

Eindrapportage Versterken van Veerkracht

Rapportage over de
periode 2018-2022

Inleiding

In het Beleidsplan Sociaal Domein 2018 - 2022 'Versterken van Veerkracht' werken aan de hand van de PDCA-cyclus. Dat betekent dat we de gemeenteraad periodiek informeren met een rapportage over de verschillende onderdelen van het sociaal domein. We hebben in de beleidsperiode meerdere keren gerapporteerd over de voortgang. Met deze laatste rapportage rapporteren we over het jaar 2021. Deze rapportage is ook een eindrapportage waarin we zowel kijken naar de hele periode van het Beleidsplan 'Versterken van Veerkracht' en waarin we ook vooruitblikken.

We werken net als in de vorige rapportages volgens het principe 'tellen en vertellen' waarmee we een beeld schetsen van de ontwikkelingen, de ervaringen en de bijbehorende cijfers. In deze rapportage gaat veel aandacht uit naar de maatwerkvoorzieningen, die we aanbieden in het sociaal domein. Dit zijn voorzieningen waarvoor inwoners een door de gemeente afgegeven indicatie nodig hebben.

De rapportage is opgedeeld in verschillende hoofdstukken naar de doelgroepen 'jeugd', 'volwassenen', 'ouderen' en 'samenleving'.

Samenvatting

De basis is gelegd

De afgelopen jaren hebben we stevig ingezet op het organiseren van passende hulp voor mensen met een hulpvraag. Dat is nooit klaar, maar met de uitvoering van het beleidsplan 'Versterken van Veerkracht' hebben we een sterke basis neergelegd. Daardoor kunnen we onze aandacht verder richten op de samenleving.

We werken verder aan opgaven

In onze samenleving bruist het, zit veel energie en betrokkenheid. Deze energie heeft onze gemeente nodig om de ambities te realiseren in de opgaven waar onze gemeente voor staat. Dat gaan we doen door het realiseren van een Samenlevingsvisie voor onze opgaven en de nieuwe beleidsplannen die daarbij horen. Deze beleidsplannen werken we in 2023 uit. In de nieuwe beleidsplannen toetsen we of ons beleid bijdraagt aan de gezondheid van inwoners, bestaanszekerheid, kansengelijkheid maar ook een leefbaar en veilige omgeving voor de inwoner.

Jeugd

Algemeen beeld

Gevolgen van corona

Het jaar 2021 stond voor een belangrijk deel in het teken van het coronavirus en de gevolgen daarvan. Het wordt steeds duidelijker dat de problematiek van jeugd zwaarder en complexer wordt. Dit vroeg extra inzet van onze uitvoering (Team Jeugd) en van de zorgaanbieders.

Afname van maatwerkvoorzieningen

Toch zijn er in vergelijking met 2020 minder maatwerkvoorzieningen ingezet. Enerzijds is dit mogelijk een gevolg van ons sterke voorliggende veld. Anderzijds stond 2021 ook in het teken van lange wachtlijsten. Deze waren er zowel bij Team Jeugd als bij de zorgaanbieders en gecertificeerde instellingen. Zowel lokaal als regionaal is er sterk ingezet op het laten afnemen van deze wachtlijsten, maar ze zijn (nog) niet opgelost.



Jeugd

Gebruikers en ondersteuningsvormen

	2018	2019	2020	2021
Indicaties Jeugdwet	3423	3368	3847	3697
Clënten Jeugdwet	1861	1822	1848	1827
Gem. indicaties/ cliënt Jw	1,84	1,85	2,08	2,02
Indicaties Wmo	179	210	223	250
Clënten Wmo	74	83	88	92
Gem. indicaties/ cliënt Wmo	2,42	2,53	2,53	2,72
Totaal indicaties jeugdigen	3.602	3.578	4.070	3.947
Totaal cliënten Jeugdigen	1.935	1.905	1.936	1.919

Tabel 1: Het aantal lopende indicaties en cliënten doelgroep jeugd (bron: SSD)

Ontwikkeling aantal cliënten en indicaties

In 2021 hebben minder individuele cliënten een maatwerkvoorziening ontvangen dan in 2020. Ook is het aantal indicaties licht gedaald (van 3.847 naar 3.697). We kunnen verschillende oorzaken aanwijzen voor deze daling. Zo is er in 2021 blijvend ingezet op lichte vormen van ondersteuning (Jeugdcoach op School (JOS) en Praktijkondersteuner Huisarts (POH) Jeugd). We hebben ontwikkelingen vanuit de veranderopgave jeugd die doorlopen, zoals het debat over normaliseren en het professionaliseren van het contractmanagement.

Naast deze positieve ontwikkelingen is ook corona van grote invloed geweest voor inwoners en voor onze jeugdconsulenten. Net als in 2020 zien we een verzwaring van de problematiek bij jeugd (en verzorgers). De doorlooptijd voor het opstellen van ondersteuningsplannen en de wachtlijsten (zowel bij Team Jeugd als bij de zorgaanbieders) zijn langer dan gewenst.

