met andere mantelzorgers.
Ik ging met een heel voldaan gevoel naar huis.”*

(mantelzorger van een partner met een intensieve zorgvraag)

2. MONITORINFORMATIE BACKOFFICE (2^e lijns Wmo-zorg)

2.1 Aanvragen Maatwerkvoorzieningen Wmo

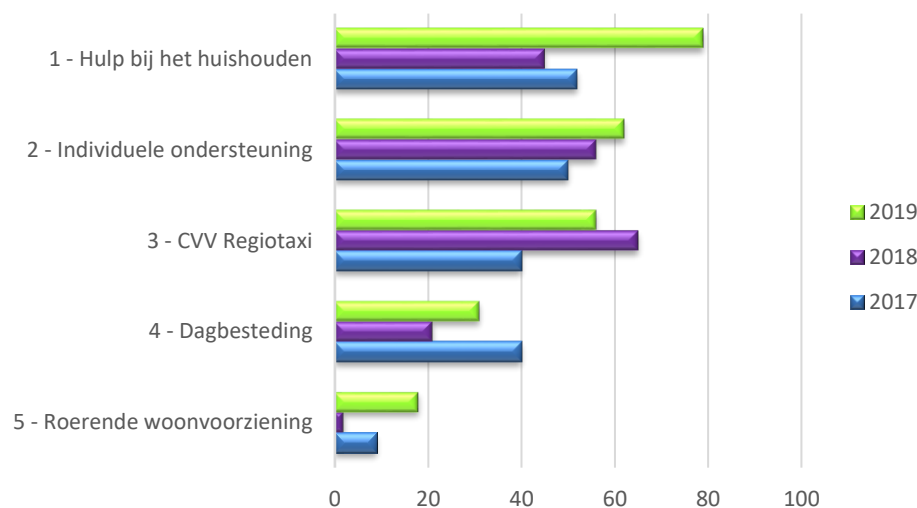
Wanneer het Keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden en uit onderzoek blijkt dat de cliënt in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening Wmo, dan wordt de aanvraag gedaan door het Gespreksverslag te ondertekenen. In het Gespreksverslag staat een weergave van het gesprek en de wens om in aanmerking te komen voor een (tweedelijns) Maatwerkvoorziening Wmo. De melding bij het Dorpsteam gaat vanaf dat moment over naar de Consulent Wmo die de aanvraag beoordeelt op de door de Gemeenteraad vastgestelde kaders: de Verordening Wmo en de Nadere Regels Wmo. Doelen en resultaten die de voorziening moet opleveren worden omschreven en de beschikking (het besluit) wordt opgesteld en verstuurd naar de cliënt.

Aanvragen Wmo maatwerkvoorziening	Opvallende Stijging in % 2018 t.o.v. 2019 als gevolg van abonnementstarief	2019	2018	2017
Autoaanpassing		1	0	0
Bouwkundige aanpassing	100	4	2	3
Dagbesteding	48	31	21	25
Individuele ondersteuning	11	62	56	50
Dagbesteding toeslag rolstoel vervoer		0	4	2
CVV Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Regiotaxi)		56	65	40
Driewiel fiets	350	7	2	1
Elektrische rolstoel		1	3	2
Hulp bij het huishouden	76	79	45	52
Handbewogen rolstoel		17	20	18
Aanpassing handbewogen rolstoel		5	3	7
Kortdurend verblijf		0	2	2
Roerende woonvoorziening	900	18	2	9
Scootmobiel		17	15	5
Handbike		0	2	1
Aanpassing Elektrische rolstoel		0	1	0
Tandem/site by site		1	1	0
Traplift		1	0	0
Onderhoud vervoer		1	0	0
Onderhoud wonen		3	0	0
Totaal	24,5% stijging totaal 2019 t.o.v. 2018	304	244	217

