



Raadsmonitor over het Rotterdamse stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp 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 coronapandemie	24
5.2.2	Instroom	24
5.2.3	Actieve casussen	25
5.2.4	Uitstroom	26
5.2.5	Publieksreacties	26
6	Specialistische hulp/ tweedelijns ondersteuning	27
6.1	De bedoeling van de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?	27
6.2	Hoe gaat het met de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?	27
6.3	Instroom	28
6.4	Huidig cliëntenbestand	33
6.5	Financieel beeld	37
6.6	Wachttijden	38



6.7	Vervolg na indicatie	39
7	Beschikbaarheidsvoorzieningen	43
7.1	De bedoeling van beschikbaarheidsvoorzieningen	43
7.2	Huidige stand	43
7.2.1	Aantal toegekende CO-passen	43
7.2.2	Capaciteit en bezettingsgraad	43
7.2.3	Verblijfsduur in beschikbaarheidsvoorzieningen	48
7.2.4	Buitenslapers	49

1 Samenvatting

Voor u ligt de achtste raadsmonitor welzijn, zorg en jeugdhulp. De raadsmonitor is een hulpmiddel voor de gemeenteraad om de werking van het stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp, en de ontwikkelingen hierin in Rotterdam te kunnen volgen. Hierin worden ten aanzien van de verschillende onderdelen van zorg en ondersteuning in Rotterdam de cijfers weergegeven over 2021. Verder toont de raadsmonitor de breedte qua activiteiten en doelgroepen waarin welzijn en zorg actief is. We vergelijken, waar mogelijk, deze cijfers met de cijfers van 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 tweede helft van 2020 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 nog niet op het oude niveau van voor de coronapandemie. Gedurende de lockdown in de tweede helft van 2021 zijn de VraagWijzers opengebleven. Desondanks hebben de lockdowns in de tweede helft van 2021 gezorgd voor een daling in het aantal contactmomenten. Bij volwassenen zien de wijkteams in de tweede helft van 2021, na een periode van lagere instroom, weer een toename in de instroom. De periode van lagere instroom wordt toegeschreven aan de coronapandemie. Ook bij jeugd was er als gevolg van de coronapandemie sprake van een lagere instroom. Deze instroom is nog niet terug op het niveau van voor de pandemie.

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 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. 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. Ons doel is: door eerder en dichterbij in gezinnen te ondersteunen, meer kinderen veilig, gezond en kansrijk op te laten groeien. We zetten daarom in op het voorkomen van problemen door vroegtijdig te signaleren en te ondersteunen. De druk op de gespecialiseerde jeugdhulp was hierdoor in 2021 echter nog niet minder. We gaan ervan uit dat dit in 2022 zijn vruchten gaat afwerpen.

De raadsmonitor laat zien op welke wijze de burgers in contact komen met de zorg. Zo blijkt dat in de tweede helft van 2021 ruim 81.000 keer contact was met het CJG (in de tweede helft van 2020 bijna 79.000). Met de VraagWijzer namen in de tweede helft van 2021 ruim 69.000 klanten contact op (bijna 73.000 in de tweede helft van 2020).

De vragen waarvoor Rotterdammers contact opnemen met de VraagWijzer zijn divers van aard. De VraagWijzer beantwoordt deze vragen zelf. Mocht er aanleiding zijn voor verder onderzoek, dan wordt het een melding. Deze wordt afgehandeld door de VraagWijzer zelf of doorgeleid naar het



wijkteam. In de tweede helft van 2021 had de VraagWijzer bijna 17.000 meldingen (in dezelfde periode 2020 ongeveer 17.500). Bij Centraal Onthaal Volwassenen (inclusief Gezinnen) waren er in de tweede helft van 2021 ongeveer 1.270 meldingen (dezelfde periode 2020 ongeveer 1.300).

Financieel beeld

Onderstaande tabel biedt inzicht in het financiële beeld voor het Rotterdamse zorgdomein over 2020 en 2021. Hiervoor is in de bijgestelde begroting 2021 een bedrag van € 793,7 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	Oorspronkelijke Begroting 2021	Begroting 2021 <i>(na 10- maands)</i>	Jaarrekening 2021
6.1 Samenkracht en burgerparticipatie ¹	€ 79,3	€ 83,0	€ 91,3	€ 88,5
6.2 Wijkteams en Wmo-loketten	€ 105,8	€ 112,9	€ 105,2	€ 104,3
6.6 Maatwerkvoorzieningen	€ 11,7	€ 12,5	€ 11,6	€ 12,1
6.71a Maatwerkdienstverlening 18+ - Wmo	€ 200,2	€ 206,1	€ 212,6	€ 205,9
6.72 Maatwerkdienstverlening 18-	€ 44,8	€ 53,3	€ 54,8	€ 51,6
6.81 Geëscaleerde zorg 18+	€ 145,0	€ 122,3	€ 149,3	€ 141,5
6.82 Geëscaleerde zorg 18-	€ 130,4	€ 120,7	€ 136,2	€ 136,9
7.1 Volksgezondheid	€ 28,4	€ 32,9	€ 32,8	€ 32,2
Totaal	€ 745,7	€ 743,6	€ 793,7	€ 773,0

Bedragen x € 1 mln

Voor een toelichting op deze cijfers verwijzen wij u naar jaarrekening 2021

<https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/jaarstukken2021/>

Leeswijzer

Hoofdstuk twee van de raadsmonitor bevat een beschrijving van het stelsel van welzijn, zorg en

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'.



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 worden 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. Op grond van deze wetten wil de gemeente 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 er 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.

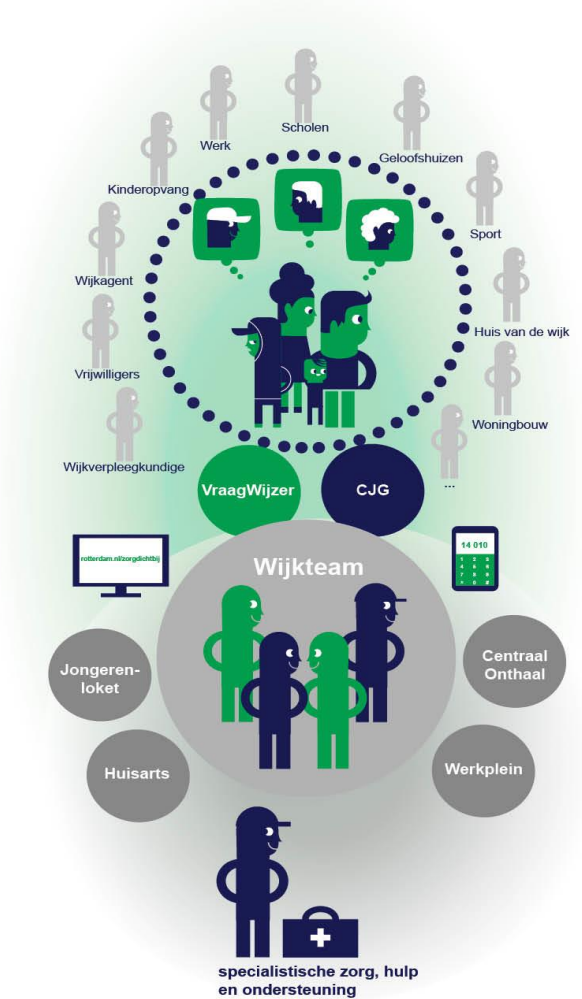
In 2020 heeft uw raad het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026 'Heel de Stad' ontvangen (21bb1119)². In het plan staat beschreven hoe Rotterdam in de periode 2021-2026 ervoor zorgt dat tijdige en passende hulp en ondersteuning beschikbaar blijft voor inwoners die dat nodig 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. Zie de Voortgangsbrieven Heel de Stad en Jeugdhulp 2022 (22bb003329) over de voortgang van de getroffen maatregelen.

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 2021. Resultaten uit de Omnibusenquête 2021 \(onderzoek010.nl\)](#)

[Mantelzorgers in Rotterdam 2007 - 2021 \(onderzoek010.nl\)](#)

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:

<https://wijkprofiel.rotterdam.nl/>

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.

Staat van de Stad

[Staat van de Stad 2021 \(onderzoek010.nl\)](#)

De Staat van de Stad geeft op hoofdlijnen weer hoe Rotterdam ervoor staat en zich ontwikkelt. Verschijnt eens per twee jaar.

2.1.2 Contextindicatoren samengevat

Demografische informatie	2021
Aantal Rotterdammers tot 18 jaar	120.654
Aantal Rotterdammers tot 27 jaar	226.559 ³
Aantal Rotterdammers van 18 tot 75 jaar	489.533
Aantal Rotterdammers 75 jaar en ouder	45.437
Totaal aantal Rotterdammers	655.624
Informele zorg en eenzaamheid	De cijfers over mantelzorg en vrijwilligers komen uit de Omnibusenquête 2021, meting eerste half jaar 2021
Aantal mantelzorgers	71.000
aantal en % zwaar- en overbelaste mantelzorgers	5.000 (8%)
aantal en % overbelaste mantelzorgers	2.000 (2%)
Aantal vrijwilligers 13-75 jaar	250.000
- waarvan in ongeorganiseerd verband	175.000
- waarvan in georganiseerd verband	185.000
% 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: 78% 65 jaar en ouder: 58%
% Rotterdammers dat aangeeft voldoende regie te hebben over het eigen leven (vragenstelsel omvat meerdere stellingen)	18-23 jarigen: 93% 24-64 jarigen: 90% 65 jaar en ouder: 84%
Overige informatie	
Aantal bijstandsuitkeringen	34.624 (stand 31 december 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, eventueel met behulp van hun netwerk, 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, 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	1 ^e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1 ^e half jaar 2021	2 ^e half jaar 2021
Huisbezoeken 75+	Aantal bezochte 75+ers	460	617	365	923
	Doorverwijzingen 75+ huisbezoeken naar: wijkteam/wijknetwerk/ Vraagwijzer	146	622	506	353
Preventieve dagbesteding, Huizen van de Wijk plus	Aantal Rotterdammers dat deelnam aan preventieve dagbesteding in de Huizen van de wijk plus.	600	688	606	
Centrum voor Jeugd en Gezin					
Contactmomenten jeugdgezondheidszorg	Dit betreft het aantal uitgevoerde standaard contactmomenten.	36.257 ⁴	32.525	33.207	30.943
Extra contactmomenten jeugdgezondheidszorg	Dit betreft het aantal uitgevoerde extra contactmomenten (bovenop de standaard contactmomenten).	23.877	25.476	27.040	27.490

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		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.	7.770	Opgegaan in Zorgzaam 010		
Zorgzaam010	Aantal Rotterdammers met een actief profiel			20.044 (gemeten 30 juni 2021)	21.794
Opzoomer Mee	Aantal Opzoomer straten Aantal Lief en Leed straten.	2.150 973	2.503 965	1.795 956	2.211 981

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

Huisbezoeken 75+

Ook in 2021 hebben de huisbezoeken 75+ als gevolg van het COVID-19 virus maar in beperkte mate plaatsgevonden. De versoepelingen die in de loop van 2021 hebben plaatsgevonden zie je ook terug in de cijfers van het 2^{de} halfjaar. Zeker in de maanden juli tot en met oktober was het mogelijk de huisbezoeken weer op te pakken.

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. Over het hele jaar 2021 hebben er in totaal 4.563 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 1e helft van dit jaar flink hoger is als je die vergelijkt met het eerste halfjaar van 2020. In het tweede halfjaar van 2021 komen de doorverwijzingen wat lager uit dan in 2020. Dit komt omdat in de laatste maanden van 2021 er door de lockdown minder bezoeken hebben plaatsgevonden en ook moeilijk kon worden doorverwezen naar activiteiten in de wijk, die eveneens stillagen.

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. Wij hebben nog geen cijfers voor het 2^{de} halfjaar van 2021. Omdat de welzijnsopdracht is verlengd tot 1 juni 2022, is met de welzijnspartijen afgesproken dat ze een uitgebreid jaarverslag over de periode 1-1-2021 – 1-6-2022 dienen in te leveren in de loop van augustus 2022. In dit jaarverslag zijn de aantallen die hebben deelgenomen aan de preventieve dagbesteding opgenomen.