Toename Wmo

Er is geen duidelijke verklaring voor de kleine toename van aantal gebruikers zoals te zien in tabel 1. Kinderen met een lichamelijke beperking zijn vaak geholpen met een woningaanpassing, vervoersvoorziening en hulpmiddel.

Jeugdhulp: vijf verschillende typen ondersteuning

Aantal unieke cliënten	2018	2019	2020	2021
Basis GGZ	677	574	573	457
GGZ Dyslexie	162	189	212	234
GGZ Specialistisch	1032	905	866	883
Jeugd met een beperking	258	414	500	573
Jeugd- en opvoedhulp	197	102	40	17

Tabel 2: Het aantal cliënten per ondersteuningsvorm (bron: SSD)

Afname aanvragen basis GGZ

Eind 2021 zijn er nieuwe contracten voor de basis GGZ gestart. Mogelijk vanwege vertraging in de aanbesteding is het aantal aangemelde jeugdigen voor 2021 lager dan verwacht. Door corona verwachten we wel dat deze daling in 2022 bijtrekt. De inzet van de JOS en de POH Jeugd hebben ook bijgedragen aan de afname. Daarmee is de dalende trend voortgezet, die we al vanaf 2018 zien.

Toename Jeugd GGZ Dyslexie

Ook in 2021 is het aantal kinderen dat is gediagnosticeerd hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit was aanleiding om dit aantal terug te dringen, samen met scholen en de nieuw gecontracteerde aanbieders. We zien de daling nog niet terug in de cijfers.

Stijging specialistische jeugdzorg

De specialistische jeugdzorg heeft te maken met lange wachtlijsten. Regionaal werken gemeenten en aanbieders aan het aanpakken van de wachtlijstproblematiek. De wachttijden voor specialistische jeugdhulp zijn in de tweede helft van 2021 gedaald. Tijdens de hele looptijd van Versterken van Veerkracht is er een dalende inzet van specialistische jeugdzorg te zien in de cijfers.

Jeugd met een beperking

Voor Jeugd met een beperking is, na de sterke toename in 2019, de ontwikkeling van het aantal cliënten in 2020 en 2021 gematigder. De inspanningen in het kader van de veranderopgave hebben hieraan bijgedragen, zoals het sterker sturen vanuit de toegang op het doel en professionalisering van het contractmanagement.

Jeugd- en opvoedhulp

De afname in jeugd- en opvoedhulp heeft vooral administratieve redenen. In de loop van de tijd zijn minder producten onder deze categorie geregistreerd.



Jeugd

Hoe verder?

Kansrijk opgroeien

We werken aan de opgave over jeugd en jongeren en ontwikkelen een beleidsplan waarin we de ambities voor de komende periode neerzetten.

Blijvende inzet op preventie

Een sterk lokaal veld met goede preventieve voorzieningen is belangrijk om zware en langdurige problemen te voorkomen. In de eerste plaats voor de jeugdige en zijn gezin, maar ook vanwege wachtlijsten en hogere kosten bij zwaardere zorg. We blijven daarom inzetten op de voorliggende voorzieningen zoals de JOS en de POH Jeugd.

Inkoop

In 2023 zijn er nieuwe contracten met aanbieder van jeugdhulp. We werken aan een zo dekkend mogelijk zorglandschap in Lansingerland, waar lokale en regionale contracten op elkaar zijn afgestemd. Ook investeren we hiermee in de beweging naar voren (preventie) om zwaardere hulp te voorkomen.

Beleidsaccenten worden regulier beleid

Onze inzet op de beleidsaccenten 'Elk kind een kans', 'Geen kind in de knel', 'De leraar trekt aan de bel' en 'Pubers in de spotlight' hebben bijgedragen aan met name preventie. De inzet als beleidsaccent is gestopt en onderdeel geworden van het regulier beleid.

Volwassenen

Algemeen beeld

We zetten in op preventie

Werk levert een positieve bijdrage aan het welbevinden van mensen. Inkomen zorgt voor onafhankelijkheid en werk draagt bij aan een betekenisvol leven. We zetten daarom in op preventie om te voorkomen dat onze inwoners in financiële problemen raakten, schulden ontwikkelden en/of afhankelijk werden van een uitkering. Voor inwoners die toch financiële problemen of schulden hadden en/of afhankelijk raakten van een uitkering boden we ondersteuning. Onze hulp en ondersteuning is gericht op de behoefte van de inwoners. Zo bieden we voor iedereen die dat nodig heeft maatwerk.

Psychische hulpvraag

Voor mensen met een psychische hulpvraag bieden we begeleiding en beschermd wonen zodat in de toekomst mogelijk weer zelfstandig te kunnen wonen.

Volwassenen

Gebruikers en ondersteuningsvormen

Voor deze doelgroep zijn binnen het sociaal domein twee wetten van toepassing. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet (Pw).