In 2019 zijn in totaal 304 aanvragen voor een 2^e lijns Wmo-voorziening gedaan, dit zijn zowel nieuwe aanvragen als herindicaties. Het aantal aanvragen voor een maatwerkvoorziening is ten opzichte van 2018 met bijna 25% toegenomen. Dit beeld strookt met de werkdruk die het Dorpsteam sinds begin 2019 ervaart. Dit bevestigt ook het beeld dat de invoering van het abonnementstarief per 1-1-2019 tot een sterke stijging in het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen heeft geleid. Niet de gehele stijging is toe te schrijven aan het abonnementstarief - er zat al een stijgende trend in voor de invoering van het abonnementstarief van ongeveer 5-10% als gevolg van de vergrijzing en extramuralisering. Maar met name de voorzieningen waar voorheen een eigen bijdrage op inkomen en vermogen gold, zijn sterk gestegen: huishoudelijke verzorging en woonvoorzieningen voorop omdat veel mensen dat voorheen zelf bekostigden (voldoende inkomen en vermogen). Bij voorzieningen waar geen of een andere vorm van eigen bijdrage voor geldt, zoals handbewogen en elektrische rolstoelen en de Regiotaxi, is juist geen stijging in aanvragen te zien.

De top 5 van meest aangevraagde voorzieningen in 2019 wordt dan ook volledig gedomineerd door voorzieningen waarbij de nieuwe gemaximaliseerde eigen bijdrage van € 17,50 per maand geldt. Voorzieningen waar deze eigen bijdrage niet voor geldt, zijn uit de top 5 gevallen ten opzichte van de jaren daarvoor: handbewogen rolstoelen (plaats 5) of gedaald in de top 5: het collectief vraagafhankelijk vervoer Regiotaxi (voorheen plaats 1).

Top 5 aangevraagde Wmo-voorzieningen



In 2019 zijn 304 aanvragen gedaan voor een maatwerkvoorziening Wmo (toegang 2^e lijns voorziening Wmo). Als we het aantal aanvragen afzetten tegen het aantal meldingen dat geregistreerd is in 2018 in het Dorpsteam Boekel, dan blijkt dat slechts 36% van alle meldingen (hulpvragen) overgaat in de aanvraag voor een 2^e lijns maatwerkvoorziening Wmo. In 2017 was dit percentage nog 21%, in 2018: 31%. Hoewel 36% nog steeds een laag percentage is en het dus

nog steeds lukt om in het Dorpsteam de meeste vragen met behulp van 0^e en 1^e lijns-ondersteuning op te lossen, is de stijging ten opzichte van 2018 grotendeels toe te schrijven aan de invoering van het abonnementstarief: zo hebben meer inwoners Huishoudelijke Verzorging aangevraagd, omdat zij het nu goedkoop via de gemeente kunnen regelen. Het is in deze situaties nauwelijks zinvol om te zoeken naar 0^e of 1^e lijns oplossingen (eigen kracht, mantelzorg, boodschappenservice) omdat inwoners met een ander doel een aanvraag doen.

36% van de meldingen in het Dorpsteam gaat over in een aanvraag Wmo

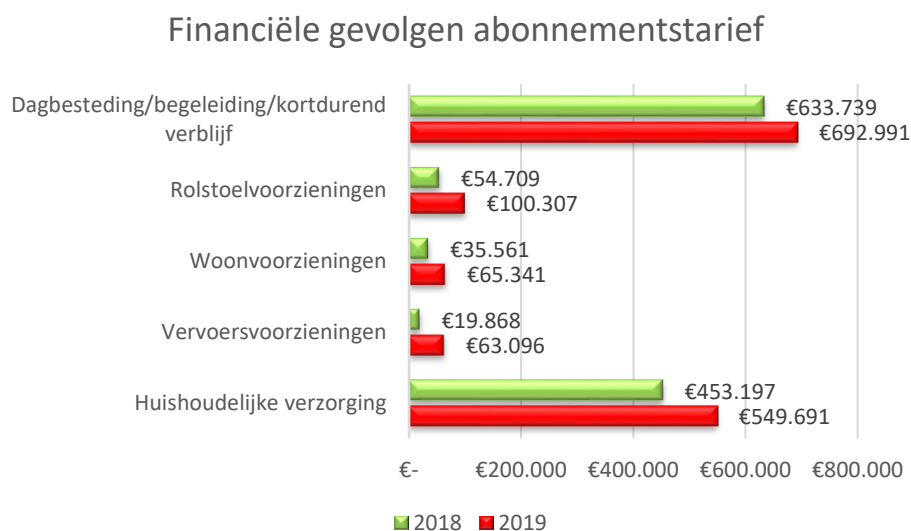
De meeste aanvragen (26%) zijn gedaan voor Huishoudelijke Verzorging

De top 5 van aanvragen Wmo-voorzieningen is gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. De meeste aanvragen zijn gedaan voor huishoudelijke verzorging: 79 aanvragen (26%). Ook de aanvragen voor Individuele Ondersteuning is voor het derde jaar op rij toegenomen. Deze tendens zien we ook in andere gemeenten in de regio Brabant Noordoost-oost.

