

Jaarrapportage maatwerkvoorzieningen sociaal domein 2020



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1.	De belangrijkste inzichten uit deze rapportage over 2020.....	3
2.	Algemeen beeld	5
2.1	Verdeling van de doelgroepen die maatwerkondersteuning ontvangen	5
3.	Jeugd	6
3.1	De thema's van 2020: de invloed van corona en de gevolgen van de veranderopgave Jeugd	6
3.2	De veranderopgave jeugd.....	6
3.3	Samenwerking met onderwijs loont: lichte hulp dichtbij lijkt intensievere inzet terug te dringen .	7
3.4	Toeleiding naar gespecialiseerde jeugdhulp: aantal verwijzingen door gemeente neemt toe	7
3.5	Gevolgen van corona zijn zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal cliënten en indicaties	7
3.6	Het aantal cliënten per ondersteuningsvorm	8
4.	Volwassenen	12
4.1	Stijging inwoners met een uitkering.....	12
4.2	In- en uitstroom: Onze inzet op preventie van instroom loont	12
4.3	Efficiëntere inzet re-integratievoorzieningen door uitvoeringsplan Werken Werkt!	14
4.4	Inzet op parttime werken en loonkostensubsidie blijft stabiel.....	14
4.5	Uitvoering Tozo-regeling.....	15
4.6	Toename gebruik bijzondere bijstand en inkomensondersteuning	15
4.7	Gebruik schuldhulpverlening gedempt door steunmaatregelen	15
4.8	Toename van het aantal unieke inwoners met maatschappelijke ondersteuning	16
5.	Ouderen	19
5.1	Sterke stijging van het aantal unieke cliënten	19
5.2	Relatieve druk abonnementstarief (alle leeftijdsgroepen)	20
6.	Kwaliteit.....	22
6.1	Klachten, bezwaren	22
6.2	Monitoring van de kwaliteit aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren	23

1. Inleiding

In het beleidsplan sociaal domein 2018 - 2022 hebben we aangegeven dat we werken aan de hand van de PDCA-cyclus. Dat betekent dat we de gemeenteraad jaarlijks informeren via een jaarrapportage over de verschillende onderdelen van het sociaal domein. Daarnaast hebben we een Midterm review toegezegd op ongeveer de helft van de looptijd van het plan.

We hebben een jaarrapportage opgeleverd over 2018 en over 2019, met daarbij steeds een bijlageboekje over pilots en/of over de beleidsaccenten. We hebben de rapportages opgesteld aan de hand van het principe *tellen en vertellen*, waarmee we een beeld hebben geschetst van de ontwikkelingen, de ervaringen en de bijbehorende cijfers over aantallen indicaties en cliënten, maar ook over kwaliteitsindicatoren als klachten, wachttijden en cliëntervaringen.

Eind 2020 hebben we de Midterm review sociaal domein opgeleverd, die bestaat uit twee delen: een review over het brede beleidsplan en een aparte review over de beleidsaccenten. Centrale vragen bij de Midterm review waren: doen we het goed? En doen we het goede? We hebben afgesloten met een aantal aanbevelingen om het beleid aan te scherpen en om mee te nemen voor het nieuwe beleid in relatie tot het toekomstperspectief.

Een deel van de informatie over 2020 die we in voorgaande rapportages deelden is opgenomen in de Midterm review. We willen de gemeenteraad echter ook meer op inhoud meenemen in de effecten van het in 2020 ingezette beleid en de cijfers van het sociaal domein. Daarom hebben we een afgeslankte jaarrapportage 2020 opgesteld, waarin we ingaan op ontwikkelingen van de individuele maatwerkvoorzieningen. We laten alle 'externe' resultaten en ontwikkelingen, zoals de informatie over externe toegangspartijen, de vrij toegankelijke voorzieningen, de relatie met het maatschappelijk middenveld, wijkverpleging, onderwijs, huisartsen etc. dus buiten beschouwing.

1.1. De belangrijkste inzichten uit deze rapportage over 2020

- Corona heeft grote impact op inwoners in een kwetsbare situatie
- Corona heeft daarmee ook impact op de inzet van maatwerkvoorzieningen
- Met de veranderingopgave jeugdhulp zetten we een eerste hoopvolle stap in de realisatie van onze doelen: goede hulp, licht en dichtbij waar dat kan, met een betere beheersing van de uitgaven
- We willen deze lijn vasthouden, maar hebben te maken met meerdere onzekerheden, zoals de gevolgen van de coronacrisis, personeelstekorten in de hele keten en daarmee wachtlijsten
- De stijging van het aantal uitkeringen bleef beperkt door de ingezette maatregelen
- Het aantal hulpvragen voor Wmo maatwerkvoorzieningen groeit
- We zien de sterkste groei op de aanvragen hulp bij het huishouden
- De cliëntervaringen zijn overwegend positief
- Aandacht voor onafhankelijke cliëntondersteuning



De *Jaarrapportage maatwerkvoorzieningen sociaal domein 2020* is opgesteld aan de hand van de realisatiecijfers 2020 over de Jeugdwet, de participatiewet, de (nieuwe) Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wmo. Aandachtspunt daarbij is dat de cijfers in deze rapportage niet zijn gefixeerd. Daarom kunnen ze iets afwijken van de cijfers die in de jaarrekening 2020 staan. We kiezen ervoor om in deze rapportage de laatst bekende cijfers op te nemen.

Met deze rapportage geven we inzicht in de gevraagde en de geleverde ondersteuning in de gemeente Lansingerland. Ook de kwaliteit komt aan bod, waaronder de cliëntervaringsonderzoeken voor de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet. Dit jaar hebben zijn hiervan voor het eerst factsheets per domein gemaakt. We hebben de factsheets cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2020 (van jeugdigen en van ouders) opgenomen aan het eind van hoofdstuk 3. De factsheet cliëntervaringsonderzoek Participatie 2020 hebben we opgenomen achter het hoofdstuk volwassenen en de factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 achter het hoofdstuk ouderen, hoewel zowel kinderen, als volwassenen en ouderen gebruik maken van de Wmo.

2. Algemeen beeld

2020, een bijzonder jaar!

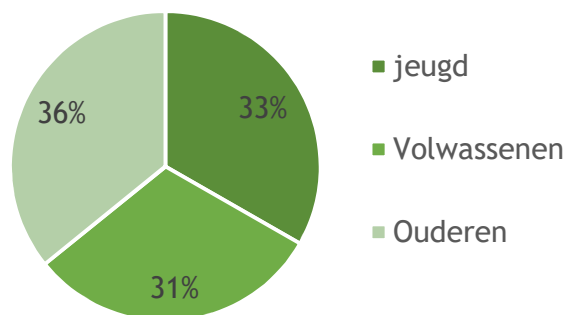
In 2020 werden we voor het eerst geconfronteerd met een wereldwijde pandemie door corona. In 2020 zagen we dat die pandemie langdurige impact heeft op alles waar we in het sociaal domein mee te maken hebben. We zagen dat mensen hun inkomen verloren vanwege het ineensstorten van een aantal sectoren; we zagen gezinnen onder druk, bijvoorbeeld omdat twee ouders plotseling thuis moesten werken, de kinderen niet naar school konden en digitaal onderwijs kregen. Ouders waren ouders, maar tegelijk ook oppas, leerkracht en werknemer. Dat leidt op alle fronten tot spanningen. Daarnaast ondervond iedereen hoe het is om minimaal sociaal contact te hebben, waardoor een thema als eenzaamheid nog nadrukkelijker op de voorgrond kwam te staan. Kwetsbaarheden die er al waren vóór de pandemie, werden zichtbaarder en voelbaarder. Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zagen die afstand verder vergroten. Mensen die moeite hebben om te participeren in de samenleving en mensen met een klein netwerk werden nog sterker op zichzelf aangewezen. En jongeren die het van hun sociale contacten op school en bij een vereniging moeten hebben, zagen nauwelijks nog leeftijdgenoten, maakten geen nieuwe vrienden en een aanzienlijk deel van hen had last van depressieve klachten.

Aan de andere kant leidde de coronacrisis ook tot nieuwe ontwikkelingen. Er bleek een grote bereidheid om voor elkaar klaar te staan met hand- en spandiensten en met aandacht voor elkaar. In Lansingerland leidde dat tot *Lansingerland voor elkaar* (sinds kort omgedoopt tot *Samen Lansingerland*), waarin partijen in het maatschappelijk middenveld de handen ineensloegen om ervoor te zorgen dat vrijwilligers aan de slag gingen voor mensen die het moeilijk hadden: boodschappen, koken, de hond uitlaten, even videobellen etc. Ook de partijen die individuele hulp en ondersteuning aan inwoners bieden wisten hun dienstverlening snel om te zetten en te zorgen voor continuïteit in de noodzakelijke ondersteuning.

