

Raadsmonitor over het Rotterdamse stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp eerste half jaar 2021



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Zorg en welzijn in Rotterdam	7
2.1	Rotterdamse context	11
2.1.1	Algemene monitors in het sociale domein	11
2.1.2	Contextindicatoren samengevat	12
3	Wijknetwerk	13
3.1	De bedoeling van het wijknetwerk	13
3.2	Hoe gaat het met welzijn?	13
3.2.1	Voortgang 2021	14
3.2.2	Publieksreacties	17
4	Toegang	18
4.1	De bedoeling van de toegang	18
4.2	Hoe gaat het met de toegang?	18
4.2.1	Aantallen bezoekers per loket/meldpunt	18
4.2.2	Doorlooptijd	21
4.2.3	Publieksreacties	22
5	Wijkteams	23
5.1	De bedoeling van de wijkteams	23
5.2	Hoe gaat het met de wijkteams?	23
5.2.1	Dienstverlening tijdens de corona pandemie	23
5.2.2	Instroom	24
5.2.3	Actieve casussen	25
5.2.4	Uitstroom	27
5.2.5	Publieksreacties	28
6	Specialistische hulp/ tweedelijns ondersteuning	29
6.1	De bedoeling van de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?	29
6.2	Hoe gaat het met de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?	29
6.3	Instroom	30
6.4	Huidig cliëntenbestand	34
6.5	Financieel beeld	39
6.6	Wachttijden	39



6.7	Vervolg na indicatie	40
7	Beschikbaarheidsvoorzieningen	45
7.1	De bedoeling van beschikbaarheidsvoorzieningen	45
7.2	Huidige stand	45
7.2.1	Aantal toegekende CO-passen	45
7.2.2	Capaciteit en bezettingsgraad	46
7.2.3	Verblijfsduur in beschikbaarheidsvoorzieningen	49
7.2.4	Buitenslapers	50

1 Samenvatting

Voor u ligt de zevende raadsmonitor welzijn, zorg en jeugdhulp. De raadsmonitor is een hulpmiddel voor de gemeenteraad om de werking van het stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp in Rotterdam te kunnen volgen. Deze raadsmonitor toont de cijfers de eerste helft van 2021 bij de verschillende onderdelen van zorg en ondersteuning in Rotterdam. De raadsmonitor toont de breedte qua activiteiten en doelgroepen waarin welzijn en zorg actief is. We vergelijken, waar mogelijk, deze cijfers met de cijfers van 2019 en 2020.

De effecten van het herstel na het opheffen van de meeste coronamaatregelen zijn waarneembaar in de cijfers. Zo zien we het aantal jeugdigen met een dyslexiebehandeling weer op het oude niveau komen. Het aantal jeugdigen in het perceel 'Ambulante hulpverlening in de thuissituatie' nam in de eerste helft van 2021 behoorlijk toe. Jeugdigen hadden het zwaar tijdens de pandemie en de onzekerheid die deze crisis met zich meebracht. Om deze jeugdigen zo snel mogelijk te helpen stelden we extra middelen beschikbaar, het is goed om te zien dat dit effect heeft. Ook de komende tijd blijven we inzetten op meer plekken. Het aantal contactmomenten bij de VraagWijzer is in 2020 afgenomen en in het 1^e half jaar van 2021 weer toegenomen, maar nog niet op het niveau van voor de Covid-19 pandemie. Door Corona konden de gesprekken op locaties in de wijken het grootste deel van 2020 en ook in het 1^e half jaar van 2021 geen doorgang vinden. Telefonisch contact is daardoor belangrijk geworden. Bij volwassenen zien de wijkteams in de eerste helft van 2021 een daling in de instroom. Dit schrijven we toe aan de coronapandemie, waardoor er hier minder hulp gevraagd werd. Het is goed om te zien dat het aantal aanmeldingen vanuit het netwerk en de loketten inmiddels weer toeneemt. Deze zijn echter nog niet allemaal op het niveau van vóór de pandemie. Bij jeugd constateren de wijkteams een stijging in de instroom ten opzichte van de tweede helft van 2020. Gelet op die huidige instroom bij jeugd is de verwachting dat deze het komende half jaar verder toe zal nemen nu de samenleving zich weer opent en jongeren weer zichtbaar worden doordat zij weer functioneren binnen de sociale context van school, vrienden etc.

We menen in de ontwikkeling van de cijfers de invloed te zien van het gevoerde beleid, maatschappelijke ontwikkelingen (als de groei van de Rotterdamse bevolking en van de vergrijzing) en van landelijk beleid zoals het abonnementstarief voor de eigen bijdrage voor Wmo-maatwerkvoorzieningen. De instroom van cliënten van tweedelijns Wmo-ondersteuning groeit bijvoorbeeld gestaag. Nieuwe cliënten blijken vooral te behoren tot de cliëntgroep Ouderen/Somatiek en GGZ extramuraal. Bij de jeugdhulp zien we een groei van het aantal cliënten dat gebruik maakt van de basis-GGZ, hiermee willen we voorkomen dat zwaardere hulp nodig is. De beweging naar voren, dichterbij de gezinnen, is gaande, maar ondertussen is de druk op de gespecialiseerde jeugdhulp nog niet minder. Terwijl dat ons doel is: door eerder en dichterbij in gezinnen te ondersteunen willen we bereiken dat meer kinderen veilig en kansrijk opgroeien en niet in de problemen komen. Dat betekent concreet dat we inzetten op voorkomen van problemen door vroegtijdig te signaleren en te ondersteunen. Een voorbeeld om hulp sneller en dichterbij gezinnen in te zetten zijn de IBT (Intensieve Behandeling Thuis) -teams. Het IBT team biedt hulp indien de cliënt door psychiatrische problemen in crisis is of dreigt te raken en er een opname indicatie is. Het IBT voorkomt en verkort een (vrijwillige) opname door een kortdurende, intensieve behandeling thuis. Een andere inzet betreft het project FACT. De hulpverleners zoeken de jongeren actief op, waar ze ook verblijven. De contacten vinden plaats in de directe omgeving van de jongere. Dat kan thuis zijn,

maar ook op straat of op school. We zien in de eerste helft 2021 het aantal jeugdigen bij het perceel 'opname bed & behandeling' met 10% afnemen vergeleken met 2019. Deze afname is de beweging die we voor ogen hebben door meer vroegtijdig hulp in te zetten om verblijfszorg te voorkomen.

De raadsmonitor laat zien op welke wijze de burgers in contact komen met de zorg. Zo blijkt dat in de eerste helft van 2021 ruim 86.000 keer contact was met het CJG, en in de eerste helft van 2020 ruim 74.000 keer. Vooral het aantal digitale contacten is sinds vorig jaar gestegen, waarschijnlijk als gevolg van de Corona pandemie. Met de VraagWijzer namen ruim 70.000 klanten contact op in de eerste helft van 2021, tegenover bijna 65.000 in de eerste helft van 2020.

De vragen waarvoor Rotterdammers contact opnemen met de VraagWijzer zijn divers van aard. De VraagWijzer beantwoordt deze of er kan aanleiding zijn voor verder onderzoek, dan wordt het een melding. Deze melding wordt afgehandeld door de VraagWijzer of doorgeleid naar het wijkteam. In de eerste helft van 2021 had de VraagWijzer ruim 16.500 meldingen, in dezelfde periode 2020 ruim 15.500. Bij Centraal Onthaal Volwassenen (inclusief Gezinnen) waren er in de eerste helft van 2021 ongeveer 1.200 meldingen, terwijl dit aantal een jaar eerder bijna 1.350 was.

Financieel beeld

Onderstaande tabel biedt inzicht in het financiële beeld voor het Rotterdamse zorgdomein. Hiervoor is in de bijgestelde begroting 2021 een bedrag van € 773,3 mln opgenomen, als saldo van lasten en baten (exclusief reserves).

De begroting 2021 bevat circa € 7,5 mln (in de begroting 2020 was dit € 16,3 mln) aan tijdelijke middelen (beschikbaar gesteld bij de Voorjaarsnota 2017 en het coalitieakkoord 2018-2022). Met ingang van 2020 is afgestapt van deze dalende begroting, omdat de eerder verwachte afname van de zorguitgaven na de decentralisaties onrealistisch bleek. Rekening houdend met de demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zoals die in het eerste kwartaal van 2021 bekend waren én de gesignaleerde toename van uitgaven voor de ondersteuning, is de verwachting dat het aantal cliënten en de uitgaven voor zorg, welzijn en jeugdhulp structureel op een hoger niveau blijven dan eerder werd voorzien. Het college heeft gekozen voor een realistische begroting die past bij deze ontwikkelingen. Met de hierboven geschetste omslag in de meerjarenfinanciering van zorg, welzijn en jeugdhulp zet het college een stabiele aanpak neer voor de komende jaren. In dit kader heeft het college bij de Begroting 2021 én de Voorjaarsnota 2021 in totaal circa € 87,1 mln beschikbaar gesteld om de begroting aan te laten sluiten op de verwachte uitgaven voor zorg, welzijn en jeugd (Begroting 2021: € 67,6 mln, Voorjaarsnota 2021: € 19,5 mln).

Taakvelden <i>(netto lasten exclusief reserves)</i>	Jaarrekening 2020	Begroting 2021 <i>(na 2e herziening)</i>
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie ¹	€ 79,3	€ 85,3
6.2 Wijkteams en Wmo-loketten	€ 105,8	€ 104,4
6.6 Maatwerkvoorzieningen	€ 11,7	€ 13,3
6.71a Maatwerkdienstverlening 18+ - Wmo	€ 200,2	€ 210,8

¹ Van dit taakveld betreft het dat deel van activiteiten dat gericht is op zorg, welzijn en jeugdhulp, waaronder Nieuw Rotterdams Welzijn, uitvoeringsprogramma 'Rotterdam, ouder en wijzer', programma 'Elke jongere telt' en 'Kansrijk opgroeien'.

6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	€ 44,8	€ 54,7
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	€ 145,0	€ 134,0
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	€ 130,4	€ 133,1
7.1 Volksgezondheid	€ 28,4	€ 37,7
Totaal	€ 745,7	€ 773,3

Bedragen x € 1 mln

Voor een toelichting verwijzen wij u naar de [begroting 2021](#) en de [voorjaarsnota 2021](#) en [2e herziening 2021](#)

Leeswijzer

Hoofdstuk twee van de raadsmonitor bevat een beschrijving van het stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp in Rotterdam. In dit hoofdstuk staan ook verwijzingen naar verschillende monitors waarin u uitgebreidere informatie vindt over het betreffende onderwerp en een aantal indicatoren die relevant zijn voor de context waarin welzijn, zorg en jeugdhulp in Rotterdam wordt uitgevoerd.

In de hoofdstukken drie tot en met zeven wordt achtereenvolgens informatie gegeven over het wijknetwerk, de toegang, de wijkteams, specialistische hulp en beschikbaarheidsvoorzieningen zoals de nachtopvang.

2 Zorg en welzijn in Rotterdam

De tekst in dit hoofdstuk is grotendeels gelijk aan de vorige versies van de raadsmonitor, omdat het stelsel afgelopen half jaar niet significant veranderd is. Een aantal contextindicatoren in paragraaf 2.1.2 is herzien, voor zover er recentere informatie beschikbaar was.

In Rotterdam kijken we naar elkaar om. We bouwen samen – Rotterdammers, zorgverleners en gemeente - aan een stelsel waarvan we met zijn allen de ruggengraat zijn. Zo brengen we de menselijke maat in de zorg en de zorg in de wijk. We maken de zorg minder bureaucratisch door op de professionals in welzijn, zorg en jeugdhulp te vertrouwen. We stimuleren de professional oog te hebben voor het netwerk om de cliënt heen. Waar mogelijk zorgen mensen samen met hun netwerk voor passende oplossingen, zonder daarbij de mogelijkheden van het netwerk te overschatten. Onze kinderen moeten veilig, gezond en kansrijk kunnen opgroeien en onze ouderen krijgen de aandacht die zij verdienen.

We vinden het belangrijk dat Rotterdammers een duurzaam bestaan kunnen opbouwen, waarbij ze in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien en regie hebben over hun eigen leven. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat (volledige) zelfredzaamheid niet voor iedereen haalbaar is. Daarom zetten we in op het bevorderen van zelfredzaamheid en eigen regie daar waar dat kan en ondersteunen we waar dat nodig is.

De gemeente is sinds 2015 verantwoordelijk voor hulp en ondersteuning aan Rotterdammers in het kader van de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet. Deze wetten willen zoveel mogelijk Rotterdammers in staat stellen om op eigen kracht op te groeien en deel te nemen aan de samenleving. Waar nodig zetten we daarbij professionele, deskundige hulp en begeleiding in.

De gemeente Rotterdam greep de kansen die de decentralisaties boden aan om per 1 januari 2015 de zorg, hulp en ondersteuning voor Rotterdammers dichtbij te organiseren, in de eigen buurt of wijk. Er zijn verspreid over de stad VraagWijzers en Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Mensen kunnen hier terecht voor informatie en vragen voor hulp en ondersteuning. Ook de Huizen van de Wijk bieden een belangrijke ingang voor vragen van mensen. Voor jongeren en volwassenen zonder vaste woon- of verblijfplaats en (O)GGZ problematiek zijn er stedelijke loketten (Centraal Onthaal en het Centraal Onthaal Jongeren). Voor meldingen en advies over situaties rond huiselijk geweld en kindermishandeling is het meldpunt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Professionals van deze loketten en meldpunten geven informatie en advies en verhelderen de vraag. Zij denken met bewoners mee en verkennen de mogelijkheden om binnen het eigen netwerk of het wijknetwerk een oplossing te vinden. Zij verwijzen of zetten de vraag door naar professionele ondersteuning. Waar nodig grijpen zij in.

Het wijknetwerk en de wijkprogrammering bieden voor veel Rotterdammers een eerste mogelijkheid om hulpvragen kenbaar te maken, maar ook voor ontmoeting en het komen tot sociale netwerken. Het versterken van netwerken en het (preventief) welzijnsaanbod in de wijken hangen voor jeugd en volwassenen met elkaar samen en zijn onderdeel van het Nieuw Rotterdams Welzijn (NRW). Een sterk wijknetwerk en welzijnsaanbod, waaronder de Huizen van de Wijk, draagt bij aan de zelf- en samenredzaamheid van Rotterdammers en aan een kansrijke, veilige buurt en opvoedomgeving



voor kinderen en jongeren.

De wijkteammedewerkers in de 43 wijken zijn de spil in het speelveld van het wijknetwerk, verschillende vormen van hulpverlening, ondersteuning en waar nodig specialistische hulp. Elke wijk in Rotterdam heeft een eigen wijkteam. Het wijkteam kent de eigen wijk goed: de problemen, maar ook de oplossingen. In het wijkteam zitten verschillende hulpverleners. Ze weten bijvoorbeeld veel over jeugdhulp en hulp bij opvoeden, financiën en schulden, volwassenen en kinderen met een beperking, huiselijk geweld, geestelijke gezondheidszorg en ouderen. Het wijkteam gaat met Rotterdammers aan de slag om hun regie op het eigen leven (weer) te helpen versterken.

Als er voor jeugdigen en hun ouders hulp nodig is die het wijkteam zelf niet kan bieden, onderzoekt het wijkteam samen met de cliënt wat er aan de hand is, welk resultaat er behaald moet worden en welke gecontracteerde aanbieder deze hulp het beste kan uitvoeren. Voor inkoop van de tweedelijns Jeugdhulp werkt de gemeente Rotterdam samen met de omliggende gemeenten (Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond). Een deel van de ondersteuning koopt de gemeente ook zelfstandig in.

Voor volwassenen die langdurige professionele ondersteuning nodig hebben kan de VraagWijzer (al dan niet na kortdurende inzet van het wijkteam) of het wijkteam doorverwijzen naar een Wmo-maatwerkvoorziening.

De professionele ondersteuning aan Rotterdammers in het kader van de Wmo en de Jeugdwet is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid, samenredzaamheid en de eigen regie op het leven. Die Rotterdammers maken gebruik van de netwerken van bewoners, het wijknetwerk en het welzijnsaanbod. De gecontracteerde aanbieders bieden professionele ondersteuning (zorg in natura) of cliënten organiseren zelf de zorg via een persoonsgebonden budget (pgb). Bij de laatste vorm van ondersteuning zien we erop toe dat een cliënt of zijn vertegenwoordiger de verantwoordelijkheden die een pgb vraagt, op zich kan nemen. Tevens is er een toets of de voorgestelde invulling van de ondersteuning past bij de ondersteuningsbehoefte.