Aantal uitkeringen	2018	2019	2020	2021
	563	578	613	603

Tabel 3: Het aantal uitkeringen per jaar 2018-2021 (bron: SSD)

Uitkeringen	2018	2019	2020	2021
Instroom	157	158	147	139
Uitstroom	192	148	122	149

Tabel 4: In- en uitstroom uitkeringen per jaar 2018-2021 (bron: SSD)

Instroom	2018	2019	2020	2021
Afkomstig uit asielzoekerscentrum	25	27	22	26
Arbeid/dienstbetrekking/studie	43	47	45	29
Overig / relationeel	37	33	30	43
Verhuizing	21	25	26	25
WW	23	24	23	14
Uitstroom	2018	2019	2020	2021
AOW & verhuizing	25	27	33	28
Arbeid/dienstbetrekking/studie	106	80	55	71
Overig / relationeel	52	36	28	45
WW	3	2	2	2

Tabel 5: Redenen van in- en stroom per jaar (bron: SSD)

Daling van het aantal inwoners met een uitkering

De coronacrisis zorgde voor een veranderende arbeidsmarkt. Sommige sectoren vingen harde klappen op, waardoor medewerkers bijstand nodig hadden. Tegelijkertijd zagen andere sectoren juist de vraag naar medewerkers toenemen, wat resulteerde in een grotere uitstroom uit de bijstand.

We zetten extra in op de preventie van jeugdwerkloosheid. Door scholingsadviesgesprekken, een Jongerensteunpunt en intensieve begeleidingstrajecten zorgden we ervoor dat jongeren naar school of werk gaan.

In 2020 en 2021 brachten we ons uitkeringsbestand in beeld met ons nieuwe vaardigheden- en motivatieprofiel (onderdeel van het uitvoeringsplan 'Werken Werkt'). Dit geeft inzicht in wie onze bijstandsgerechtigde inwoners zijn en op welke gebieden ondersteuning benodigd is om te komen naar (een vorm van) werk. Hierdoor kunnen we werkzoekenden gericht aan het werk helpen.

In 2020 zagen we nog een significante stijging van het aantal bijstandsuitkeringen als gevolg van de coronacrisis. Deze groei zette begin 2021 nog door, maar vanaf het de tweede helft van het jaar daalde het aantal uitkeringen.

Hoger aantal aanvragen bijzondere bijstand

Het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand was in 2021 veel hoger. Hierdoor zijn ook de kosten voor bijzondere bijstand fors gestegen in 2021, namelijk met 22%. De belangrijkste oorzaak hiervan is de toename van het aantal aanvragen voor een sociaal medische indicatie (SMI). Inwoners met een laag inkomen die sociaal medische problemen ervaren kunnen door deze indicatie aanspraak maken op kinderopvang. Vanaf 2023 valt de SMI niet meer onder bijzondere bijstand, maar wordt dit ondergebracht in de Verordening Sociaal Domein 2023.

Volwassenen

Gebruikers en ondersteuningsvormen

Minder gebruik schuldhulpverlening

Het aantal meldingen in 2021 is voor het tweede jaar op rij lager dan in voorgaande jaren. Dit sluit aan bij de landelijke trend dat als gevolg van de corona-crisis problemen worden gedempt door de steunmaatregelen en het langer duurt voordat mensen zich melden voor schuldhulp.

Aantal dossiers schuldhulpverlening				
	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020	Aantal 2021
Dossiers op 1 januari	194	210	223	194
Nieuwe dossiers (aanmeldingen)	77	75	43	36
Afgesloten dossiers	61	62	72	39
Dossiers op 31 december	210	223	194	191

Tabel 6: Aantal dossiers schuldhulpverlening 2018-2021 (bron: PLANgroep)

Gebruik Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Sinds 2018 zien we dat iedere gebruiker van de Wmo gemiddeld twee voorzieningen gebruikt. Het aantal volwassen cliënten zien we van 2018 tot en met 2020 toenemen. In 2021 neemt het aantal af maar zien we wel een gemiddeld hoger gebruik van aantal voorzieningen.

We zien een (lichte) stijging bij de maatwerkvoorzieningen 'Begeleiding' en 'Woonvoorzieningen'. De stijging is gering en kan gerelateerd worden aan de groei van de volwassen populatie in Lansingerland.

In 2020 zijn alle indicaties met 'hulp bij huishouden bij mantelzorg' toegevoegd bij de maatwerkvoorziening 'hulp bij huishouden'. Daarvoor was 'hulp bij huishouden bij mantelzorg' een voorziening in het voorliggende veld. Voor een deel van de inwoners is in 2020 opnieuw een onderzoek gedaan naar de hulpvraag. Bij het onderzoek is gebleken dat minder inwoners nog een hulpvraag hadden. Dit is een verklaring voor de daling in 2021.