De gevolgen van de pandemie zullen ook in de komende jaren zichtbaar blijven, maar we verwachten dat de inwoners veerkracht tonen en dat zij weer stappen vooruit zetten; op eigen kracht of als dat nodig is met hulp vanuit hun omgeving, het maatschappelijk middenveld of met een passende maatwerkvoorziening.

2.1 Verdeling van de doelgroepen die maatwerkondersteuning ontvangen

In 2020 maakten 4710 inwoners gebruik van een maatwerkvoorziening sociaal domein. Ten opzichte van 2019 valt op dat het percentage jeugdigen dat daarvan gebruik maakt iets gedaald is en dat het percentage ouderen iets toenam. We denken dat te kunnen verklaren door de absolute groei van het aantal ouderen en door de invoering van het abonnementstarief (meer hierover leest u op pagina 19).



Figuur 1, Verdeling percentage per doelgroep met maatwerkvoorziening, (bron: Suite4SD)

3. Jeugd

Met de inzet van voorzieningen op basis van de Jeugdwet helpen we de eigen kracht van jeugdigen en gezinnen te versterken en zorgafhankelijkheid te voorkomen dan wel te verkleinen. De jeugdconsulenten van Team Jeugd zijn gespecialiseerd in het voeren van het gesprek met inwoners. Zij hebben het overzicht over het brede scala aan vrij toegankelijk, basis en specialistische hulpaanbod. In complexe casuïstiek organiseren zij dat de juiste (specialistische) hulp in het gezin wordt ingezet. Zij zijn ook casusregisseur van deze gezinnen. Inwoners geven in het cliëntervaringsonderzoek aan dat zij baat hebben bij de hulp.

3.1 De thema's van 2020: de invloed van corona en de gevolgen van de veranderopgave Jeugd

Het jaar 2020 is met de coronacrisis een bijzonder jaar waarvan we misschien nog jaren de effecten zien, ook op het gebruik van jeugdhulp. Aanvankelijk leidde de sluiting van scholen en instanties tot minder vragen om jeugdhulp. De problemen waren niet ineens minder, maar ze kwamen minder in beeld. Tegen het einde van het jaar, en doorlopend naar 2021 en wellicht de jaren daarna, zagen we juist meer druk op de jeugdhulp. Door de lange duur van de crisis kwamen kinderen en gezinnen in de knel en werden de problemen waarmee zij om hulp vroegen zwaarder.

3.2 De veranderopgave jeugd

In 2020 werkten we aan meer zicht en grip op de jeugdhulp en verandering van onze manier van werken. Dit gebeurde onder de vlag van de veranderopgave jeugdhulp.

- Toegang tot jeugdhulp: We hebben onze jeugdconsulenten getraind in het gesprek met inwoners en aanbieders over de hulpvraag en voor het stellen en evalueren van doelen.
- Normaliseren: Het is een opgave om met inwoners het gesprek te voeren over wat normale opvoedvragen en problemen zijn en waarvoor specialistische hulp noodzakelijk is. Normalisatie is een prioriteit waar we ook de komende jaren aan werken. Ook als we hulp inzetten, dan is dat met het doel dat het gezin het zoveel mogelijk weer op eigen kracht kan.
- Werkprocessen: Om strakker te sturen, hebben we onze werkprocessen aangepast en de kaders (verordening en beleidsregels) aangescherpt.
- Contractmanagement: Ook in relatie tot de aanbieders valt winst te behalen door nadrukkelijker het gesprek te voeren over resultaten en afbouw richting eigen kracht van gezinnen. We borgen dit in het werkproces van de jeugdconsulenten, het contractbeheer en -management. Daarmee krijgen we meer grip.
- Inkoop: We hebben de inkoop van een deel van de hulp (basis ggz en dyslexiehulp) op een nieuwe manier aangepakt. Dit ronden we niet af in 2020 zoals oorspronkelijk voorzien, maar in 2021. Over de inkoop van specialistische hulp is in 2020 in de regio overeenstemming bereikt: een groot deel kopen we per 2023 lokaal in. We verwachten daarmee beter te kunnen sturen op het aanbod. Daarbij kunnen we gebruikmaken van de ervaringen die we opdoen met enkele pilots die we in 2020 zijn gestart met specialistische hulp dichtbij.

Het doel van de veranderopgave is om te komen tot minder kinderen in complexe problemen en tot lagere kosten per kind. We meten hierbij de kosten per kind dat zorg ontvangt en de kosten in het licht van het aantal kinderen van 0 tot 18 jaar in de gemeente. Zoals de jaarrekening 2020 laat zien hebben we vorig jaar een eerste hoopvolle stap gezet in de realisatie van onze doelen. Die lijn willen we vasthouden. We hebben

hierbij wel te maken met meerdere onzekerheden, zoals de gevolgen van de coronacrisis, personeelstekorten in de gehele keten en eventuele stelselwijzigingen.

3.3 Samenwerking met onderwijs loont: lichte hulp dichtbij lijkt intensievere inzet terug te dringen

Niet voor alle vragen en problemen is gespecialiseerde jeugdhulp noodzakelijk. Sterker nog, één van de doelen van de jeugdwet is om preventiever en lichter te ondersteunen waar mogelijk. Met het beleidsplan sociaal domein 2018-2022 *Versterken van veerkracht* en de Veranderopgave jeugdhulp zetten we hier ook op in. Soms is lichte ondersteuning of een preventieve training voldoende. Met Jeugdcoaches op School en praktijkondersteuners bij huisartsen, ingezet vanuit de veranderopgave jeugdhulp, versterkten wij onze lichte hulp dichtbij de inwoners. Met deze vrij toegankelijke lichte hulp dringen we de instroom in de (zwaarbelaste) specialistische jeugdzorg terug. In 2020 is de Jeugdcoach op School gestart op alle primair onderwijs scholen in Lansingerland. De Jeugdcoach op School schakelt tussen gezin, Team Jeugd, school en hulpverlening en/of biedt zelf lichte ondersteuning. De scholen zijn tevreden over deze professional en we ervaren dat de samenwerking tussen onderwijs en jeugdhulp sterk verbetert. In 2020 hebben zij 490 trajecten gestart, 337 lichte en 153 intensieve. 131 trajecten zijn in 2020 afgesloten. We zagen dat in 2020 bij kinderen op basisscholen in Lansingerland minder indicaties jeugdhulp startten dan in 2019. 2020 was echter een bijzonder jaar in verband met corona. Het is daarom nog te vroeg om te zeggen of de jeugdcoach op school daadwerkelijk tot minder inzet van jeugdhulp leidt. Om met meer zekerheid te kunnen zeggen wat het effect van de jeugdcoach op school is, moeten we de jeugdcoach op school meerdere jaren volgen. Eind 2020 gingen ook de eerste praktijkondersteuners jeugd ggz aan de slag bij twee gezondheidscentra.

3.4 Toeleiding naar gespecialiseerde jeugdhulp: aantal verwijzingen door gemeente neemt toe

Er zijn verschillende verwijzers naar de specialistische, niet vrij toegankelijke jeugdhulp. Naast de gemeente Lansingerland zijn op grond van de Jeugdwet ook gecertificeerde instellingen, huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen en de gerechtelijke macht verwijzers naar jeugdhulp. De huisarts is en blijft qua aantal verwijzingen de belangrijkste verwijzer, gevolgd door de gemeente. Dit is een landelijk beeld. Volgens het CBS was in 2020 gemiddeld 35% van de verwijzingen afkomstig van de huisarts, terwijl het in Lansingerland volgens van het CBS in 2020 46% was (voorlopige cijfers CBS). Het aantal aanvragen voor jeugdhulp via externe verwijzers, zoals huisartsen en gecertificeerde instellingen is gedaald ten opzichte van 2019. Het aantal aanvragen jeugdhulp via de gemeente nam in 2020 toe vergeleken met voorgaande jaren. Ouders weten Team Jeugd van de gemeente beter te vinden lijkt het. Eind 2020 zijn de eerste praktijkondersteuners bij de huisartsen gestart. We beogen hiermee lichte hulp dichtbij te bieden en doorverwijzingen te voorkomen. In 2020 kunnen we dit nog niet terugzien in de cijfers. Omdat we nog maar kort geleden gestart zijn, kunnen we nu nog geen effect zien.