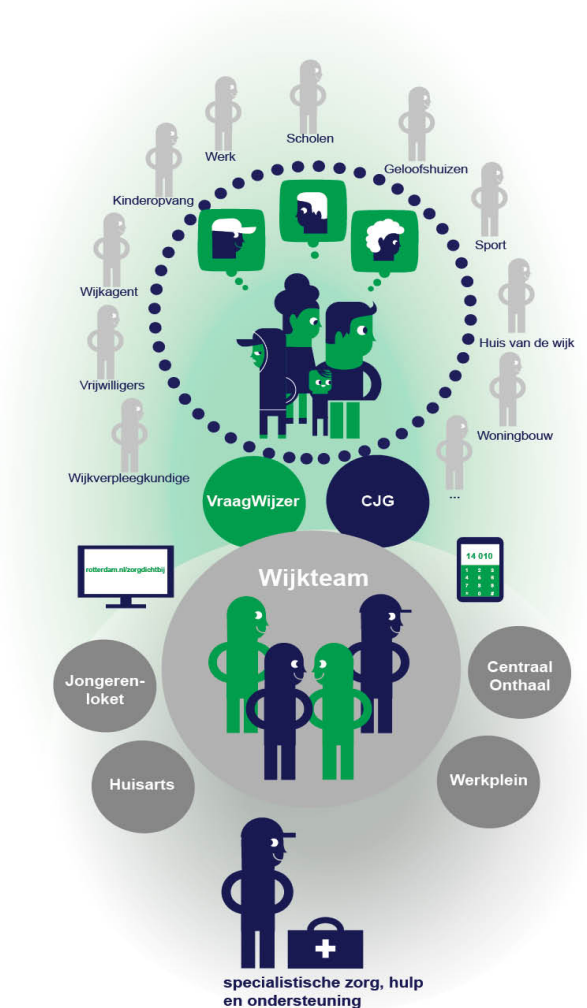
De gemeente biedt daarnaast voorzieningen aan zoals nachtopvang en crisisopvang. Op de volgende pagina is een schematisch overzicht opgenomen van het stelsel van zorg en welzijn in Rotterdam.

In 2020 heeft uw raad het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026 'Heel de Stad' ontvangen (21bb1119)². In het plan staat beschreven hoe Rotterdam in de periode 2021-2026 ervoor zorgt dat tijdige en passende hulp en ondersteuning beschikbaar blijft voor inwoners die dat nodig hebben. Het vormt daarmee onder andere het kader voor het opdrachtgeverschap en de inkooptrajecten die we daarvoor nu of in de nabije toekomst gaan opstarten.

² <https://rotterdam.raadsinformatie.nl/document/9675711/2/21bb1119>

In het landelijke stelsel van zorg en welzijn spelen nog twee andere wetten een belangrijke rol: de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Medisch-geneeskundige, paramedische en verpleegkundige hulp en behandeling valt onder de Zvw. Deze wordt gecontracteerd door de zorgverzekeraars. Ook persoonlijke verzorging en verpleging in de thuissituatie is onderdeel van de Aanspraak wijkverpleging binnen de Zvw. Voor jeugdigen vallen de GGZ-behandeling en gespecialiseerde zorg (Jeugd met beperking, Jeugd ggz) onder de Jeugdwet. Wie permanent 24 uren zorg in de nabijheid nodig heeft, kan voor zorg in een instelling of thuis een beroep doen op de Wlz. In de uitvoering en afbakening van deze wetten zijn er in de praktijk grensvlakken. Landelijk loopt hierover een aantal discussies.

De gemeente Rotterdam werkt samen met zorgverzekeraars Zilveren Kruis en VGZ om de grensvlakken goed in beeld te krijgen en een goede afstemming te realiseren van de indicering en de inzet van behandeling en ondersteuning in de thuissituatie. De ontwikkelingen op het gebied van de (grensvlakken met) andere segmenten maken geen onderdeel uit van deze monitor. Als hier relevante ontwikkelingen te melden zijn, nemen wij dit op in de bestuurlijke informatie over programma's en/of begrotingscyclus.



Figuur 2.1. Schematische weergave van het stelsel van zorg en welzijn in Rotterdam

2.1 Rotterdamse context

Er zijn al veel gegevens bekend over Rotterdammers. Om deze raadsmonitor hanteerbaar te houden nemen we deze niet allemaal op. In paragraaf 2.1.1. vindt u een overzicht van een aantal algemene monitors waar u verdere informatie vindt. In paragraaf 2.1.2 staan een aantal indicatoren die relevant zijn voor de context waarbinnen we zorg, welzijn en jeugdhulp in Rotterdam organiseren.

2.1.1 Algemene monitors in het sociale domein

Op het gebied van welzijn, zorg en jeugdhulp zijn er verschillende monitors die jaarlijks, tweejaarlijks of vierjaarlijks uitkomen. Deze bevatten op verschillende onderwerpen meer of verdiepende informatie.

Omnibusenquête:

[Vrijwilligerswerk en informele hulp in Rotterdam 2020. Resultaten uit de Omnibusenquête 2020 \(onderzoek010.nl\)](#)

[Mantelzorgers in Rotterdammers 2007 - 2020 \(onderzoek010.nl\)](#)

Deze enquête onder Rotterdammers van 16 t/m 85 jaar die naar eigen keuze, schriftelijk dan wel via internet, kan worden ingevuld. Komt eens per jaar uit.

Monitor Sociaal Domein (landelijk): <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein--c635881125744245959/>

Deze landelijke monitor geeft een beeld van de situatie van het sociaal domein in de verschillende gemeenten. Het biedt vergelijkingsmogelijkheden met het landelijk beeld of andere gemeenten. Komt eens per twee jaar uit.

Wijkprofiel:

[Wijkprofiel Rotterdam](#)

Met het wijkprofiel kan een samenhangend beeld worden gevormd van de feitelijke en door bewoners beleefde situatie over de veiligheid en de sociale en fysieke staat van de wijken. Komt om de twee jaar uit.

Gezondheidsmonitor GGD:

[GGD Rotterdam-Rijnmond | Gezondheidsmonitor](#)

De monitor geeft inzicht in de gezondheid, het welzijn en de leefstijl van volwassen Rotterdammers. Verschijnt normaal gesproken eens per vier jaar. Vanwege de COVID-pandemie is er een extra meting in 2022.

Staat van de Jeugd:

<https://www.rotterdam.nl/werken-leren/staat-van-de-jeugd/>

De staat van de Jeugd geeft een beeld van de ontwikkeling van de Rotterdamse Jeugd. Verschijnt jaarlijks.

2.1.2 Contextindicatoren samengevat

Demografische informatie	2021
Aantal Rotterdammers tot 18 jaar	120.945
Aantal Rotterdammers tot 27 jaar	223.716 ³
Aantal Rotterdammers van 18 tot 75 jaar	485.868
Aantal Rotterdammers 75 jaar en ouder	44.256
Totaal aantal Rotterdammers	651.069
Informele zorg en eenzaamheid	De cijfers over mantelzorg en vrijwilligers komen uit de Omnibusenquête 2020, meting eerste half jaar 2020
Aantal mantelzorgers	81.000
aantal en % zwaar- en overbelaste mantelzorgers	6.000 (7%)
aantal en % overbelaste mantelzorgers	3.000 (4%)
Aantal vrijwilligers 13-75 jaar	250.000
- waarvan in ongeorganiseerd verband	175.000
- waarvan in georganiseerd verband	190.000
% eenzame oudere Rotterdammers	53% (gezondheidsmonitor 2020)
Sociaal emotionele gezondheid Rotterdamse jongeren	Deze cijfers komen uit de Staat van de Jeugd 2020
% jeugdigen in 1 ^e klas VO met een zorgelijke score op de vragenlijst voor psychosociale problemen	28,1%
% kinderen in groep 2 basisonderwijs met een zorgelijke score op de vragenlijst voor psychosociale problemen	11,5%
Ervaren gezondheid en regie	Deze cijfers zijn afkomstig uit de gezondheidsmonitor 2020
% Rotterdammers dat de gezondheid als (zeer) goed ervaart	18-23 jarigen: 87% 24-64 jarigen: 80% 65 jaar en ouder: 63%
% Rotterdammers dat aangeeft voldoende regie te hebben over het eigen leven (vragenset omvat meerdere stellingen)	18-23 jarigen: 93% 24-64 jarigen: 91% 65 jaar en ouder: 85%
Overige informatie	
Aantal bijstandsuitkeringen	36.324 (stand 30 juni 2021)
% Rotterdammers dat aangeeft met het huishoudinkomen (zeer) moeilijk rond te kunnen komen	15% (wijkprofiel peiljaar 2019)

³ Deze categorie wordt buiten beschouwing gelaten bij de optelling voor het totaal aantal Rotterdammers om dubbeltellingen te voorkomen.

3 Wijknetwerk

3.1 De bedoeling van het wijknetwerk

Rotterdam gaat uit van de kracht van Rotterdammers, van wat zij wél kunnen en van hun drive om dingen mogelijk maken, zonder daarbij de eigen oplossingsmogelijkheden te overschatten. Dat doet de gemeente uit de overtuiging dat zorg, hulp en ondersteuning effectiever is als die in de eigen omgeving van Rotterdammers geworteld is. Het gaat om bewoners en professionals die hun wortels hebben in de wijk en die actief werken aan 'samen leven' en naar elkaar omkijken.

Het wijknetwerk bestaat uit allerlei organisaties en hun initiatieven, zoals scholen, sportverenigingen, vrijwilligers, levensbeschouwelijke organisaties, sociaal ondernemers, maar ook de VraagWijzers, de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) en de stedelijke loketten. Het is van groot belang dat zij elkaar op wijkniveau kennen en actief opzoeken.

Het CJG ziet alle jeugdigen en biedt reguliere en zo nodig extra contactmomenten. Samen met Welzijn hebben zij de taak om de samenwerking in het wijknetwerk vorm te geven. Een sterk wijknetwerk draagt bij aan preventief werken, eerder en sneller signaleren en vergroting van het sociaal netwerk. Dit gebeurt in aanvulling op het aanbod van zwaardere hulp en ondersteuning. Het wijknetwerk betreft een breed scala aan activiteiten en initiatieven. Een deel hiervan vindt plaats in opdracht van of met financiering van de gemeente. Dit hoofdstuk zoomt vooral in op welzijn.

3.2 Hoe gaat het met welzijn?

Welzijn vervult vier functies, te weten:

1. (Vroeg)Signaleren

Tijdig signaleren en het tijdig inzetten van interventies is geboden om erger te voorkomen. De focus van preventie richt zich op ouderen en met het CJG op jeugd vanuit het opvoedmilieu, vrije tijd en de straat.

2. Het aanjagen van de eigen kracht en talenten van bewoners (jeugd en volwassenen)

Initiatieven van bewoners faciliteren en stimuleren. Jongeren uitdagen om invloed uit te oefenen op hun directe leefomgeving (talentontwikkeling). Het aanbieden van professionele ondersteuning, indien nodig. Talenten van kinderen ontwikkelen en hun leefwereld vergroten door hen te prikkelen en te stimuleren, zodat hun zelfvertrouwen en motivatie groeien.

3. Activering & participatie

Maatschappelijke participatie en contacten met anderen zijn essentieel voor alle Rotterdammers. Welzijn organiseert participatie-, stage- en werk-leerplekken voor bewoners (jeugd en volwassenen, met een uitkering).

4. Ondersteuning & dienstverlening

Welzijn werkt complementair aan de VraagWijzer, CJG, stedelijke loketten en de wijkteams. Aanbod is daar waar het kan collectief, en daar waar nodig individueel.

De wijze waarop welzijn invulling geeft aan de ondersteuning van Rotterdammers in hun directe omgeving is tweeledig. Uitgangspunt is de ondersteuning zo dichtbij mogelijk te organiseren, in de wijken en buurten van de stad. Dat gebeurt door de welzijnspartijen die van de gemeente de opdracht hebben gekregen om het welzijn binnen de 4 beschreven functies in een gebied uit te voeren. Zij werken daarbij onder andere aan verschillende stedelijke uitvoeringsdoelen (zie 3.2.1). Daarnaast zijn er in ieder gebied vele lokale initiatieven die met gebruikmaking van vele vrijwilligers zich inzetten voor de bewoners in het gebied/de wijk. Een deel van deze organisaties ontvangt in het kader van Couleur Locale subsidie van de gemeente. Er zijn ook voorzieningen op stedelijk niveau (stedelijk welzijn) die niet gebiedsgericht georganiseerd zijn, maar waar de dienstverlening wel gericht is op de Rotterdammer of groepen Rotterdammers. Voorbeelden daarvan zijn de ondersteuningsstructuur voor vrijwilligersorganisaties en mantelzorg, Rotterdammers voor elkaar/ Zorgzaam 010 (online matchings-instrument op het gebied van vrijwilligerswerk) en Opzoomer Mee.

3.2.1 Voortgang 2021

We sluiten voor het welzijn aan bij de prestaties die in de opdrachten en subsidies zijn opgenomen.

Stedelijke uitvoeringsdoelen	Inzet welzijnspartijen	2 ^e half jaar 2019	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021
Huisbezoeken 75+	Aantal bezochte 75+ers	2.760	460	617	365
	Doorverwijzingen 75+ huisbezoeken naar: wijkteam/wijknetwerk/ Vraagwijzer	637	146	622	506
Preventieve dagbesteding, Huizen van de Wijk plus	Aantal Rotterdammers dat deelnam aan preventieve dagbesteding in de Huizen van de wijk plus.	784	600	688	606
Centrum voor Jeugd en Gezin					
Contactmomenten jeugdgezondheidszorg	Dit betreft het aantal uitgevoerde standaard contactmomenten.	40.867	36.257 ⁴	32.525	33.207
Extra contactmomenten jeugdgezondheidszorg	Dit betreft het aantal uitgevoerde extra contactmomenten (bovenop de standaard contactmomenten).	19.796	23.877	25.476	27.040

⁴ In de eerder gerapporteerde aantallen over het eerste halfjaar 2020 heeft het CJG een correctie moeten toepassen. Abusievelijk zijn over het eerste halfjaar niet de aantallen contactmomenten opgevoerd die uitgevoerd waren in de periode januari tot en met juni maar in de afgelopen 12 maanden voor de kinderen 0 tot 4 jaar en voor het afgelopen schooljaar voor de jongeren 4 tot 18 jaar.

Doelen Stedelijk Welzijn		2 ^e half jaar 2019	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021
Rotterdammers voor elkaar	Aantal inwoners dat gebruik heeft gemaakt van Rotterdammers voor elkaar.	6.355	7.770	Opgegaan in Zorgzaam 010	
Zorgzaam010	Aantal Rotterdammers met een actief profiel				20.044 (gemeten 30 juni 2021)
Opzoomer Mee	Aantal Opzoomer straten Aantal Lief en Leed straten.	1.837 731	2.150 973	2.503 965	1.795 956

Tabel 3.1 Overzicht van verschillende prestaties van (stedelijk) welzijn en het CJG

Huisbezoeken 75+

De huisbezoeken 75+ hebben als gevolg van het COVID-19 virus maar in beperkte mate plaatsgevonden. Er heerst zowel bij ouderen als vrijwilligers angst om bezoek te ontvangen en een huisbezoek af te leggen. Dat verklaart de lage aantallen als je die vergelijkt met 2019. In de loop van 2021 is een alternatieve vorm van huisbezoek ontwikkeld, te weten de gesprekken met ouderen aan de voordeur. Dat wordt gedaan aan de hand van een korte vragenlijst (5 vragen) die door alle welzijnspartijen wordt gebruikt. In 2021 is aan de welzijnspartijen gevraagd deze gesprekken aan de voordeur ook te registreren. In de eerste 6 maanden van 2021 hebben er in totaal 2.379 gesprekken aan de voordeur plaatsgevonden. De informatie uit deze gesprekken is verzameld en verwerkt. De gesprekken aan de voordeur hebben er mede toe geleid dat het aantal doorverwijzingen in de 1^e helft van dit jaar flink hoger is als je die vergelijkt met het eerste halfjaar van 2020. Het aantal is wel iets lager dan de 2^{de} helft van 2020. Ook toen zijn in alle gebieden al gesprekken aan de voordeur gehouden, die mede hebben geleid tot de nodige doorverwijzingen. In de eerste maanden van 2021 waren de Huizen van de Wijk grotendeels gesloten en konden ouderen maar beperkt worden doorverwezen naar activiteiten.

Preventieve dagbesteding/Huizen van de Wijk plus

De preventieve dagbestedingsactiviteiten hebben, ondanks het COVID-19 virus, doorgang kunnen vinden. Het aantal deelnemers is al jaren redelijk stabiel.

Zelfredzaam en Kansrijk

Jongerenconsulenten van het Regionaal Meld- en Coördinatiecentrum (RMC) screenen alle jongeren die dreigen uitgeschreven te worden of die door de school zijn uitgeschreven. De meldingen komen binnen via de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Gekeken wordt: heeft de jongere een dagbesteding, staat hij/zij in het bevolkingsregister, volgt de jongere onderwijs, woont deze nog in Rotterdam, is de jongere al elders in behandeling voor dakloosheid, werk of uitkering, woont de jongere op een bijzonder adres (opvang e.d.). De jongeren worden van de lijst gehaald als alsnog blijkt dat ze een startkwalificatie, werk, uitkering, hulp, onderwijs of zorg hebben. Jongerenconsulenten RMC zoeken vervolgens contact met alle jongeren die overblijven na de screening. Waar nodig dragen ze jongeren over aan een welzijnspartij. Deze nieuwe werkwijze is in het eerste halfjaar van 2019 ingevoerd en geïmplementeerd. Afsproken is dat de door het RMC

doorverwezen jongeren een intake krijgen bij een welzijnspartij. Als blijkt dat de jongere bij de welzijnsinstelling geholpen kan worden en de inzet van deze instelling ertoe kan leiden dat de jongere meer zelfredzaam dan wel kansrijker kan worden, volgt er een plan van aanpak en een bijbehorend coaching traject, dat door de welzijnspartij wordt uitgevoerd. Als de welzijnspartij de jongere niet verder kan helpen wordt de jongere terug gemeld bij de jongerenconsulent RMC. Dan wordt er opnieuw bekeken hoe de jongere het beste begeleid en/of geholpen kan worden. Het aantal doorverwezen jongeren wordt niet geregistreerd.