Volwassenen Wmo	2018	2019	2020	2021
Aantal indicaties	1060	1165	1451	1450
Aantal cliënten	504	615	712	688
Gem. indicaties per cliënt	2,10	1,89	2,04	2,11

Tabel 7: Aantal Wmo indicaties en cliënten

Aantal cliënten Wmo	2018	2019	2020	2021
Begeleiding	193	228	262	279
Huishoudelijke Hulp	107	175	245	217
Hulpmiddelen	173	189	201	200
Verblijf	5	5	3	2
Vervoersvoorziening	214	218	240	223
Woonvoorziening	42	47	60	65

Tabel 8: Aantal cliënten per voorziening



Volwassenen

Hoe verder?

Opgave volwassenen

In de komende periode gaan we onze ambities voor de opgave volwassenen uitwerken in een beleidsplan. We werken aan zelfredzame inwoners die naar vermogen meedoen in de samenleving en op de arbeidsmarkt.

Vraag en aanbod lokale en regionale arbeidsmarkt

We hebben extra aandacht voor de regionale en lokale arbeidsmarkt om vraag en aanbod bij elkaar te brengen en werken hierbij samen met werkgevers.

Bredere benadering re-integratie

We werken aan een bredere benadering voor de gemeentelijke inzet op re-integratie. Het nieuwe aanbod sluit al beter aan bij de verschillende hulpvragen van onze inwoners, zoals die van inwoners met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. In 2023 bekijken wij de voortgang en beoordelen of ons aanbod dekkend is.

Schuldhelpverlening

In 2023 geven we verder vorm aan de invoering van het beleidsplan Schuldhelpverlening met een uitvoeringsplan en de inzet van een ketenregisseur. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar (door de coronacrisis getroffen) ondernemers, inwoners met een hoger inkomen en jongeren.

Participatie statushouders

De nieuwe Wet inburgering is op 1 januari 2022 ingegaan. In 2023 evalueren we ons beleid en de uitvoering voor de doelgroep statushouders.

Beleidsaccent Grip op geld

Onze inzet op het beleidsaccent 'Grip op Geld' heeft met name bijgedragen aan preventie en voorlichting. De inzet als beleidsaccent is gestopt en onderdeel geworden van het regulier beleid.

Ouderen

Algemeen beeld

Als we het hebben over de doelgroep ouderen bedoelen we de inwoners van Lansingerland die 65 jaar of ouder zijn.

Meer gebruik Wmo voorzieningen

Ook in 2021 hebben ouderen in toenemende mate gebruik gemaakt van Wmo-voorzieningen. De aanbieders hebben net als in 2020 hard gewerkt om de ondersteuning tijdens deze corona-periode te continueren op een veilige manier.

Het aantal unieke cliënten stijgt jaarlijks. Tussen 2019 en 2020 is de stijging sterker dan de stijging tussen 2020 en 2021. Opvallend is dat bij begeleiding er een daling is van het aantal indicaties. De verwachting is dat dit deze daling alleen in 2021 het geval zal zijn door de gevolgen van corona. Wanneer we inzoomen op de voorzieningen dan zit deze stijging met name op hulp bij het huishouden, vervoersvoorzieningen en deels bij hulpmiddelen.

Oorzaken stijging gebruik Wmo voorzieningen

Allereerst blijft het abonnementstarief een aanzuigende werking hebben. 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

Gebruikers en ondersteuningsvormen

Ouderen	2018	2019	2020	2021
Aantal indicaties	2762	2795	3412	3628
Aantal cliënten	1381	1590	1793	1891
Gem. indicaties/ cliënt Jw	2,00	1,76	1,90	1,92

Tabel 9: Aantal indicaties en cliënten

Aantal cliënten	2018	2019	2020	2021
Begeleiding	65	124	170	147
Huishoudelijke Hulp	555	712	910	1000
Hulpmiddelen	308	314	361	367
Verblijf	1	1	1	1
Vervoersvoorziening	1021	1121	1213	1274
Woonvoorziening	176	201	253	260

Tabel 10: Aantal cliënten per voorziening

Met betrekking tot de Wmo zijn de oudere inwoners (65+) van Lansingerland degenen die absoluut en relatief het meest gebruik maken van maatwerkvoorzieningen. Net zoals bij de doelgroep volwassenen hebben ook ouderen gemiddeld zo'n twee indicaties per cliënt. We zien een relatief kleine stijging van het aantal cliënten in 2021 ten opzichte van 2020. Ook bij de doelgroep ouderen zien we de omvang van de groep groeien in 2021.

Stijging bij groot deel maatwerkvoorzieningen

We zien een stijging bij de volgende maatwerkvoorzieningen:

- Hulp bij het huishouden
- Hulpmiddelen
- Vervoersvoorzieningen
- Woonvoorzieningen

De stijgingen zijn een gevolg van de drie eerder genoemde redenen: abonnementstarief, (dubbele) vergrijzing en het langer thuis blijven wonen door ouderen.