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 welzijns partij. 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 welzijns partij. 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 welzijns partij wordt uitgevoerd. Als de welzijns partij 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. Het aantal standaard contactmomenten over het tweede halfjaar van 2021 is fors gedaald ten opzichte van het eerste halfjaar van 2021 en het aantal contactmomenten in 2020. Echter, ziet het CJG eigenlijk bijna altijd dat zij in de tweede helft van het jaar minder contactmomenten uitvoeren. Dit heeft met de zomervakantie te maken waarin dienstverlening aan de 4+ gedurende twee maanden bijna volledig stil ligt. Ook speelt de relatief grotere opname van verlof door de eigen medewerkers in het tweede halfjaar met de zomer-, herfst- en kerstvakantie hierin een rol.

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. De lockdown en schoolsluitingen zijn daarnaast belemmerend geweest voor het bereiken van de schoolgaande jeugd tijdens de standaard contactmomenten.

In het eerste halfjaar van 2021 was er een toename aan extra contactmomenten. Dit aantal is in het tweede halfjaar van 2021 nagenoeg gelijk gebleven. 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 coronamaatregelen.

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. De eerste meting van het nieuwe platform heeft plaatsgevonden per 1 juni 2021. 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. Omdat in 2021 er ook nog veel beperkingen als gevolg van corona zijn geweest, heeft er geen meting plaatsgevonden.

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	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
CJG				
- aantal telefonische contacten Service & Contact	62.855 ⁶	65.763	73.635	67.595
- Digitale Contacten Service & Contact	11.405	13.001	12.894	13.424
- Aantal meldingen ⁷	213	161	208	168
VraagWijzer				
- Aantal klanten dat binnenloopt bij of contact opneemt met Vraagwijzer	64.971	72.877	70.358	69.134
- Aantal meldingen	15.507	17.530	16.609	16.902
Aantal meldingen Centraal Onthaal Volwassenen (COV)			993	1.017
Aantal meldingen Centraal Onthaal Gezinnen (COG)			222	222
Totaal aantal meldingen COV en COG	1.348	1.308	1.215	1.273
Aantal meldingen Centraal Onthaal Jongeren (COJ)	665	792	1.255 ⁸	1.175
Aantal actieve briefadressen wijkteams	1.613	1.750	1.194	1.264

Tabel 4.1. Aantal contacten en meldingen van verschillende loketten

CJG

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.

⁸ Het aantal gerouteerde meldingen is toegevoegd aan het totaal aantal meldingen binnen COJ

Op het gebied van het call-aanbod is in de tweede helft van 2021 een afname te zien ten opzichte van de eerste helft. Ondanks de afname ligt het aantal telefonische contacten nog altijd hoger dan in 2020. Het 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 is in de tweede helft van 2021 ten opzichte van de eerste helft licht gestegen. 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 (wachlijsten 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 aanmeldingen dat wordt gedaan in het wijkteam. Dit aantal is in de tweede helft van 2021 sterk gedaald ten opzichte van de eerste helft, maar ongeveer gelijk gebleven met de tweede helft van 2020. Het gaat dan om aanmeldingen vanuit de reguliere en aanvullende contactmomenten JGZ en aanmeldingen die worden gedaan vanuit 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 Corona 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 en in de tweede helft met een lichte daling op 69.134. 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.

Gedurende de lockdown in de tweede helft van 2021 zijn de Vraagwijzers opengebleven. Naast de mogelijkheid om een fysieke afspraak te maken, werden Rotterdammers gewezen op de mogelijkheid om via Cityportal Rotterdam aan te geven of telefonisch contact met de VraagWijzer gewenst is. Desondanks hebben de lockdowns in de tweede helft van 2021 gezorgd voor een daling in het aantal contactmomenten. Als gevolg van de coronamaatregelen hebben er in 2021 vrijwel geen spreekuren in de wijken plaatsgevonden.

Het aantal meldingen is ten opzichte van het voorgaande half jaar iets toegenomen, namelijk van 16.609 in de eerste helft van 2021 naar 16.902 in de tweede helft van 2021. Het aantal meldingen gedurende de afgelopen twee jaar blijft nagenoeg stabiel, 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 raadsmonitor van 2020 steeds een gezamenlijk aantal van Centraal Onthaal Volwassenen (COV) en Centraal Onthaal Gezinnen (COG). Vanaf de vorige raadsmonitor zijn aparte cijfers beschikbaar voor COV en COG. Door deze cijfers af te zetten tegen de aantallen van de meest recente monitor is een goede vergelijking mogelijk.

In de tweede helft van 2021 hebben zich 222 gezinnen gemeld bij Centraal Onthaal. Dit is precies hetzelfde aantal ten opzichte van het halfjaar daarvoor. Er zijn verder geen bijzonderheden.

In de tweede helft van 2021 hebben zich 1.017 volwassenen gemeld bij Centraal Onthaal. Dit is een lichte stijging (3%) ten opzichte van het halfjaar daarvoor. Deze stijging was verwacht nu de (wereldwijde) maatschappij sinds eind 2021 steeds meer open is gegaan. Er zijn verder geen bijzonderheden.

COJ

In het eerste half jaar van 2021 hebben 1.255 jongeren een melding gedaan bij COJ. In de tweede helft van 2021 meldden zich 1.175 jongeren. Deze aantallen lijken veel hoger vergeleken met de cijfers van 2020 (er meldden zich toen respectievelijk 655 en 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 (45 meer dan in dezelfde periode van 2021). Conclusie is dat de meldingen in 2021 ten opzichte van 2020 nagenoeg gelijk zijn gebleven.

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 coronapandemie. 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	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
Gemiddelde doorlooptijd Wmo meldingen in dagen				
- VraagWijzer	44	28	40	42
- Centraal Onthaal Volwassen (COV)			34	35
- Centraal Onthaal Gezinnen (COG)			45	47
- COV en COG	38	38	37	37
- Centraal Onthaal Jongeren	57	45	47	38

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. Mede ook door de pandemie waar een daling te zien was van instroom van meldingen.

De gemiddelde doorlooptijd is langzaam opgelopen van gemiddeld 36 dagen over heel 2020 naar gemiddeld 41 dagen over heel 2021. Er zijn meerdere oorzaken voor het stijgen van de doorlooptijd. De grote uitstroom van ervaren Wmo-adviseurs en krapte op de arbeidsmarkt blijft leiden tot een capaciteitsprobleem. De verschillende acties 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 hebben ertoe geleid dat de doorlooptijd slechts minimaal is toegenomen.

Er gaat veel goed, tegelijkertijd is er op een aantal vlakken ook ruimte voor verbetering. Sommige Rotterdammers moeten langer dan gewenst wachten op zorg en ondersteuning. Er wordt gezocht naar mogelijkheden om het proces efficiënter en meer klantgericht te organiseren. Hierbij kijken we ook naar oplossingen binnen de ICT. Verder vormt de krapte op de arbeidsmarkt in combinatie met een relatief hoog verloop onder personeel een uitdaging. We zetten vanuit de VraagWijzers in op:

- Goede zorg en ondersteuning bieden zonder wachttijden met meer ruimte voor maatwerk.
- Een organisatie zijn waar huidige en nieuwe medewerkers graag willen werken en zich kunnen ontwikkelen.
- Een efficiëntere en effectievere organisatie zijn, robuust en toekomstbestendig.

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 gelijk gebleven op 37 dagen. De doorlooptijd voor COV is 35 dagen, die van COG 47 dagen. Het gaat bij het COG vaak om complexere casuïstiek die meer onderzoekstijd vergt waarbij het belang van minderjarige kinderen zwaarwegend is.

COJ

In de tweede helft van 2021 bedraagt de doorlooptijd van de ondersteuningsverslagen gemiddeld 38 dagen. Dit ligt onder de maximale doorlooptijd van 42 dagen. Dit is een forse verbetering ten opzichte van de eerste helft van 2021, waarbij de gemiddelde doorlooptijd 47 dagen bedroeg. De reden van deze verbetering is dat de focus voor het team Centraal Onthaal Jongeren in de tweede helft van 2021 lag op het afhandelen van de meldingen binnen 42 dagen. Andere taken van het Centraal Onthaal Jongeren, zoals kwaliteitsbevordering, contacten met zorgaanbieders en het verbeteren van processen bleven liggen. Deze taken worden in 2022 weer opgepakt.

4.2.3 Publieksreacties

Algemene Cliënttevredenheid	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
Cliënttevredenheid VraagWijzers	8,3	8,5	8,3	8,1
Aantal ingediende klachten VraagWijzers	160	107	102	105
Aantal gegronde klachten VraagWijzers	36	7	6	6
Aantal ingediende bezwaarschriften ⁹	120	97	110	97
% afgehandelde gegronde bezwaarschriften	12,6%	21,1%	23,5%	35,5%

Tabel 4.3 Cliënttevredenheid en klachten VraagWijzer en informatie over bezwaren

Gedurende de tweede helft van 2021 beoordeelden klanten de dienstverlening van de VraagWijzer met een 8,1. Gemiddeld over 2021 is dit 8,2.

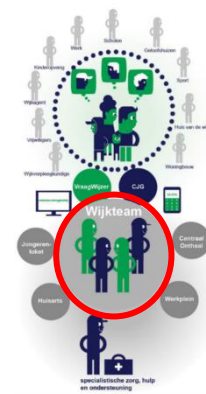
Het aantal bezwaarschriften is ten opzichte van het voorgaande half jaar afgenomen: van 110 in de eerste helft van 2021 naar 97 in de tweede helft van 2021. In de afgelopen 2 jaar is een trend te zien dat in de eerste helft van een jaar meer bezwaarschriften worden ingediend dan in de tweede helft van een jaar. Verder zien we de afgelopen twee jaar een toename in het aantal afgehandelde gegronde bezwaarschriften (van 10,5% in de tweede helft van 2019 naar 35,5% in de tweede helft van 2021).

⁹ Dit betreft het totaal aantal bezwaren voor de Wmo en Jeugdwet.

5 Wijkteams

5.1 De bedoeling van de wijkteams

De Rotterdamse wijkteams bieden professionele ondersteuning aan Rotterdammers met (complexe) problemen, in de wijk waar ze wonen en leven. De 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.



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 waar dat nodig is specialistische hulp voor burgers 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. De wijkteammedewerker verleent dus zelf hulp, en monitort daarnaast ook de voortgang van de specialistische hulpverlening (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. De wijkteams hebben een sterke positie in de wijk en in het netwerk. De tevredenheid van cliënten over het handelen en de effectiviteit van de wijkteams is hoog. Het aantal klachten is in 2021 (107) met 2 ten opzichte van 2020 toegenomen (was 105), maar het aantal (deels) gegrond verklaarde klachten is onverminderd laag (12 in 2020 ten opzichte van 15 in 2021).

Uit deze raadsmonitor blijkt ook dat de wijkteamorganisatie zwaar belast is en dat er ruimte is voor verbetering. Zo hebben sommige wijkteams te maken met opgelopen wachttijden. Onder andere de wachtlijsten bij specialistische zorg, maar ook de woningnood – door het ontbreken van geschikte woonruimte duurt het vaak langer op problemen duurzaam op te lossen – leggen extra druk op de wijkteams. Daarnaast heeft de coronacrisis ervoor gezorgd dat meer Rotterdammers kampen met (complexe) problemen. Dat kan liggen op het vlak van financiën, door het wegvallen van werk of opdrachten. We zien, met name bij de jeugdige groep, een toename in problemen rond zingeving,

depressieve gevoelens, tot uiteindelijk zelfs zware GGZ-problematiek als eetstoornissen en suïcidale neigingen. Er wordt hard gewerkt om de druk op de wijkteams te verlagen. Zo zetten we extra capaciteit in om de wachttijden te verlagen en wordt met de nieuwe inkoop getracht meer flexibiliteit in te bouwen, zodat we kunnen meebewegen met de toenemende vraag naar zorg en ondersteuning. Hoewel we verschillende maatregelen inzetten, blijft de druk op de wijkteams hoog en blijven de wachttijden een punt van aandacht.