3.5 Gevolgen van corona zijn zichtbaar in de ontwikkeling van het aantal cliënten en indicaties

In de tweede helft van 2020 hebben 1482 inwoners van ons een individuele voorziening jeugdhulp ontvangen. Dat is meer dan het getal dat als streven was opgenomen (1300), maar wel lager dan dezelfde periode 2019. In de eerste lockdown liep het aantal aanvragen om jeugdhulp terug. Maar naarmate de coronacrisis langer duurde zagen we dat corona meer jeugdigen en hun ouders zwaar viel en dat de druk op onze jeugdconsulenten en de jeugdhulp toenam. Dat uitte zich onder meer in de langer dan gewenste

doorlooptijd voor het opstellen van een ondersteuningsplan en in de wachttijd voor specialistische jeugdhulp. De toegenomen druk uit zich ook in de toegenomen zwaarte van de problemen waarmee jeugdigen in beeld komen van hulpverleners. De verwachting van zorgprofessionals is dat de gevolgen van de coronacrisis nog zeker een aantal jaar merkbaar zullen zijn.

	2017		2018		2019		2020	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Indicaties Jeugdwet	1802	1938	2147	2312	2469	2469	2532	2794
Cliënten Jeugdwet	1197	1306	1336	1353	1512	1531	1552	1482
<i>Gem. indicaties/cliënt JW</i>	1,51	1,48	1,61	1,71	1,63	1,61	1,63	1,89
Indicaties Wmo	174	170	154	178	189	213	234	210
Cliënten Wmo	64	68	64	75	77	85	99	85
<i>Gem. indicaties/cliënt Wmo</i>	2,72	2,5	2,41	2,37	2,45	2,51	2,36	2,47
Totaal indicaties Jeugdigen	1976	2108	2203	2307	2658	2682	2766	3004
Totaal Cliënten Jeugdigen	1261	1374	1357	1359	1589	1616	1651	1567

Figuur 2: Het aantal lopende indicaties en cliënten doelgroep jeugd (bron: Suite4SD)

Toelichting bij gemiddeld aantal indicaties per cliënt

Een cliënt kan één of meerdere indicaties ontvangen. Dat kunnen trajecten zijn die naast elkaar lopen, bijvoorbeeld dagbesteding en begeleiding of aansluitend aan elkaar.

Het gemiddeld aantal indicaties per cliënt lag in het tweede halfjaar van 2020 hoger dan in 2019. De oorzaak hiervan is technisch-administratief van aard. Eind 2020 werd een nieuwe versie van het berichten-verkeer ingevoerd waardoor we veel indicaties moesten afsluiten en opnieuw toekennen. Het berichten-verkeer is een landelijk systeem om gestandaardiseerde berichten tussen gemeente en aanbieders te versturen over o.a. toewijzingen, start en einde zorg en declaraties.

3.6 Het aantal cliënten per ondersteuningsvorm

Jeugdhulp bestaat uit verschillende typen ondersteuning. Onderstaande tabel geeft daar een beeld van. Onder de tabel leest u een toelichting per ondersteuningsvorm.

	2017		2018		2019		2020	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Basis GGZ	228	351	358	302	452	444	454	366
Jeugd- en opvoedhulp	153	143	218	204	134	91	68	63
Jeugd GGZ Dyslexie	135	150	126	119	139	160	167	179
Jeugdzorg Specialistisch	757	748	688	766	748	701	722	708
Jeugd met een beperking	93	130	220	251	334	390	417	426

Figuur 3: Het aantal cliënten jeugdzorg per ondersteuningsvorm (bron: Suite4SD)

Afname aanvragen basis GGZ

De basis GGZ is in de loop van 2020 teruggelopen in het aantal cliënten. Het aantal cliënten waarvoor en behandeling startte iets lager dan in 2019, terwijl er wel meer trajecten afliepen, waardoor het aantal cliënten in zorg is gedaald. Behalve corona kan ook de JOS een reden zijn voor deze afname.

Jeugd- en opvoedhulp

De afname in jeugd- en opvoedhulp is vooral administratief van aard. In de loop van de tijd zijn minder producten onder deze categorie geregistreerd.

Toename Jeugd GGZ Dyslexie

Het aantal kinderen dat gebruik maakt van dyslexiehulp is in 2020 gestegen en is hoger dan verwacht mag worden op basis van wat landelijk bekend is over hoeveel kinderen ernstige enkelvoudige dyslexie (EED) hebben. Voor dyslexie is de toeleiding anders dan bij alle andere vormen van jeugdhulp. Scholen signaleren het probleem en verwijzen bij vermoedens van EED naar de gecontracteerde aanbieders. Scholen zijn verplicht om zelf een grote inspanning te leveren alvorens zij verwijzen. Aanbieders toetsen aan de hand van vastgestelde protocollen of het kind inderdaad ernstige enkelvoudige dyslexie heeft en of de scholen hun inspanning hebben geleverd. Alleen dan mogen zij starten met een behandeling. Het hoge aantal is voor ons aanleiding om in 2021 en verder samen met scholen en de nieuw gecontracteerde aanbieders dit aantal terug te dringen.

Jeugdzorg Specialistisch stabiliseert

De specialistische zorg valt uiteen in verschillende vormen, variërend van pleegzorg en opname met behandeling tot specialistische ambulante hulp. Het aantal kinderen dat specialistische hulp ontving is redelijk ongeveer gelijk aan dat in 2019. Dit kan mede veroorzaakt zijn door corona, maar ook door andere factoren zoals de jeugdcoaches op school en/of het gebrek aan capaciteit bij zorgaanbieders om nog meer cliënten aan te nemen.

Gemengd beeld bij hulp voor Jeugd met een beperking

De hulp aan jeugd met een beperking is de afgelopen jaren sterk gestegen. Het gaat hierbij niet alleen om jeugdigen met een handicap of fysieke beperking maar juist ook om jeugd met licht verstandelijke beperkingen, autisme, adhd of gedragsproblematiek. Voor deze groep maken ouders daarnaast ook vaak gebruik van een persoonsgebonden budget. In 2020 is de toename minder sterk, maar is er nog wel een toename in het aantal indicaties en cliënten. Het beeld binnen dit onderdeel is gemengd. Binnen jeugd met een beperking zien we in 2020 een sterke stijging bij behandeling individueel. Dit is toe te schrijven aan cliënten die onder het contract jeugd met een beperking specialistische ggz hebben ontvangen vanwege wachtlijsten bij regionaal gecontracteerde aanbieders.

Wachtlijstproblematiek

We hebben te maken met een overbelaste jeugdhulpketen. Zowel in de specialistische jeugd-GGZ, als de Basis jeugd-GGZ als in de jeugdbescherming is sprake van wachtlijsten. Op dit moment werken we zowel lokaal als in regionaal verband aan oplossingsrichtingen.

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (jongeren) 2020

Gemeente Lansingerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren van 12 t/m 15 jaar die in 2020 gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Clïënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Waar mogelijk is het verschil ten opzichte van de vorige meting weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	398
Ingevuld	64
Respons	16%

CONTACT


78% ^{+12%}

heeft voldoende informatie
gekregen over de hulp van de
verwijzer


94% ^{+14%}

is goed geholpen door de
verwijzer


88% ^{+9%}

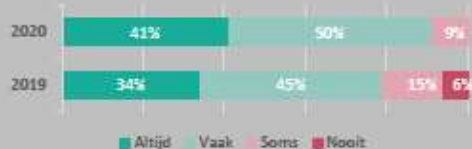
nam samen beslissingen met
de zorgaanbieder


7,8 ^{+0,3}

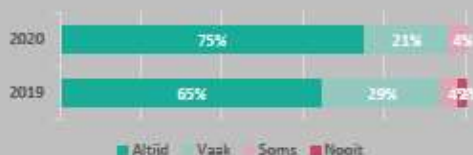
is het rapportcijfer voor de
toeleiding van de hulp

KWALITEIT

De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen

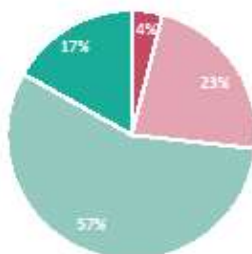


Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners

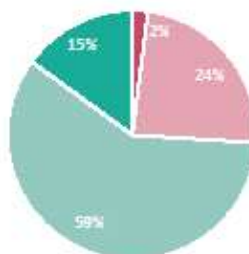


Door de hulp die ik krijg:

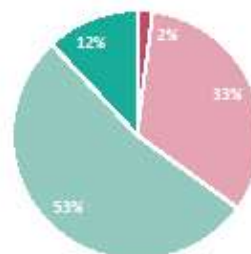
RESULTAAT



...voel ik mij beter



...gaat het beter met mijn gedrag



...gaat het thuis beter

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders) 2020

Gemeente Lansingerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Clïënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Waar mogelijk is het verschil ten opzichte van de vorige meting weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	979
Ingevuld	244
Respons	25%