Daling bij maatwerkvoorziening begeleiding

We zien een daling bij de maatwerkvoorziening 'Begeleiding'.

Dit jaar zijn er kortere of geen wachttijden voor Wlz-instellingen (verpleeghuizen). Hierdoor kunnen ouderen sneller gebruik maken van een verpleeghuisplek en zetten we voor een kortere periode begeleiding in om de periode tot aan Wlz verblijf te overbruggen. Soms was het inzetten van deze overbruggingsondersteuning helemaal niet nodig. De snellere doorstroom in verpleeghuizen die gerelateerd is aan corona zien wij als incidenteel. We verwachten dat het gebruik op termijn weer zal stabiliseren.



Ouderen

Hoe verder?

Stabilisering begeleiding

De verwachting is dat in 2022 het gebruik van begeleiding weer zal stabiliseren zoals hiervoor aangegeven. Daarom zullen we in 2022 zoeken naar extra mogelijkheden voor de inzet van de dagbesteding (vorm van maatwerkvoorziening begeleiding).

De verwachting is dat voor de andere maatwerkvoorzieningen zoals o.a. hulp bij het huishouden en hulpmiddelen de stijging van het aantal unieke cliënten bij doorzet.

Waardig ouder worden

In 2022 werken wij samen met onze partners in het veld aan de Samenlevingsvisie als nieuw beleidskader. Onder de Samenlevingsvisie komt er ook een nieuw beleidsplan voor ouderen. Samen met onze samenwerkingspartners ontwikkelen wij nieuwe kaders om de ondersteuning te versterken en meer in te zetten op preventie.

Beleidsaccent intergenerationeel wonen

Welzijn gaat door met het adviseren van ouderen die willen verhuizen of hun huis levensloopbestendig maken zetten we door. Hiervoor maken we een nieuwe woonwaaier gericht op 'prettig verhuizen'. De activiteiten onder dit beleidsaccent worden vanaf 2023 onderdeel van het standaard beleid.

Samenleving

Algemeen beeld

Sterke basis gelegd

Met het Beleidsplan 'Versterken van Veerkracht' hebben we de afgelopen vier jaar werk gemaakt van opbouwen en doorontwikkelen van de ondersteuning van inwoners met een hulpvraag.

Samen met de samenleving

We hebben gewerkt aan het versterken van de samenleving, want de inwoners, bedrijven, organisaties en maatschappelijk middenveld maken de samenleving met elkaar. Dat hebben we onder meer gedaan door de verbindingen met sport- en cultuurverenigingen, scholen, werkgevers en ondernemers in Lansingerland.

Aanpak eenzaamheid

We hebben ingezet op de aanpak van eenzaamheid, bijvoorbeeld met het platform Samen Aan Zet. Mantelzorgers en vrijwilligers hebben we gewaardeerd. Bijvoorbeeld met het Mantelzorgsteunpunt, het Mantelzorgpakket en het Vrijwilligerssteunpunt.





Samenleving

Hoe verder?

Samenlevingsvisie

In de komende periode verschuift onze aandacht nog meer naar de samenleving. We ontwikkelen een Samenlevingsvisie, zodat we richting kunnen geven aan de opgaven waar onze gemeente voor staat.

Een sterke basis

Het Lansingerland waarin mensen met plezier wonen, met een bloeiend verenigingsleven en een sterke samenleving, is onze basis. Deze basis willen we behouden en ondersteunen, omdat deze sterke samenleving ook de komende jaren eraan bijdraagt dat het goed gaat met Lansingerlanders.

Onze gemeente groeit en onze samenleving ontwikkelt zich voortdurend. Dat vraagt van de gemeente om mee te bewegen. Daarom gaan we onze opgaven benoemen en gericht aan onze ambities werken.

Als gemeente gaan we onze rol ten opzichte van de samenleving bepalen. De kracht in de samenleving, bij inwoners, maatschappelijke partijen en anderen, ondersteunen we. En waar nodig nemen we als gemeente het initiatief.

Beleidsaccenten worden regulier beleid

We gaan verder met de uitvoering van het beleid om eenzaamheid tegen te gaan en vrijwilligers en mantelzorgers te ondersteunen. Dit voeren wij uit via de reguliere taken van onze subsidiepartijen Welzijn Lansingerland en Humanitas.

Clïentervaringsonderzoeken

Jaarlijks voeren wij via een extern bureau cliëntervaringsonderzoeken uit. Dit zijn inwoners die zich hebben gemeld bij de gemeente met een hulpvraag. In deze rapportage hebben we onderscheid gemaakt in doelgroepen. De cliëntervaringsonderzoeken worden uitgevoerd per beleidsveld. Hieronder geven we weer welke doelgroepen in welke beleidsvelden bevraagd worden. Op de volgende pagina's beschrijven we de uitkomsten van de onderzoeken van 2021.