5.2.1 Dienstverlening tijdens de coronapandemie

De dienstverlening van de wijkteams is de afgelopen twee jaar tijdens de verschillende lockdowns gecontinueerd. Waar in de eerste weken van de pandemie in 2020 de hulp zoveel mogelijk digitaal is verleend, bleek al snel dat voor sommige doelgroepen of situaties de online hulpverlening niet toereikend was. Vervolgens zijn er andere instrumenten ingezet. Denk hierbij aan wandelingen met de cliënt of andere ontmoetingen in de buitenruimte. Sinds de zomer van 2020 worden er weer huisbezoeken afgelegd. De wijkteamlocaties waren ook in 2020 toegankelijk voor cliënten. In 2021 is deze werkwijze gecontinueerd. Terugkijkend op dat jaar zien we dat de pandemie invloed heeft gehad op de hulpverlening. Door lockdowns, besmettingen en quarantainemaatregelen hebben sommige hulpverleningstrajecten langer geduurd.

5.2.2 Instroom

Instroom wijkteams	1e half jaar 2020 Basis-hulp	1e half jaar 2020 Casus-regie	2e half jaar 2020 Basis-hulp	2e half jaar 2020 Casus-regie	1e half jaar 2021 Basis-hulp	1e half jaar 2021 Casus-regie	2e half jaar 2021 Basis-hulp	2e half jaar 2021 Casus-regie
Totaal instroom Volwassenen in periode	3.218	364	2.948	357	2.784	362	3.124	364
Totaal instroom Jeugd in periode	2.017	713	1.568	445	1.740	361	1.570	369
<u>Aangemeld door:</u>								
Wijknetwerk	3.468	702	3.045	574	3.405	565	3.218	520
VraagWijzer	913	65	656	50	751	98	722	72
JongerenLoket	68	1	64	2	29	3	33	3
Stedelijke Zorg	52	3	45	5	71	2	45	4
Loket niet te bepalen	734	306	706	171	268	55	676	134

Tabel 5.1 Instroom wijkteams en informatie van waaruit de aanmelding plaatsvond

In de bovenstaande tabel is de instroom in de wijkteams weergegeven. Bij basishulp volwassenen is er in het laatste half jaar van 2021 – na een periode van lagere instroom – weer sprake van een toename in de instroom. Deze periode van lagere instroom wordt toegeschreven aan de coronapandemie, die er in de volle breedte van de samenleving voor zorgde dat burgers minder hulp vroegen. De instroom is nu weer bijna terug op het niveau van voor de pandemie. Ook bij de

instroom jeugd was er als gevolg van de coronapandemie sprake van een lagere instroom, deze instroom is nog niet terug op het niveau van voor de pandemie. Mogelijk kan dit worden verklaard door verminderde doorstroommogelijkheden in de jeugdzorg, evenals het vertragende effect dat lockdowns en quarantainemaatregelen op de hulpverlening hebben gehad. Een aantal wijkteams kan hierdoor maar beperkt nieuwe cliënten behandelen. Ook in de instroom casusregie is er sprake van een daling bij jeugd (van 713 in het eerste half jaar van 2020 naar 369 in het tweede half jaar van 2021). Bij de volwassenenzorg speelt dit niet, daar blijft de instroom de gehele periode 2020-2021 stabiel rond de 360.

5.2.3 Actieve casussen

Actieve casussen en caseload wijkteams 1e helft 2020 tot en met 2 ^e helft 2021								
Jeugd (Norm 9,95 x fte)					Volwassenen (Norm 15,65 x fte)			
Jaar	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021	2 ^e helft 2021	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021	2 ^e helft 2021
Fte	349,3	349,3	348,5	351,8	252,5	254,3	263,8	311,6
Casus per fte	16,7	15,4	15,4	14,8	16	15,5	15	13,1
Basishulp	3.241	2.936	2.958	2.885	3.429	3.203	3.156	3.223
Casusregie	2.344	2.429	2.368	2.338	573	681	808	862
Totaal casussen	5.585	5.365	5.326	5.223	3.582	3.884	3.964	4.085
Actieve casussen en caseload wijkteams 1e helft 2020 tot en met 2^e helft 2021								
Totaal jeugd en volwassenen								
Jaar	1 ^e helft 2020	2 ^e helft 2020	1 ^e helft 2021	2 ^e helft 2021				
Fte	600,2	603,6	612,3	663,4				
Casus per fte	16	15,4	15,2	14				
Basishulp	6.670	6.139	6.114	6.108				
Casusregie	2.917	3.110	3.176	3.200				
Totaal casussen	9.587	9.249	9.290	9.308				

Tabel 5.2 Actieve casussen en caseload wijkteams

Het aantal actieve casussen bij basishulp is sinds de tweede helft van 2020 nagenoeg stabiel, en ligt net boven de 6.100. Ook het aantal actieve casussen casusregie is in 2021 stabiel, dit aantal ligt rond de 3.200. De gemiddelde aantal casussen dat een medewerker beheert is iets gedaald, van 16 in de eerste helft van 2020 naar 14 in de tweede helft van 2021. Dit is het gevolg van het vervullen van openstaande vacatures en de extra capaciteit.

5.2.4 Uitstroom

Ondersteuning vanuit het wijkteam is in principe kortdurend. Hiervoor zijn richtlijnen opgesteld. De gemiddelde ondersteuningsperiode wanneer we naar basishulp kijken 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.

Vervolg na wijkteams	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021
Totale uitstroom uit de wijkteams (Basishulp en casusregie)	6.303	5.594	5.107	5.404
Uitstroom Volwassenen	3.579	3.380	3.089	3.344
Gemiddelde ondersteuningsperiode in weken	23,6	25,15	27,8	29,6
% Langer dan 6 maanden in hulp en/of ondersteuning Volwassenen Basishulp	32%	38%	41%	41%
Uitstroom Jeugd	2.724	2.214	2.018	2.060
Gemiddelde ondersteuningsperiode in weken Basishulp	27,3	29,9	34,6	37,3
% Langer dan 12 maanden in hulp en/of ondersteuning Jeugd Basishulp	15%	18%	27%	28%

Tabel 5.3 Uitstroom wijkteams

Er is sprake van een toename in de ondersteuningsperiode. Bij basishulp jeugd zien we dat de doorlooptijd ten opzichte van 2020 flink is toegenomen: van 27,3 weken in eerste helft 2020, naar 37,3 weken in de tweede helft van 2021. Ook bij basishulp volwassenen is er sprake van een toename in de ondersteuningsperiode: van 23,6 weken in de eerste helft van 2020 naar 29,6 weken in de tweede helft van 2021. Welke invloed de pandemie heeft gehad op de toenemende ondersteuningsperiode is onduidelijk. We blijven de duur van de ondersteuningsperiode de komende tijd goed monitoren.

5.2.5 Publieksreacties

Klachten	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021
Aantal ingediende klachten bij klachtenbureau cluster MO	55	50	66	41
Aantal (deels) gegronde klachten bij klachtenbureau cluster MO	6	6	8	7

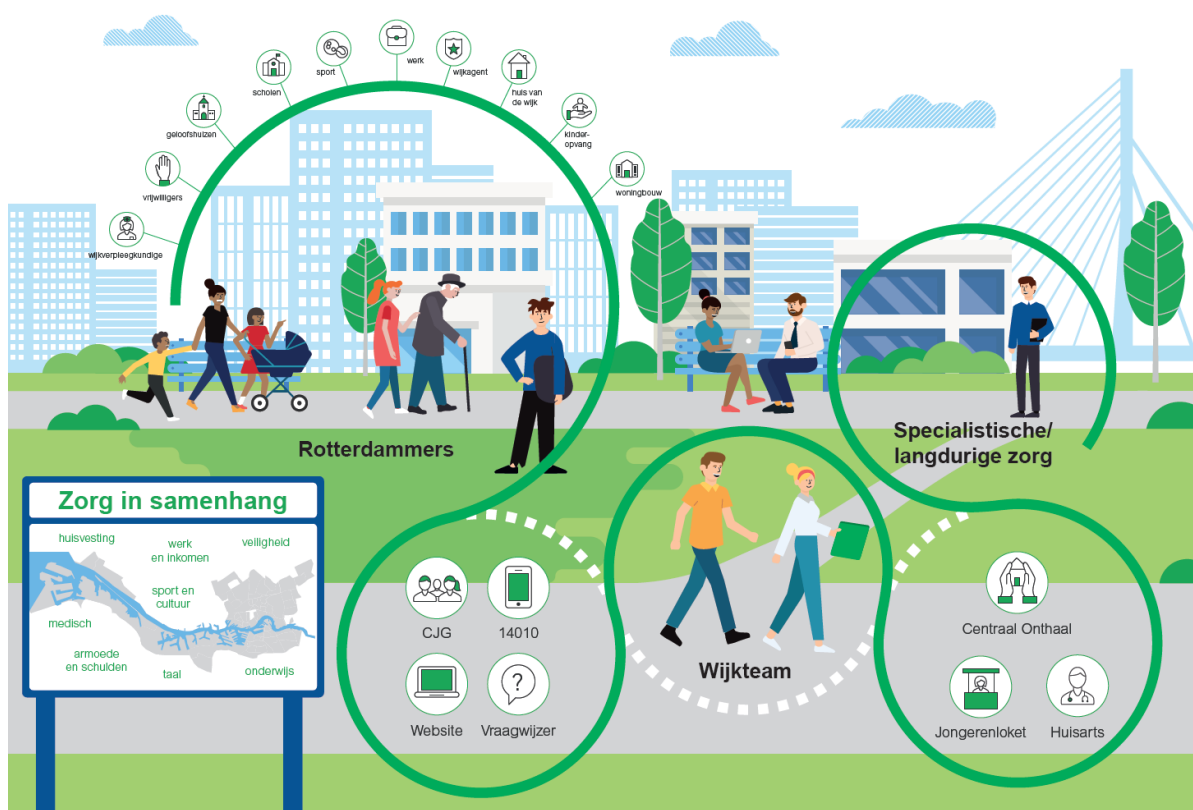
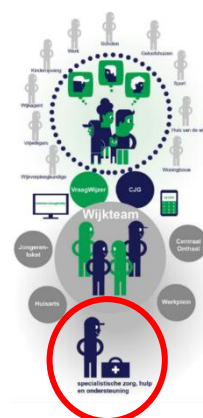
Tabel 5.4 Publieksreacties

In 2021 zijn er 107 klachten beoordeeld over de wijkteams. Hiervan zijn er 10 gegrond en 5 deels gegrond. De meeste klachten zijn ingediend over de informatievoorziening, maatwerk en professionaliteit. Verder staan er in 2021 108 klachten op “afgehandeld”. Dat betekent dat daar geen oordeel over is gegeven. Vaak omdat er bijvoorbeeld een oplossing gezocht is voor een probleem dat speelde.

