

Aan:	De gemeenteraad
Van:	Het college van burgemeester en wethouders
Datum:	27 mei 2025
Zaaknummer:	00001078741
Onderwerp:	Update monitor sociaal domein 2025 (kengetallen) en de cliëntenervaringsonderzoeken 2024

Aanleiding

Op 23 mei 2023 heeft de gemeenteraad het Integraal beleidskader sociaal domein (IBK) vastgesteld. Om de raad inzicht te bieden over de voortgang van het IBK is de Monitor sociaal domein ontwikkeld. Nadat de raad de impactindicatoren op 24 september 2024 vaststelde en op 25 november 2024 de monitor in de commissie sociaal domein besprak, is afgesproken om de gemeenteraad elk najaar de complete Monitor sociaal domein te sturen en elk voorjaar de kengetallen te sturen. De raad wordt zo periodiek geïnformeerd over de voortgang.

Het college stuurt continu op het verbeteren van de informatiepositie over het sociaal domein. De Monitor sociaal domein is hiervoor een belangrijk hulpmiddel, omdat het inzicht geeft in de voortgang van de doelstellingen uit het Integraal beleidskader sociaal domein (IBK). De monitor 2024 was een nulmeting, zodat in de volgende jaren een meerjarig beeld van de impact van het IBK gevormd wordt. Per indicator tellen en vertellen we de stand van zaken en maken we waar mogelijk een vergelijking met de getallen in Noord-Holland Noord en in Nederland als geheel.

Daarnaast zijn de resultaten van de cliëntenervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024 bekend, inclusief het advies van de Cliëntenadviesraad (CAR) en de reactie hierop vanuit het college. Vanwege de samenhang tussen de Monitor Sociaal Domein en de cliëntenervaringsonderzoeken wordt dit in één collegebericht gezamenlijk gecommuniceerd.

Kernboodschap

De kengetallen uit de Monitor Sociaal Domein over 2024 worden samen met de resultaten van de cliëntenervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024 gepresenteerd, inclusief het advies van de Cliëntenadviesraad (CAR) en de reactie op het advies vanuit het college.

Toelichting

Met de vastgestelde impactindicatoren wordt de voortgang gemonitord van de drie IBK-routes:

1. Een sterke sociale basis in een vitale samenleving;
2. Passende ondersteuning dichtbij de inwoners;
3. Kwalitatieve en beheersbare hulp en ondersteuning);

Dit najaar ontvangt de gemeenteraad de Monitor sociaal domein 2025. Als vervolg op de nulmeting van 2024, waarbij zoveel mogelijk opmerkingen vanuit de Commissie Sociaal Domein naar aanleiding van de eerste Monitor Sociaal Domein worden verwerkt. In de Monitor 2025 wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan het thema Eenzaamheid (alle inwoners) en aan de weerbaarheid van jongeren / jong volwassenen (tussen 12 en 26 jaar).

In deze update van de Monitor worden alleen de kengetallen over 2024 geactualiseerd. Deze zijn voor de eenduidigheid gelijk aan die van vorig jaar. Bij de complete Monitor Sociaal Domein 2025 worden meer aspecten bijgewerkt die ter sprake kwamen tijdens de Commissie Sociaal Domein.

Resultaten cliëntenervaringsonderzoeken Wmo / Jeugd 2024 + in vergelijking vanaf 2020.

De gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks een onafhankelijk onderzoek uit te voeren onder de cliënten van de Wmo en de Jeugdwet over de toegang, de kwaliteit en de geleverde zorg. Over 2024 heeft bureau Zorgfocus de resultaten opgeleverd, inclusief een vergelijking met 2023 alsmede met 2020 toen Zorgfocus in opdracht van de gemeente met deze meting begon.

Bij zowel Wmo als Jeugd is het algemene beeld dat de cijfers hoger zijn, zowel gezien 2023 als in vergelijking met 2020. De cijfers voor contact met het Sociaal Plein (2023: 6,6 en 2024: 7,7) en contact met de Wmo-consulent (2023: 7,1 en 2024: 8,1) vallen op. Deze hogere cijfers komen ook terug bij de beoordelingen van andere aspecten in het contact met de gemeente.