	Jeugd	Volwassenen	Ouderen
Jeugdwet	X		
Participatie		X	
Wmo	X	X	X

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	534
Ingevuld	74
Respons	14%

Jeugdwet

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet zijn in totaal 534 jongeren en ouders uitgenodigd die in 2021 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Hiervan hebben 74 jongeren en/of ouders de vragenlijst ingevuld (13,4%). Doordat een relatief klein percentage van alle Jeugdhulp-cliënten en hun ouders deelnamen aan het onderzoek zijn de resultaten mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

Net zoals andere gemeenten heeft Lansingerland in 2021 binnen de jeugdhulp te maken gehad met een aanzienlijke wachttijd, zowel bij team jeugd als bij haar aanbieders. Deelnemers zijn desondanks over het algemeen positief te spreken over het contact met en de toeleiding naar de jeugdhulp. Zo geven de deelnemers voor de toeleiding naar de hulp een gemiddeld rapportcijfer 7,4. Daarnaast geeft de meerderheid (75%) van de deelnemers aan goed te zijn geholpen door de verwijzer. 86% van de deelnemers geeft aan dat zij beslissingen over hulp samen met de zorgaanbieder namen.

De kwaliteit van de hulp wordt door het merendeel van de deelnemers als goed beoordeeld. 78% van de deelnemers geeft aan dat de hulpverleners genoeg weten om te helpen en 95% vindt dat zij respectvol worden behandeld door de hulpverleners. De deelnemers zijn wisselend tevreden over het effect dat zij ervaren van de ondersteuning. Door de ontvangen hulp voelt 66% van de deelnemers zich beter, is het gedrag bij 60% van de deelnemers verbeterd en ervaart 64% van de deelnemers dat het thuis beter gaat.

CONTACT



74%

heeft voldoende informatie gekregen over de hulp van de verwijzer



75%

is goed geholpen door de verwijzer



86%

nam samen beslissingen met de zorgaanbieder

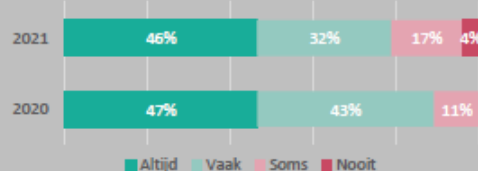


7,4

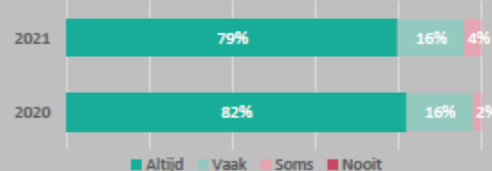
is het rapportcijfer voor de toeleiding van de hulp

KWALITEIT

De hulpverleners weten genoeg om ons te kunnen helpen

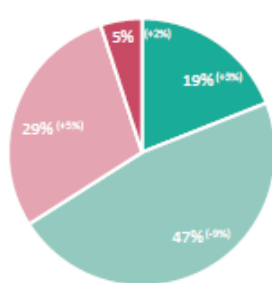


Ik/mijn kind word(t) respectvol behandeld door de hulpverleners

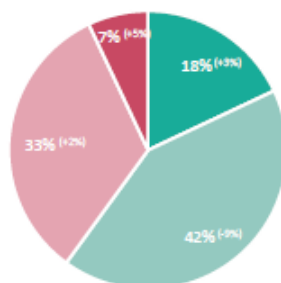


Door de hulp die ik of mijn kind krijg(t):

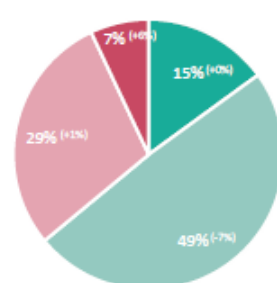
RESULTAAT



...voel ik/voelt mijn kind zich beter



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



...gaat het thuis beter

Participatie

Voor het cliëntervaringsonderzoek Participatie zijn alle inwoners van de gemeente Lansingerland uitgenodigd die in 2021 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning bij werk en inkomen vanuit de Participatiewet. In totaal hebben 236 inwoners de vragenlijst ontvangen en is deze door 33 inwoners ingevuld (14%). Resultaten zijn mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie en moeten daarom zorgvuldig geïnterpreteerd worden.

Deelnemers zijn over het algemeen tevreden over het contact met de medewerker(s) van de gemeente. 63% voelt zich serieus genomen door de medewerker en 73% van de deelnemers voelt zich met respect behandeld. Over de vindbaarheid van de hulp zijn deelnemers matig positief: 59% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar zij konden zijn met hun hulpvraag. Een kwart van de deelnemers wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 15% van de deelnemers heeft gebruik gemaakt van deze onafhankelijke ondersteuner. De overige deelnemers voerden het gesprek alleen (52%) of met een naaste (33%).