Contactmomenten jeugdgezondheidszorg

De aard van de contacten is voor een groot deel vergelijkbaar met het voorafgaande jaar namelijk: informatie en voorlichting, vaccinatie en opvoedings-/gezondheidsvragen. De afgelopen periode zijn de zorgsignalen tijdens de contactmomenten toegenomen. Het aantal contactmomenten over het eerste halfjaar 2021 is bovendien weer hoger dan over het tweede halfjaar 2020.

Twee contactmomenten (4 en 6 maanden) zijn vanuit inhoudelijke argumenten samengevoegd tot één contactmoment (5 maanden). Ingegeven door de corona-maatregelen zijn in de peuterleeftijd twee contactmomenten (2- en 3-jaar) samengevoegd tot één peutercontactmoment.

Er is een toename van het aantal extra contactmomenten. Als gevolg van de lockdown periodes is er vanaf maart 2020 sprake geweest van een toename van telefonisch contact met klanten. Deze manier van contact heeft het CJG gebruikt om contact te blijven houden en bereikbaar te zijn voor vragen, naast de beperkte fysieke contactmogelijkheden als gevolg van de Corona maatregelen.

Zorgzaam010 (voorheen Rotterdammersvoorelkaar)

Het aantal Rotterdammers met een actief profiel op Zorgzaam010 wordt vanaf 1 januari 2021 gemeten. Dit is een overgangssituatie; Rotterdammersvoorelkaar was onderdeel van het stedelijk aanbod in het kader van de Informele Zorg en Ondersteuning. Vanaf 1 mei 2020 is er een nieuw online platform voor vrijwilligers, Zorgzaam010. Dit platform is breder van opzet voor zowel Rotterdammers als Informele zorgpartijen. Omdat Rotterdammersvoorelkaar tijdens de eerste lockdown-periode een onderdeel was van de corona-hulplijn, is de naam Rotterdammersvoorelkaar langer in de lucht gebleven. Per 1 juni 2020 is Zorgzaam010 aangevuld met een aanbod van opleidingen en trainingen en advies voor vrijwilligers(organisaties). Per 1 oktober 2020 is Rotterdammers voor elkaar opgegaan in Zorgzaam010. In de vorige raadsmonitor is aangegeven dat vanaf 1 mei 2021 hierover cijfermatig gerapporteerd wordt. Omdat op het nieuwe contract andere Kritische Prestatie Indicatoren zijn afgesproken, is vergelijking met de vorige situatie niet mogelijk.

Opzoomer Mee

Het aantal Opzoomerstraten is lager dan in de eerste helft van 2020. Dit komt omdat aan het aanmelden als Opzoomerstraat in 2020 het verstrekken van zogenaamde coronapakketjes was verbonden. Dat heeft tot een enorme toename geleid in 2020. Het aantal straten in 2021 is wel substantieel hoger dan in 2019 en eerdere jaren. Het lijkt erop dat 40 tot 50 procent van de nieuwe straten in 2020 ook in 2021 zich weer als Opzoomerstraat hebben aangemeld. De stijging van het aantal Lief en Leedstraten in 2020 zie je ook weer terug in 2021. Het aantal straten is ongeveer gelijk gebleven.

3.2.2 Publieksreacties

In de vorige raadsmonitor was gemeld dat de cijfers over de klant -en partnertevredenheid over 2020 in de eerste raadsmonitor van 2021 beschikbaar zouden komen. Vanwege de coronacrisis hebben wij in 2020 de tevredenheid van klanten en partners niet gemeten. Een dergelijke meting zou geen reëel beeld geven van de prestaties van welzijn, omdat in 2020 veel activiteiten niet hebben kunnen plaatsvinden. Er wordt nog bekeken of over 2021 een meting kan plaatsvinden.

4 Toegang

4.1 De bedoeling van de toegang

Rotterdammers kunnen met hun vraag voor hulp en ondersteuning terecht bij de VraagWijzer, de stedelijke loketten (Centraal Onthaal Volwassenen, Centraal Onthaal Jongeren en Centraal Onthaal Gezinnen) of bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Rotterdammers krijgen hier informatie en advies of worden doorgeleid naar verdere ondersteuning, hulp of zorg. Rotterdammers kunnen natuurlijk ook telefonisch of online bij de gemeente terecht. Rotterdam hanteert dus drie 'dienstverleningskanalen' -telefonisch, digitaal, en fysiek – om aan te sluiten bij de behoefte van Rotterdammers. De gemeente optimaliseert deze verschillende dienstverleningskanalen doorlopend.



4.2 Hoe gaat het met de toegang?

4.2.1 Aantallen bezoekers per loket/meldpunt

Instroom toegang ⁵	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
CJG				
- aantal telefonische contacten Service & Contact	62.424	62.855 ⁶	65.763	73.635
- Digitale Contacten Service & Contact	8.735	11.405	13.001	12.894
- Aantal meldingen ⁷		213	161	208
VraagWijzer				
- Aantal klanten dat binnenloopt bij of contact opneemt met Vraagwijzer	80.054	64.971	72.877	70.358
- Aantal meldingen	16.155	15.507	17.530	16.609
Aantal meldingen Centraal Onthaal Volwassenen (COV)				993
Aantal meldingen Centraal Onthaal Gezinnen (COG)				222
Totaal aantal meldingen COV en COG	1.446	1.348	1.308	1.215
Aantal meldingen Centraal Onthaal Jongeren (COJ)	Niet beschikbaar	665	792	1.255
Aantal actieve briefadressen wijkteams	1.346	1.613	1.750	1.194

Tabel 4.1. Aantal contacten en meldingen van verschillende loketten

⁵ Het aantal meldingen VraagWijzer en COJ is inclusief herindicaties

⁶ Dit betreft het aantal 'opgenomen' telefonische contacten. Het aantal opgenomen contacten geeft een realistischer beeld dan het aantal aangeboden contacten. Voorheen werd op het aantal aangeboden telefoontjes gerapporteerd.

⁷ Het aantal meldingen geregistreerd door het CJG.

CJG

Op het gebied van het call-aanbod is een forse toename te zien ten opzichte van het tweede kwartaal van vorig jaar. Dit heeft waarschijnlijk alles te maken met start van de Corona pandemie vorig jaar en de opvolgende strenge lock-down. Het hoge volume wordt vooral veroorzaakt door veel logistieke en informatieve vragen, dat wil zeggen vragen over de RIVM-vaccinaties, vragen over COVID-19 vaccinaties, vragen over afspraken et cetera.

Het aantal digitale contacten ten opzichte van vorig jaar is ongeveer gelijk gebleven. Het CJG houdt bij welk type vragen er gesteld worden en de laatste periode – en nu zeker ook door Corona – zien we een groei in de vragen over de toegang tot hulp. Dit is vermoedelijk toe te schrijven aan de overbruggingszorg (wachtlijsten bij het wijkteam) maar ook aan Corona, waardoor er meer problemen/hulpvragen zijn en er bovendien door de wijzigingen van de dienstverlening van de verschillende partners door Corona veel onduidelijkheid is ontstaan bij wie ze terecht kunnen met hun vragen en hoe ze toegang kunnen krijgen tot hulp.

Het CJG registreert ook het aantal meldingen dat wordt gedaan in het wijkteam. Het gaat dan om meldingen vanuit de reguliere en aanvullende contactmomenten JGZ en meldingen die worden gedaan van uit de aanvullende contactmomenten met (ortho)pedagogen. De instroom van jeugdigen via het CJG is relatief veel lager en daardoor niet te vergelijken met de instroom van volwassenen via de VraagWijzer. De verklaring voor dit lage aantal is dat de Vraagwijzer hét kanaal is voor de meldingen van volwassenen uit het volwassenenwijknetwerk, maar het CJG is niet hét kanaal voor meldingen van jeugd uit het jeugdwijknetwerk, er worden ook jeugdigen gemeld vanuit andere netwerkpartners (zoals school/SMW, huisartsen, welzijn).

VraagWijzer

Contact met de VraagWijzer kan digitaal, telefonisch of persoonlijk aan de balie plaatsvinden. Het aantal contactmomenten is nog niet terug op het oude niveau van voor de covid-19 pandemie. Dat zien we als we kijken naar het aantal klanten dat binnenloopt bij of contact opneemt met de VraagWijzer. Dit aantal ligt in de eerste helft van 2021 op 70.358. Ter vergelijking: in 2019 (het jaar voor de pandemie) lag dit aantal in de eerste helft van het jaar op 89.093 en in de tweede helft op 80.054; en in 2020 (bij de start van de pandemie) lag dit aantal op 64.971 in de eerste helft van het jaar en 72.877 in de tweede helft van 2020 (tijdens de pandemie).

Sinds de pandemie wordt de klant ook de mogelijkheid geboden om via Cityportal Rotterdam aan te geven of telefonisch contact met de VraagWijzer gewenst is. Op het door de klant aangegeven tijdstip wordt vervolgens door de VraagWijzer telefonisch contact opgenomen.

Het aantal meldingen is ten opzichte van het voorgaande half jaar iets afgenomen, namelijk van 17.530 in de tweede helft van 2020 naar 16.609 in de eerste helft van 2021. Wel zien we dat het aantal meldingen gedurende de afgelopen twee jaar nagenoeg stabiel is, gemiddeld rond de 16.800 meldingen per half jaar.

COV en COG

Het aantal meldingen aan de balie van Centraal Onthaal betrof tot en met de vorige raadsmonitor steeds een gezamenlijk aantal van Centraal Onthaal Volwassenen (COV) en Centraal Onthaal Gezinnen (COG). Vanaf deze raadsmonitor zijn aparte cijfers beschikbaar voor COV en COG. Door de cijfers voor deze beide loketten op te tellen is nog steeds een goede vergelijking mogelijk met

voorgaande perioden. Een specifieke vergelijking voor COV en COG apart is mogelijk als er meer raadsmonitoren zijn geweest met de nieuwe werkwijze.

Het totaal aantal meldingen is met 1.215 lager dan het vorige halfjaar. Deze 1.215 meldingen zijn te splitsen in 993 meldingen COV en 222 meldingen van gezinnen (COG). De dalende trend zet door. Het is aannemelijk dat de coronacrisis hierin een voorname rol speelt. Nu de maatschappij steeds meer teruggaat naar de periode van voor deze crisis, is daarom de verwachting dat het aantal meldingen weer zal stijgen. Of dit effect zich daadwerkelijk voordoet, zal blijken uit de cijfers van de volgende raadsmonitoren.

COJ

In het eerste half jaar van 2021 hebben 1.255 jongeren een melding gedaan bij COJ. Dit aantal lijkt veel hoger in vergelijking met de tweede helft van 2020 (er meldden zich toen 792 jongeren). In 2021 is het voor COJ echter voor het eerst mogelijk om ook de gerouteerde meldingen uit het registratiesysteem (Gidso) te halen. Een gerouteerde melding is een melding, waarbij de jongere zich heeft gemeld bij een ander loket dan COJ, maar daarna is doorverwezen naar COJ. Dit verklaart het verschil ten opzichte van 2020. Als we de gerouteerde meldingen ook zouden meetellen in de tweede helft van 2020, dan zien we dat in de tweede helft van 2020 totaal 1.220 meldingen binnen zijn gekomen. Conclusie is dat de meldingen in 2021 ten opzichte van 2020 slechts een fractie zijn toegenomen.

Briefadressen

Het gebruik van het aantal briefadressen (veelal door bankslapers) is gedurende de coronacrisis niet gestegen. Een mogelijke verklaring daarvoor is dat er minder terugkeer was van Nederlanders die in het buitenland woonden en minder Rijksgenoten de stap naar Nederland gezet hebben in 2020 als gevolg van de Coronacrisis. Daarentegen is de uitstroom vertraagd, vermoedelijk als gevolg van de krappe woningmarkt. Dit heeft als gevolg dat langer dan voorheen gebruik gemaakt wordt van het briefadres. Voor jongeren tot 23 jaar die een WMO arrangement -beschermd of begeleid wonen hebben en op een wachtlijst staan, bestaat er ook een mogelijkheid een briefadres te krijgen via het jongerenloket. Dit betreft circa 500 jongeren. De achterliggende problematiek bij hen is breder dan alleen bankslapen. Daarom hebben wij deze groep in de cijfers over 2021 niet meer meegenomen.

4.2.2 Doorlooptijd

Doorlooptijd loketten en meldpunten	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
Gemiddelde doorlooptijd Wmo meldingen in dagen				
- VraagWijzer	56	44	28	40
- Centraal Onthaal Volwassen (COV)				34
- Centraal Onthaal Gezinnen (COG)				45
- COV en COG	29	38	38	37
- Centraal Onthaal Jongeren	Niet beschikbaar	57	45	47

Tabel 4.2 Gemiddelde doorlooptijd

VraagWijzer

Een Wmo-melding kent een onderzoeksfase van maximaal 6 weken. Eind 2019 was er sprake van een achterstand; hierover is de gemeenteraad in 2020 meerdere keren geïnformeerd. Met diverse interventies en doordat er minder meldingen binnen kwamen, is deze achterstand in de loop van 2020 ingehaald.

De gemiddelde doorlooptijd is langzaam opgelopen van gemiddeld 36 over heel 2020 naar 40 in de eerste helft van 2021. Er zijn meerdere oorzaken voor het stijgen van de doorlooptijd. Met een grote uitstroom van ervaren Wmo-adviseurs en krapte op de arbeidsmarkt is de capaciteit een blijvende uitdaging. Tevens komt het in toenemende mate voor dat achter een melding complexere casussen schuilgaan, waardoor het afhandelen van dergelijke meldingen meer tijd kost. Er is een plan van aanpak opgesteld, en in uitvoering, om de gemiddelde afhandelingstermijn in te korten, namelijk het vrijmaken van structurele middelen voor extra Wmo-consulenten, extra inhuur van medewerkers en een aangepaste wervingsprocedure voor Wmo-adviseurs.

COV en COG

Net als bij het aantal meldingen aan de balie van Centraal Onthaal, is ook voor de doorlooptijden een splitsing gemaakt in COV en COG. De totaal gemiddelde doorlooptijd is 37 dagen, een lichte daling ten opzichte van de twee daar aan voorafgaande halfjaren. De doorlooptijd voor COV is 34 dagen, die van COG 45 dagen. Het gaat bij het COG vaak om complexere casuïstiek die meer onderzoekstijd vergt.

COJ

De gemiddelde doorlooptijd van alle ondersteuningsverslagen bedraagt 47 dagen. Dit is hoger dan de maximale doorlooptijd van 42 dagen. Er is namelijk een aantal ondersteuningsverslagen (13% van het totaal) die een doorlooptijd van meer dan 100 dagen heeft. Hieronder een nadere toelichting op deze groep. De overige ondersteuningsverslagen (87%) hebben een gemiddelde doorlooptijd van 39 dagen en blijven wel binnen de maximale doorlooptijd.

Bij de dossiers die een doorlooptermijn kennen van meer dan 100 dagen gaat het veelal om jongeren waarbij sprake is van dusdanig complexe (psychiatrische) problematiek dat de onderzoeksperiode moet worden verlengd. Het bereiken van deze jongeren en het tijdig verkrijgen van de juiste informatie vergt meer tijd.

Overigens krijgen alle kwetsbare jongeren in principe een toeleider toegewezen die de basis op orde brengt. Deze toeleider wordt vanaf dag 1 ingezet en is het vaste aanspreekpunt voor de jongere. De jongere hoeft dus niet te wachten op zijn/ haar indicatie; de hulp start direct.

Ook is voor een verwijzing van acuut dakloze jongeren naar de cisisopvang geen indicatie nodig.

4.2.3 Publieksreacties

Algemene Cliënttevredenheid	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
Cliënttevredenheid VraagWijzers	8,1	8,3	8,5	8,3
Aantal ingediende klachten VraagWijzers	162	160	107	102
Aantal gegronde klachten VraagWijzers	86	36	7	6
Aantal ingediende bezwaarschriften ⁸	128	120	97	110
% afgehandelde gegronde bezwaarschriften	10,5%	12,6%	21,1%	23,5%

Tabel 4.3 Cliënttevredenheid en klachten VraagWijzer en informatie over bezwaren

Gedurende het eerste half jaar van 2021 beoordeelden klanten de dienstverlening van de VraagWijzer met een 8,3.

Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van het voorgaande half jaar toegenomen: van 97 in de tweede helft van 2020 naar 110 in de eerste helft van 2021.

⁸ Dit betreft het totaal aantal bezwaren voor de Wmo en Jeugdwet.