Bij Jeugd is de beoordeling ten opzichte van 2023 van het contact met de J&G-coach (van 7,4 naar 8,1) en de kwaliteit van hulp (van 7,3 naar 8,1) positief. Bij enkele andere onderdelen (o.a. het vertrouwen in de toekomst en het oplossen van eigen problemen) is het cijfer in 2024 iets lager dan in 2023, maar duidelijk gestegen in vergelijking met 2020.

Advies cliëntenadviesraad (CAR) over cliëntenervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

De rapporten van de cliëntenervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024 heeft het college voor advies doorgestuurd naar de CAR. Hun advies en onze reactie zijn als bijlagen toegevoegd.

De CAR erkent en bevestigt dat het algemene beeld bij de Wmo en de Jeugd positief is. Het college is het met de CAR eens dat het positief is dat de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is toegenomen. Met de start van het Meedenker-project (vanaf 2024) moet de bekendheid verder toenemen. Deze term nemen we mee in de vragenlijst. Tegelijk gaan we kijken hoe we de bekendheid van cliëntondersteuning bij de jeugd kunnen vergroten.

In reactie op hetgeen de CAR zegt over de doorlooptijden, erkent het college dat deze helaas nog te lang zijn. Op onderdelen (o.a. de hulpmiddelen) zijn deze korter. Ondanks de betere cijfers, blijft het college sturen op het verkorten van de doorlooptijden.

De CAR vraagt terecht aandacht voor het aspect "formulierenmoeheid". Dit gaat het college in regionaal verband bespreken. Andere aandachtspunten over de onderzoeken zelf (o.a. betere ondersteuning van anderstaligen, laaggeletterden en minder digitaal vaardige cliënten) worden meegenomen bij de komende aanbesteding van het cliëntenervaringsonderzoek.

Tenslotte is de respons bij jongeren zeer laag (13%). Daarom gaan we in overleg met de onderzoeksbureaus kijken naar alternatieve mogelijkheden om deze doelgroep te benaderen.

Update over toezeggingen bij de Monitor Sociaal Domein 2024

In de Monitor Sociaal Domein 2024 heeft de gemeente enkele toezeggingen gedaan om iets nader uit te zoeken. Per toezegging wordt hier de stand van zaken en/of vervolgactie benoemd:

1. *"De 2e en 4e klas leerlingen van het voortgezet onderwijs laten zowel in Dijk en Waard en Noord-Holland Noord een grilliger beeld zien dan de andere categorieën. De reden is op dit moment onbekend. We weten wel dat jongeren ervaren dat hun gezondheid onder druk staat. We gaan onderzoeken in hoeverre dit binnen de invloedssfeer van de gemeente ligt."*