6 Specialistische hulp/ tweedelijns ondersteuning

6.1 De bedoeling van de specialistische hulp / tweedelijns ondersteuning?

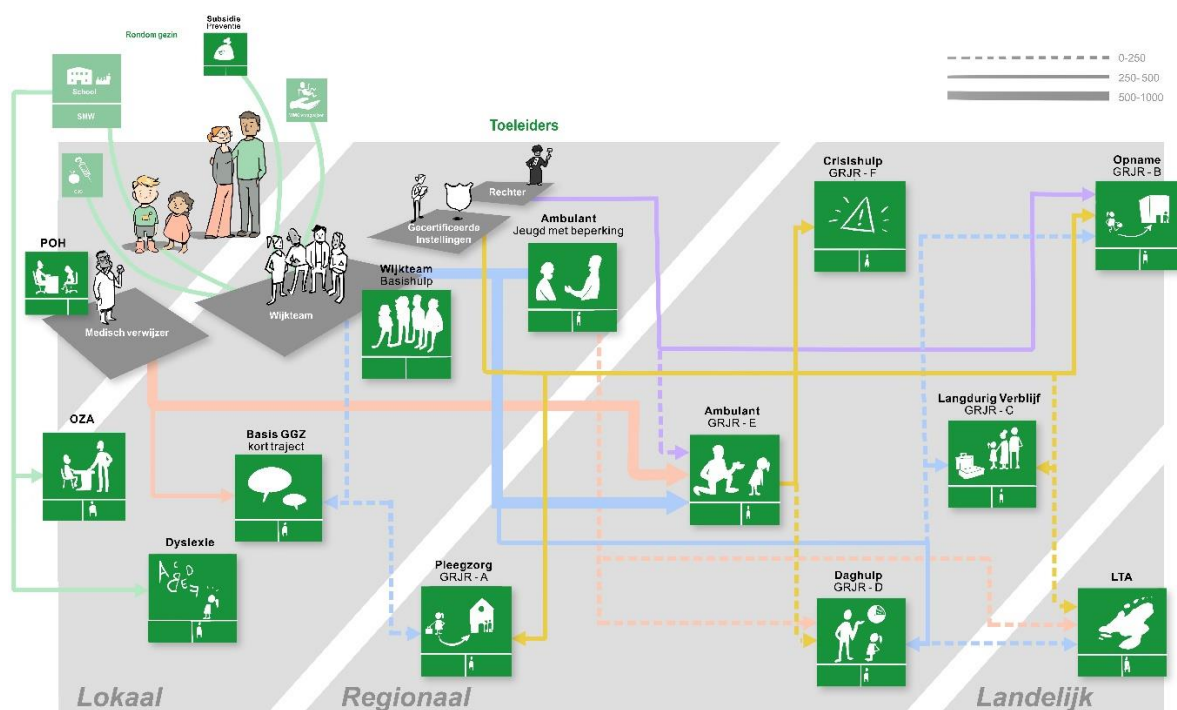
De gemeente wil graag dat alle Rotterdammers kunnen meedoen in de stad. Sommige inwoners hebben daar hulp bij nodig, als gevolg van bijvoorbeeld een verstandelijke beperking, dyslexie of ouderdomsbeperkingen. In Rotterdam organiseren we de zorg en ondersteuning dichtbij de Rotterdammers. Dat betekent 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 heel 2021 voor jeugdhulp en de maatwerkvoorzieningen Wmo met vergelijkingscijfers van 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 Infographic¹⁰. 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.



6.3 Instroom

6.3.1 Jeugdhulp

Deze paragraaf toont het aantal nieuwe arrangementen afgegeven in de tweede 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.
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.

¹⁰ Een toelichting op de Infographic vindt u in het stuk 'Bijlage 1 behorende bij 20bb6506 - Infographic Jeugdhulp en toelichting op onderdelen', onder registratienummer '20bb6507'.

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 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	Aantal nieuwe arrangementen/ PGB's 2 ^e half jaar 2021
Jeugd met een beperking	165	202	162	139
Basis JGGZ	311	295	275	347
Dyslexie	164	135	215	169
Instroom PGB	233	243	240	260
Totale aantal nieuwe arrangementen/PGB's	873	875	892	915

Tabel 6.1 Instroom specialistische jeugdhulp – ingekocht door de gemeente

De instroom bij basis GGZ is met 347 cliënten hoger dan in de perioden ervoor. Dit is het resultaat van het vergroten van de mogelijkheden voor een basis GGZ traject, waardoor jeugdigen met een grotere zorgvraag nu ook in de Basis GGZ geholpen kunnen worden, terwijl deze voorheen moesten instromen in de specialistische GGZ. Hiermee wordt beoogd om de hoge druk en wachtlijsten bij de specialistische GGZ te verlagen, door de toestroom naar deze hulp om te buigen naar de Basis GGZ.

Voor Jeugd met een beperking heeft eind 2021 een extra gunning plaats gevonden, om 150 extra cliënten te helpen vanaf eind 2021 en in 2022. Deze extra instroom verwachten we in de cijfers van het eerste half jaar 2022 terug te zien. Bij dyslexie is de hoge instroom van de 1^e helft van 2021 weer gestabiliseerd en op het peil van de perioden van 2020. De boeggolf na 2020 door coronamaatregelen lijkt hiermee grotendeels ingehaald. De instroom bij dyslexie is, met uitzondering van de jaren tijdens de pandemie, redelijk stabiel, sinds de regie op de toegang verbeterd is via de poortwachtersfunctie bij samenwerkingsverband PPO.

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

Instroom Jeugdhulp specialistische ondersteuning – regionale inkoop	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
A. Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	94	111	106	86
B. Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	136	102	156	163
C. Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	58	38	50	44
D. Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	176	164	192	240
E. Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	853	1.099	1.033	1.000
Totale aantal nieuwe arrangementen	1.317	1.514	1.537	1.533

Tabel 6.2 Instroom specialistische ondersteuning Jeugd – regionaal ingekochte hulp

De instroom van ‘ambulante hulpverlening in de thuissituatie’ blijft dalen t.o.v. de tweede helft van 2020, net als al in de eerste helft van 2021. Deze lagere instroom is te wijten aan de pandemie. Voor de ambulante hulp is in 2021 veel ingezet op het wegwerken van de wachtlijsten. Deze cliënten zijn al aangemeld, dus niet zichtbaar bij de instroom in tabel 6.2. Ondanks de dalende instroom (tabel 6.2) en de stijgende uitstroom (tabel 6.15), zien we een gelijkblijvend aantal cliënten in hulp (tabel 6.7) omdat er dus meer cliënten van de wachtlijst zijn geholpen. Deze beweging zie je ook terug in tabel 6.14, waaruit blijkt dat jeugdigen korter wachten in de tweede helft van 2021. We verwachten in 2022 dat de instroom voor ambulante hulp weer zal toenemen, vanwege het afnemen van de corona effecten. Een andere opvallende beweging is te zien bij de instroom van ‘steun, hulp of behandeling overdag’. We zien hier dat, waarschijnlijk door de effecten van de pandemie, de vraag naar deze wat complexere hulp is toegenomen.

6.3.2 Wmo voorzieningen

In onderstaande tabel staat de instroom van nieuwe cliënten met een indicatie voor de verschillende soorten Wmo-maatwerkvoorzieningen¹¹ 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 1 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 1 ^e halfjaar 2021	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2021
Instroom vanuit:				
VraagWijzer	5.788	5.096	5.050	5.983
Wijkteam	408	357	387	369
Centraal Onthaal Volwassenen	436	415	479	358
Centraal Onthaal Jongeren	212	177	238	215
Totaal ¹²	6.916	6.126	6.232	7.028
Instroom per soort ondersteuning:				
Wmo-arrangement per cliëntgroep				
* Ouderen/Somatiek	2.140	1.860	1.841	2.136
* Lichamelijk Beperkten	51	63	66	52
* Verstandelijk Beperkten extramuraal	144	130	133	133
* Verstandelijk Beperkten intramuraal	6	5	13	8
* (O)GGZ extramuraal ¹³	1.339	1.322	1.374	1.246
* (O)GGZ intramuraal	112	95	181	87
* Zintuiglijk beperkten	5	4	5	5
Vervoer	1.698	1.402	1.418	1.900

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ 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.

* waarvan: collectief aanvullend vervoer	1.523	1.236	1.251	1.718
* waarvan: vervoer naar dagbesteding	93	113	107	111
Hulpmiddel	905	826	771	940
Woningaanpassing	519	418	455	539

Tabel 6.3 Instroom tweedelijns ondersteuning Wmo

De instroom in de cliëntgroep Ouderen/Somatiek is het grootst. Bij collectief vervoer is gedurende het 2^e halfjaar 2020 en eerste halfjaar 2021 een beperktere instroom te zien; in het licht van de coronapandemie en de geldende maatregelen in die periode is het logisch dat de instroom enigszins achterbleef. In de 2^e helft van 2021 (bijna post-corona) stijgt de instroom voor vervoer weer.

Een aantal nieuwe cliënten is op meer dan één soort ondersteuning ingestroomd. Zij zijn in bovenstaande cijfers dubbel meegeteld. Als we deze dubbelen eruit halen, dan zijn er in de tweede helft van 2021 6.408 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. 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	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
Adviezen	3.251	4.280	4.617	4.370
Meldingen	3.926	3.801	4.005	3.427

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 gehad met een stijgende instroom. Er lijkt nu sprake te zijn van een stabilisatie van het aantal adviesvragen en meldingen over Rotterdamse cliënten bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTTR). In de tweede helft van 2021 is er een lichte stijging van het aantal adviesvragen bij VTTR van ongeveer 2% ten opzichte van het tweede halfjaar 2020. Het aantal meldingen in het tweede halfjaar 2021 daalde met bijna 10% ten opzichte van de tweede helft van 2020. Ten opzichte van het 1^e halfjaar 2021 daalde zowel het aantal adviesvragen als het aantal meldingen bij VTTR. Het effect van de coronamaatregelen, waaronder de lockdown in een deel van Q4, op het aantal adviesvragen en meldingen is nog slecht te voorspellen. De afname van het aantal meldingen is volgens VTTR niet altijd een zorg als het aantal adviezen hoog blijft en de adviesvrager verder kan zonder te hoeven melden.

Ondanks de daling ziet VTTR dat de ernst van de meldingen toeneemt, waardoor VTTR vaker dan voorheen eigen diensten als onderzoek of 'voorwaarden en vervolg' (veiligheidsafspraken) moet inzetten. Dit is een mogelijk gevolg van de coronamaatregelen: spanningen kunnen oplopen waardoor mogelijke escalaties ontstaan of te laat hulp wordt ingezet. We werken samen met

partners in de stad aan het verbeteren van de toegang tot passende hulp voor slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het verschil tussen advies en melding is, naar aanleiding van een toezegging van wethouder Bokhove, uitgelegd in een brief aan de commissie ZOCS (20bb005135).

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 na onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) een dwangmaatregel opleggen zoals een ondertoezichtstelling (OTS) of een voogdijmaatregel. Ook kan een rechter een jeugdreclasseringsmaatregel (JR) opleggen in strafrechtelijk kader. Deze maatregelen worden door een GI uitgevoerd. Wanneer er een acute crisis optreedt, kan het crisisinterventieteam (CIT) van de GI Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) ingeschakeld worden.

Doel van deze rapportage is de ontwikkeling van het aantal maatregelen te kunnen volgen. Het collegetarget ziet toe op een afname.

Bij het formuleren van de doelstelling konden de data, conform onderstaand schema, alleen door JBRR gerapporteerd worden. Tot 2021 werden daarom alleen de gegevens van JBRR gebruikt voor deze rapportage.

Vanaf deze actuele rapportage (over de 2^e helft van 2021) worden de gegevens van alle GI's gepresenteerd vanaf begin 2021.

Om de relatie te blijven zien met de voorgaande periode wordt in deze rapportage nog op twee niveaus gerapporteerd namelijk instroom jeugdbescherming alleen JBRR (oude rapportage) en instroom jeugdbescherming totaal GI's (nieuwe rapportage).

Het totaal GI's omvat de cijfers van JBRR, de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering (WSSJBJR) en het Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering (LJ&R).

In volgende rapportages zal alleen de nieuwe rapportage (versie 6.6) met het totaal GI's worden opgenomen.

Instroom jeugdbescherming	1e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1e half jaar 2021 JBRR	2e half jaar 2021 JBRR
Ondertoezichtstelling (OTS)	283	178	195	137
Jeugdreclasseringsmaatregel (JR)	142	94	121	114
Voogdij	35	21	15	18

Tabel 6.5 Instroom jeugdbescherming JBRR (oude format)

Instroom jeugdbescherming	1e half jaar 2020 totaal GI's	2 ^e half jaar 2020 totaal GI's	1e half jaar 2021 totaal GI's	2e half jaar 2021 totaal GI's
Ondertoezichtstelling (OTS)			329	208
Jeugdreclasseringsmaatregel (JR)			286	215
Voogdij			37	30

Tabel 6.6 Instroom alle GI's (nieuwe format)

Op basis van de cijfers is in 2021 is wederom een kleine afname zichtbaar van het aantal jeugdigen met de kinderschermingsmaatregel 'ondertoezichtstelling' (OTS). Bij de grootste GI van de regio JBRR is t.o.v. 2020 een halvering te zien van het aantal OTS-en en voogdijzaken. De instroom van het aantal JR-maatregelen is na een aanvankelijke stijging begin 2021 weer op een stabiel niveau.