CONTACT


79%

heeft voldoende informatie gekregen over de hulp van de verwijzer


88%

is goed geholpen door de verwijzer


92%

nam samen beslissingen met de zorgaanbieder


7,7

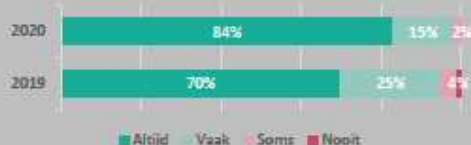
is het rapportcijfer voor de toeleiding van de hulp

KWALITEIT

De hulpverleners weten genoeg om ons te kunnen helpen

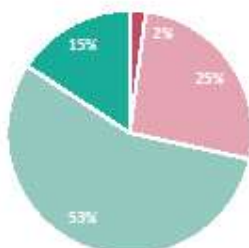


Ik/mijn kind worden respectvol behandeld door de hulpverleners

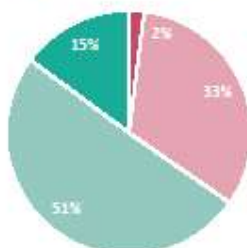


Door de hulp die ik/mijn kind krijgt:

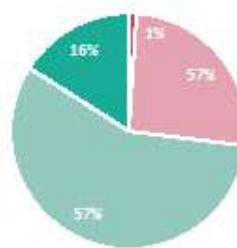
RESULTAAT



...voelt mijn kind zich beter



...gaat het beter met het gedrag van mijn kind



...gaat het thuis beter

4. Volwassenen

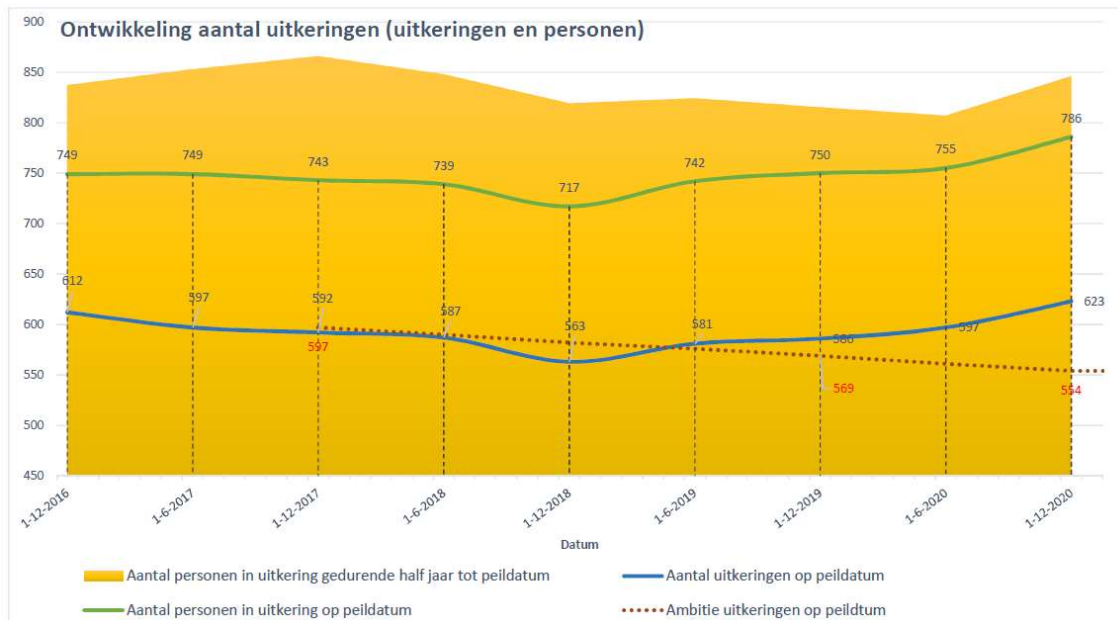
Samenvatting

- In 2020 steeg het uitkeringsbestand door corona. De stijging was echter nog relatief beperkt door inzet op screening aan de poort, gebruik steunmaatregelen en waar mogelijk voortzetting re-integratie (al dan niet in alternatieve vorm);
- Veel Lansingerlandse ondernemers maakten gebruik van de coronasteunmaatregelen Tozo en NOW. Dit voorkwam faillissementen en ontslagen.
- Ondanks de stijging van het aantal bijstandsuitkeringen, is het financieel resultaat minimaal negatief. Dit kwam met name door de hogere rijksbijdrage BUIG in 2020.
- Het aantal Wmo-cliënten stijgt jaarlijks. We zien dit jaar met name een stijging van het aantal volwassenen met een indicatie op hulp bij het huishouden. Bij de overige voorzieningen zien we een (lichte) daling.

4.1 Stijging inwoners met een uitkering

De coronacrisis had in 2020 effect op het aantal bijstandsuitkeringen. Het absolute aantal bijstandsuitkeringen steeg in 2020 van 584 naar 623 uitkeringen. De stijging van het aantal uitkeringen was vooral het gevolg van een lagere uitstroom. Door corona konden minder bijstandsgerechtigden een werk(ervarings)plek vinden.

In figuur 4 is te zien dat zowel het absolute aantal inwoners met een bijstandsuitkering als het absolute aantal uitkeringen ten opzichte van 2019 steeg.



Figuur 4: Ontwikkeling aantal bijstandsuitkeringen (bron: Suite4SD)

4.2 In- en uitstroom: Onze inzet op preventie van instroom loont

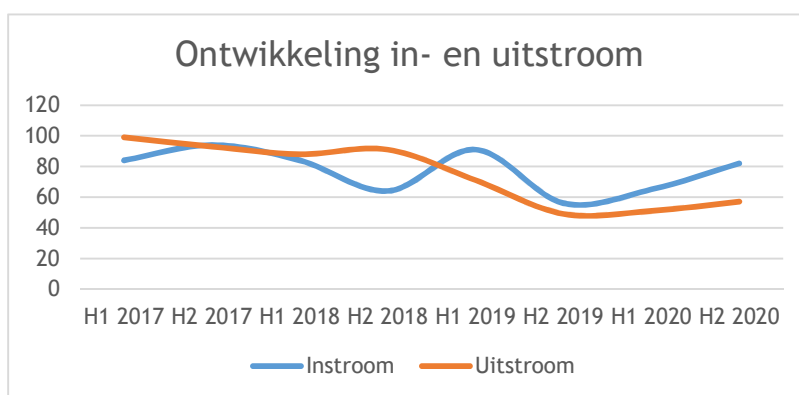
Instroom

De verzoeken om hulp namen in 2020 toe ten opzichte van andere jaren. Door onze scherpe 'poort' hebben we de instroom kunnen beperken, ondanks Corona.

Met onze aanpak aan de poort bemiddelden we inwoners die een uitkering aanvroegen waar mogelijk direct naar werk. Vanuit handhaving en toezicht zetten we ca. 125 quickscans in om onterechte verstrekking van bijstandsuitkeringen tegen te gaan. We keken hierbij vooral naar het eventuele recht op voorliggende voorzieningen. Hiermee voorkwamen we de instroom van 55 uitkeringen in 2020.

Uitstroom

De uitstroom laat al langere tijd een dalende lijn zien en blijft lager dan de instroom, waardoor het aantal bijstandsuitkeringen stijgt. Wel stijgt de uitstroom in 2020 weer een beetje, vooral door het bereiken van de AOW-leeftijd en verhuizingen. En ondanks corona vonden ook bijstandsgerechtigden een baan of startten zij een opleiding.



Figuur 5: Ontwikkeling in- en uitstroom per half jaar (bron: Suite4SD)

In de onderstaande tabel zien we dat de redenen van instroom de afgelopen jaren vrij constant zijn gebleven. De grootste groep stroomt in vanwege verlies van baan of studie.

	H1 2017	H2 2017	H1 2018	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020
Instroom, waarvan:	84	94	84	64	91	56	65	82
Arbeid/dienstbetrekking /studie	37	38	27	15	28	17	22	23
WW			15	8	14	9	10	12
Verhuizing	14	16	7	14	13	9	9	17
Statushouders	18	22	16	9	16	11	9	13
Overig/relatieel[1]	15	18	19	18	20	10	15	17
Uitstroom, waarvan:	99	93	88	91	71	49	51	57
Arbeid/dienstbetrekking /studie	61	47	51	53	40	24	30	21
AOW & verhuizing	17	16	9	16	14	11	10	20
Overig/relatieel	21	30	28	22	17	14	11	16
Saldo (Uitstroom - Instroom)	15	-1	4	27	-20	-7	-14	-25

Figuur 6: Verdeling in- en uitstroom uitkeringen per half jaar (bron: Suite4SD)

[1] Overig / relatieel bestaat uit: wijziging gezinssituatie, beëindiging huwelijk, fraude, detentie en overlijden. 'Wijziging gezinssituatie' vormt het grootste deel van deze categorie.