Bij de 304 aanvragen zijn er geen afwijzingen geweest. Dit percentage is zo laag, omdat er vooraf uitgebreid onderzoek plaatsvindt. Binnen de wettelijke onderzoekstermijn van zes weken wordt onderzocht of cliënten in aanmerking komen voor een bepaalde voorziening. Wanneer dit niet het geval is kunnen er andere oplossingen worden gezocht (bijvoorbeeld binnen het eigen netwerk of via voorliggende voorzieningen, andere 1^e of 2^e lijns zorg). Vaak wordt er dan geen aanvraag voor een Wmo voorziening ingediend. De cliënt is altijd vrij om, ook na een negatief advies van het Dorpsteam, alsnog een aanvraag in te dienen, bijvoorbeeld als deze het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek. Volgt op deze aanvraag een afwijzing (middels een beschikking), dan heeft de cliënt nog de juridische mogelijkheid een bezwaar in te dienen en zo het besluit aan te vechten. In 2019 zijn er echter geen afwijzingen geweest, alle aanvragen zijn toegekend. Op pagina 17 staat meer informatie over het aantal ingediende bezwaarschriften in 2019.

2.2 Financiële gevolgen van het abonnementstarief

Deze rapportage gaat over inhoudelijke zorgcijfers. Voor de begroting en kosten verwijzen wij normaliter naar de gemeentelijke begrotingscijfers. Maar omdat in 2019 het aantal aanvragen voor 2^e-lijns Wmo-voorzieningen met 25% zijn gestegen, willen we hier toch nader inzoomen op de financiële effecten hiervan voor de gemeente Boekel. In onderstaande tabel is zichtbaar dat op vrijwel alle voorzieningen de kosten explosief stijgen. Overigens is dit een landelijke tendens en zijn deze signalen bekend bij de VNG en het Ministerie van VWS. Bij de rolstoel-, vervoers- en woonvoorzieningen moet daarbij aangetekend worden dat een deel van de kostenstijging toe te schrijven is aan een nieuwe aanbesteding/contract per 1 april 2019. Daarnaast is bij alle voorzieningen nog eens 5-10% kostenstijging toe te schrijven aan de extramuralisering/vergrijzing. Met aftrek van deze percentages zijn de financiële gevolgen van het abonnementstarief nog steeds groot voor de gemeente Boekel. Naar verwachting zelfs groter dan in de regiogemeenten.



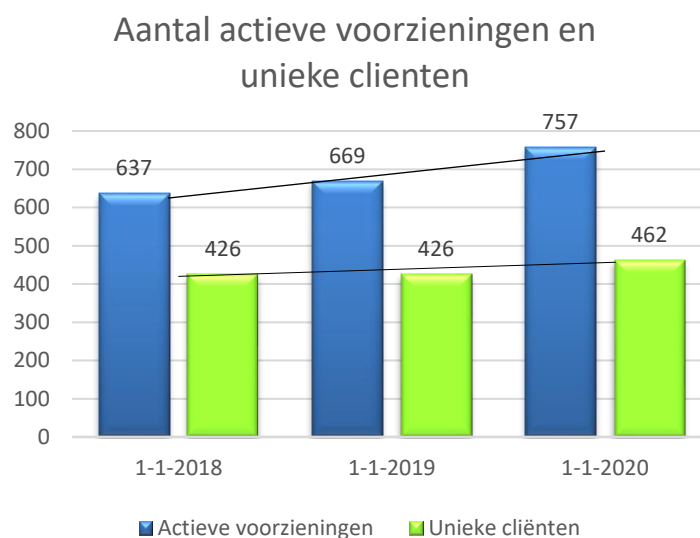
Het Dorpsteam vermoedt dat in de gemeente Boekel een groot aantal inwoners voorheen voldoende financiële draagkracht had de voorziening zelf te bekostigen. Dat deze groep nu alsnog een beroep doet op de Wmo. En dat daarnaast een jongere doelgroep dan voorheen een beroep doet op voorzieningen in de Wmo: de 65- tot 75-jarigen. Overigens is met deze effecten rekening gehouden tijdens het opstellen van de Begroting 2020.