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	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
Jeugd met een beperking (lokaal Rotterdam)	850	839	808	808
Basis JGGZ (lokaal Rotterdam)	949	865	924	1031
Dyslexie (lokaal Rotterdam)	566	554	574	547
Pgb (lokaal Rotterdam)	1.138	1.191	1.204	1.231
Totaal aantal unieke cliënten	3.328	3.280	3.489	3.465

Tabel 6.7 cliënten specialistische ondersteuning Jeugd – lokaal ingekochte hulp.

Bij de lokale jeugdhulp blijft het totale aantal cliënten groeien. Deze groei is vooral te wijten aan een groei bij de basis GGZ. In paragraaf 6.3.1 schreven we reeds dat de instroom hoger is voor Basis GGZ dankzij het verruimen van de mogelijkheden voor de inzet van een Basis GGZ traject. Het aantal cliënten met een dyslexiebehandeling is weer gestabiliseerd, na de groei in het eerste half jaar van 2020 als gevolg van een inhaalslag na corona. Net als de instroom is het aantal cliënten bij dyslexie, met uitzondering van de pandemie periode, redelijk stabiel sinds de verbetering op de toegang (zie paragraaf 6.3.1). Voor jeugd met een beperking verwachten we vanaf de eerste helft 2022 een groei te zien van het cliëntenbestand door een extra gunning.

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

Cliënten Jeugdhulp specialistische ondersteuning – regionale inkoop ¹⁴	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021
A. Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	1.091	1.025	996	1.017
B. Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	435	370	376	413
C. Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	175	150	153	152
D. Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	409	409	433	487
E. Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	3.727	3.230	3.510	3.505

¹⁴ Van crisishulp zijn geen aantallen bekend, omdat hierover niet op individueel niveau wordt aangeleverd

Opt out ¹⁵				
Totaal aantal unieke cliënten	5.339	4.746	5.010	5.088

Tabel 6.8 Aantal cliënten specialistische ondersteuning Jeugd – regionaal ingekochte hulp

In de tweede helft van 2021 is nog steeds stevig ingezet op het wegwerken van de wachttijden. Waar in de eerste helft van 2021 de grootste groei zat in het aantal cliënten in perceel 'Ambulante hulpverlening in de thuissituatie', is het aantal cliënten in de tweede helft van 2021 nagenoeg gelijk aan de eerste helft in 2021. Dit komt door het wegwerken van wachtlijsten, terwijl er tegelijkertijd een hogere uitstroom was in de tweede helft van 2021 (zie tabel 6.15). De ernst van de problematiek is toegenomen bij de cliënten van ambulante hulp, als gevolg van de pandemie, waardoor jeugdigen zwaardere zorg ontvangen en eventueel ook langer zorg ontvangen.

Daarnaast zet de stijgende trend in het aantal cliënten bij steun, hulp of behandeling overdag door; dit komt overeen met de stijgende instroom in tabel 6.2. De hulpvragen binnen deze opdracht zijn complexer geworden, waarschijnlijk als gevolg van de pandemie.

Na een daling in het tweede half jaar van 2020 en het eerste half jaar van 2021, zitten in het tweede half jaar van 2021 weer meer cliënten in pleegzorg. Dit past bij het streven dat zoveel als mogelijk jeugdigen opgroeien in een thuissituatie, zoals Pleegzorg i.p.v. in opname

Een jeugdige kan zowel lokale als regionale ingekochte jeugdhulp ontvangen en dus zowel in tabel 6.7 als 6.8 voorkomen. Indien we alleen kijken naar het aantal unieke cliënten dat Jeugdhulp ontving in Rotterdam, dan komt dit uit op 7.980 cliënten in de tweede helft van 2022 en 8.201 cliënten in de eerste helft van 2021. In deze totaalcijfers telt een client die zowel regionale als lokale hulp ontvangt, éénmaal mee.

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 tweedelijns-ondersteuning Wmo	Aantal cliënten 1 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2020	Aantal cliënten 1 ^e halfjaar 2021	Aantal cliënten 2 ^e halfjaar 2021
Totaal aantal unieke cliënten	51.009	51.254	51.108	51.157
-waarvan ZIN	48.777	48.986	48.771	49.016
-waarvan PGB (totaal)	5.261	5.310	5.335	5.129
-waarvan PGB (enkel Wmo-arrangementen)	4.204	4.234	4.244	4.003
Bestaand uit:				
- Wmo-arrangement	32.380	33.097	33.692	33.858
Waarvan per cliëntgroep				
* Ouderen/Somatiek	16.859	17.106	17.278	17.829
* Lichamelijk Beperkten	963	934	915	868
* Verstandelijk Beperkten extramuraal	1.714	1.765	1.774	1.731

¹⁵ 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.

* Verstandelijk Beperkten intramuraal	108	115	138	136
* Zintuiglijk beperkten	97	93	90	91
* (O)GGZ extramuraal	10.923	11.300	11.623	11.595
* (O)GGZ intramuraal	1.716	1.784	1.874	1.608
- Overgangsrecht AWBZ-Wmo GGZ-C intramuraal	446	402	123	-
- Vervoer	26.704	26.196	25.577	25.655
- Hulpmiddel	10.851	11.059	10.979	11.045
- Woningaanpassingen	2.301	2.888	3.103	3.426

Tabel 6.9 Informatie over cliënten met een Wmo-indicatie

Het aantal cliënten met een indicatie voor tweedelijnsondersteuning Wmo is met bijna 3% gestegen tussen het 1^e halfjaar 2020 (51.009 unieke cliënten) en het 2^e halfjaar 2021 (51.157 unieke cliënten). Het overgrote deel 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 zijn afgelopen vanwege de openstelling van de Wet Langdurige Zorg voor deze GGZ-doelgroep.

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 de cliëntgroep stabiliseert steeds meer.

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	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020	1 ^e halfjaar 2021	2 ^e halfjaar 2021
- Sociaal en persoonlijk functioneren	15.845	16.343	16.844	15.810
waarvan met opvoedingsondersteuning	721	791	788	784
- Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden	19.367	19.743	19.995	20.590
- Financiën	9.506	9.543	9.302	8.460
- Dagbesteding	5.828	5.678	5.651	5.048
waarvan sociaal	4.859	4.768	4.765	4.255
waarvan arbeidsmatig	969	910	886	793
- Ondersteuning bij zelfzorg en gezondheid	4.242	4.391	4.580	4.177
- Nachtelijk Toezicht	396	434	470	417

- Nachtelijk Toezicht en Huisvesting	1.819	1.892	2.003	1.734
- Mantelzorgondersteuning met verblijf	28	20	16	12
- Thuisplusflat				213
Aantal indicaties dat bestaat uit				
* één resultaatgebied	18.743	19.410	19.869	20.565
* twee resultaatgebieden	7.873	8.198	8.484	8.326
* drie resultaatgebieden	4.377	4.434	4.474	4.249
* vier resultaatgebieden	2.086	2.088	2.136	1.938
* vijf resultaatgebieden	1.037	1.045	1.022	788
* zes resultaatgebieden	18	15	9	11

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 abonnementsstarief voor de eigen bijdrage dat per 1 januari 2019 geldt. Een combinatie van twee of drie resultaatgebieden binnen een Wmo-arrangement komt ook veel voor. Naast de blijvende stijging op 'Ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden', lijkt er ook een effect van het abonnementsstarief te zien op 'woningaanpassingen'. Het wel of niet hanteren van het tarief blijft een besluit van het Rijk, wat als gemeente lastig te regisseren is.

Thuisplusflats

In 2021 zijn in Rotterdam zes seniorencomplexen omgedoopt tot Thuisplusflats; een zogenoemde tussenvoorziening. De voorziening zit tussen het zelfstandig thuis en het verpleeghuis in. In een Thuisplusflat wordt zoveel mogelijk ingezet op één zorgaanbieder per complex die, met een herkenbaar en integraal zorgteam, zorg en ondersteuning biedt vanuit de drie zorgwetten (Wmo, Zvw en Wlz). Daarnaast wordt ingezet op welzijn door middel van een activiteitenprogramma gericht op vitaliteit en ontmoeting. Ook de woningcorporatie is nauw betrokken bij dit concept. De Thuisplusflats vallen onder het programma Rotterdam Ouder en Wijzer en het Langer Thuis Akkoord.

6.4.3 Jeugdbescherming Rijnmond (Rotterdamse cliënten)

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

Doel van deze rapportage is om de afname van de inzet van maatregelen te kunnen volgen. Bij het formuleren van de doelstelling konden de data, conform onderstaand schema, alleen door JBRR gerapporteerd worden. Tot 2021 werden daarom alleen de gegevens van JBRR gebruikt voor deze rapportage. Vanaf deze rapportage (over 2^e helft 2021) worden de gegevens van alle GI's gepresenteerd vanaf begin 2021.

Om de relatie te blijven zien met de voorgaande periode wordt in deze rapportage nog op twee niveaus gerapporteerd, namelijk instroom jeugdbescherming alleen JBRR (oude rapportage) en instroom jeugdbescherming totaal GI's (nieuwe rapportage).

Het totaal GI's omvat de cijfers van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR), William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering (WSSJBJR) en Leger des Heils

Jeugdbescherming en Reclassering (LJ&R). In volgende rapportages zal alleen de totale rapportage (versie 6.12) worden opgenomen.

Huidig bestand jeugdbescherming	1e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1e half jaar 2021 JBRR	2e half jaar 2021 JBRR
Ondertoezichtstelling	1.095	962	961	746
Jeugdreclasseringsmaatregel	455	428	415	303
Voogdij	315	271	239	218
Crisisinterventies	348	455	561	365

Tabel 6.11 huidig clientbestand jeugdbescherming JBRR (oude format)

Huidig bestand jeugdbescherming	1e half jaar 2020	2 ^e half jaar 2020	1e half jaar 2021 GI's	2e half jaar 2021 GI's
Ondertoezichtstelling			1390	1110
Jeugdreclasseringsmaatregel			883	688
Voogdij			353	322
Crisisinterventies			-	-

Tabel 6.12 huidig clientbestand alle GI's (nieuwe format)

Het aantal maatregelen is de afgelopen jaren afgenomen. Met name het aantal OTS laat een flinke daling zien. De aanleiding voor deze daling kan nog niet worden gegeven. Mogelijk komt dit doordat het bereik van jeugdigen sinds de coronapandemie anders is geweest dan in de periode daarvoor. Wellicht begint de transformatiebeweging vruchten af te werpen. Daarbij is de gedachte dat door verstevigde inzet aan de voorkant, dichter bij gezinnen – bijvoorbeeld vanuit de wijkteams- het effect is dat er minder maatregelen in dwangkader nodig zijn. Het aantal crisismeldingen bij het crisisinterventieteam is in 2021 gestegen t.o.v. 2020. Dit komt vooral door een toename van het aantal meldingen in het eerste half jaar van 2021. Aan het begin van de corona-uitbraak waren kinderen minder in beeld. In de tweede helft van 2021 is het aantal crisismeldingen weer gedaald. Het aantal crisismeldingen is over geheel 2021 te vergelijken met dat van 2019.

6.5 Financieel beeld

6.5.1 Wmo

Wmo-maatwerk Raadsmonitor 2021 (bedragen x € 1 mln)	Realisatie 2020	Oorspronkelijke Begroting 2021	Begroting 2021 (na 10 maands)	Realisatie 2021	Afwijking
Wmo-arrangementen met verblijf (intramuraal)	81,6	59,6	78,2	62,8	-15,4
Wmo-arrangementen zonder verblijf (extramuraal)	177,7	181,0	183,8	175,3	-8,5
Overige maatwerkvoorzieningen Wmo	31,5	32,8	30,3	31,4	1,1
Totaal maatwerkvoorzieningen Wmo	290,8	273,4	292,3	269,5	-22,8

Tabel 6.12 Financiën tweedelijns Wmo-ondersteuning

Op het totaal van Wmo-arrangementen (intramuraal en extramuraal) is per saldo sprake van een voordeel van € 23,9 mln veroorzaakt door een lagere groei van de ondersteuning, een grotere uitstroom naar de Wlz en een nadelig saldo vanuit declaraties zorgaanbieders voor meerkosten corona 2020.