5 Wijkteams

5.1 De bedoeling van de wijkteams

Het toekomstperspectief van de Rotterdammer is het uitgangspunt van de wijkteams. Dat is de drive om resultaten te behalen. Wijkteams Rotterdam bieden met het inzetten van basishulp, integraal en tijdig professionele ondersteuning aan Rotterdammers met (complexe) problemen, in de wijk waar ze wonen en leven. Wijkteams zetten in op het duurzaam versterken van zelf- of samenredzaamheid, zodat mensen weer zoveel mogelijk op eigen kracht kunnen leven. En dat doen we samen: bewoner, netwerk en hulpverlener. Waar nodig betreft en activeert het wijkteam niet alleen het netwerk rondom de bewoner, maar ook tweedelijns specialistische ondersteuning. Het wijkteam biedt dan casusregie.



In totaal zijn er 43 integrale wijkteams voor jeugd en volwassenen, met medewerkers vanuit verschillende organisaties en aansturing vanuit de gemeente Rotterdam. In het Rotterdamse stelsel van zorg en welzijn nemen de wijkteams een sleutelpositie in. Inwoners worden verwezen vanuit de loketten VraagWijzer, JongerenLoket, Stedelijke Zorg, of zij worden direct naar het wijkteam verwezen door het brede netwerk, onder andere door school, Centrum Jeugd & Gezin, huisartsen of andere hulpverleners vanuit welzijnsorganisaties.

5.2 Hoe gaat het met de wijkteams?

Vanaf begin 2015 bieden de wijkteams hulp en ondersteuning aan Rotterdammers die te maken hebben met complexe problematiek. Na een fase van innovatie en ontwikkeling is een fase aangebroken van optimalisatie. De wijkteams hebben een sterke positie in de wijk en in het netwerk, waarvan uit medewerkers met zelfvertrouwen en daadkracht werken aan het versterken van de zelf- of samenredzaamheid van Rotterdammers. De tevredenheid van cliënten over het handelen en de effectiviteit van de wijkteams is hoog. Het aantal klachten is in de 1^e helft 2021 met 16 ten opzichte van de 2^e helft 2020 weliswaar toegenomen (was 50), maar het aantal (deels) gegrond verklaarde klachten is onverminderd laag (5 in 2^e helft 2020 ten opzichte van 8 in de eerste helft 2021). Er wordt continu gewerkt aan het verbeteren van werkwijzen binnen het taakgebied, het terugdringen van de administratieve lastendruk en het vergroten van het lerend vermogen van de organisatie.

Registratie en managementinformatie

De managementinformatie in deze Raadsmonitor komt uit GIDSO, het frontoffice registratiesysteem dat in de 2019 werd ingevoerd. Tot slot is vanaf de Raadsmonitor over geheel 2020 (gepubliceerd in juli 2021) zowel basishulp als casusregie inzichtelijk gemaakt, omdat beide taken inzicht geven in de inzet van de medewerkers wijkteam.

5.2.1 Dienstverlening tijdens de corona pandemie

De dienstverlening van de wijkteams is gecontinueerd tijdens de verschillende lockdowns. In de eerste weken is de hulp zoveel mogelijk digitaal verleend. Al snel bleek dat voor sommige doelgroepen of situaties de online hulpverlening niet toereikend te zijn en zijn er andere instrumenten



ingezet. Denk hierbij aan wandelingen met de cliënt of andere ontmoetingen in de buitenruimte. Sinds de zomer van 2020 zijn er weer huisbezoeken afgelegd, waarbij de medewerkers beschermingsmiddelen zijn aangereikt. De wijkteamlocaties waren toegankelijk voor hun klanten. In de eerste helft van 2021 is deze werkwijze gecontinueerd. De hulpverlening vanuit het wijkteam heeft, in dat opzicht, geen effecten ondervonden van de pandemie.

5.2.2 Instroom

Instroom wijkteams	2 ^e half jaar 2019 Basishulp	2 ^e half jaar 2019 Casusregie	1 ^e half jaar 2020 Basishulp	1 ^e half jaar 2020 Casusregie	2 ^e half jaar 2020 Basishulp	2 ^e half jaar 2020 Casusregie	1 ^e half jaar 2021 Basishulp	1 ^e half jaar 2021 Casusregie
Totaal instroom Volwassenen in periode	3.575	327	3.218	364	2.948	357	2784	362
Totaal instroom Jeugd in periode	2.552	735	2.017	713	1.568	445	1740	361
<u>Aangemeld door:</u>								
Wijknetwerk	3.342	657	3.468	702	3.045	574	3405	565
VraagWijzer	1.129	47	913	65	656	50	751	98
JongerenLoket	72	2	68	1	64	2	29	3
Stedelijke Zorg	94	1	52	3	45	5	71	2
Loket niet te bepalen	1.490	355	734	306	706	171	268	55

Tabel 5.2 Instroom wijkteams en informatie van waaruit de aanmelding plaatsvond

De bovenstaande tabel laat de instroom in de wijkteams zien. Bij volwassenen zien de wijkteams in de 1^e helft van 2021 een daling in de instroom. Dit wordt toegeschreven aan de corona pandemie, die er in de volle breedte van de samenleving voor zorgt dat burgers minder hulp vragen. Het is goed om te zien dat het aantal aanmeldingen vanuit het netwerk en de loketten weer toeneemt. Deze zijn echter nog niet allemaal op het niveau van vóór de pandemie.

Bij jeugd wordt 1^e helft van 2021 een toename in de instroom ten opzichte van het vorige half jaar geconstateerd. Gelet op die huidige instroom bij jeugd is de verwachting dat deze het komende half jaar verder toe zal nemen nu de samenleving zich weer opent en jongeren weer zichtbaar worden, doordat zij weer binnen de sociale context van school, vrienden etc. functioneren.

5.2.3 Actieve casussen

Actieve casussen en caseload wijkteams 2e helft 2019 tot en met 1^e helft 2021								
	Jeugd (Norm 9,95 x fte)				Volwassenen (Norm 15,65 x fte)			
Jaar	2 ^e helft 2019	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021	2 ^e helft 2019	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021
fte	348,2	349,3	349,3	348,5	251,6	252,5	254,3	263,8
Casus per fte	17,3	16,7	15,4	15,4	15,8	16	15,5	15
Basishulp	4.444	3.241	2.936	2.958	3.529	3.429	3.203	3.156
Casusregie	1.596	2.344	2.429	2.368	441	573	681	808
Totaal casussen	6.053	5.585	5.365	5.326	3.944	3.582	3.884	3.964

Actieve casussen en caseload wijkteams 2e helft 2019 tot en met 1^e helft 2021				
Totaal jeugd en volwassenen				
Jaar	2 ^e helft 2019	1 ^e helft 2020	2e helft 2020	1 ^e helft 2021
fte	599,8	600,2	603,6	612,3
Casus per fte	16	16	15,4	15,2
Basishulp	7.973	6.670	6.139	6.114
Casusregie	2.037	2.917	3.110	3.176
Totaal casussen	10.010	9.587	9.249	9.290

De wijkteams bieden integrale hulp. Dat betekent dat zowel volwassenen als jonge Rotterdammers ondersteuning krijgen vanuit hetzelfde wijkteam. De wijkteams bestaan uit hulpverleners op verschillende terreinen, zoals financiën, jeugdhulpverlening, OGGZ, verstandelijke beperkingen enzovoorts gespecialiseerd in zorg voor volwassenen, jeugd- en gezinscoaches en wijkcoaches.

Naast basishulp, waarbij de wijkteams zelf de rol van hulpverlener vervullen, wordt er ook in die situaties waarin specialistische hulp nodig is, deze hulp voor de burger ingekocht (arrangementen). Het wijkteam blijft in die situaties actief de voortgang van die specialistische hulpverlening monitoren en blijft ook gedurende die periode naast de burger, zijn situatie en/of gezin staan. Een caseload van een medewerker bestaat dan ook uit zowel het verlenen van hulp, als uit het monitoren van de voortgang van de specialistische hulpverlening (casusregie). De beide activiteiten maken onderdeel uit van de caseload.

Casusregie nam in 2020 in aandeel sterk toe, tot 52% bij Jeugd en 54% bij volwassenen ten opzichte van 2019. Deze stijging zet zich op het volwassendomein door met een stijging van bijna 18%, maar is daarmee niet meer zo substantieel als in het voorgaande jaar.

Ten opzichte van 2^e helft 2019 en de 1^e helft 2020 lijkt het aantal actieve casussen zich te stabiliseren. Na een stagnatie door corona in de 1^e helft van 2020 en een grote toename in het najaar is het aantal weer op het reguliere niveau. De caseload, het aantal actieve casussen per fte, is licht gedaald (volwassenen) of stabiel gebleven (jeugd). De daling in het volwassendomein is toe te schrijven aan het vervullen van openstaande vacatures.

5.2.4 Uitstroom

Vervolg na wijkteams	2e helft 2019	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021
Totale uitstroom uit de wijkteams (Basishulp en casusregie)	7.639	6.303	5.594	5.107
Uitstroom Volwassenen	4.023	3.579	3.380	3.089
Gemiddelde ondersteuningsperiode in weken	31,78	23,6	25,15	27,8
% Langer dan 6 maanden in hulp en/of ondersteuning Volwassenen	38%	32%	38%	41%
Uitstroom Jeugd	2.996	2.724	2.214	2.018
Gemiddelde ondersteuningsperiode in weken	32,15	28,9	34,01	40,5
% Langer dan 12 maanden in hulp en/of ondersteuning Jeugd	23%	17%	23%	35%

Ondersteuning vanuit het wijkteam is in principe kortdurend. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld. De gemiddelde ondersteuningsperiode zit aan de bovenkant van deze richtlijn: 3 tot 6 maanden bij volwassenen, 9 tot 12 maanden bij jeugd. Er zijn altijd Rotterdammers die meer nodig hebben dan de richtlijn. Het wijkteam blijft hen dan gewoon ondersteunen.

We constateren een toename in de duur van de ondersteuningsperiode. Bij Jeugd is de duur van de ondersteuningsperiode met 52% gestegen. Bij de volwassenen is er sprake van 8% stijging. In de daling in de uitstroom à gemiddeld 10% in de 1^e helft 2021 ten opzichte van de 2^e helft 2020 bij zowel Jeugd als Volwassenen moet in ditzelfde licht geïnterpreteerd worden.

5.2.5 Publieksreacties

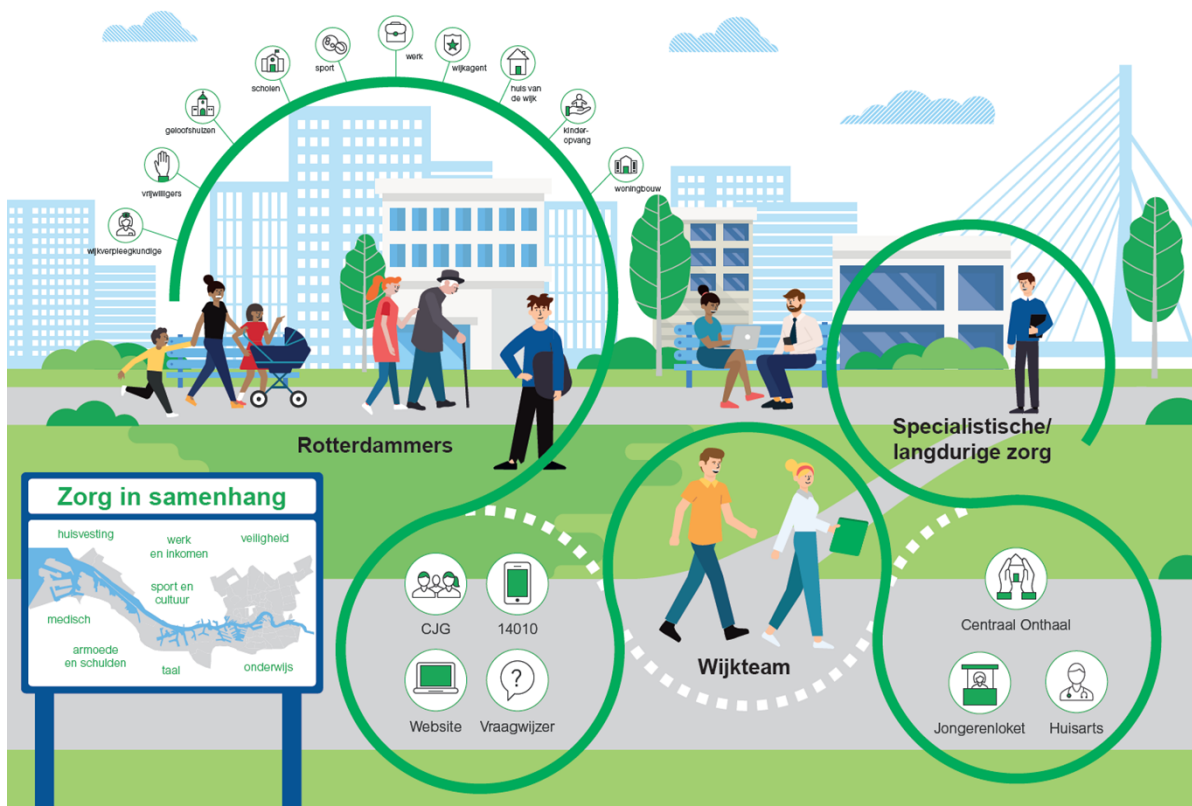
Klachten	2 ^e helft 2019	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021
Aantal ingediende klachten bij klachtenbureau cluster MO	65	55	50	66
Aantal (deels) gegronde klachten bij klachtenbureau cluster MO	29	6	6	8

Van de 66 klachten over de wijkteams, zijn er vijf gegrond en drie deels gegrond. Er staan 38 klachten op “afgehandeld”, daar is geen oordeel over gegeven. Vaak omdat er bijvoorbeeld een oplossing gezocht is voor een probleem dat speelde. Het grootste aantal ontvangen klachten gaat over de kwaliteit van de dienstverlening, namelijk 45. Drie van de gegronde klachten betroffen de dienstverlening van het, in oktober 2020 opgerichte, Hulpteam Toeslagen 010 dat de burgers die slachtoffer zijn van de kinderopvangtoeslagen affaire ondersteunt.

6 Specialistische hulp/ tweedelijns ondersteuning

6.1 De bedoeling van de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?

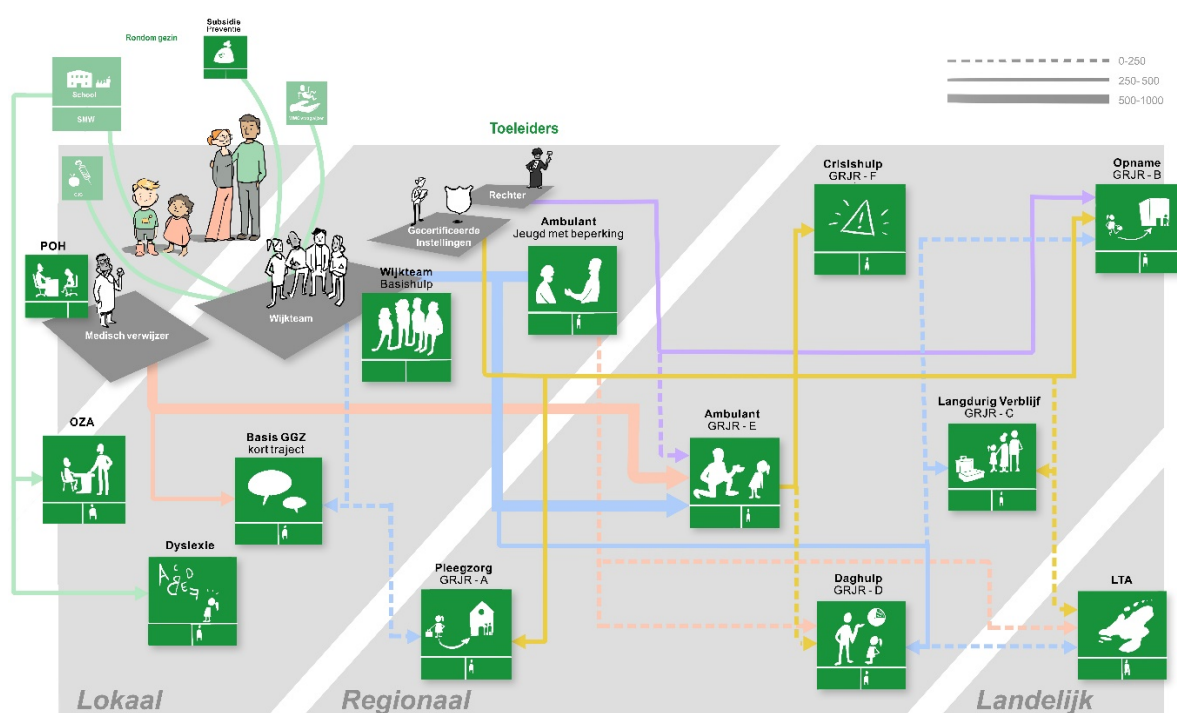
De gemeente wil graag dat alle Rotterdammers kunnen meedoen in de stad. Sommige inwoners hebben daar hulp bij nodig, als gevolg van bijvoorbeeld een verstandelijke beperking, dyslexie of ouderdomsbeperkingen. In Rotterdam organiseren we de zorg en ondersteuning dichtbij de Rotterdammers. Dat betekent dat we zorg en ondersteuning inzetten die de eigen kracht van mensen en hun omgeving bevordert, met aanvullende professionele, tweedelijns-ondersteuning waar dat nodig is. De professionele ondersteuning aan Rotterdammers in het kader van de Wmo en de Jeugdwet is gericht op het vergroten van zelfredzaamheid en samenredzaamheid, daarbij gebruik makend van de netwerken van bewoners, het wijknetwerk en het welzijnsaanbod.