	Kosten ¹	Verschil	Stijging
Kosten voorzieningen Wmo 2018	€ 1.197.074	€ 274.352	23%
Kostenvoorzieningen Wmo 2019	€ 1.471.426		

¹ Exclusief kostenstijging in de uitvoering als gevolg van meerwerk/capaciteitstekorten

2.3 Aantal uitstaande voorzieningen en unieke cliënten

Op 1 januari 2019 waren er 426 unieke cliënten met een geldige beschikking voor een maatwerkvoorziening Wmo waarvoor gezamenlijk 669 voorzieningen uitstonden – inwoners kunnen meerdere voorzieningen hebben. Aan het eind van het jaar, op 1 januari 2020, waren er 462 unieke cliënten waarbij gezamenlijk meer voorzieningen uitstonden: 757. Dat wil zeggen dat er gedurende het jaar een stijging is opgetreden in het aantal uitstaande voorzieningen én in het aantal unieke cliënten. Demografische veranderingen hebben invloed op het aantal uitstaande voorzieningen en het aantal cliënten. Maar ook hier is het effect van de invoering van het Abonnementstarief goed zichtbaar. De verwachting is dat het gebruik van de Wmo hoog blijft en nog iets verder zal stijgen. Waarschijnlijk wel minder explosief dan in het afgelopen jaar.



NB: Het aantal actieve voorzieningen is exclusief Gehandicapten Parkeerkaarten (gemeentelijk balieproduct)

De top drie van meest uitstaande voorzieningen bestaat uit:

1. Collectief Vraagafhankelijk Vervoer: 239 (32%)
2. Hulp bij het huishouden: 178 (24%)
3. Handbewogen Rolstoel: 74 (10%)

32% van de uitstaande voorzieningen betreft een pas voor Regiotaxi

Het aantal uitstaande voorzieningen stijgt flink met 13% in 2019

Uitstaande maatwerkvoorzieningen Wmo	2019	2018	2017
Aanpassing rolstoel	19	17	16
Autoaanpassing	1	0	0
Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Regiotaxi)	239	212	198
Dagbesteding	35	29	38
Dagbesteding toeslag rolstoel vervoer	4	5	5
Driewiel fiets	15	9	7
Elektrische rolstoel	10	10	9
Financiële tegemoetkoming vervoer	2	1	1
Handbewogen rolstoel	74	78	76
Handbike	2	2	2
Hulp bij het huishouden	178	167	146
Individuele ondersteuning	72	62	60
Kortdurend verblijf	0	2	1
Onderhoud rolstoel	2	4	4
Onderhoud vervoer	4	3	3
Onderhoud wonen	9	6	6
Roerende woonvoorziening	24	17	25
Rolstoelfiets	0	0	1
Scootmobiel	41	38	36
Tandem/site by site	1	1	-
Traplift	3	2	1
Vervoersvoorziening kind	1	1	1
Aanpassing scootmobiel	0	1	1
Bouwkundige woningaanpassing	20	2	2
Eindtotaal Stijging t.o.v. 2018: 13%	757	669	639

Peildatum: 31-12-2017, 31-12-2018, 31-12-2019

2.4 Bezwaarschriften Wmo

Er zijn bij de gemeente Boekel geen klachten en geen bezwaarschriften voor wat betreft de Wmo ingediend in het jaar 2019. Ook hebben er geen mediationtrajecten plaatsgevonden. Wel is er in een aantal situaties van het Dorpsteam Boekel opgeschaald naar de Kwaliteits- en Beleidsmedewerker Wmo. Dit hoort bij de reguliere werkwijze van maatwerkgericht werken, kwaliteits- en rechtmatigheidscontrole en functiescheiding. De Hoorcommissie heeft ten aanzien van de Wmo in 2019 niet in actie hoeven komen.