Voor de overige maatwerkvoorzieningen (doelgroepenvervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen) is sprake van een nadeel van € 1,1 mln. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat met name op hulpmiddelen en woningaanpassingen een groter beroep is gedaan vanwege de aanzuigende werking van het abonnementstarief eigen bijdrage Wmo.

6.5.2 Jeugdhulp

Jeugdhulp Raadsmonitor 2021 (bedragen x € 1 mln)	Realisatie 2020	Oorspronkelijke Begroting 2021	Begroting 2021 (na 10 maands)	Realisatie 2021	Afwijking
Lokale Jeugdhulp	35,0	38,1	41,3	40,6	-0,7
Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond	131,4	122,5	134,7	134,5	-0,2
Totaal Jeugdhulp	166,4	160,6	176,0	175,2	-0,8

Tabel 6.13. Financiën specialistische jeugdhulp

De aanvullende Rijksmiddelen jeugd voor 2021 zijn in de begroting verwerkt. Deze worden ingezet om de wachtlijsten in de jeugdzorg te verkleinen. De in de tabel gepresenteerde onderbesteding wordt veroorzaakt omdat een deel van de Rijksmiddelen pas laat in het jaar beschikbaar is gekomen en daardoor niet volledig besteed kon worden.

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	1e halfjaar 2020	2e halfjaar 2020*	1e halfjaar 2021*	2e halfjaar 2021*
Jeugd retrospectieve wachttijd (GRJR Rotterdam), gemiddelde wachttijd in weken	7,3 weken	15,9 weken*	14,0 weken*	13,0 weken
Treknorm jeugdhulp (% cliënten binnen 14 weken gehoorden) (GRJR Rotterdam)	84%	67%*	67%*	72%
Wmo: Aantal cliënten met een overbruggingsarrangement	487	437	448	448
Waarvan behorende tot cliëntgroep Verstandelijk Beperkten intramural	68	75	81	82
Waarvan behorende tot cliëntgroep (O)GGZ intramural	419	362	367	366
- Wmo: norm aanvang start zorg behaald	Geen gegevens	77%	80%	77%

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 tweede en 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 blijft dalen. In het tweede half jaar van 2021 nam de wachttijd ten opzichte van de eerste helft 2020 af met 1 week tot 13 weken (nieuwe berekeningswijze). De afname is te danken aan een kortere wachttijd voor ambulante jeugdhulp, waar de wachttijdaanpak effect lijkt te hebben en cliënten minder lang hoeven te wachten. In de wachttijd voor jeugdhulp met verblijf was geen daling te zien. Hiervoor worden tijdelijk extra bedden 'open jeugdhulp met verblijf' gerealiseerd in de loop van het eerste kwartaal van 2022, zodat op korte termijn de wachttijd voor cliënten verkort wordt. Ook ontwikkelen de zorgaanbieders ambulante alternatieven voor verblijf.

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 de tweede helft van 2022 is het percentage gestegen van 67% in de eerste helft van 2021 naar 72% in de tweede helft van 2021. Zoals hierboven beschreven is deze stijging te wijten aan een verkorting van wachttijden bij de ambulante hulp. De wachttijdaanpak blijven we in 2022 voortzetten, om wachttijden tot het minimum te beperken.

Het aantal Wmo-cliënten met een overbruggingsarrangement over 2021 is vergelijkbaar met het aantal Wmo-cliënten over het tweede halfjaar van 2020. Binnen de plaatsingscommissie beschermd wonen wordt prioriteit gegeven aan cliënten die urgent wachtend zijn. Voor 77% 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 tweede half jaar van 2019 tot en met het eerste half jaar van 2021.

6.7.1 Jeugdhulp

De grootste beweging in de uitstroom zit bij de 'ambulante hulpverlening in de thuissituatie'. Na een dalende trend in het tweede half jaar van 2020, te wijten aan de pandemie waardoor cliënten langer in zorg bleven, toont het eerste half jaar van 2021 een grotere uitstroom. Met de grotere uitstroom konden meer cliënten van de wachtlijst geholpen worden.

De uitstroom op 'opname bed & behandeling' is afgenomen, wat overeenkomt met de lange wachttijd voor deze ondersteuning. Vanuit de wachttijdaanpak worden hier in 2022 maatregelen opgenomen (zie paragraaf 6.6)

Vervolg na indicatie Jeugd specialistische ondersteuning	2e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021
Uitstroom Pleegzorg (GRJR Rotterdam)	120	91	160	123
Uitstroom Opname Bed & Behandeling (GRJR Rotterdam)	147	145	150	111

Uitstroom Langdurig verblijf (GRJR Rotterdam)	45	52	70	81
Uitstroom Steun, hulp of behandeling overdag (GRJR Rotterdam)	146	122	145	146
Uitstroom Ambulante hulpverlening in de thuissituatie (GRJR Rotterdam)	1.274	936	885	1.110

Tabel 6.15 Informatie over uitstroom Jeugd

6.7.2 Wmo

Vervolg na afloop indicatie Wmo tweedelijns ondersteuning ¹⁶	2 ^e halfjaar 2019	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020	1 ^e halfjaar 2021
Duurzame uitstroom	5.766	5.623	6.772	6.530
Gemiddelde duur tweedelijns ondersteuning (in maanden)	37	41	43	45

Tabel 6.16 Informatie over afgelopen Wmo-indicaties

Omdat in deze tabel 'uitstroom' gedefinieerd als '6 maanden na einde indicatie geen opvolging door een nieuwe indicatie' wordt weergegeven, is hier in de raadsmonitor gerapporteerd over 1e half jaar van 2021. Over de 2e helft van 2021 kan vroegst in Q3 van 2022 worden gerapporteerd. Uit bovenstaande tabel wordt duidelijk dat in het 1e halfjaar van 2021 6.530 indicaties (5.293 unieke cliënten) uitstroonden. 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;
- Beëindigd op verzoek van cliënt.

De gemiddelde duur van de aflopende indicaties in de periode januari tot en met juni 2021 bedroeg circa 45 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 2021 zijn er in totaal 1.386 complete aanvragen via de 1-route ingediend. In vergelijking met 2020 zien we een stijging van het totaal aantal aanvragen met 15%. Deze stijging was vooral zichtbaar in de 1^e 5 maanden. Dat heeft te maken met het project versnelde uitstroom Nachtopvang. Qua toegekende aanvragen zien we dat er 1.208 positieve besluiten zijn genomen; 1.041 voor doorstroom en 167 voor uitstroom.

Het aandeel directe bemiddeling met huurcontract is gestegen ten opzichte van 2020, namelijk respectievelijk 57 en 64 procent. De gemiddelde doorlooptijd van urgentie naar plaatsing is bij

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.

huurzorgcontracten in 2021 gedaald ten opzichte van 2020, namelijk van 2,5 maanden naar 2,1 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).

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal toegekend	875	966	885	973	1.208
Directe bemiddelingen	493	581	505	554	773
Regulier	382	385	380	419	435

Tabel 6.17 Urgenties, uitgesplitst naar reguliere urgenties en directe bemiddelingen

6.8 Publieksreacties

Clienttevredenheid specialistische hulp				
WMO:	1 ^e halfjaar 2020	2 ^e halfjaar 2020 ¹⁷	1 ^e halfjaar 2021	2 ^e halfjaar 2021
Algemene tevredenheid	8,1	Zie voetnoot 19	Zie voetnoot 19	8,2
% langer thuis	58%	Zie voetnoot 19	Zie voetnoot 19	63%
Jeugd	2017	2018	2019	2020
Rapportcijfer tevredenheid uit cliëntervaringsonderzoek	geen kwantitatief onderzoek	7,6	7,6	7,3

Tabel 6.18 Cliënttevredenheid specialistische hulp

6.8.1 Cliëntervaring jeugd

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeenten zijn vanuit de Jeugdwet verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Cliëntervaring is een manier om zicht te krijgen op de ervaren kwaliteit en effectiviteit van de geboden hulp en ondersteuning. Het CEO 2021 geeft zicht op de ervaren tevredenheid over het voorafgaande jaar van het onderzoek, in dit geval 2020. Het geeft een cijfermatige onderbouwing van de ervaringen van ouders en jongeren die basishulp vanuit een wijkteam en specialistische hulp vanuit een zorgaanbieder ontvingen. De ervaringen van ouders en jeugdigen die ondersteuning in het kader van jeugdbescherming en jeugdreclassering ontvingen, ontbreken in dit onderzoek. De gemeente Rotterdam en Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) konden geen consensus bereiken over hoe dit moest worden uitgevoerd.

Van cliënten met basishulp is 81% in algemene zin tevreden met de hulp, een significante afname ten opzichte van 2018 en 2019. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4. Bij de cliënten met specialistische hulp is 82% in algemene zin tevreden; dit wijkt niet significant af van de vorige twee metingen. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,3. Bijna één op de vijf cliënten geeft de hulp een onvoldoende. Dit is een significante toename ten opzichte van de vorige twee metingen.

¹⁷ Er is geen meer recent cliëntervaringsonderzoek dan de meting van september 2020. In november 2021 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

De wachttijd is langer geworden en dit heeft ook geleid tot minder tevredenheid hierover. Voor verschillende aspecten in de uitvoering van de hulp is er nog ruimte voor verbetering. De in 2019 zichtbare positieve veranderingen in de uitvoering van hulp bij met name cliënten die basishulp ontvangen, zijn helaas niet terug te zien in 2020. Cliënten met specialistische hulp zijn iets positiever geworden over de samenwerking van hulpverleners. Wel hebben ze met meer hulpverleners te maken. Ditzelfde gold ook voor cliënten met basishulp ten opzichte van 2018 en 2019. Ook voor de effecten van hulp is voor een substantieel deel van de cliënten nog winst te behalen. De positievere resultaten uit 2019 komen helaas niet terug in 2020 en er is op een aantal aspecten zelfs een achteruitgang ten opzichte van de nog eerdere metingen.

Het vermoeden bestaat dat Corona effect heeft gehad op de ervaren hulp, ook al is hier niet expliciet naar gevraagd. Wel weten we uit recent onderzoek van BMC dat jeugdhulpcliënten tijdens de eerste golf minder hulp hebben ontvangen en dat ruim een vijfde van deze cliënten minder positief is over de kwaliteit van de hulp¹⁸. Omdat het onderzoek over het jaar 2020 heeft plaatsgevonden, is al gekeken naar verbeterpunten. Vanuit de regio is sinds 14 juni 2021 de 'Programmalijn Wachttijden' opgestart. De doelstelling vanuit deze lijn is om kinderen in de regio niet langer dan drie maanden te laten wachten op hulp. Eind 2022 zal duidelijker zijn hoe dit bewerkstelligd gaat worden.

6.8.2 Cliëntervaring Wmo

Er zijn in 2021 in totaal 183 klachten door aanbieders van Wmo-arrangementen 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.

De algemene tevredenheid van cliënten over de geleverde ondersteuning in het kader van een Wmo-arrangement (een 8,2) is afkomstig van de laatste meting die is uitgevoerd in november 2021. Een 8,2 kan worden getypeerd als 'goed'. Tijdens deze laatste meting heeft 63% van de ondervraagde cliënten aangegeven dankzij de ontvangen ondersteuning langer thuis te kunnen blijven wonen. Vergelijken we de uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek met het gemiddelde over alle metingen, dan constateren we dat in deze meting 63 procent van de respondenten aangeeft dat zorg en ondersteuning van uit de Wmo-arrangementen bijdraagt aan het langer thuis kunnen blijven wonen, terwijl dat over alle metingen gemiddeld uitkomt op 72 procent. Deze afwijkingen worden in belangrijke mate veroorzaakt doordat minder respondenten kunnen beoordelen of hun voorziening bijdraagt aan het langer thuis kunnen blijven wonen.

De scores tussen de verschillende metingen kunnen niet zondermeer met elkaar vergeleken worden. De reden daarvoor is dat de responsgroep per meting verschilt qua verdeling over de resultaatgebieden en cliëntgroepen die we onderscheiden binnen het Wmo-arrangementenmodel. Een aanbieder met veel respondenten op een resultaatgebied (eventueel in combinatie met een cliëntgroep) dat relatief laag wordt gewaardeerd leidt dan automatisch tot een relatief lage totaalscore.