Door corona stroomden in 2020 minder mensen uit. De situatie verschilde sterk per branche. Er waren sectoren die floreerden, zoals de supermarkten, en veel personeel konden gebruiken. Andere sectoren hadden het door de coronamaatregelen erg moeilijk, denk aan de horeca en evenementenbranche. Hier was minder ruimte voor nieuwe medewerkers en/of voor het opdoen van werkervaring.

Ook is de samenstelling van ons bijstandsbestand bepalend voor een lagere uitstroom. De mensen zonder belemmeringen om aan het werk te gaan, stroomden al eerder uit naar beschikbaar werk. Voor de mensen die nu nog in ons uitkeringenbestand zitten, geldt dat zij een lange afstand tot de arbeidsmarkt hebben en te maken hebben met diverse persoonlijke belemmeringen om aan het werk te gaan. Corona zorgde soms ook voor angst om stappen buitenshuis te zetten. Hierdoor kost het meer tijd om te werken aan hun re-integratie.

4.3 Efficiëntere inzet re-integratievoorzieningen door uitvoeringsplan Werken Werkt!

In 2020 brachten we een groot deel van ons uitkeringsbestand in beeld met ons nieuwe motivatie- en vaardighedenprofiel, onderdeel uit het in 2019 vastgestelde 'uitvoeringsplan Werken werkt'. Zo kunnen we de activering- en re-integratietrajecten beter laten aansluiten op de competenties van de uitkeringsgerechtigden. Corona had effect op deze trajecten. Veel trajecten werden uitgesteld of konden alleen online plaatsvinden. Toch zetten we nog ruim 400 re-integratieactiviteiten (zoals werkfitheid, job coaching, loonkostensubsidie, scholing en Het Nieuwe Wij) in om onze bijstandsgerechtigde inwoners richting werk te begeleiden.

Een aparte groep hierin betreft inwoners met een asielstatus. Ca. een derde van ons uitkeringsbestand bestaat uit deze zogenaamde statushouders. Zij zijn de afgelopen 20 jaar in Nederland komen wonen en hebben naast hun re-integratieverplichting ook een inburgeringsverplichting. Veel van deze inwoners spreken de Nederlandse taal nog onvoldoende. Daarnaast hebben zij vaak te maken met psychische problemen door traumatische ervaringen. Door corona kwam deze groep nog verder geïsoleerd te staan. In voorbereiding op de nieuwe Wet Inburgering zetten we erop in dat inburgeringsplichtigen zo snel mogelijk mee kunnen doen in Nederland.

4.4 Inzet op parttime werken en loonkostensubsidie blijft stabiel

Voor kandidaten waarbij het niet haalbaar is volledig aan de slag te gaan, stimuleren wij parttime werken. In onderstaande tabel laat de onderste rij zien voor hoeveel mensen een gedeeltelijke uitkering een aanvulling op het inkomen is. Ondanks corona blijft dit aantal ook in 2020 vrij stabiel.

	H1 2017	H2 2017	H1 2018	H2 2018	H1 2019	H2 2019	H1 2020	H2 2020
Totaal aantal uitkeringen per einde periode	597	592	587	563	581	586	597	623
Waarvan zonder inkomen	471	470	472	457	460	459	479	497
Waarvan als aanvulling op inkomen	126	122	115	106	121	127	118	126

Figuur 7: Aantal uitkeringsgerechtigden met een uitkering als aanvulling op het inkomen (bron: Suite4SD)

Daarnaast ondersteunden wij in 2020 de werkgevers van 43 inwoners met een loonkostensubsidie. Dit steeg met 5 inwoners ten opzichte van 2019. Het werkgeversservicepunt speelde hierbij een belangrijke rol.

4.5 Uitvoering Tozo-regeling

Ook voerden wij sinds de uitbraak van corona de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) uit. Wij lieten dit doen door het Regionaal Bureau Zelfstandigen in Rotterdam, omdat dit bureau ook al de bijstand voor zelfstandigen uitvoert. Vanuit de eerste twee tranches keerden wij 978 uitkeringen uit aan Lansingerlandse ondernemers voor het levensonderhoud en 81 voor een lening bedrijfskapitaal. Deze regeling loopt nog door in 2021.

4.6 Toename gebruik bijzondere bijstand en inkomensondersteuning

Bijzondere bijstand

Het gebruik van bijzondere bijstand nam toe. Naast corona, zien wij de versoepeling van de voorwaarde als belangrijke reden. We versoepelden deze voorwaarden in onze Verordening 2020, zodat bijzondere bijstand toegankelijker is voor de inwoners die dit nodig hebben. Inwoners hebben hierdoor sinds 1 januari 2020 langer de tijd om bijzondere bijstand aan te vragen.

Collectieve zorgverzekering

In 2020 namen 1.556 inwoners met een laag inkomen, waarvan 1.047 volwassenen, deel aan onze collectieve zorgverzekering. Hiermee bereikten we ca. 43% van de doelgroep. Dat ligt boven het landelijk gemiddelde van 36%. Mensen met een laag inkomen hebben gemiddeld meer zorg nodig. Met de collectieve zorgverzekering waren zij goed verzekerd en hadden zij minder zorgkosten.

Inkomensondersteuning via Rotterdampas en jeugdfondsen

Daarnaast maakten 1.259 inwoners met een laag inkomen (659 volwassenen en 600 kinderen) gebruik van een Rotterdampas. Stichting Jeugdfonds Sport en Cultuur kende in 2020 in totaal 243 aanvragen toe. Hiervan werden 154 toegekend voor deelname aan een sport, 57 aan zwemles en 32 voor deelname aan culturele vorming. In 2020 hebben 672 kinderen uit 303 gezinnen met een laag inkomen ondersteuning ontvangen via Stichting Leergeld voor binnen- en buitenschoolse activiteiten. Het ging in totaal om 1.567 verstrekkingen. Het bereik onder de doelgroep is in 2020 toegenomen met 62 kinderen uit 33 gezinnen.

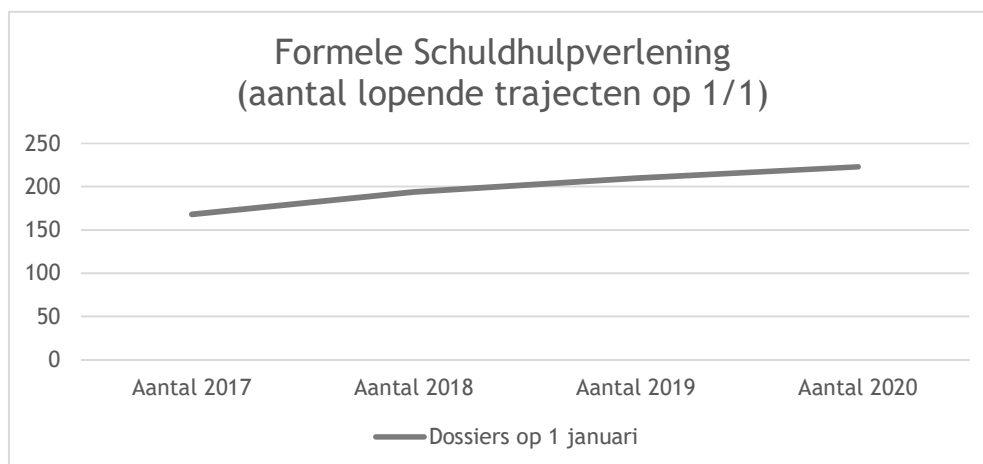
4.7 Gebruik schuldhulpverlening gedempt door steunmaatregelen

In 2020 kwamen er 43 aanmeldingen bij. Het aantal aanmeldingen in 2020 is lager dan in voorgaande jaren. Dit sluit aan bij de landelijke trend dat als gevolg van Covid 19 problemen worden gedempt door de steunmaatregelen en het langer duurt voordat mensen zich melden voor schuldhulp.

We sloten 72 dossiers af, waarna deze inwoners weer een nieuwe start konden maken.

Formele schuldhulpverlening: dossiers van 2017 t/m 2020				
	Aantal 2017	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020
Dossiers op 1 januari	168	194	210	223
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	122	77	75	43
Afgesloten dossiers	96	61	62	72
Dossiers op 31 december	194	210	223	194

Figuur 8: Aantal dossiers schuldhulpverlening (Bron: Plangroep factsheet Lansingerland 2020)



Figuur 9: Gebruik formele schuldhulpverlening (bron Plangroep)

4.8 Toename van het aantal unieke inwoners met maatschappelijke ondersteuning

In het aantal unieke cliënten onder de doelgroep volwassenen is een stijgende lijn te zien ten opzichte van 2019. Wel zien we een afvlakking in de tweede helft van 2020. Onder de tabel leest u een toelichting per ondersteuningsvorm.