6.2 Hoe gaat het met de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?

In dit hoofdstuk presenteren we de cijfers over de eerste helft 2021 voor jeugdhulp en de maatwerkvoorzieningen Wmo met vergelijkingscijfers van 2019 en 2020. Bij de jeugdhulp maken we onderscheid tussen regionale, lokale en landelijke ingekochte jeugdhulp. Hoe dit en de toeleiding

zich tot elkaar verhoudt laat zich het beste zien in onderstaande Infographic⁹. Deze geeft weer welke ondersteuningsmogelijkheden mogelijk zijn binnen het stelsel van jeugdhulp. Globaal gaat het om ondersteuning van licht naar zwaar. Er is geen standaard route die een gezin moet doorlopen binnen de specialistische jeugdhulp, het betreft ondersteuning op maat. Dit kan van lokaal naar regionaal, van regionaal naar landelijk ingekocht maar ook afwisselend. De in te zetten ondersteuning is afhankelijk van de problematiek en ondersteuningsbehoefte van de jeugdige en het gezin. Bij enkele typen jeugdhulp zien we een inhaalslag als gevolg van de coronapandemie. Zo herstelt de instroom van dyslexie cliënten zich en zien we meer cliënten in zorg met een GGZ indicatie. Dit is het resultaat van ingezet beleid om wachttijden te verkorten en het wegwerken van een ontstane boeggolf, die ontstaan is door de pandemie.



6.3 Instroom

6.3.1 Jeugdhulp

Deze paragraaf toont het aantal nieuwe arrangementen afgegeven in de eerste helft van 2021 in vergelijking met eerdere jaarhelften. Instroom in een jaarhelft is gedefinieerd als een nieuw arrangement van een cliënt die het half jaar daarvoor geen zorg ontvangen heeft. De nieuwe uitstroom is uitgesplitst naar de volgende drie financieringsstromen:

1. Rotterdam lokaal betreft: Basis GGZ (BGGZ) voor jeugdigen, dyslexie en extramurale hulp voor jeugdigen met een beperking. De gemeente koopt deze zorg zelfstandig in.
2. PGB: dit is de instroom van het aantal nieuwe indicaties Jeugdhulp dat met een persoonsgebonden budget (PGB) wordt ingekocht.

⁹ Een toelichting op de Infographic vindt u in het stuk 'Bijlage 1 behorende bij 20bb6506 - Infographic Jeugdhulp en toelichting op onderdelen', onder registratienummer '20bb6507'.

3. Rotterdams deel van de GRJR: een groot deel van de specialistische jeugdhulp wordt via de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR) ingekocht. Naast Rotterdam nemen nog 14 andere gemeenten uit de regio Rijnmond deel aan deze inkoop.

De instroom betreft afgegeven indicaties. Niet elke indicatie hoeft verzilverd te worden. Het aantal arrangementen/hulptrajecten dat daadwerkelijk start kan dus lager liggen dan het totale instroomcijfer. Daarnaast kunnen sommige cliënten meerdere indicaties hebben en meerdere keren voorkomen in de tabellen.

Jeugd: Instroom specialistische hulp (lokaal)	Aantal nieuwe arrangementen/ PGB's 2 ^e half jaar 2019	Aantal nieuwe arrangementen/ PGB's 1 ^e half jaar 2020	Aantal nieuwe arrangementen/ PGB's 2 ^e half jaar 2020	Aantal nieuwe arrangementen/ PGB's 1 ^e half jaar 2021
Jeugd met een beperking	185	165	202	162
Basis JGGZ	150	311	295	275
Dyslexie	212	164	135	215
Instroom PGB	236	233	243	240
Totale aantal nieuwe arrangementen/PGB's	783	873	875	892

Tabel 6.1 Instroom specialistische jeugdhulp – ingekocht door de gemeente

De instroom bij jeugd met een beperking (JmeB) is in de eerste helft van 2021 afgenomen ten opzichte van de tweede helft 2020, toen was de instroom ook relatief hoog. De instroom afgelopen half jaar is vergelijkbaar met het eerste half jaar 2020. Voor JmeB heeft in het najaar van 2021 een extra gunning plaats gevonden, om 150 extra cliënten te helpen vanaf eind 2021 en in 2022. De instroom bij basis GGZ is met 275 cliënten iets lager dan de perioden ervoor. Uit tabel 6.6 blijkt dat het totaal aantal cliënten met basis GGZ in de eerste helft van 2021 wel gegroeid is. Cliënten zijn langer in zorg, waarschijnlijk door de pandemie. Desondanks blijft de instroom op peil. De komende tijd zetten we door middel van een extra gunning in op een verdere groei van de basis-GGZ. Deze inkoop ronden we eind 2021 af. Hiermee kunnen meer dan 1.000 jeugdigen tot eind 2022 helpen. Dyslexie laat in de afgelopen periode een hoge instroom zien. Door de coronamaatregelen was de instroom in 2020 lager. Scholen verwijzen cliënten bij mogelijke dyslexie door naar een aanbieder, dit was door de schoolsluitingen minder mogelijk. Met de hogere instroom in 2021 maken de scholen hier een inhaalslag.

Onderstaande tabel toont het aantal nieuw afgegeven arrangementen voor Rotterdamse cliënten binnen de GRJR.

Instroom Jeugdhulp specialistische ondersteuning – regionale inkoop	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
A. Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	111	94	111	106
B. Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	128	136	102	156
C. Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	39	58	38	50
D. Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	140	176	164	192

E. Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	811	853	1.099	1.033
Totale aantal nieuwe arrangementen	1.229	1.317	1.514	1.537

Tabel 6.2 Instroom specialistische ondersteuning Jeugd – regionaal ingekochte hulp

De gemeente zet in op een verschuiving van het aantal arrangementen bij 'opname Bed & Behandeling' (B) naar behandeling overdag. De instroom bij B is in de tweede helft van 2021 relatief hoog, maar tabel 6.7 toont dat het totaal aantal cliënten met zorg in B vrijwel gelijk blijft. De instroom van ambulante jeugdhulp (E) neemt licht af. Tabel 6.7 toont wel dat het totaal aantal cliënten groeit. Cliënten blijven langer in zorg, doordat de zorg tijdens de pandemie niet op volle sterkte doorgang vond. Dat er toch meer cliënten in zorg ontvangen in E (tabel 6.7) is het resultaat van ingezet beleid. We zetten extra middelen in om de boeggolf en meer problematiek, als gevolg van de pandemie, aan te kunnen. We verwachten dat de instroom vanaf de tweede helft 2021 en in 2022 duidelijk toeneemt. Via de GRJR zetten we dan ruim €10 mln euro in om nog meer cliënten in E te helpen en wachttijden te verkorten.

6.3.2 Wmo voorzieningen

In onderstaande tabel staat de instroom van nieuwe cliënten met een indicatie voor de verschillende soorten Wmo-maatwerkvoorzieningen¹⁰ voor de verschillende halfjaren. Iemand wordt gezien als nieuwe cliënt wanneer hij/zij niet binnen een periode van 6 maanden daarvoor ook een indicatie had voor een maatwerkvoorziening.

Instroom tweedelijns ondersteuning Wmo	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2019	Aantal cliënten 1 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 1 ^e halfjaar 2021
Instroom vanuit:				
VraagWijzer	5.352	5.788	5.096	5.050
Wijkteam	335	408	357	387
Centraal Onthaal Volwassenen	564	436	415	479
Centraal Onthaal Jongeren	189	212	177	238
Totaal ¹¹	6.518	6.916	6.126	6.232
Instroom per soort ondersteuning:				
Wmo-arrangement per cliëntgroep				
* Ouderen/Somatiek	1.941	2.140	1.860	1.841
* Lichamelijk Beperkten	62	51	63	66
* Verstandelijk Beperkten extramuraal	122	144	130	133
* Verstandelijk Beperkten intramuraal	4	6	5	13
* (O)GGZ extramuraal ¹²	1.284	1.339	1.322	1.374
* (O)GGZ intramuraal	205	112	95	181

¹⁰ Een Wmo-maatwerkvoorziening is een individuele voorziening waar een cliënt op grond van de door de gemeente afgegeven indicatie recht op heeft. Wmo-maatwerkvoorzieningen worden onderscheiden in Wmo-arrangementen (ondersteuning in de vorm van diensten), vervoersvoorzieningen, hulpmiddelen en woningaanpassingen.

¹¹ De totalen zijn geen optellingen van de aantallen erboven: er zijn cliënten die zijn ingestroomd waarvan onbekend is via welk loket zij de indicatie afgegeven hebben gekregen.

¹² Binnen deze cliëntgroep vallen ook de cliënten die behoren tot de bijzondere doelgroepen Dak- en thuisloze volwassenen, Dak- en thuisloze jongeren, Slachtoffers huiselijk geweld, (O)GGZ met kinderen in de opvang. De uitsplitsing naar deze bijzondere doelgroepen is in de systemen niet waar te nemen en cijfers zijn hierover dus niet te presenteren.

* Zintuiglijk beperkten	7	5	4	5
Vervoer	1.592	1.698	1.402	1.418
* waarvan: collectief aanvullend vervoer	1.415	1.523	1.236	1.251
* waarvan: vervoer naar dagbesteding	114	93	113	107
Hulpmiddel	889	905	826	771
Woningaanpassing	413	519	418	455

Tabel 6.3 Instroom tweedelijns ondersteuning Wmo

Voor de Wmo-arrangementen is de grootste instroom te zien, waarbij de instroom in de cliëntgroepen Ouderen/Somatiek en (O)GGZ extramuraal het grootste is. De instroom in de cliëntgroep Ouderen en somatiek lijkt zich te stabiliseren. Waardoor dit wordt veroorzaakt is moeilijk hard te maken; mogelijk is Corona hiervoor een oorzaak.

Een aantal nieuwe cliënten is op meer dan één soort ondersteuning ingestroomd. Zij zijn in bovenstaande cijfers dubbel meegeteld. Als we deze dubbelingen eruit halen, dan zijn er in de eerste helft van 2021 5.664 unieke cliënten ingestroomd. De grootste instroom van nieuwe cliënten vindt plaats via indicaties afgegeven door de medewerkers van de VraagWijzer. Hier worden naast indicaties voor Wmo-arrangementen ook indicaties gesteld voor vervoersvoorzieningen, hulpmiddelen en woningaanpassingen. Een beperkt aantal wijkteammedewerkers is bevoegd voor het stellen van een indicatie voor een Wmo-arrangement. Dat verklaart de relatief lage instroom via de wijkteams. Daarnaast zijn er ook cliënten van het wijkteam die een Wmo-indicatie krijgen via één van de andere loketten. Bij Centraal Onthaal Volwassenen en Centraal Onthaal Jongeren stromen cliënten in die vanwege hun multiproblematiek een intensief Wmo-arrangement nodig hebben, waar ook nachtelijk toezicht en/of huisvesting onderdeel van uitmaakt.

6.3.3 Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (Rotterdamse cliënten)

Rotterdamse cijfers VTTR	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
Adviezen	2.944	3.251	4.280	4.480
Meldingen	4.350	3.926	3.801	4.005

Tabel 6.4 Instroom VTTR

Sinds de aanscherping van het Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in 2019 heeft Veilig Thuis landelijk te maken met een stijgende instroom. Deze stijging is hoger dan verwacht. Ook in onze regio heeft VTTR te maken met een hoge instroom. In de eerste helft van 2021 is er een stijging van het aantal adviesvragen van bijna 38% ten opzichte van het eerste half jaar van 2020. Het aantal meldingen daalde in 2020 licht, waarschijnlijk als gevolg van de perioden van lockdown waardoor er minder zicht was op de gezinnen. Inmiddels stijgt het aantal meldingen weer. Naast de stijgende instroom geeft VTTR aan dat de zwaarte van de casuïstiek is toegenomen waardoor VTTR vaker dan voorheen eigen diensten als onderzoek of 'voorwaarden en vervolg' (veiligheidsafspraken) moet inzetten. Ook dit is een mogelijk gevolg van de coronamaatregelen: spanningen lopen meer op voordat hulp wordt ingezet.

Het verschil tussen advies en melding is, naar aanleiding van een toezegging van wethouder Bokhove, uitgelegd in een brief aan de commissie ZOCS (20bb005135). De kwartaalrapportages van het tweede en derde kwartaal van 2020 zijn verstuurd naar de gemeenteraad (20bb18718).

6.3.4 Jeugdbescherming Rijnmond (Rotterdamse cliënten)

De Gecertificeerde Instelling (GI) wordt ingezet wanneer de veiligheid en/of ontwikkeling van een kind wordt bedreigd. De rechter kan dan een Ondertoezichtstelling (OTS) of een Voogdij-maatregel opleggen die door een GI wordt uitgevoerd. Ook kan een rechter een Jeugdreclasseringsmaatregel (JR) opleggen in strafrechtelijk kader. Wanneer er een acute crisis optreedt kan de GI JBRR ingeschakeld worden.

Instroom jeugdbescherming	2 ^e half jaar 2019	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021
Ondertoezichtstelling (OTS)	208	283	178	195
Jeugdreclasseringsmaatregel (JR)	148	142	94	121
Voogdij	19	35	21	15

Tabel 6.5 Instroom jeugdbescherming

Na een daling van de OTS-cijfers in 2020 lijken we nu een stabilisatie van de instroomcijfers te zien. De instroom JR lijkt zelfs weer iets te stijgen ten opzichte van 2020, maar er is nog steeds sprake van een afname ten opzichte van 2019 en 2020.

6.4 Huidig cliëntenbestand

6.4.1 Huidig cliëntenbestand jeugdhulp

Onderstaande tabellen tonen het aantal cliënten dat jeugdhulp ontving in desbetreffende perioden. Het is mogelijk dat een cliënt meerdere soorten jeugdhulp ontvangt (bijvoorbeeld ambulante hulpverlening thuis en dyslexie). In dat geval staat deze cliënt bij beide typen zorg. Alleen de laatste regel van elke tabel laat het unieke aantal cliënten zien dat Jeugdhulp ontvangt.

De eerste tabel heeft betrekking op de jeugdhulp die de gemeente zelfstandig inkoopt.

Aantal cliënten lokale Jeugdhulp	2 ^e half jaar 2019	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021
Jeugd met een beperking (lokaal Rotterdam)	849	850	839	808
Basis JGGZ (lokaal Rotterdam)	723	949	865	924
Dyslexie (lokaal Rotterdam)	537	566	554	574
Pgb (lokaal Rotterdam)	1.089	1.138	1.191	1.204
Totaal aantal unieke cliënten	3.043	3.328	3.280	3.489

Tabel 6.6 cliënten specialistische ondersteuning Jeugd – lokaal ingekochte hulp.

Bij de lokale jeugdhulp is het aantal cliënten iets gegroeid. In paragraaf 6.3.1 schreven we reeds dat het aantal cliënten met een dyslexiebehandeling groeit als gevolg van een inhaalslag na corona. Voor jeugd met een beperking verwachten vanaf de tweede helft 2021 een groei te zien van het cliëntenbestand door een extra gunning. Het totaal aantal unieke cliënten groeit harder dan de som

van de groei van de verschillende soorten lokale jeugdhulp. Dit heeft te maken met het feit dat in de tweede helft van 2020 relatief meer cliënten tegelijkertijd meerdere soorten jeugdhulp ontvingen. Dergelijke cliënten tellen bij het totaal één keer mee, maar in de verschillende categorieën jeugdhulp, tellen ze wel beide keren mee.

De volgende tabel toont het aantal Rotterdamse cliënten die gebruik maken van jeugdhulp die regionaal via de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR) is ingekocht.

Clienten Jeugdhulp specialistische ondersteuning – regionale inkoop ¹³	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
A. Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	1.078	1.091	1.025	996
B. Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	425	435	370	376
C. Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	146	175	150	153
D. Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	374	409	409	433
E. Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	3.822	3.727	3.230	3.510
Opt out ¹⁴				
Totaal aantal unieke cliënten	5.931	5.339	4.746	5.010

Tabel 6.7 Aantal cliënten specialistische ondersteuning Jeugd – regionaal ingekochte hulp

Het aantal cliënten in perceel 'Ambulante hulpverlening in de thuissituatie' laat de meest duidelijke beweging, een groei, zien. Voor de tweede helft en 2022 verwachten we dat deze groei doorzet. We zetten stevig in op het wegwerken van wachttijden. Verder helpen we cliënten met problematiek die is ontstaan door de nadelige effecten van de pandemie. Enerzijds zetten we in op gunning van extra jeugdhulp in dit perceel, anderzijds breiden we de mogelijkheid uit om ook onder het lokale contract meer GGZ-zorg te kunnen aanbieden.