¹⁸ BMC (2021, 23 december). Jeugdhulp en Wmo-ondersteuning in tijden van corona [webpagina]. Geraadpleegd van: <https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/jeugdhulp-en-wmo-ondersteuning-in-tijden-van-corona>

7 Beschikbaarheidsvoorzieningen

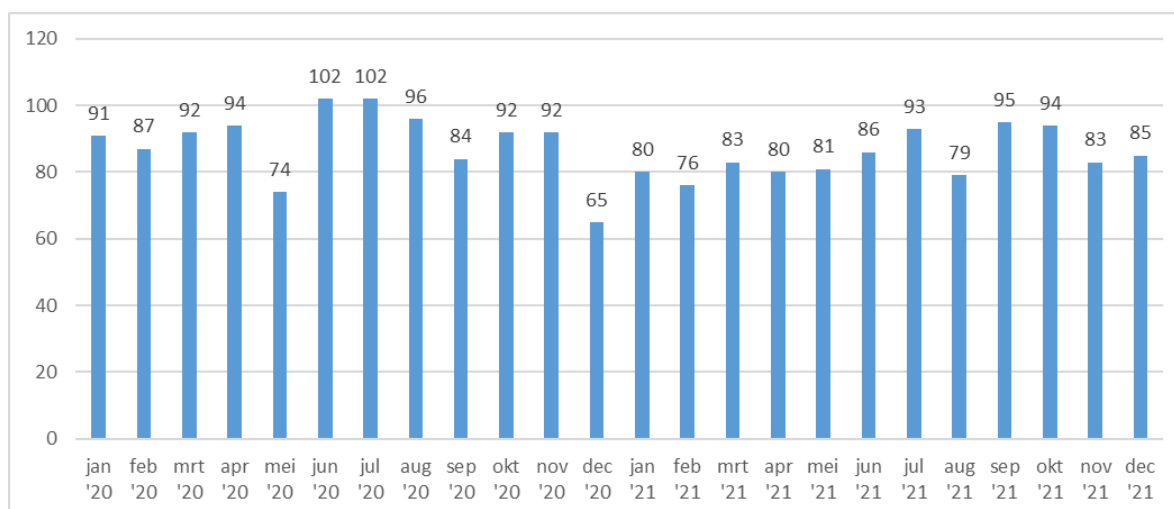
7.1 De bedoeling van beschikbaarheidsvoorzieningen

Het doel van de beschikbaarheidsvoorzieningen zoals dagopvang, nachtopvang en crisisopvang is het creëren van een vangnet voor Rotterdammers¹⁹. In het geval van huiselijk geweld betekent dit 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 thuislozen verblijven doorgaans in hun netwerk. Opvang wordt ingezet als men niet (meer) in zijn netwerk terecht kan en acuut dakloos is. Crisisopvang voor slachtoffers van huiselijk geweld vindt plaats als er sprake is van acuut gevaar, danwel levensbedreigende situaties.

7.2 Huidige stand van zaken

7.2.1 Aantal toegekende CO-passen



Figuur 7.1 Het aantal nieuw toegekende CO-passen per maand 2020-2021²⁰

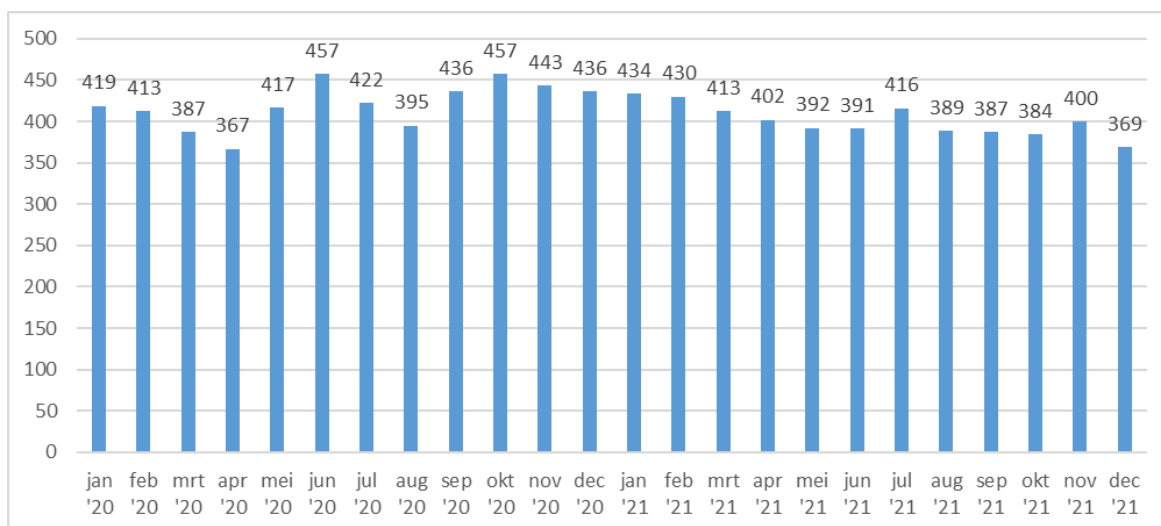
In 2021 zijn in totaal 1.051 passen verstrekt. Dat zijn er 56 minder dan in 2020. Met name in de eerste helft van 2021 lag de instroom lager dan in 2020 en was in die periode ook sprake van een lagere instroom ten opzichte van de eerste helft van 2020 en 2019. Mogelijk speelt de afspraak dat bij betalingsachterstand de corporaties terughoudend dienen te zijn met huisuitzettingen een rol.

7.2.2 Capaciteit en bezettingsgraad

Aantal volwassenen in nachtopvang

¹⁹ NB, Rotterdam is een centrumgemeente

²⁰ Deze grafiek is dus van toepassing op de doelgroep vanaf 23 jaar



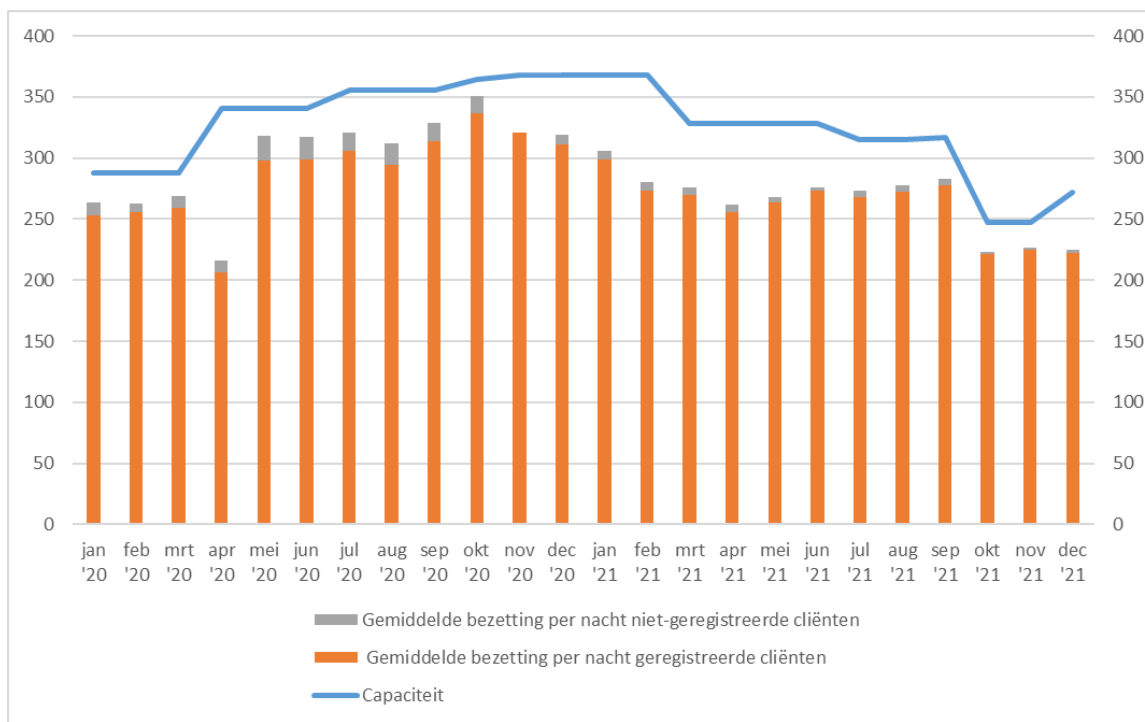
Figuur 7.2 Aantal unieke cliënten per maand in de nachtopvang 2020-2021

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 en de uitbreiding van de doorstroomplekken. Daarnaast is in de laatste maand van 2021 de tijdelijke opvangvoorziening het Schip afgebouwd en is een betrekkelijk grote groep slapers uitgestroomd naar een nieuwe doorstroomvoorziening.

Gemiddeld sliepen in 2021 400 (unieke) volwassenen in een maand in de opvang.

Dakloze gezinnen worden via Centraal Onthaal Gezinnen (COG) toegelaten tot de maatschappelijke opvang voor gezinnen. In 2021 zijn 108 gezinnen toegelaten tot de maatschappelijke opvang voor gezinnen.

Bezettingsgraad van de nachtopvang



Figuur 7.3 Capaciteit en bezetting per maand van de nachtopvang 2020-2021

Niet geregistreerde cliënten zijn 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. Deze mensen gaan de eerstvolgende werkdag alsnog naar CO.

Vanwege de uitbraak van het coronavirus is met ingang van eind maart 2020 de capaciteit van nachtopvanglocaties (tijdelijk) 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. Eind 2021 waren alle tijdelijke locaties weer afgebouwd en is de opvanglocatie Heer Vrankestraat voor de opvang van daklozen in gebruik genomen. Hierdoor zijn sinds eind december 2021 273 plekken beschikbaar in de nachtopvang. De gemiddelde bezettingsgraad over 2021 is 84,1%. Met name in de eerste helft van 2021 lag de bezettingsgraad lager. We zien dat deze bezettingsgraad op papier geen betrouwbare weergave is van de werkelijkheid. Daarom zetten we sinds het najaar van 2021 in op het vergroten van de betrouwbaarheid van de registratie.

Crisisopvang jongeren

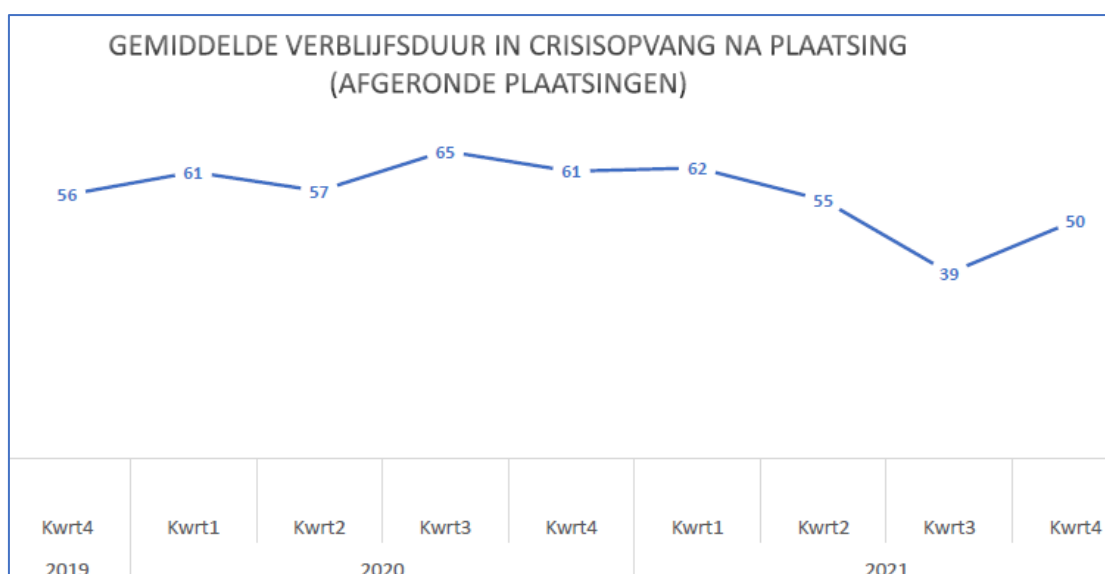
Voor acuut dakloze jongeren hebben we in Rotterdam 27 plekken in de crisisopvang. Jongeren hebben hier na toewijzing een vast bed en zijn dus iedere avond verzekerd van onderdak. Overdag kunnen deze jongeren terecht in de in 2021 gerealiseerde dagopenstelling (dagopvang) 'Post West'.