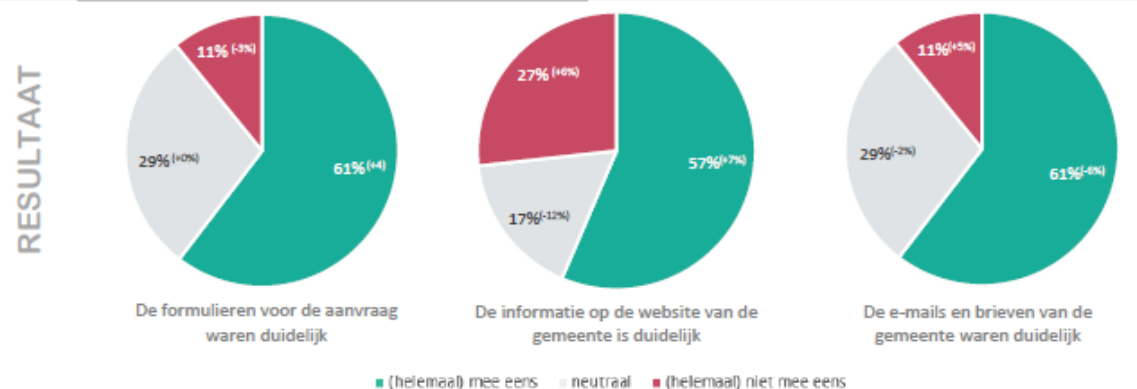
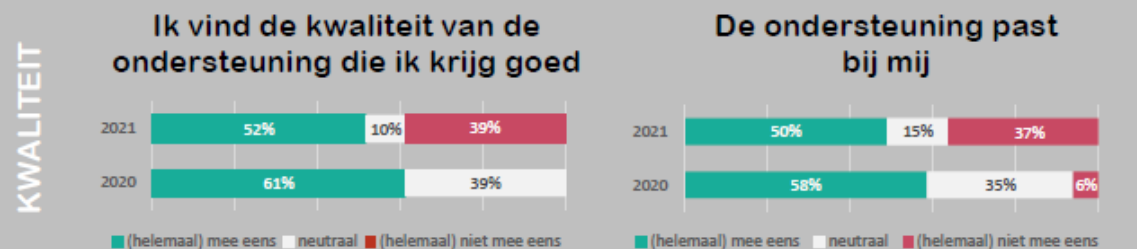
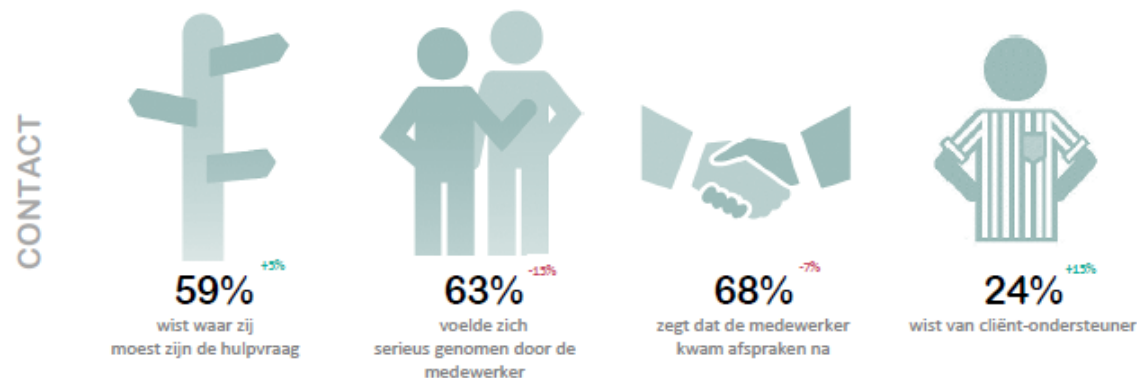
Door de coronacrisis zijn in 2021 deelnemers vaker telefonisch gesproken dan tijdens een fysieke afspraak. Dit bemoeilijkte in sommige gevallen het voeren van de gesprekken en kan van invloed zijn op de kwaliteit daarvan. In totaal is 52% van de deelnemers tevreden over de kwaliteit van de hulp. De helft van de deelnemers (50%) liet weten dat de hulp goed bij de hem/haar past. De hulp was mogelijk niet passend, omdat we in 2021 nog gebruik maakten van de oude contractanten. Voor 2022 hebben we nieuwe partijen onder contract die beter aansluiten op de hulpvragen die we waarnemen. De aanvraagformulieren, de informatie op de website en de e-mails en brieven van de gemeente vindt de meerderheid van de deelnemers duidelijk.

Schuldhelpverlening

Alle inwoners van de gemeente die in 2021 een aanvraag voor schuldhelpverlening hebben gedaan zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal zijn er 33 vragenlijsten verzonden en zijn 4 vragenlijsten volledig ingevuld. Vanwege het lage aantal deelnemers is het onderzoek naar schuldhelpverlening geenszins representatief voor de ervaring met schuldhelpverlening en niet te generaliseren naar de gehele populatie.