Volwassenen	2017		2018		2019		2020	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Indicaties Wmo, waarvan:	950	965	986	1049	1077	1098	1197	1300
• Woonvoorziening	83	90	85	103	112	75	92	104
• Hulp bij het huishouden	113	110	110	134	145	187	237	263
• Hulpmiddel	271	276	184	193	197	332	333	349
• Vervoersvoorziening	260	275	356	370	363	216	222	231
• Begeleiding	219	210	247	244	255	284	310	351
• Verblijf /Persoonlijke verzorging	4	4	4	5	5	4	3	2
Cliënten Wmo	476	492	512	552	569	596	644	669
Gem. indicaties/cliënt	2,00	1,96	1,93	1,90	1,89	1,84	1,86	1,94

Figuur 10: Aantal indicaties Wmo, doelgroep volwassenen (bron: Suite4SD)

Het aantal woonvoorzieningen bleef redelijk gelijk

Het aantal woonvoorzieningen is ten opzichte van 2019 ongeveer gelijk gebleven. Het aantal woonvoorzieningen verloopt over het algemeen grillig en de uitgaven zijn moeilijk voorspelbaar omdat woonvoorzieningen zowel eenvoudige drempelhulpen en deurdrangers omvatten als bijvoorbeeld verbouwingen om het huis rolstoeltoegankelijk te maken.

Het aantal indicaties op hulp bij het huishouden blijft stijgen

Het aantal indicaties voor hulp bij het huishouden blijft jaarlijks stijgen. De jaarlijkse stijging wordt ook steeds sterker. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het abonnementstarief. Door het abonnements-tarief betalen inwoners geen inkomensafhankelijke bijdrage meer waardoor het financieel voordeliger is om een Wmo-voorziening aan te vragen dan om een particuliere hulp te betalen.

*Het aantal indicaties op hulpmiddelen stijgt*

Het aantal indicaties op hulpmiddelen tussen tweede helft 2019 en 2020 stijgt. We verwachten onder volwassen jaarlijks een lichte stijging vanwege de bevolkingsgroei. Onder hulpmiddelen verstaan we onder andere scootmobiel en rolstoelen. Vóór de tweede helft 2019 werd dit cijfer anders geadministreerd waardoor de cijfers vóór de tweede helft 2019 veel lager uitvallen.

Het aantal vervoersvoorzieningen stijgt licht

Deze categorie betreft collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV). Door de coronamaatregelen in 2020, waarbij het de bedoeling was dat we zoveel mogelijk thuisbleven, ontvingen we weinig nieuwe aanvragen op CVV in 2020 ten opzichte van tweede helft 2019.

Het aantal indicaties voor begeleiding stijgt sterk

Het aantal indicaties stijgt, voornamelijk vanwege ambulantisering van de GGZ. We verwachten dat het aantal indicaties voor begeleiding de komende jaren zal blijven stijgen. Dit komt onder andere door verdere ambulantisering van de GGZ en de verdere doordecentralisatie van beschermd wonen.

Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet Lansingerland Gemeente Lansingerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2020. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2020 ondersteuning op het gebied van werk en inkomen hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	120
Ingevuld	36
Respons	30%

CONTACT


54%

wist waar zij
moest zijn de hulpvraag


78%

voelde zich
serius genomen door de
medewerker


75%

zegt dat de medewerker
kwam afspraken na


9%

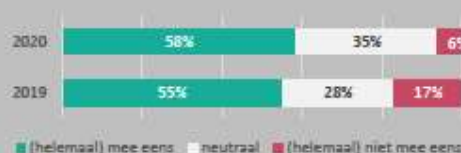
wist van cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit



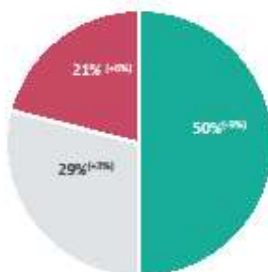
De ondersteuning past bij mij



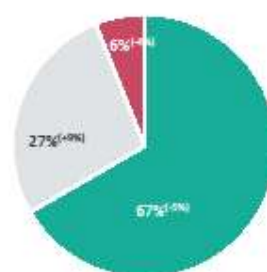
RESULTAAT



De formulieren voor de aanvraag
waren duidelijk



De informatie op de website van de
gemeente is duidelijk



De e-mails en brieven van de
gemeente waren duidelijk

5. Ouderen

Ouderen hebben ook in 2020 in toenemende mate gebruik gemaakt van Wmo-voorzieningen. We zagen dat onze aanbieders hard gewerkt hebben om in de corona-periode de ondersteuning voor onze inwoners te continueren op een veilige manier. Begeleiders gingen buiten met hun cliënten wandelen, pakten begeleiding waar mogelijk op via (beeld)bellen en ook de dagbesteding werd ingericht zodat afstand houden mogelijk was. Waar nodig werden extra locaties gehuurd. Alle ondersteuning is dus op een passende wijze zoveel mogelijk doorgezet.

In de jaarrapportage 2019 gaven we aan dat het huidige aanbod voor dagbesteding niet toereikend is. We merken dat het aanbod voor dagbesteding nog steeds krap is, maar het is wel gelukt om alle inwoners in 2020 een passende plek toe te wijzen. Door corona was het lastig om op zoek te gaan naar nieuw aanbod omdat dagbestedingslocaties alle zeilen bij moesten zetten om hun dagbesteding op een veilige en passende manier open te houden voor hun huidige cliënten. In 2021 bekijken we deze situatie opnieuw.

5.1 Sterke stijging van het aantal unieke cliënten

Het aantal unieke cliënten stijgt jaarlijks. Tussen 2019 en 2020 is de stijging sterker dan in voorgaande jaren. Wanneer we inzoomen op de voorzieningen dan zit deze stijging met name op hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en begeleiding. In het algemeen is deze stijging te verklaren door het volgende:

- Allereerst zorg het abonnementstarief voor een aanzuigende werking. Alle inwoners, ongeacht hun inkomen of vermogen, betalen maximaal € 19,- per maand voor een Wmo-voorziening.
- Ten tweede is er sprake van dubbele vergrijzing: het aantal ouderen neemt flink toe en zij worden gemiddeld steeds ouder. Dat leidt tot een grotere vraag naar voorzieningen.
- Ten derde wonen ouderen langer zelfstandig, vaak in een niet-passende woning. Dat leidt onder andere tot een toenemende vraag naar hulpmiddelen en duurdere woningaanpassingen, mede vanwege het ontbreken van passende alternatieven zoals gelijkvloerse woningen.

Ouderen	2017		2018		2019		2020	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Indicaties Wmo, waarvan:	1912	1941	2022	2047	2221	2597	2945	3096
• Woonvoorziening	193	205	209	212	243	238	272	284
• Hulp bij het huishouden	440	432	472	516	585	711	849	924
• Hulpmiddel	291	294	180	182	189	420	478	494
• Vervoersvoorziening	898	919	1072	1065	1124	1078	1138	1163
• Begeleiding	88	86	87	71	78	149	208	230
• Verblijf /Persoonlijke verzorging	2	5	2	1	1	1	0	1
Cliënten Wmo	1149	1166	1199	1223	1315	1507	1627	1688
Gem. indicaties/cliënt	1,66	1,66	1,69	1,67	1,69	1,72	1,81	1,83

Figuur 11: Ontwikkeling van het aantal Wmo indicaties en cliënten ouderen (bron: Suite4SD)

Het aantal woningaanpassingen is gestegen

Onder ouderen is het aantal woningaanpassingen gestegen ten opzichte van 2019. Het verloop en de kosten van het aantal woningaanpassingen is lastig in te schatten. Dit komt vanwege de diversiteit aan woningaanpassingen die we uitvoeren.

We zien een sterke stijging op hulp bij het huishouden

Naast de eerder genoemde oorzaken vergrijzing, langer thuis-beleid en abonnementstarief, kregen we meldingen van inwoners dat hun particuliere hulp of mantelzorger wegens coronabesmettingsgevaar niet meer langs wilde komen. Dit heeft in 2020 extra bijgedragen aan de stijging op hulp bij het huishouden.

Het aantal hulpmiddelen is gestegen

Dit komt door de drie eerder genoemde redenen vergrijzing, langer thuis-beleid en abonnementstarief. Vóór de tweede helft 2019 werd dit cijfer anders geadministreerd waardoor de cijfers vóór de tweede helft 2019 veel lager uitvallen.

Het aantal vervoersvoorzieningen is licht gestegen

De oorzaak dat deze voorziening minder hard stijgt dan overige voorzieningen, ligt wederom in de coronamaatregel dat iedereen zo veel mogelijk thuis moest blijven. In de praktijk zagen we dan ook dat minder inwoners gebruik maakten van hun vervoerspas.