In de eerste helft van 2021 zijn in totaal 74 jongeren geplaatst in de crisisopvang. In de tweede helft van 2021 zijn 81 jongeren geplaatst. Als we dit vergelijken met 2020 dan zien we een lichte stijging ten opzichte van 2020 (155 versus 146).

Aantal van verblijf				
	Leger des Heils	Enver	Pameijer Bolkruid	Eindtotaal
2019	3	28	35	66
Kwrt4	3	28	35	66
2020		74	72	146
Kwrt1		17	16	33
Kwrt2		25	17	42
Kwrt3		19	19	38
Kwrt4		13	20	33
2021		71	84	155
Kwrt1		19	15	34
Kwrt2		16	24	40
Kwrt3		18	27	45
Kwrt4		18	18	36
2022		8	3	11
Kwrt1		8	3	11
Eindtotaal	3	181	194	378

Figuur 7.4: Het aantal jongeren in de crisisopvang per kwartaal per locatie op peildatum 15-02-2022.

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 in 2021 52 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.

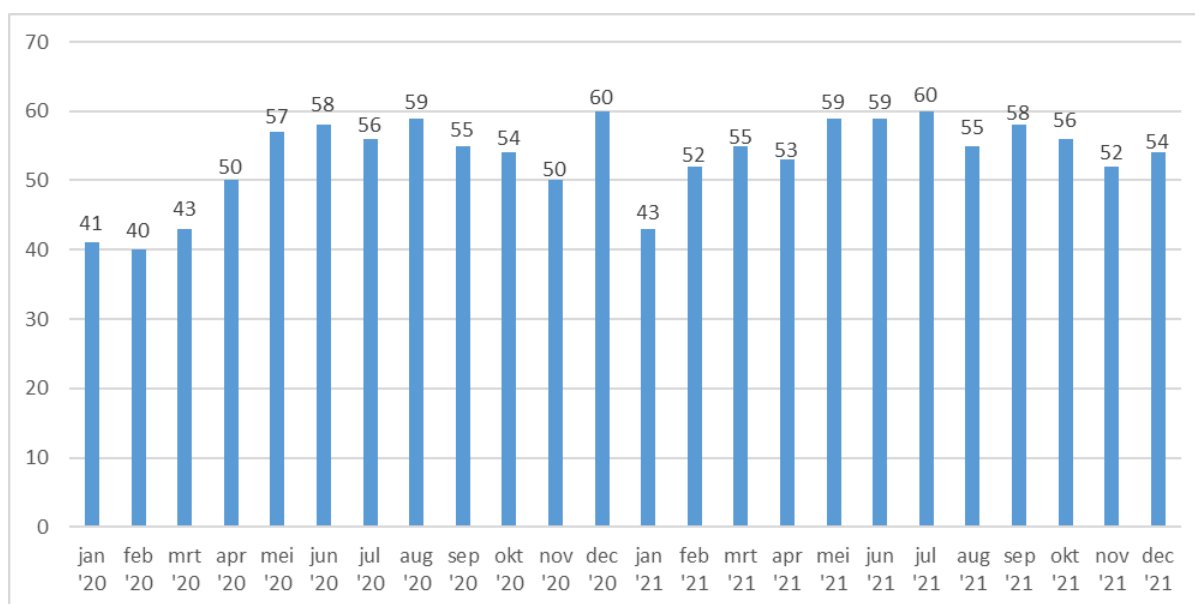


Figuur 7.5: De gemiddelde verblijfsduur (in dagen) van jongeren na plaatsing in de crisisopvang op peildatum 15-02-2022.

De bezetting in de crisisopvang was nagenoeg 100%, waardoor een jongere na aanmelding niet direct geplaatst kon worden. De gemiddelde wachttijd in 2021 bedroeg 4 dagen. Ten opzichte van de tweede helft van 2020 is de wachttijd licht gestegen met 1 dag. Uitgangspunt is dat jongeren niet op straat slapen. Bij gebrek aan een plek in de crisisopvang zijn jongeren daarom soms tijdelijk in een hotel geplaatst.

Om ruimte te maken voor nieuwe jongeren wordt door de ketenregisseur en de Wmo-adviseurs tijdens de plaatsingscommissie en de actietafel samen met de zorgaanbieders hard gewerkt om de doorstroom te bevorderen. Tegelijk wordt gekeken naar de uitbreiding van vervolgplekken en wordt in 2022 het aantal plekken van Project 010 uitgebreid van 10 naar 35 plekken. Tenslotte zijn in augustus 2021 twee Time-out plekken gerealiseerd. Deze plekken zijn bedoeld voor jongeren die door te complexe, zware problematiek niet in de crisisopvang kunnen verblijven. Op deze Time-out locatie kunnen jongeren tot rust komen, vindt screening plaats, wordt advies gegeven welke hulpverlening voor deze jongeren het meest passend is (dit kan bijvoorbeeld ook toeleiding naar de Wet Langdurige Zorg zijn) en wordt de doorplaatsing vormgegeven.

Volwassenen in crisisopvang huiselijk geweld

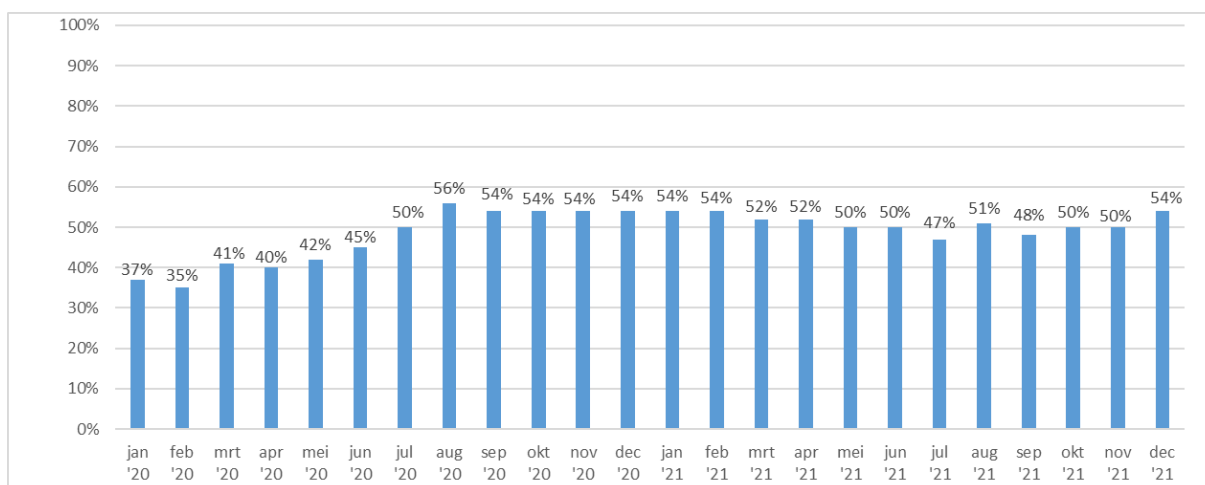


Figuur 7.4 Aantal unieke cliënten per maand in de crisisopvang 2020-2021

In Rotterdam zijn er 40 crisisopvangplaatsen voor volwassen slachtoffers van huiselijk geweld. In 2021 zijn 198 nieuwe cliënten (met en zonder kinderen) ingestroomd. In de tweede helft van 2021 was de bezetting van de crisisopvang beduidend hoger dan in de eerste helft. Dit leek niet te maken te hebben met een verhoogde instroom, maar te worden veroorzaakt door verminderde door- en uitstroom. Dat gaf druk op de beschikbaarheid van de crisisopvangplaatsen. De gemeente heeft met behulp van de opvangorganisaties tijdelijk extra opvangplekken kunnen organiseren, waardoor uiteindelijk maar twee hotelplaatsingen nodig zijn geweest.

7.2.3 Verblijfsduur in beschikbaarheidsvoorzieningen

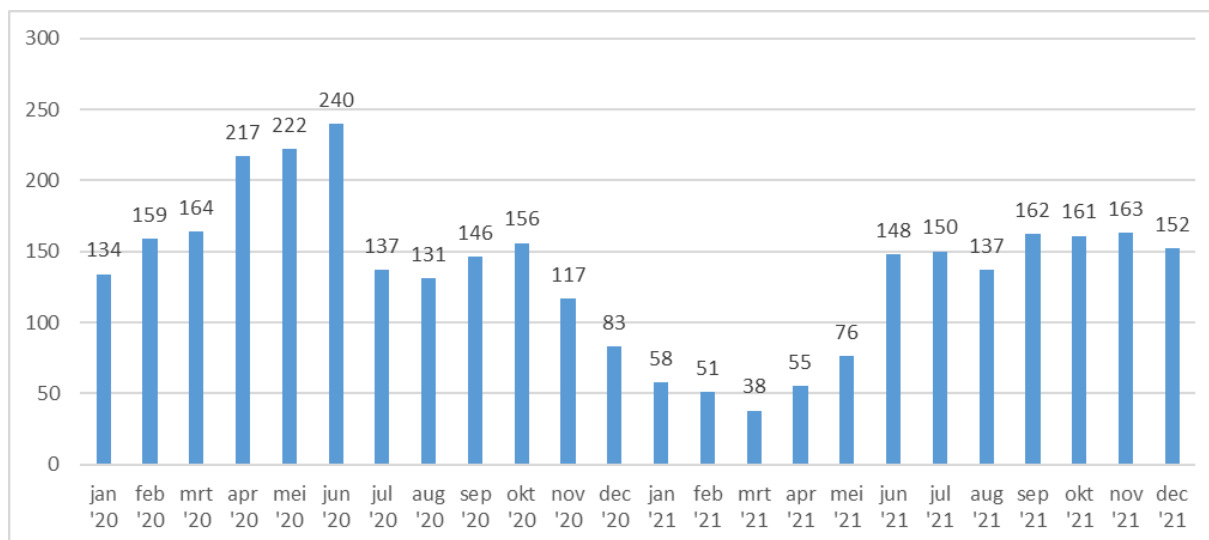
Indien een cliënt gedurende een half jaar meer dan 90 nachten gebruik heeft gemaakt van de nachtopvang is sprake van langdurig gebruik (langslaper).



Figuur 7.5 Percentage cliënten dat langdurig gebruik maakt van de nachtopvang per maand 2020-2021

In 2021 is gemiddeld 51% van de volwassenen een langslaper. In vergelijking met 2019 (39%) en 2020 (46,8%) is dit een stijging. De toename in het aandeel langslapers is gestart met name sinds de uitbraak van het coronavirus. 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 zijn geholpen. In de laatste periode van december zien we weer een toename van het aandeel langslapers, o.a. vanwege de stagnatie in de doorstroom naar een (eigen) woning. We zijn hierover in gesprek met aanbieders en woningcorporaties en zetten continu maatregelen in om de verblijfsduur in de opvang te verkorten.

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 en het Leger des Heils 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 een of meer nachten buiten sliepen.

In 2020 is, als gevolg van de Corona-uitbraak en de oproep vanuit het Rijk om iedereen op de vangen een noodopvang geopend voor buitenslapers en niet-rechthebbende daklozen. In deze periode, april 2020 tot en met juni 2020, 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 2020 (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 de 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 vangen per 1 juni 2021 komen te vervallen, waardoor er geen noodopvang meer geboden is. Tijdens de opening van de noodopvang is met name een toename geconstateerd in het aantal dakloze (niet-rechthebbende) EU-migranten. Na de sluiting van de noodopvang is deze toename vervolgens te zien in de aantallen buitenslapers vanaf de maand juni. Dankzij de integrale aanpak om het aantal buitenslapende EU-migranten terug te dringen, is het gelukt om over heel het jaar 2021 ca. 220 EU-migranten terug te laten keren naar het land van herkomst en zijn ruim 100 EU-migranten aan het werk geholpen.