Bezwaren Wmo	2019	2018	2017	2016
Aantal bezwaarschriften	0	0	2	4

Wanneer er wel een bezwaarschrift ingediend is, wordt allereerst getracht in gesprek te komen. Mediationtrajecten verbeteren de communicatie tussen inwoners en de lokale overheid. Deze werkwijze wordt gestimuleerd door de Nationale Ombudsman. De ervaring is dat miscommunicatie en ontevredenheid sneller, beter en (juridisch) eenvoudiger kunnen worden opgelost door mediationtrajecten dan via bezwaarprocedures. De Kwaliteitsmedewerker gaat dan in gesprek over het betreffende bezwaar, kijkt kritisch naar het doorlopen traject, de uitvoering, de bejegening en de communicatie en borgt verbeter- en leerpunten in de uitvoeringspraktijk van het Dorpsteam. De cliënten hebben na in het mediationgesprek ten alle tijden de mogelijkheid de officiële juridische bezwarenprocedure voort te zetten.

Los van de klachten die bij de gemeente binnen komen, zijn er nog klachtenprocedures bij de leveranciers en zorgaanbieders die de producten/diensten leveren. Zo weten we dat door de komst van twee nieuw gecontracteerde hulpmiddelenleveranciers per 1-4-2019, de klachten over hulpmiddelen bij de leveranciers is verminderd.

2.5 Trends en ontwikkelingen in 2019

De gemeente en het Dorpsteam hebben in 2019 de volgende ontwikkelingen waargenomen:

1. De belangrijkste ontwikkeling in 2019 was de landelijke invoering van het Abonnementstarief Wmo per 1-1-2019. Het abonnementstarief houdt in dat alle cliënten die gebruik maken van Wmo-voorzieningen voortaan een vaste bijdrage van € 17,50 betalen per vier weken (of niets - wanneer één van de partners jonger is dan de pensioengerechtigde leeftijd). Deze bijdrage is daarmee onafhankelijk geworden van zorggebruik, inkomen en vermogen. In deze rapportage zien we de gevolgen van het abonnementstarief voor de gemeente Boekel:
 - a. We zien een stijgend **aantal meldingen** in het Dorpsteam Boekel: **8%**. Dit vraagt extra capaciteit en vertaalt zich in hogere uitvoeringskosten en langere doorlooptijden. Maar dit heeft zich nog net niet vertaald in wachtlijsten. Dat is op zich al een prestatie gezien de wachtlijsten in de omliggende gemeenten.
 - b. Er wordt een hoger beroep gedaan op voorzieningen Wmo. We zien een explosieve stijging van het **aantal aanvragen** met maar liefst **25%**, met name aanvragen voor huishoudelijke verzorging, individuele vervoersvoorzieningen en roerende woonvoorzieningen stijgen flink.
 - c. We zien een nieuwe groep inwoners die voorheen geen beroep deden op de Wmo. De **Wmo-doelgroep** wordt daardoor **groter en jonger**. Mensen met meer inkomen en vermogen stromen in. Het aantal unieke cliënten met een Wmo-voorziening neemt daardoor toe.
 - d. Het aantal **uitstaande voorzieningen** neemt explosief toe: met **13%** naar 757 uitstaande voorzieningen per 01-01-2020.
 - e. We zien een **kostenstijging** bij de voorzieningen Wmo van maar liefst **€ 274.352** ten opzichte van het jaar 2018. Dat is een stijging van 23%, exclusief uitvoeringskosten. Een deel van deze kostenstijging is toe te