Het aantal indicaties op begeleiding is hard gestegen

Naast de vergrijzing en het langer thuis wonen hebben we in 2020 de inwoners die in 2019 gebruik maakten van Take Care, anders geadministreerd. Take Care is vanaf 2020 een Wmo-maatwerkvoorziening geworden in de vorm van begeleiding light. Hierdoor kunnen we sterker sturen op de toegang van deze voorziening. Dit betekent dat we de inwoners die in 2019 gebruik maakten van de vrij toegankelijke voorziening Take Care nu als cliënt van een Wmo-voorziening begeleiding registreren. Deze cliënten waren er dus al maar zijn nu zichtbaar in deze cijfers. Dit verklaart mede de hoge stijging in het aantal indicaties op begeleiding.

5.2 Relatieve druk abonnementstarief (alle leeftijdsgroepen)

Uit landelijk onderzoek blijkt dat het abonnementstarief van invloed is op de toename van het aantal Wmo-clianten. Omdat wij zelf geen inkomensgegevens van inwoners met een Wmo-voorziening meer mogen registreren, is het voor ons niet mogelijk om de precieze effecten van het abonnementstarief in onze gemeente te onderzoeken. Wel zijn er voorlopige cijfers beschikbaar vanuit het CBS over inwoners en inkomensgroepen uit Lansingerland met een Wmo-voorziening uit 2020. Deze hebben we vergeleken met cijfers uit 2018, toen het abonnementstarief nog niet van kracht was en er nog een inkomensafhankelijke eigen bijdrage gold. Uit deze cijfers blijkt dat over alle Wmo-clianten in 2018 36% een inkomen van € 30.000 of hoger had. In 2020 was dit 45%. Binnen deze groep had in 2018 17% een inkomen van € 50.000 of hoger. In 2020 was dit 24%. Wanneer we inzoom op hulp bij het huishouden zien we nog hogere stijgingen. In 2018 had 18% een inkomen van € 30.000 of hoger, waarvan 5% een inkomen van € 50.000 of hoger. In 2020 had 39% een inkomen van € 30.000 of hoger, waarvan 16% een inkomen van € 50.000 of hoger. We kunnen dus concluderen dat sinds het abonnementstarief meer inwoners met een ruimere portemonnee gebruik zijn gaan maken van de Wmo.

Inkomensgroep € 30.000 en hoger	2018 aandeel	2020 aandeel	verschil aandeel	2018 absolute aantallen	2020 absolute aantallen	% stijging aantallen
Wmo totaal	36%	45%	+9%	705	1165	+65%
Hulp bij het huishouden	18%	39%	+21%	120	450	+275%
Inkomensgroep € 50.000 en hoger	2018 aandeel	2020 aandeel	Verschil aandeel	2018 absolute aantallen	2020 absolute aantallen	% stijging aantallen
Wmo totaal	17%	24%	+7%	345	615	+78%
Hulp bij het huishouden	5%	16%	+11%	30	185	+517%

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2020

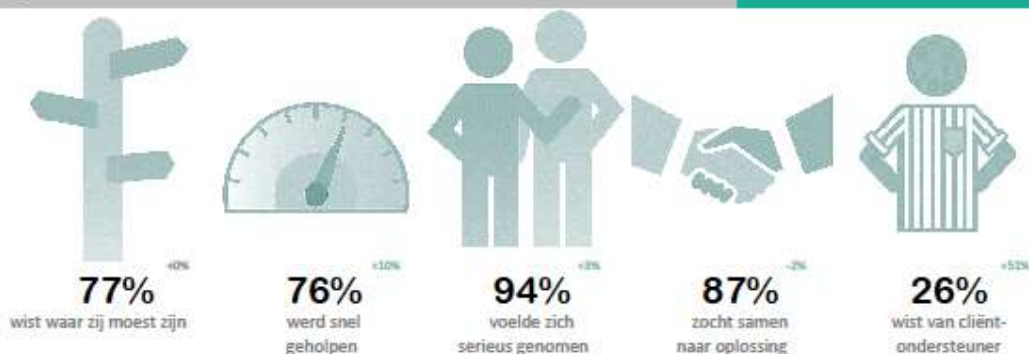
Gemeente Lansingerland

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

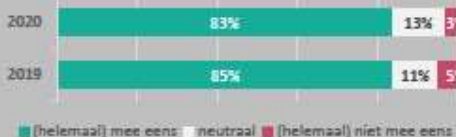
Uitgenodigd	934
Ingevuld	477
Respons	51%

CONTACT



KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

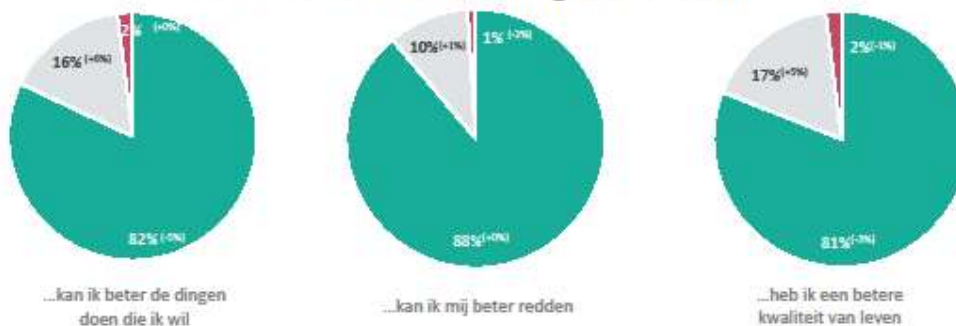


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



Door de ondersteuning die ik krijg:

RESULTAAT



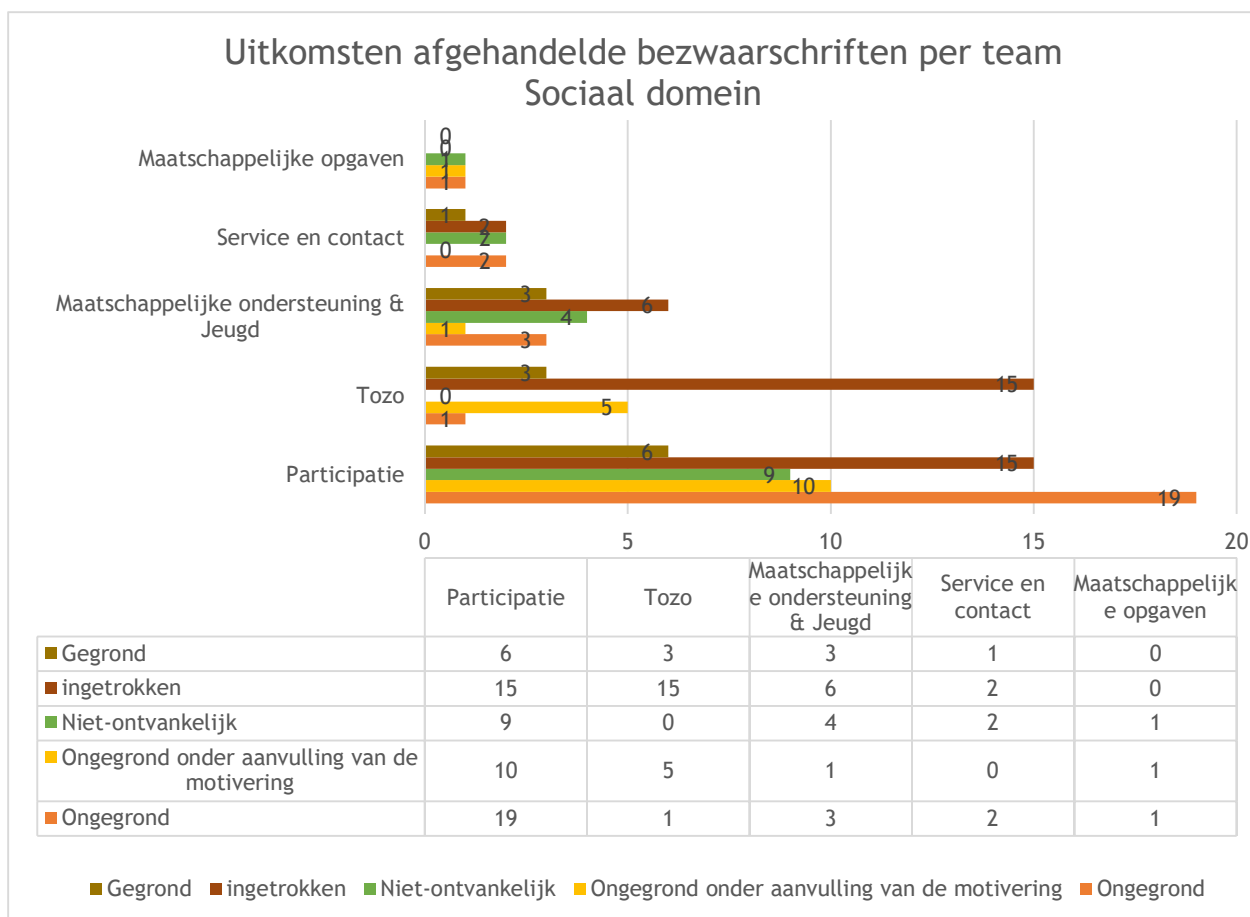
6. Kwaliteit

We maken op dit moment een ontwikkeling door op het onderdeel toezicht en handhaving. We nemen in een volgende rapportage gegevens op over de kwaliteit bijvoorbeeld van de dienstverlening Wmo door de GGD Haaglanden en over de rechtmatigheid, bijvoorbeeld over de factuur versus het geleverde aanbod.