- ➔ Via het uitvoeringsplan Weerbare Jeugd (14-01-25) zet de gemeente samen met andere organisaties in om te zorgen dat jongeren veilig, gezond en kansrijk opgroeien. Duidelijk is dat de directe invloedssfeer van de gemeente beperkt is. Via samenwerking met partners (o.a. onderwijs, politie/boa's, welzijnswerk/jongerenwerk) heeft de gemeente indirect meer invloed én is gezamenlijk meer mogelijk. Bovendien draagt een goede samenwerking eraan bij dat zaken vroegtijdigesignaleerd worden.
2. *"We zien ook dat zowel in 2016 als in 2020 inwoners van 18-65 jaar meer zelfregie ervaren ten opzichte van de inwoners van Noord-Holland Noord en Nederland. Voor de inwoners ouder dan 65 jaar geldt dat zij minder zelfregie ervaren. De reden is onbekend. We gaan onderzoeken wat de oorzaak is en in hoeverre de oplossing ligt binnen onze invloedssfeer."*
 - ➔ Op basis van de cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 blijkt slechts een kleine daling qua zelfregie. Bij de cliëntervaringsonderzoeken 2025 en verder worden in de vragenlijst meegenomen een vraag over de reden/oorzaak van minder zelfregie. Op basis hiervan kan nagegaan worden of dit binnen de invloedssfeer van de gemeente ligt. Tegelijk vragen we de GGD om een nadere toelichting op dit punt bij komende monitors.
 3. *"Het doel is dat de netwerken aansluiten bij de behoeften van de inwoners. In 2024 is een start gemaakt met het maken van gebiedsanalyses en het in kaart brengen van laag-drempelige en toegankelijke plekken waar het voor inwoners logisch is om hulp te vinden (vindplaatsen). Deze analyses hebben tot doel een beeld te vormen van de behoeften van inwoners / het aanbod in de wijk (incl. vindplaatsen) om tot een dekkend gebiedsnetwerk te komen. In de volgende monitor delen we de resultaten van deze analyses."*
 - ➔ Het punt van netwerken / laagdrempelige plekken valt binnen het project Gebiedsgericht Werken en hun gebiedsanalyses en inzichten van vindplaatsen. De resultaten worden via het project Gebiedsgericht Werken met de raad gedeeld. Gefaseerd worden de resultaten van de gebiedsanalyses opgenomen in de monitor om te zorgen voor een integraal beeld.
 4. *"Zowel in 2021 als in 2022 ligt in Dijk en Waard het percentage positief afgesloten jeugdhulptrajecten iets lager dan in Noord-Holland Noord en Nederland. Daarnaast zien we dat het aandeel positief afgesloten trajecten in 2022 daalt ten opzichte van 2021. De oorzaak hiervan laten we momenteel onderzoeken."*
 - ➔ Uit landelijk onderzoek blijkt dat de volumegroei in jeugdzorg vooral wordt veroorzaakt door achterblijvende uitstroom. Een probleem binnen de jeugdzorg is dat cliënten onnodig lang in zorgtrajecten blijven en/of niet tijdig worden afgeschaald. In Dijk en Waard zien we dat jeugdigen ook lang in zorg zitten, vanwege complexe trajecten. Door meer regie te voeren op deze lopende trajecten, wordt ingezet op een kortere duur en waar mogelijk af te schalen naar lichtere producten. Dit is de verklaring van het iets lagere percentage.

Vervolg

Dit najaar ontvangt de gemeenteraad de Monitor sociaal domein 2025. Als vervolg op de nulmeting van 2024, waarbij zoveel mogelijk opmerkingen naar aanleiding van de eerste Monitor Sociaal Domein zijn verwerkt. In de Monitor 2025 wordt extra aandacht besteed aan het thema Eenzaamheid (alle inwoners) en aan de weerbaarheid van inwoners (tussen 12 en 26 jaar).

Verder worden de rapporten van de cliëntervaringsonderzoeken standaard meegestuurd met de Monitor Sociaal Domein. Via deze werkwijze ontvangt de gemeenteraad op twee vaste momenten per jaar een complete bundel met informatie in plaats van losse informatie tussentijds.

Bijlagen

1. CAR advies inzake CEO 2024
2. Reactie op advies CAR mbt CEO 2024
3. Dijk en Waard Wmo jaren 2021 – 2024
4. Dijk en Waard Jeugdwet jaren 2021 – 2024
5. CEO Wmo 2024 – Gemeente Dijk en Waard
6. CEO Jeugdwet Ouders 2024 – Gemeente Dijk en Waard
7. CEO Jeugdwet Jongeren 2024 – Gemeente Dijk en Waard
8. DW Factsheet Wmo 2024
9. DW Factsheet Ouders 2024
10. DW Factsheet Jongeren 2024
11. Bijlage bij CEO Wmo 2024
12. Bijlage bij CEO Jeugdwet Ouders 2024
13. Bijlage bij CEO Jeugdwet Jongeren 2024
14. KTO Rapportage regiotaxi
15. Monitor Sociaal Domein – Kengetallen 2024