Een jeugdige kan zowel lokale als regionale ingekochte jeugdhulp ontvangen en dus zowel in tabel 6.6 als 6.7 voorkomen. Indien we alleen kijken naar het aantal unieke cliënten dat Jeugdhulp ontving in Rotterdam, dan komt dit uit op 8.201 cliënten in de eerste helft van 2021 en 7.504 in de tweede helft van 2020. Een groei van ruim 9%. In deze totaalcijfers telt een client die zowel regionale als lokale hulp ontvangt, éénmaal mee.

Collegetarget jeugdhulp

Het college heeft de volgende collegetarget geformuleerd voor jeugdhulp: *Van 2018 naar eind 2021 wordt ingezet op een daling van 10% jeugdigen in instellingen*. De achterliggende gedachte is om een verschuiving te realiseren van jeugdhulp in instellingen naar jeugdhulp in de thuissituatie. De jeugdhulp moet zoveel mogelijk aansluiten op de leefsituatie van de jeugdigen.

	31-12-2018 nulmeting	31-12-2019 (peildatum)	31-12-2020 (peildatum)	31-12-2021 (peildatum)
Mijlpaal	245	237	229	221
realisatie	245	245	189	177 (zie toelichting)

Tabel 6.8 collegetarget jeugdhulp

¹³ Van crisishulp zijn geen aantallen bekend, omdat hierover niet op individueel niveau wordt aangeleverd

¹⁴ Cliënten hebben via de opt out regeling de mogelijkheid het type zorg dat zij ontvangen niet door te geven aan de gemeente. Hierdoor is onbekend onder welke van genoemde categorieën deze cliënten vallen.

De nulmeting in 2018 was 245. De target wordt behaald bij 221 of minder cliënten in verblijf ultimo 2021. Dit berekenen we door middel van extrapolatie. Dit doen we op basis van input van de zorgaanbieders. Volgens de extrapolatie van de cijfers zijn er 177 cliënten ultimo 2021 in verblijf. Dat is een daling van ruim 25%. Indien de rekenkamer dit cijfer vaststelt, na bestudering stukken zorgaanbieders, dan wordt de target officieel behaald.

6.4.2 Huidig cliëntenbestand Wmo voorzieningen

In onderstaande tabel staat informatie over het aantal cliënten dat in een bepaald halfjaar een indicatie had voor een maatwerkvoorziening. Cliënten kunnen een indicatie hebben voor meerdere soorten maatwerkvoorzieningen. Zij worden dan zowel bij de ene als bij de andere soort(en) maatwerkvoorziening(en) meegeteld als cliënt.

Cliënten met tweedelijnsondersteuning Wmo	Aantal cliënten 2^e halfjaar 2019	Aantal cliënten 1^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 2^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 1^e halfjaar 2021
Totaal aantal unieke cliënten	50.043	51.009	51.254	51.108
-waarvan ZIN	47.792	48.777	48.986	48.771
-waarvan PGB (totaal)	5.265	5.261	5.310	5.335
-waarvan PGB (enkel Wmo-arrangementen)	4.237	4.204	4.234	4.244
Bestaand uit:				
- Wmo-arrangement	30.821	31.894	32.578	33.102
Waarvan per cliëntgroep				
* Ouderen/Somatiek	16.167	16.859	17.106	17.278
* Lichamelijk Beperkten	959	963	934	915
* Verstandelijk Beperkten extramuraal	1.685	1.714	1.765	1.774
* Verstandelijk Beperkten intramuraal	103	108	115	138
* Zintuiglijk beperkten	98	97	93	90
* (O)GGZ extramural	10.652	10.923	11.300	11.623
* (O)GGZ intramural	1.645	1.716	1.784	1.874
- Overgangsrecht AWBZ-Wmo GGZ-C intramuraal	648	446	402	123
- Vervoer	26.408	26.704	26.196	25.577
- Hulpmiddel	10.656	10.851	11.059	10.979
- Woningaanpassingen	1.872	2.301	2.888	3.103

Tabel 6.9 Informatie over cliënten met een Wmo-indicatie

Het aantal cliënten met een indicatie voor tweedelijnsondersteuning Wmo is met zo'n 2% gestegen tussen het 2^e halfjaar 2019 (50.043 unieke cliënten) en het 1^e halfjaar 2021 (51.108 unieke cliënten). Het overgrote merendeel ontvangt deze ondersteuning in natura (ZIN). Een beperkt aantal cliënten kiest voor een persoonsgebonden budget (PGB). Ook zijn er cliënten die een deel van de ondersteuning in natura en een deel via een persoonsgebonden budget ontvangen. Hierdoor is de optelsom van de uitsplitsing in ZIN en PGB groter dan het totaal aantal unieke cliënten.

De meeste cliënten hebben een indicatie voor een Wmo-arrangement, maar er zijn ook veel Rotterdammers met een indicatie voor een vervoersvoorziening, hulpmiddel of woningaanpassing. In het 1^e halfjaar van 2021 waren er nog 123 cliënten met een indicatie voor Overgangsrecht AWBZ-

Wmo GGZ-C intramuraal. Deze indicaties lopen af met het oog openstelling van de Wet Langdurige Zorg voor de GGZ-doelgroep. Een gevolg hiervan is dat een deel van de mensen met een AWBZ-indicatie en/of een GGZ-intramurale indicatie een beroep kunnen doen op beschermd wonen vanuit de Wlz wanneer zij permanent toezicht of 24-uurs zorg in de nabijheid nodig hebben. Vanwege vertragingen in de beoordeling van de Wlz-aanvragen bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) is het overgangsrecht voor 123 cliënten met een half jaar verlengd. Daarnaast zijn lopende GGZ-intramurale indicaties ambtshalve verlengd tot aan 1 juli 2021, ter voorkoming dat mensen tussen wal en schip vallen.

Binnen de maatwerkvoorziening Wmo-arrangement onderscheiden wij verschillende cliëntgroepen. De meeste cliënten behoren tot de cliëntgroepen Ouderen/Somatiek of (O)GGZ extramuraal. De groei van de cliëntgroep (O)GGZ extramuraal is zichtbaar sinds de doordecentralisatie. Het aantal cliënten in beide cliëntgroepen neemt verder toe. Sinds 1 januari 2018 bestaat de cliëntgroep Verstandelijk Beperkten intramuraal. In deze cliëntgroep is een groeiend aantal cliënten waarneembaar, ondanks dat de instroom in deze cliëntgroep beperkt is (zie tabel 6.2). De cliëntgroep vult zich ook doordat de cliënten eerst geïndiceerd werden bij de cliëntgroepen (O)GGZ extramuraal of (O)GGZ intramuraal. Zij zijn nu na herindicatie in de juiste cliëntgroep (Verstandelijk Beperkten intramuraal) geïndiceerd.

Een Wmo-arrangement bestaat uit ondersteuning op één of meer van in totaal zeven resultaatgebieden. Onderstaande tabel geeft informatie voor welke resultaatgebieden cliënten geïndiceerd zijn.

Aantal indicaties Wmo-arrangementen per resultaatgebied	2 ^e halfjaar 2019	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020	1 ^e halfjaar 2021
- Sociaal en persoonlijk functioneren	15.375	15.845	16.343	16.844
waarvan met opvoedingsondersteuning	699	721	791	788
- Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden	18.563	19.367	19.743	19.995
- Financiën	9.779	9.506	9.543	9.302
- Dagbesteding	6.000	5.828	5.678	5.651
waarvan sociaal	4.970	4.859	4.768	4.765
waarvan arbeidsmatig	1.030	969	910	886
- Ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid	4.088	4.242	4.391	4.580
- Nachtelijk Toezicht	334	396	434	470
- Nachtelijk Toezicht en Huisvesting	1.737	1.819	1.892	2.003
- Mantelzorgondersteuning met verblijf	33	28	20	16
Aantal indicaties dat bestaat uit				
* één resultaatgebied	17.957	18.743	19.410	19.869
* twee resultaatgebieden	7.629	7.873	8.198	8.484
* drie resultaatgebieden	4.306	4.377	4.434	4.474
* vier resultaatgebieden	2.046	2.086	2.088	2.136
* vijf resultaatgebieden	1.083	1.037	1.045	1.022
* zes resultaatgebieden	14	18	15	9

Tabel 6.10 Aantal indicaties Wmo-arrangementen per resultaatgebied

De meeste cliënten met een Wmo-arrangement hebben een indicatie voor één resultaatgebied. Voor 77% van hen gaat dat om een indicatie voor het resultaatgebied Ondersteuning en regie bij het

voeren van een huishouden. Het aantal indicaties voor dit resultaatgebied is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Een verklaring hiervoor is het abonnementstarief voor de eigen bijdrage die per 1 januari 2019 geldt. Een combinatie van twee of drie resultaatgebieden binnen een Wmo-arrangement komt ook veel voor. Na Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden, komen respectievelijk de resultaatgebieden Sociaal en persoonlijk functioneren, Financiën en Dagbesteding veelvuldig voor in de indicaties die cliënten hebben. Het resultaatgebied Mantelzorgondersteuning met verblijf wordt relatief weinig geïndiceerd. In totaal hebben 788 cliënten een indicatie voor een gezinsarrangement (1^e halfjaar 2021). Bij hen zit opvoedingsondersteuning inbegrepen in het Wmo-arrangement.

Wanneer cliënten met een indicatie voor een Wmo-arrangement een herindicatie hebben gekregen in de periode waarover gerapporteerd wordt, of wanneer het tweede deel van hun getrapte indicatie¹⁵ in deze periode is ingegaan, komen zij dubbel voor in de uitsplitsing van het aantal resultaatgebieden per indicatie.

6.4.3 Jeugdbescherming Rijnmond (Rotterdamse cliënten)

In onderstaande tabel staat informatie over het aantal jeugdigen dat een lopende jeugdbeschermingsmaatregel of crisisinterventie had.

Huidig bestand jeugdbescherming	2 ^e half jaar 2019	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021
Ondertoezichtstelling	976	1.095	962	961
Jeugdreclasseringsmaatregel	461	455	428	415
Voogdij	290	315	271	239
Crisisinterventies	402	348	455	561

Tabel 6.11 huidig clientbestand jeugdbescherming

De huidige aantallen OTS, JR en Voogdij zijn stabiel of dalen. Mogelijk kan het aantal zaken dat momenteel bij de Raad voor de Kinderbescherming op een onderzoek wacht, op den duur nog voor een lichte stijging zorgen bij het aantal OTS en JR.

Het aantal crisisinterventies (geen crisisplaatsingen) is fors gestegen, zeker in vergelijking tot het eerste half jaar van 2020. Het niveau van 2019 is weer bereikt. De aanname is dat de daling in de eerste helft van 2020 vooral veroorzaakt werd door de coronacrisis. Dit betekende minder professionals in de gezinnen en scholen dicht.

6.5 Financieel beeld

¹⁵ Een indicatie kan uit twee delen bestaan waarin in de eerste periode een andere vorm of intensiteit aan ondersteuning wordt geboden dan in de tweede periode. Bijvoorbeeld omdat in de beginperiode meer inzet nodig is om de situatie te stabiliseren. Dit wordt een getrapte indicatie genoemd.

Wmo-maatwerk Raadsmonitor 2021 (bedragen x € 1 mln)	Realisatie 2020	Oorspronkelijke Begroting 2021	Begroting 2021 (na 8-maands)	Prognose 2021	Afwijking
Wmo-arrangementen met verblijf (intramuraal)	81,6	59,6	66,6	79,7	13,1
Wmo-arrangementen zonder verblijf (extramuraal)	177,7	181,0	186,1	181,1	-5,0
Overige maatwerkvoorzieningen Wmo	31,5	32,8	32,0	32,0	0,0
Totaal maatwerkvoorzieningen Wmo	290,8	273,4	284,8	292,8	8,1

Tabel 6.12 Financiën tweedelijns Wmo-ondersteuning

Er is gekeken hoe de uitgaven voor zorg, welzijn en jeugdhulp zich naar verwachting in 2021-2025 ontwikkelen, rekening houdend met de demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zoals die in het eerste kwartaal van 2021 bekend waren. Naast een toename van het aantal cliënten zien we ook dat de uitgaven voor de ondersteuning toenemen. In de prognose die in de zomer is opgesteld voor de Wmo-arrangementen is voor 2021 sprake van een minder snelle cliëntgroei dan eerder voorzien. Onduidelijk is welke rol de coronacrisis speelt bij deze minder snelle stijging van het aantal cliënten. Tegenover de minder snelle stijging van het aantal cliënten staat dat de gemiddelde uitgaven harder stijgen dan in eerdere prognoses. Per saldo is sprake van een verwachte overbesteding voor geheel 2021. Hierbij is nog geen rekening gehouden met nog te ontvangen compensatie voor de latere overgang van Wmo-cliënten naar de Wet Langdurige Zorg. Voor de hogere Wmo-uitgaven worden gemeenten gecompenseerd in de septembercirculaire (Rotterdam € 2,9 mln), wat verwerkt zal worden in de 10-maands 2021. De verwachte overbesteding komt daarmee uit op € 5,2 mln.

6.5.2 Jeugdhulp

Jeugdhulp Raadsmonitor 2020 (bedragen x € 1 mln)	Realisatie 2020	Oorspronkelijke Begroting 2021	Begroting 2021 (na 8-maands)	Prognose 2021	Afwijking
Lokale Jeugdhulp	35,0	38,1	41,3	42,7	1,4
Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond	131,4	122,5	134,1	134,1	0,0
Totaal Jeugdhulp	166,3	160,6	175,4	176,8	1,4

Tabel 6.13. Financiën specialistische jeugdhulp

De aanvullende Rijksmiddelen jeugd voor 2021 zijn de begroting verwerkt. Deze worden ingezet om de wachtlijsten in de jeugdzorg te verkleinen. De in de tabel gepresenteerde overbesteding wordt veroorzaakt omdat de deel van de Rijksmiddelen pas in de septembercirculaire beschikbaar is gekomen.

6.6 Wachttijden

Goed toegankelijke en tijdige zorg is van groot belang. Daarom blijven we ons inzetten om de wachttijden tot het minimum te beperken.

Wachttijden tweedelijns ondersteuning	2e halfjaar 2019	1e halfjaar 2020	2e halfjaar 2020*	1e halfjaar 2021*
Jeugd retrospectieve wachttijd (GRJR Rotterdam), gemiddelde wachttijd in weken	3,9 weken	7,3 weken	15,9 weken*	14,0 weken*
Treknorm jeugdhulp (% cliënten binnen 14 weken gehlopen) (GRJR Rotterdam)	87%	84%	67%*	67%*
Wmo: Aantal cliënten met een overbruggingsarrangement	464	487	437	448

Waarvan behorende tot cliëntgroep Verstandelijk Beperkten intramural	51	68	75	81
Waarvan behorende tot cliëntgroep (O)GGZ intramural	413	419	362	367
- Wmo: norm aanvang start zorg behaald	Geen gegevens	Geen gegevens	77%	80%

Tabel 6.14 Informatie over wachttijd Jeugd, aanvang zorgstart Wmo en overbruggingsarrangementen Wmo

*vanaf tweede helft 2020 is de systematiek voor wachttijdberekening veranderd, waardoor cijfers niet goed te vergelijken zijn, zie hieronder.

De bovenstaande tabel toont bij jeugd de retrospectieve wachttijd. Het betreft de wachttijd van cliënten die startten met specialistische jeugdhulp in desbetreffende perioden. Vanaf de 2^e helft 2020 wordt de wachttijd op een nieuwe manier berekend. Deze berekening doet meer recht aan de wachttijd die cliënten werkelijk ervaren. Met het afdoeningsvoorstel (21bb4936) op de motie 'Gemeentelijke regie op wachttijden' (19bb16114) beschrijven we de nieuwe methodiek. Het cijfer van de eerste helft 2021 is op dezelfde wijze berekend als van de tweede helft 2020. Deze cijfers kunnen we niet vergelijken met eerdere cijfers, omdat met de registratie destijds alleen de oude berekeningswijze mogelijk is. In de vorige raadsmonitor is van de tweede helft 2020 het cijfer nog berekend op de oude manier, dan komt de wachttijd uit op 12,5 weken. De gemiddelde wachttijd in het eerste half jaar van 2021 nam ten opzichte van de tweede helft 2020 af met 1,9 week tot 14 weken (nieuwe berekeningswijze). De afname is te danken aan de extra beschikbare plekken, zoals eerder beschreven in dit hoofdstuk. Desalniettemin blijft de wachttijd te hoog. Dit komt door de grote behoefte aan jeugdhulp. We schreven in de vorige monitor over de boeggolf die ontstaan is door de coronapandemie en meer cliënten die hierdoor lijden aan psychische problemen. De komende tijd blijven we daarom in samenwerking met de zorgaanbieders extra plekken creëren. Hiervoor gebruiken we de extra door het Rijk toegekende jeugdhulpmiddelen.