- schrijven aan het abonnementstarief, een ander deel aan een nieuwe hulpmiddelencontract en 5% aan maatschappelijke ontwikkelingen zoals e vergrijzing, ambulantisering en extramuralisering van zorg.
- f. Het abonnementstarief doorkruist het gemeentelijk eigen bijdrage-beleid van Boekel vastgesteld door de gemeenteraad: de gebruiker betaalt, de sterkste schouders dragen de zwaarste lasten, kanteling naar eigen kracht en medeverantwoordelijkheid.
 - g. De **aanzuigende werking** zal komende jaren blijven bestaan: voorheen maakten cliënten de afweging of zij de voorziening beter en goedkoper zelf kunnen regelen, dit is veranderd naar 'je bent een dief van je eigen portemonnee als je niet bij de gemeente aanklopt'. We verwachten wel een **afvlakking van de sterke stijgingen**. De piek hebben we nu wel gehad.
 - h. We verwachten als gevolg van het abonnementstarief in het komende jaar **arbeidstekorten** bij onze contractpartners: trapliftenleveranciers, hulpmiddelenleveranciers, zorgaanbieders voor huishoudelijke verzorging. Dit kan leiden tot **krapte op de markt, tekorten in voorraden en bij toeleveranciers, leveringstops voor inwoners, of lange levertijden**. Dit is een landelijke tendens.
 - i. We krijgen signalen dat door de grote vraag voor gemeentelijke voorzieningen, de verliezen op de particuliere markt – met doorgaans een hoger tarief – groot zijn. Dit zorgt voor **financiële risico's** bij leveranciers en zorgaanbieders.
2. In 2019 is er hard gewerkt aan het opzetten van **een integraal Dorpsteam Boekel**: een verbreding van het Dorpsteam met Jeugdhulp. Hiermee is het Dorpsteam een toegang tot gemeentelijke zorg geworden voor alle leeftijden en wordt integraal werken mogelijk. Het team is gegroeid van 6 professionals naar **12 professionals**, inclusief een preventiewerker Jeugd en een nieuwe Jeugdconsulent. Hiermee denken we het Dorpsteam **toekomstproof** te hebben gemaakt. De komende twee jaar staan in het teken van verdere doorontwikkeling op teamvorming, integraal werken, regievoering, kwaliteit, rechtmatigheid en proportionaliteit van de ingezette zorg.
 3. De **complexiteit van de vragen neemt toe**. Dit drukt op de wettelijke doorlooptijden. Bijzondere doelgroepen vragen daarnaast extra aandacht: denk aan statushouders die overgedragen worden naar het Dorpsteam en mensen met een psychische kwetsbaarheid. Om de complexiteit en druk beter te kunnen opvangen, is vanaf 2020 een nieuwe maatschappelijk werker gestart met uitbreiding van uren van 8 uur per week naar 22 uur per week.
 4. **Zorgmijders zijn in beeld** bij het Dorpsteam, de samenwerking met de huisartsen hierin werkt goed.
 5. In 2019 zijn er **geen wachtlijsten** geweest bij de gecontracteerde zorgaanbieders Wmo. Ook zijn er geen wachtlijsten geweest bij het Dorpsteam Boekel, al werd het eind 2019 wel krap.
 6. Er zijn **geen klachten of bezwaarschriften** ingediend bij de gemeente ten aanzien van voorzieningen Wmo of het Dorpsteam Boekel.
 7. In 2019 heeft Burgemeester Bos een dag meegelopen met de Consulent Zorg & Welzijn van het Dorpsteam met als doel **in ontmoeting** te komen **met de kwetsbare inwoners** van Boekel. Er zijn drie verschillende situaties bezocht:
 - Een echtpaar waar al jaren zogenaamde vinger-aan-de pols contacten plaatsvinden;
 - Een jongere, deelnemer van de pilot wonen met ondersteuning;
 - Een vrouw met licht-verstandelijke beperking die dankzij Wmo-ondersteuning en wonen in nabijheid van zorg, haar leven kan leiden.
 Deze aandacht is zeer gewaardeerd door de mensen waar het bezoek heeft plaatsgevonden. Het voornemen is om dit 'ontmoeten' in 2020 opnieuw mogelijk te maken.
 8. De **samenwerking** tussen de **huisartsen en het Dorpsteam** Boekel is intensief en verloopt goed als het over inhoudelijke zorg gaat.

Huisartsenpraktijk Boekel heeft een **patiëntenstop** afgekondigd in 2019. Deze ontwikkeling heeft in 2019 voor veel onrust gezorgd bij inwoners. Dit was goed merkbaar bij de gemeente en bij het Dorpsteam. De zorgverzekeraars zijn verantwoordelijk voor dekkende huisartsenzorg in Nederland. Af en toe was de bemiddeling van de gemeente nodig bij zeer kwetsbare situaties. Inmiddels zijn huisartsen, verzekeraar(s) en de gemeente Boekel in gesprek over mogelijke oplossingen.