6.1 Klachten, bezwaren

De klachten coördinator registreert het aantal klachten en bezwaren over het sociaal domein. Daarnaast geeft de registratie inzicht in de achtergrond en aard van de ingediende klachten en bezwaren:

Bezwaarschriften sociaal domein 2020



Figuur 12: Aantal afgehandelde bezwaarschriften sociaal domein (Bron: Jaarverslag 2020 Team JZ & Inkoop)

Klachten 2020

Aard van de klachten per team

Team	Voortvarendheid	Bejegening	Gebrekkige info/com-municatie	(Admin.) onzorgvuldigheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Participatie	13	3	0	2	0	0	0	18
Wmo&jeugd	0	1	2	2	0	1	1	7
Maatschappelijke opgaven	4	0	2	6	1	0	0	13

Figuur 13: Aard van de klachten per team (Bron: Jaarverslag 2020 Team JZ & Inkoop)

Oordeel na afhandeling

Team/ Bestuursorgaan	Gegronnd	Ongegronnd	Mondelinge klacht	Geen oordeel
Participatie	5	4	0	9
Wmo&jeugd	4	0	0	5
Maatschappelijke opgaven	7	2	3	1
Totaal	16	6	5	15

Figuur 14: Oordeel na afhandeling klacht (Bron: Jaarverslag 2020 Team JZ & Inkoop)

6.2 Monitoring van de kwaliteit aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren

In het beleidsplan sociaal domein 2018 - 2022 hebben we afspraken gemaakt over de beoordeling van de kwaliteit van de aanvraag van ondersteuning en van de geboden ondersteuning. We kijken daarbij naar drie algemene 'Kritische Prestatie Indicatoren' (KPI's): Cliënttevredenheid, Doelrealisatie en Wachttijden.

Ad 1. Factsheet cliënttevredenheid

Het onderzoeken van de cliëntervaringen maakt onderdeel uit van onze wettelijke opdracht.

Het onderzoek over 2020 is uitgevoerd door Zorgfocus, onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau. In tegenstelling tot eerdere jaren hebben we de metingen over meerdere momenten in het jaar verspreid. We verwachten dat we zo de respons en daarmee de betrouwbaarheid van de resultaten verhogen. We kunnen dat op dit moment nog niet voldoende zichtbaar maken.

Clienttevredenheid	De tevredenheid van cliënten met de geboden dienstverlening			
	Jeugdhulp	2018	2019	2020
	Ik weet waar ik moet zijn als kind hulp nodig heeft	71%	77%	*
	Altijd/vaak met respect behandeld door hulpverleners (vanaf 2020 voor Jeugd en ouders apart)	93%	95%	96% J 98% O
	Wmo			
	Tevredenheid kwaliteit ondersteuning (bron: CEO)	85%	84%	83%
	Er is samen met mij naar oplossingen gezocht (bron: CEO)	71%	88%	87%
	Participatie			

Rapportcijfer dienstverlening Werk en Inkomen (score 1-10)	6,8	6,9	6,9
Rapportcijfer voor dienstverlening door de consultants	6,7	7,5	7,3

Figuur 15: Factsheet cliënttevredenheid

Ad 2. Factsheet doelrealisatie

Met de factsheet doelrealisatie geven we een beeld van de mate waarin we de doelen, zoals omschreven in de individuele integrale ondersteuningsplannen daadwerkelijk realiseren.

Doelrealisatie	De mate waarin we de doelen zoals omschreven in de ondersteuningsplannen realiseren			
	Jeugdwet	2018	2019	2020
	Uitval hulp Basis GGZ ¹	12%		*
	% positieve gedragsverbetering door hulp (vanaf 2020 door jeugd en ouders apart)	62%	78%	74% J 66% O
	% kan beter problemen oplossen door hulp (vanaf 2020 door jeugd en ouders apart)	53%	77%	67% J 64% O
	Wmo			
	% door hulp een betere kwaliteit van leven heeft	77%	84%	80%
	% die zich door hulp beter kan redden	84%	88%	89%
	Participatie			
	Aantal kandidaten uitgestroomd naar (parttime) betaald werk	93	101	*
	% kandidaten in de bijstand met parttimebaan	18	21	*
	% (helemaal) eens 'Door traject meer kans op betaalde baan'	61	66	*

Figuur 16: Factsheet doelrealisatie

* Geen (vergelijkbare) gegevens beschikbaar

ad 3. Factsheet wachttijden

Bij de monitoring van de wachttijden gaat het om a: uitval (ingezette ondersteuningstrajecten die tussentijds afgebroken worden) en b: wachttijden (de tijd die verstrijkt tussen het vaststellen van de indicatie en de start van de behandeling).

Uitval/wachttijden	Wachttijden (de tijd die verstrijkt tussen het vaststellen van de indicatie en de start van de behandeling) en uitval (ingezette ondersteuningstrajecten die tussentijds afgebroken worden)			
	Jeugdwet	2018	2019	2020
	% uitval en voortijdig afgesloten trajecten	2,6%	6%	*
	Retrospectieve gem. wachttijd cliënten spec. Jeugdhulp Q4	5,9	4,2	*
	Huidige gem. wachttijd cliënten spec. Jeugdhulp perceel E	2,6	3	*
	% kind/ouders zijn altijd/vaak snel geholpen (bron: CEO)	64%	60%	*
	Wmo			
	Tijd tussen indicatie en start behandeling	20 dagen	22 dagen	*
	% uitval en voortijdig afgesloten trajecten	5%	1%	*
	% ik werd snel geholpen (Bron: CEO)	65%	65%	76%

Participatie			
De wachttijden bij de balie/receptie	7,4	7,1	*
% tijdig aangeboden schuldhulpverleningstrajecten	100	100	*
Rapportcijfer tijd tussen intake gesprek en ontvangst beschikking	6,7	6,5	6,9

Figuur 17: Factsheet wachttijden en uitval

* Geen (vergelijkbare) gegevens beschikbaar

Nadere toelichting bij Jeugdhulp

Gemiddelde wachttijd JGGZ Q3 (specialistisch)

De GRJR registreert vanaf het derde kwartaal van 2020 de wachttijd op een andere, meer realistische manier, namelijk van het moment van aanmelding bij de zorgaanbieder tot de werkelijke start van de zorg. Door de coronacrisis nam de druk op de specialistische jeugdhulp toe. De combinatie met budgetplafonds voor een deel van de specialistische hulp zorgt voor wachttijden.

Gemiddelde tijd tussen contact met consulent en ondersteuningsplan (bron: GWS)

We vinden het belangrijk dat cliënten die bij onze toegang komen zo snel mogelijk hulp krijgen. In 2020 zagen we dat dit kengetal hoger was dan begroot en hoger dan 2019 (2019: 22 dagen). In de tweede lockdown zagen we dat de coronacrisis meer jeugdigen en hun ouders zwaar viel en dat de druk op onze jeugdconsulenten en de jeugdhulp toenam.

% met een positieve gedragsverbetering door hulp (bron: CEO Jeugd)

We meten dit kengetal via cliëntervaringsonderzoeken. De effectiviteit van de hulp kunnen we afmeten aan dit kengetal. Hoe hoger het percentage, hoe beter. Ondanks de druk op de zorg was de score hoger dan ingeschat.

% uitval en voortijdig afgesloten trajecten (lokaal)

We gaan ervan uit dat het succes van een behandeling groter is als de cliënt het traject afrondt volgens plan. Het percentage voortijdig afgesloten trajecten willen we daarom zo laag mogelijk houden. Dat gebeurt in samenspel tussen aanbieder en cliënt. De ambitieuze doelstelling van 2,5% is niet gehaald, wel zien we een verbetering ten opzichte van 2019 (6%).