Ook de Treeknorm is vanaf de tweede helft 2020 berekend op de nieuwe wijze. De Treeknorm beschrijft de landelijk maximaal aanvaardbare termijn van wachten binnen de zorg, namelijk maximaal 14 weken. In totaal is 67% van de cliënten binnen de landelijke Treeknorm geholpen in de eerste helft van 2021, evenveel als een half jaar eerder. Goede toegankelijke en tijdige zorg is van groot belang. Daarom blijven we ons inzetten om de wachttijden tot het minimum te beperken. Meer over onze ingezette maatregelen leest u in de brieven 20bb8823 en 21bb4936.

Het aantal Wmo-clients met een overbruggingsarrangement is in het eerste halfjaar van 2021 vergelijkbaar met het aantal Wmo-clients over het tweede halfjaar van 2020. Binnen de plaatsingscommissie beschermd wonen wordt prioriteit gegeven aan cliënten die urgent wachtend zijn. Voor 80% van de nieuw gestarte indicaties koppelden de zorgaanbieders aan de gemeente op tijd terug dat de zorg voor een cliënt met een Wmo-arrangement is gestart. Dit percentage is vergelijkbaar met het vorig halfjaar.

6.7 Vervolg na indicatie

Uitstroom is gedefinieerd als duurzame uitstroom. Als het ondersteuningstraject van een cliënt beëindigd wordt en binnen zes maanden toch weer hulp nodig heeft, dan registreert de gemeente deze cliënt niet als uitstroom. Om het aantal duurzaam uitgestroomde cliënten te bepalen moet de gemeente dus beoordelen of zes maanden na beëindiging van het traject weer een nieuw traject

gestart is. Daarom tonen onderstaande tabellen de duurzame uitstroom van cliënten in het eerste half jaar van 2019 tot en met het tweede half jaar van 2020.

6.7.1 Jeugdhulp

We zien een duidelijke afname bij de uitstroom van 'ambulante hulpverlening in de thuissituatie' in de tweede helft van 2020. Dit komt overeen met het beeld dat cliënten langer in zorg blijven, omdat gedurende de pandemie de zorg niet in de meest optimale vorm geboden kon worden. Dit leidde tot een langere behandelduur. Door de extra investeringen van de gemeente helpen we in de tweede helft van 2021 wel ruim 9% meer cliënten in dit perceel (zie paragraaf 6.4.1). De uitstroom bij pleegzorg is hoog, een verklaring voor het gehele verschil is er niet. Wel is het tweede half jaar de periode dat jeugdigen voor studie meer zelfstandig gaan wonen. Dat verklaart niet het gehele verschil, wel een deel. Een hogere uitstroom biedt ook ruimte voor meer instroom. Per saldo is de uitstroom wel groter dan de instroom, want het aantal cliënten met pleegzorg nam met ruim 2% af in de tweede helft van 2021.

Vervolg na indicatie Jeugd specialistische ondersteuning	1e half jaar 2019	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020
Uitstroom Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	63	120	91	160
Uitstroom Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	101	147	145	150
Uitstroom Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	42	45	52	70
Uitstroom Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	133	146	122	145
Uitstroom Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	660	1.274	936	885

Tabel 6.15 Informatie over uitstroom Jeugd

6.7.2 Wmo

Vervolg na afloop indicatie Wmo tweedelijns ondersteuning ¹⁶	1 ^e halfjaar 2019	2 ^e halfjaar 2019	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020
Duurzame uitstroom	5.513	5.766	5.623	6.772
Gemiddelde duur tweedelijns ondersteuning (in maanden)	37	37	41	43

Tabel 6.16 Informatie over afgelopen Wmo-indicaties

Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat in het tweede halfjaar van 2020 6.772 indicaties (5.411 unieke cliënten) geen opvolging hebben door een nieuwe indicatie. Deze uitstroom kan verschillende redenen hebben. De meeste cliënten stromen uit omdat ze geen vervolgarangement meer nodig hebben. De overige vaak voorkomende redenen zijn:

- Het overlijden van cliënt;
- Verhuizing van cliënt naar een andere gemeente;
- Cliënt is opgenomen in een Wlz-instelling of heeft Wlz-indicatie gekregen;

¹⁶ In de vorige monitor was het aantal afgelopen indicaties opgenomen. Aangezien deze veelal administratief beëindigd zijn en opgevolgd worden door een herindicatie, zegt dit niet veel over de duurzame uitstroom. Daarom is duurzame uitstroom nu uitsluitend in deze tabel opgenomen.

- Beëindigd op verzoek van cliënt.

De gemiddelde duur van de aflopende indicaties in de periode juli tot en met december 2020 bedroeg circa 43 maanden. De gemiddelde duur van de aflopende indicaties is berekend over alle cliënten en hun zorgproducten die wij op of sinds 1-1-2015 kennen. Dit betreft aflopende indicaties voor zowel Wmo-arrangementen als voor vervoersvoorzieningen, hulpmiddelen en woningaanpassingen.

6.7.3 Urgentieaanvragen

In de eerste 6 maanden van 2021 zijn er in totaal 678 complete aanvragen via de 1-route ingediend. In vergelijking met 2020 zien we een stijging van het totaal aantal aanvragen. Deze stijging was vooral zichtbaar in de eerste 3 maanden, dat heeft te maken met het project versnelde uitstroom Nachtopvang.

Het aandeel directe bemiddeling met huurzorgcontract is gestegen ten opzichte van 2020, namelijk respectievelijk 56 en 64 procent. De doorlooptijd van urgentie naar plaatsing is bij huurzorgcontracten in de eerste 6 maanden van 2021 gedaald ten opzichte van 2020, namelijk van 2,3 maanden naar 1,9 maanden.

Onderstaande tabel bevat informatie over het aantal toegekende urgenties voor directe bemiddeling - huurzorgcontract (zelfstandig wonen met begeleiding/nazorg) en het aantal toegekende reguliere urgenties (urgenties zonder huurzorgcontract). De cijfers tot en met 2020 betreffen gehele kalenderjaren.

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021 t/m juni
Totaal toegekend	875	966	885	973	678
Directe bemiddelingen	493	581	505	554	432
Regulier	382	385	380	419	246

Tabel 6.17 Urgenties, uitgesplitst naar reguliere urgenties en directe bemiddelingen

6.8 Publieksreacties

Clienttevredenheid specialistische hulp				
WMO:	2 ^e halfjaar 2019	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020 ¹⁷	1 ^e halfjaar 2021
Algemene tevredenheid	8,2	8,1	Zie voetnoot 19	Zie voetnoot 19
% langer thuis	69%	58%	Zie voetnoot 19	Zie voetnoot 19
Jeugd	2017	2018	2019	2020
Rapportcijfer tevredenheid uit cliëntervaringsonderzoek	geen kwantitatief onderzoek	7,6	7,6	Zie toelichting bij paragraaf 6.8.1

Tabel 6.18 Cliënttevredenheid specialistische hulp

6.8.1 Cliëntervaring jeugd

Het rapportcijfer over 2020 wordt bepaald bij het cliëntervaringsonderzoek van 2021. Dit onderzoek is nu in de afrondende fase. We verwachten de resultaten hiervan in het voorjaar 2022 te publiceren. Onderstaande tekst heeft betrekking op het meest actuele afgeronde cliëntervaringsonderzoek, deze tekst stond ook in de vorige raadsmonitor.

Gemeenten zijn vanuit de Jeugdwet verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Cliëntervaring is een manier om zicht te krijgen op de ervaren kwaliteit en effectiviteit van de geboden hulp en ondersteuning. De kwantitatieve resultaten kunnen worden vergeleken met de eerdere onderzoeken. In tegenstelling tot eerdere onderzoeken zijn cliënten die jeugdbescherming of jeugdreclassering krijgen in het huidige onderzoek niet meegenomen. De reden daarvoor is dat er bij JBRR onduidelijkheden waren rondom het waarborgen van de privacy van hun cliënten. In 2021 worden zij wel weer meegenomen.

Het algemene rapportcijfer van 2019 (CEO 2020) is gelijk met het rapportcijfer dat in 2018 (CEO 2019) is gegeven. Voor de basishulp is dat een 7,6 en voor de specialistische hulp een 7,4. Bij de basishulp was men vaker tevreden over wachttijden, bij de specialistische hulp is geen verschil ondanks een langere wachttijd. Beide groepen cliënten zijn positiever over de samenwerking van hulpverleners. Ze hebben met minder hulpverleners te maken en ook voor de samenwerking tussen organisaties zien ze verbeteringen. Voor verschillende aspecten in de uitvoering van de hulp en de effecten van de hulp is er nog ruimte voor verbetering. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan de samenwerking van de verschillende organisaties rondom de hulp van het kind en het veiligheidsgevoel van het kind. De komende periode gaan we met de zorgaanbieders hierover in gesprek om te kijken hoe we tot verbeteringen kunnen komen. Indien mogelijk nemen we dat ook mee bij onze nieuwe inkoop.

6.8.2 Cliëntervaring Wmo

Er zijn in de eerste helft van 2021 in totaal 66 klachten door aanbieders van Wmo-arrangementen

¹⁷ Er is geen meer recent cliëntervaringsonderzoek dan de meting van september 2020. In het najaar 2021 wordt een volgend cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.



afgehandeld. Signalen van ontevreden cliënten worden door zorgaanbieders in het algemeen al onderzocht en opgelost, voordat er een klacht wordt ingediend. Ingediende klachten worden via de reguliere klachtenprocedure van de zorgaanbieder afgehandeld.

Het laatst uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek dat is uitgevoerd over de Wmo-ondersteuning (Wmo-arrangementen) is de meting van september 2020. Over dit onderzoek is in een eerdere raadsmonitor gerapporteerd. In het najaar 2021 wordt een volgend cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd waarover in de volgende raadsmonitor zal worden gerapporteerd.

7 Beschikbaarheidsvoorzieningen

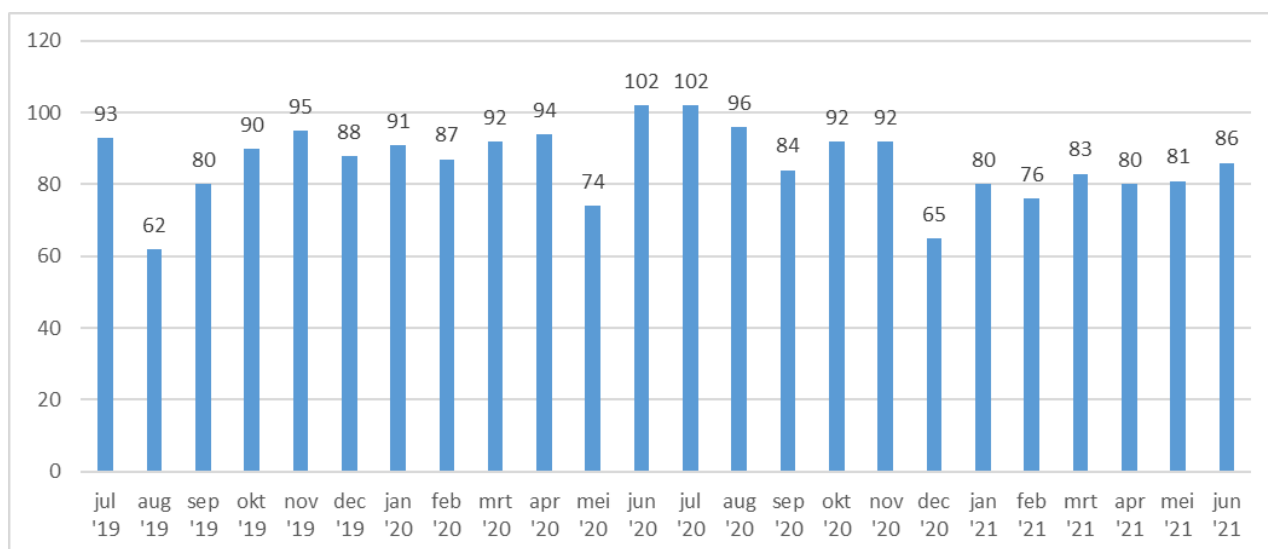
7.1 De bedoeling van beschikbaarheidsvoorzieningen

Het doel van de beschikbaarheidsvoorzieningen zoals dagopvang, nachtopvang en crisisopvang is het creëren van een vangnet voor Rotterdammers¹⁸. In het geval van huiselijk geweld: het bieden van bescherming, een veilige plek, om van daaruit toe te leiden naar zelfstandig wonen en/of passende Wmo ondersteuning. Die ondersteuning is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid.

De gemeente zet zich samen met zorgaanbieders en andere ketenpartners in om dak- en thuisloze volwassenen, gezinnen, jongeren en slachtoffers van huiselijk geweld direct te helpen. Dak- en thuisloze jongeren verblijven doorgaans in hun netwerk. Crisisopvang wordt ingezet als jongeren niet (meer) in hun netwerk terecht kunnen en acuut dakloos zijn. Crisisopvang voor slachtoffers van huiselijk geweld vindt plaats als er sprake is van acuut gevaar, danwel levensbedreigende situaties.

7.2 Huidige stand

7.2.1 Aantal toegekende CO-passen



Figuur 7.1 Het aantal nieuw toegekende CO-passen per maand 2019-2021¹⁹

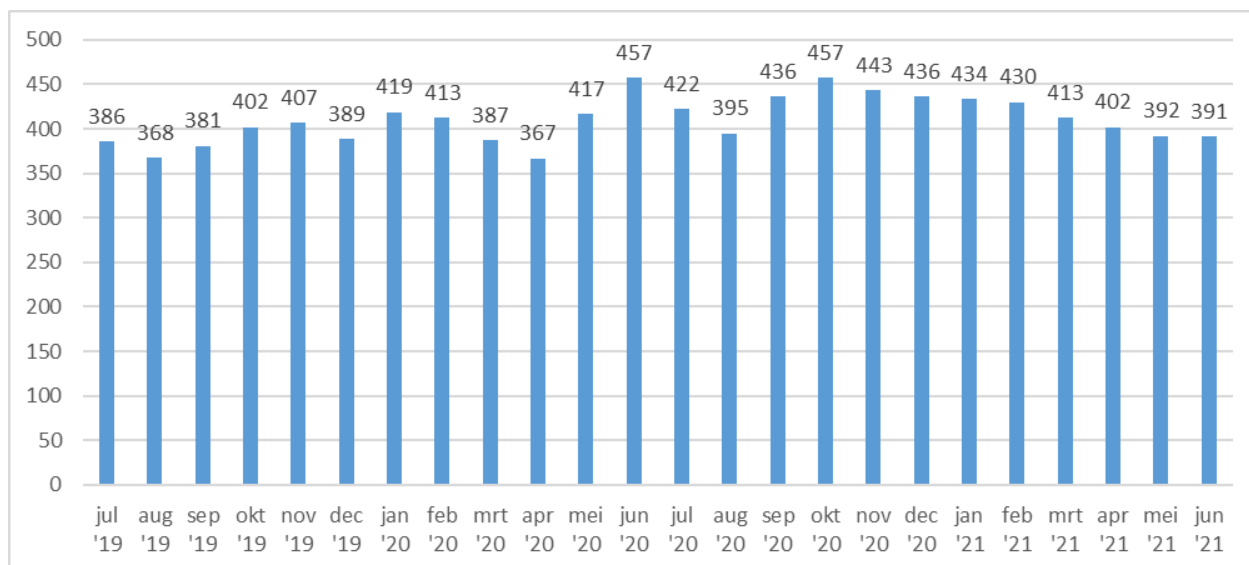
In de eerste zes maanden van 2021 zijn er in totaal 486 nieuwe CO-passen verstrekt. In vergelijking met de eerste zes maanden van 2019 (514) en 2020 (540) is sprake van een daling in de instroom. De afspraak in coronatijd dat bij betalingsachterstand corporaties terughoudend zijn met huisuitzettingen speelt hier een rol in.