9. We verwachten in de komende jaren een **toenemende vraag naar het 'wonen in een geschikte woning'** voor ouderen. Mensen worden eerder ontslagen uit ziekenhuizen en intramurale zorginstellingen (zoals Huize Padua). Deze ontwikkelingen drukken op de woningvoorraad. Door de vergrijzing stijgt de groep inwoners die tot op hoge leeftijd thuis blijven wonen, met zorg op afroep. Wanneer deze zorg echter 24-uurs zorg dreigt te worden, of het is niet meer verantwoord om kwetsbare ouderen thuis te laten wonen, is het vaak een grote uitdaging om een plek in een verpleeghuis te vinden. Dit kan leiden tot preciaire gezondheidssituaties, toename van valincidenten, overbelaste mantelzorgers en uitdagingen op het gebied van veiligheid en toezicht. Ook verwachten we meer aanvragen voor grote woningaanpassingen met de financiële risico's voor de gemeente als gevolg. Dit soort vraagstukken vraagt daarnaast veel capaciteit van het Dorpsteam en afstemming tussen alle zorgpartijen. De gemeente kan meer doen aan voorlichting aan senioren: wat kunnen zij zelf doen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, in de voor hen vertrouwde omgeving?

2.6 Speerpunten Dorpsteam Boekel 2020

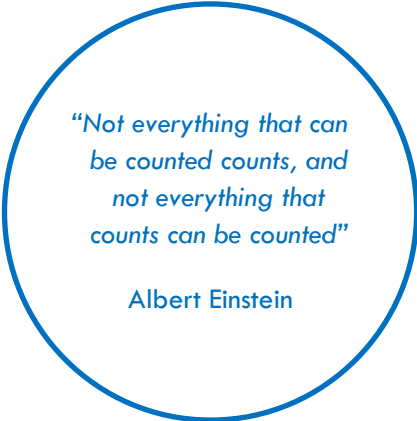
In 2020 willen we inzetten op de volgende speerpunten:

1. Doorontwikkeling integraal Dorpsteam Boekel:
 - a. Werken bij de gemeente: kaders
 - b. Integrale werkwijze en samenwerking in het brede Dorpsteam
 - c. Teamvorming
 - d. Eén toekomstplan Wmo/Jeugd – ook regionale afstemming
 - e. Regievoering op casusniveau: sturen op doelen en resultaten
 - f. Preventie Jeugd: preventie middelengebruik lokaal in kaart brengen, waar is behoefte aan?
2. Het Dorpsteam wil signalen opvangen en het vangnet blijven voor kwetsbare inwoners. Dan zal de bekendheid bij de inwoners op peil moeten blijven. Communicatie blijft daarom een belangrijk aandachtspunt:
 - a. Dementiewaaijer voor alle huishoudens
 - b. Communicatieproject met PeelrandWonen: langer thuis in eigen huis/mijn huis mijn toekomst
 - c. Leer- en ontmoetingsbijeenkomst Dorpsteam Boekel met samenwerkingspartners
3. Kwaliteit in het Sociaal Domein verbeteren
 - a. Gelijke processen, documenten, werkwijzen implementeren in het Dorpsteam
 - b. Handboek kwaliteit verder ontwikkelen
 - c. Prestatielevering invoeren – in afstemming met accountant
 - d. Beschikkingen afgeven op arrangementen
 - e. Werken volgens de AVG
 - f. Invoeren AVE-model
4. Evaluatie van de Pilot Wonen met Ondersteuning voor jongeren die als gevolg van hun beperkingen niet zonder ondersteuning een zelfstandig leven op kunnen bouwen.

5. Regionale transformatieagenda Wmo en Jeugdhulp vertalen naar lokale doelen voor het Dorpsteam Boekel.
6. We blijven maatschappelijke-, wettelijke-, zorg- en financiële ontwikkelingen volgen en signaleren tijdig naar het College.
7. Ontmoeten mogelijk maken tussen het bestuur en inwoners: Wethouder Willems loopt in 2020 een dag mee met één van de professionals van het Dorpsteam Boekel.

2.7 Tot slot

Niet al het werk in het Dorpsteam is meetbaar te maken. Wij hopen door de combinatie van tellen en vertellen, inclusief inzicht in trends/ontwikkelingen, een betrouwbaar beeld te schetsen van de werkwijze en resultaten op het terrein van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).



*“Not everything that can
be counted counts, and
not everything that
counts can be counted”*

Albert Einstein