¹⁸ NB, Rotterdam is een centrumgemeente

¹⁹ Deze grafiek is dus van toepassing op de doelgroep vanaf 23 jaar

7.2.2 Capaciteit en bezettingsgraad

Aantal volwassenen in nachtopvang



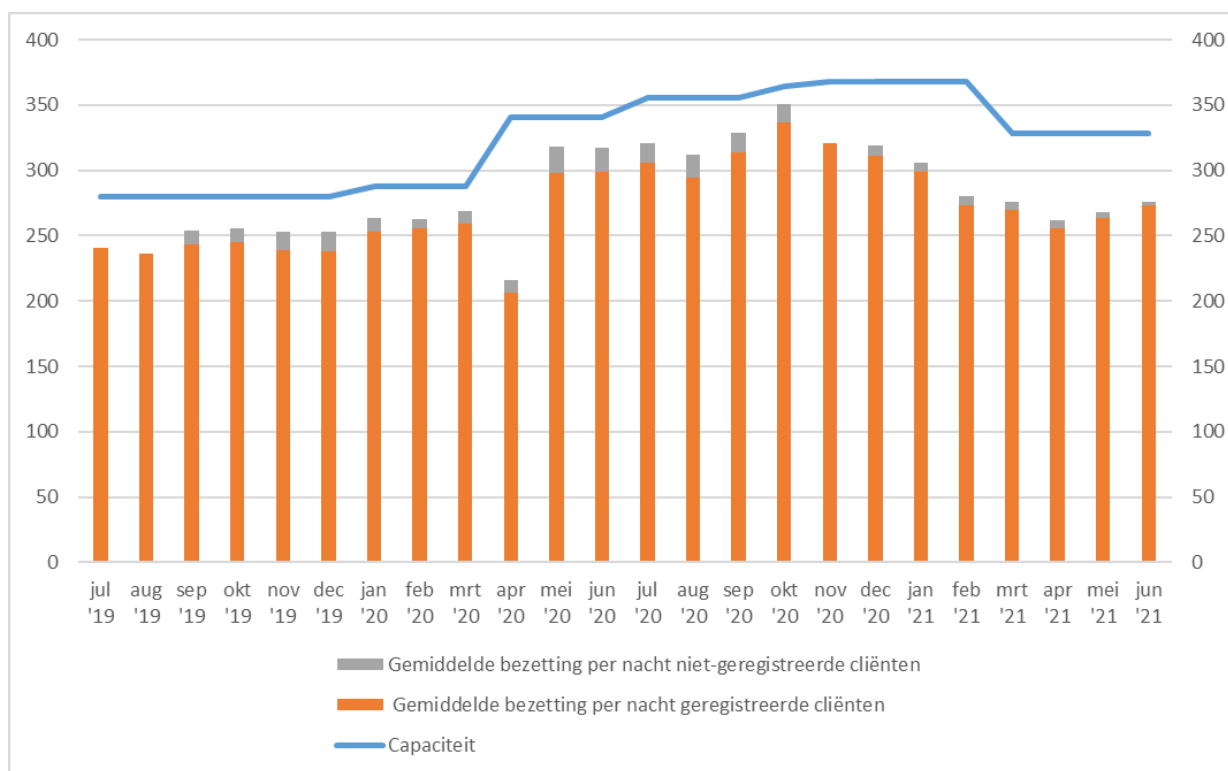
Figuur 7.2 Aantal unieke cliënten per maand in de nachtopvang 2019-2021

In de bovenstaande grafiek is te zien dat het aantal unieke slapers in de eerste zes maanden van 2021 langzaam afneemt, nadat het aantal in de herfst van 2020 is opgelopen. Deze daling sluit aan bij de inzet die vanaf november 2020 is gepleegd op de versnelde uitstroom van slapers naar een (zelfstandige) woning. Gemiddeld sliepen in de eerste zes maanden van 2021 410 (unieke) volwassenen in een maand in de opvang. Dit komt overeen met het gemiddeld aantal unieke slapers in de eerste zes maanden van 2019 en 2020

Binnen het elektronisch dossier GIDSO is het helaas nog steeds niet mogelijk een geautomatiseerd overzicht te genereren van het aantal gezinnen dat is toegelaten tot de opvang. Er wordt gewerkt aan een oplossing. De registratie is momenteel in ontwikkeling.

Om toch een indicatie te geven van het aantal toelatingen, kunnen wij voor Centraal Onthaal Gezinnen (COG) kijken naar het aantal afgeronde ondersteuningsverslagen in de eerste helft van 2021. Voor iedere cliënt die is toegelaten tot de maatschappelijke opvang voor gezinnen, wordt namelijk een ondersteuningsverslag opgesteld. Op basis van deze methode blijkt dat er in de eerste helft van 2021 circa 84 gezinnen zijn toegelaten tot de gezinsopvang.

Bezettingsgraad van de nachtopvang



Figuur 7.3 Capaciteit en bezetting per maand van de nachtopvang 2019-2021

Vanaf september 2019 wordt het percentage 'niet geregistreerd' meegenomen. Dit betreft mensen die zich zonder een CO-pas hebben gemeld bij de locatie, omdat CO in het weekend gesloten is, of mensen die door de politie naar de opvang zijn gebracht.

Vanwege de uitbraak van het coronavirus is met ingang van eind maart 2020 de capaciteit van nachtopvanglocaties verhoogd naar ca. 350 bedden. Deze uitbreiding heeft ook geleid tot verschuiving in de capaciteit tussen de verschillende (nieuwe tijdelijke) nachtopvanglocaties, waarbij de maximaal in te zetten capaciteit door de tijd heen fluctueerde. Door de vele wijzigingen in de capaciteit van de locaties en de afbouw van tijdelijke locaties is er niet altijd sprake van betrouwbare bezettingscijfers. De uitbreiding van de capaciteit was tijdelijk vanwege de Corona uitbraak. Eind 2020 is gestart met de afbouw van de tijdelijke locaties. Zo is half maart afscheid genomen van de tijdelijke nachtopvanglocatie (het hotel). Hierdoor zijn er nu 315 plekken in de nachtopvang. De gemiddelde bezettingsgraad over de eerste zes maanden van 2021 is 81,5%.

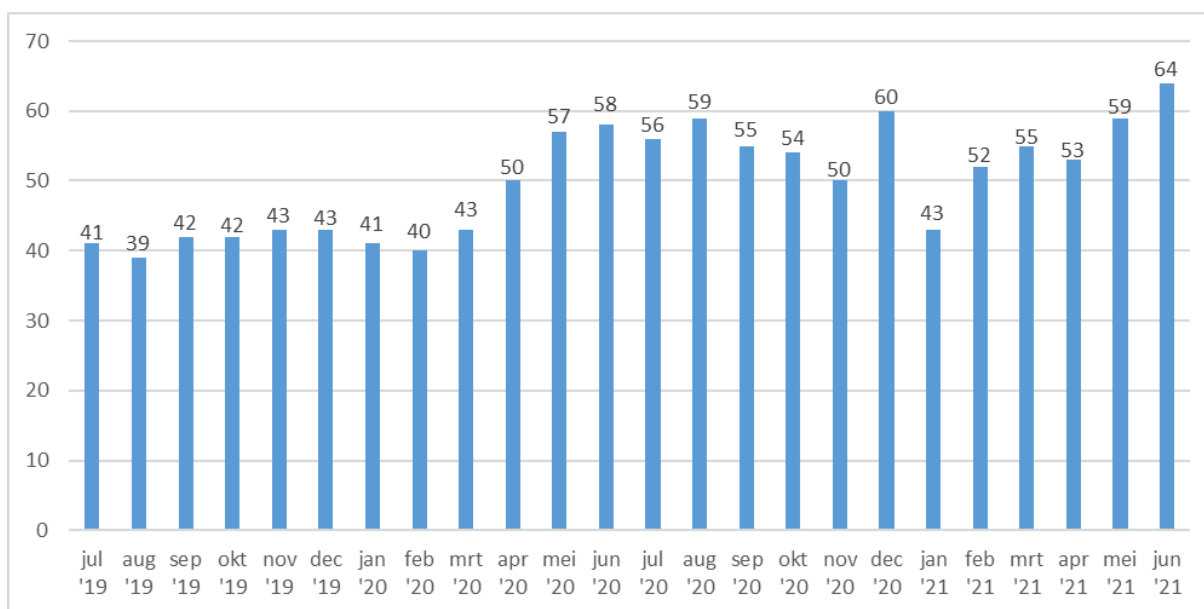
Crisisopvang jongeren

Voor dakloze jongeren hebben we in Rotterdam 27 plekken in de crisisopvang; dit zijn voor een groot deel 1-persoonskamers. Jongeren hebben hier na toewijzing een vast bed en zijn dus iedere avond verzekerd van onderdak. Overdag kunnen deze jongeren terecht in de pas gerealiseerde dagopvang 'Post West'. In de eerste helft van 2021 hebben in totaal 130 dakloze jongeren gebruikt gemaakt van de crisisopvang. Dit is vergelijkbaar met de tweede helft van 2020, waarbij 127 jongeren in de crisisopvang verbleven.

De ketenafspraken is dat jongeren maximaal 6 weken (42 dagen) in de crisisopvang mogen verblijven, met maximaal 1 verlenging van 6 weken (totaal 84 dagen). Gemiddeld verbleven jongeren 64 dagen in de crisisopvang. Negen jongeren verbleven meer dan 84 dagen in de crisisopvang (gemiddeld 104 dagen). De reden hiervoor is dat er voor hen niet direct een passende vervolgplek beschikbaar was en deze jongeren dus langer in de crisisopvang verbleven.

De crisisbedden waren continu bezet, waardoor een jongere na aanmelding soms moest wachten op een plek. De gemiddelde wachttijd bedroeg 6 dagen. Uitgangspunt is dat jongeren niet op straat slapen. Bij gebrek aan een crisisbed werden jongeren soms tijdelijk in een hotel geplaatst. Ten opzichte van de tweede helft van 2020 is de wachttijd met 3 dagen toegenomen. Een wachttijd mag niet te groot zijn, maar een gemiddelde wachttijd van 6 dagen is voor een jongere te overzien. De meeste jongeren vinden in deze periode nog een slaapplek bij familie of vrienden. En als dit niet lukt, zorgen we voor een hotelplaatsing. Reden voor de wachttijd is de soms moeizame doorstroom van de crisisopvang naar een passende vervolgplek. Middels de plaatsingscommissie en de actietafel wordt samen met de zorgaanbieders hard gewerkt om de doorstroom zo goed mogelijk te houden. Dit lukt over het algemeen goed, gezien de relatief lage gemiddelde verblijfsduur van jongeren. Tegelijk wordt gekeken naar de uitbreiding van vervolgplekken en het uitbreiden van Project 010. Tenslotte zijn in augustus twee Time-out plekken gerealiseerd, waar jongeren worden opgevangen en gescreend die vanwege hun zware problematiek niet opgevangen kunnen worden in de crisisopvang.

Volwassenen in crisisopvang huiselijk geweld

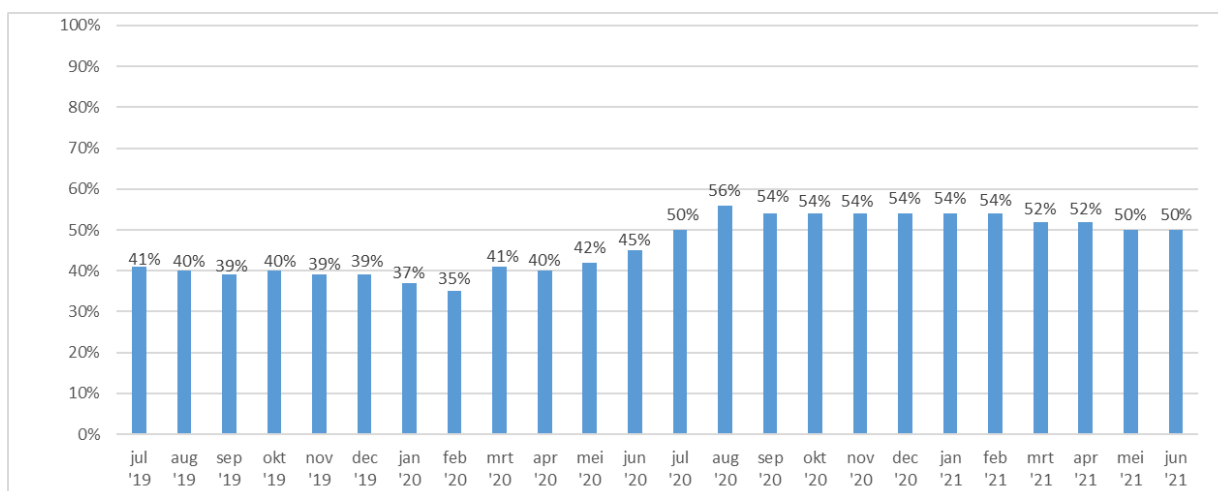


Figuur 7.4 Aantal unieke cliënten per maand in de crisisopvang 2019/2021

In Rotterdam zijn 40 crisisopvangplaatsen voor volwassen slachtoffers van huiselijk geweld. In de eerste helft van 2021 zijn 105 nieuwe cliënten (met en zonder kinderen) ingestroomd. In de tweede helft van 2020 waren dit er 112, een gebruikelijk aantal na een iets achterblijvende instroom in de eerste helft van 2020, als gevolg van de coronacrisis. Het niveau van de instroom in de eerste helft van 2021 is iets lager dan de tweede helft van 2020, maar nog steeds gebruikelijk te noemen.

7.2.3 Verblifsduur in beschikbaarheidsvoorzieningen

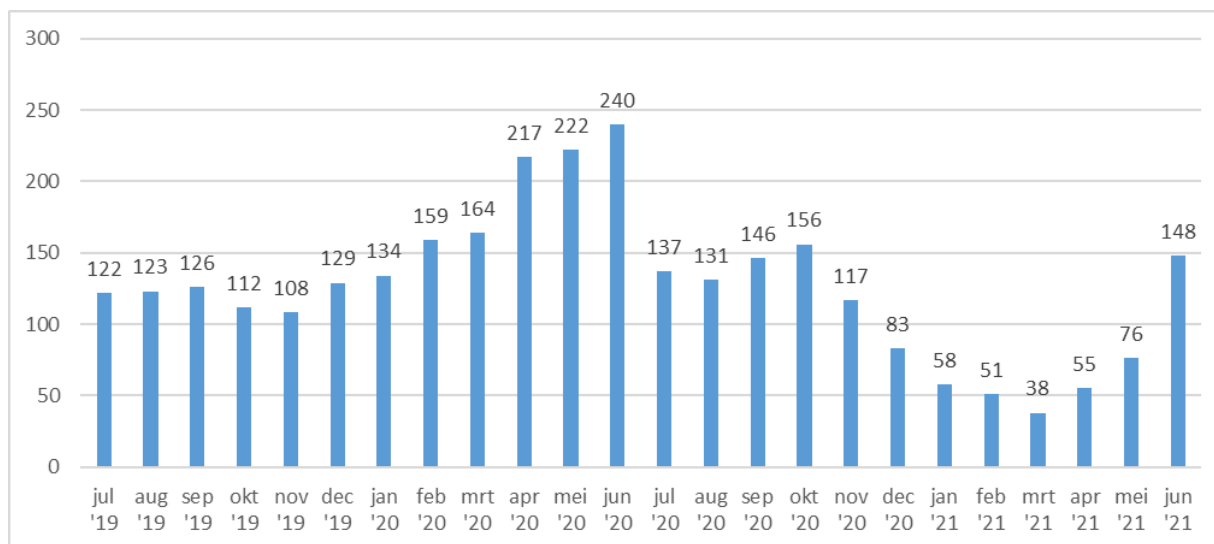
Indien een cliënt gedurende een half jaar meer dan 90 nachten gebruik heeft gemaakt van de nachtopvang is sprake van langdurig gebruik (langslaper).



Figuur 7.5 Percentage cliënten dat langdurig gebruik maakt van de nachtopvang per maand 2019-2021

In de eerste helft van 2021 is gemiddeld 52% van de volwassenen een langslaper. In vergelijking met dezelfde periode in 2019 (39%) en 2020 (40%) is dit een stijging. De toename in het aandeel langslapers is gestart met name sinds de start van de Corona crisis. Sinds het begin van 2021 neemt dit percentage langzaam af dankzij de operatie versnelde uitstroom uit de opvang waarbij 100 daklozen aan een (eigen) woning geholpen.

7.2.4 Buitenslapers



Figuur 7.6 Aantal buitenslapers per maand 2019/2021

Op basis van een signaallijst van veldwerkers wordt een inschatting gemaakt van het aantal mensen dat buiten slaapt (of in een niet voor bewoning geschikte plek). Het gaat hierbij zowel om min of meer structurele buitenslapers, als om mensen die de veldwerkers incidenteel zien.

Veldwerkers van Stichting Ontmoeting gaan dagelijks de straat op om contact te zoeken met buitenslapers en mensen die marginaal gehuisvest zijn. Door het werk van de veldwerkers en contacten met andere partijen ontstaat een beeld van het aantal buitenslapers. Maandelijks wordt een overzicht aangeleverd van de buitenslapers die de betreffende maand zeer waarschijnlijk een of meer nachten buiten slapen.

In 2020 is als gevolg van de Corona-uitbraak en de oproep vanuit het Rijk om iedereen op de vang een noodopvang geopend voor buitenslapers en niet-rechthebbende daklozen. In deze periode, april tot en met juni, zijn alle slapers in deze noodopvang geregistreerd als buitenslaper, dus ook mensen die niet eerder op straat zijn aangetroffen. Daarnaast verliep in deze periode de instroom van nieuwe CO-pashouders via de noodopvang. Als gevolg hiervan laten de cijfers in de maanden april, mei en juni (ten onrechte) een flinke toename zien.

Als gevolg van het Coronavirus was conform de landelijke richtlijn in de periode van eind 2020 tot 1 juni 2021 noodopvang voor alle daklozen wederom geopend. In deze maanden zijn als buitenslaper enkel de mensen meegeteld die daadwerkelijk buiten zijn aangetroffen. Dit verklaart waarom de cijfers van de buitenslapers in deze periode lager uitvallen. Conform de landelijke richtlijn is de maatregel om iedereen op de vang per 1 juni komen te vervallen, waardoor er geen noodopvang meer geboden wordt. Dit verklaart de toename in de aantallen buitenslapers in de maand juni. Dankzij de inzet van veldwerk is het gelukt om in de eerste zes maanden van 2021 meer dan 150 buitenslapende EU-migranten naar werk of terugkeer naar het land van herkomst te begeleiden.