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2021. De doelgroep van het CEO Participatiewet bestaat uit inwoners die in 2021 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	236
Ingevuld	33
Respons	14%



Wmo

Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in totaal 976 inwoners uitgenodigd die in 2021 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. 51% (499 deelnemers) heeft de vragenlijst ingevuld. Resultaten uit het Wmo-onderzoek kunnen als representatief voor de ervaring met Wmo-ondersteuning worden beschouwd.

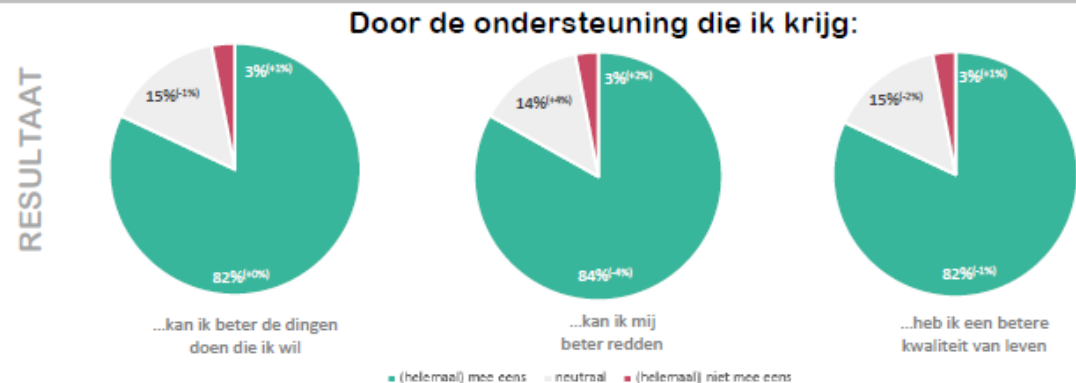
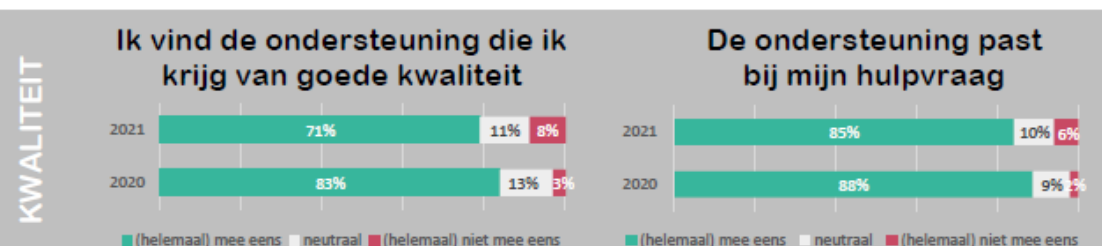
Deelnemers aan het onderzoek zijn tevreden over het aanvraagproces van wmo-ondersteuning. Zo geeft 90% van de deelnemers aan dat medewerkers hen serieus nemen en zegt de meerderheid (83%) dat zij samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. Voor toegang tot wmo-ondersteuning was er gedurende 2021 op sommige momenten sprake van wachttijd in Lansingerland. Desondanks geeft een kleine meerderheid van de deelnemers (66%) aan snel te zijn geholpen.

Een minderheid van de deelnemers (19%) wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner in het gesprek met de medewerker van de gemeente, welzijn Lansingerland of kwadraad. Dit gesprek heeft 9% van de deelnemers daadwerkelijk gevoerd samen met een cliëntondersteuner, bij 35% was een naaste aanwezig en 56% voerde het gesprek alleen.

De meerderheid van de deelnemers is tevreden over de effecten van de Wmo-ondersteuning op hun leven. Zo kan 82% van de deelnemers beter de dingen doen die ze willen. Daarnaast geeft 84% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Voor 82% is de kwaliteit van leven verbeterd door de ondersteuning.

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2021. De doelgroep bestaat uit inwoners die 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 kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	976
Ingevuld	499
Respons	51%



Cliëntervaringsonderzoeken

Hoe verder?

Het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken (CEO) is een wettelijke verplichting voor gemeenten. We vinden deze onderzoeken belangrijk en daarom streven we naar een hoge respons. In de CEO van 2021 zien we dat we over het algemeen wat lager scoren dan in het onderzoeksjaar van 2020. We zien een verklaring in de omstandigheden die met coronabeperkingen te maken hebben. Het is goed te merken dat inwoners over het algemeen (nog steeds) tevreden zijn met het contact dat ze met onze gemeente hebben en met de geboden oplossing voor hun hulpvraag. Doordat we op sommige beleidsvelden een lage respons hebben, kunnen afwijkingen in de (gemiddelde) scores sneller optreden. We spannen ons in om te zorgen voor een hogere respons op de vragenlijsten en voor het leveren van een goede kwaliteit van ondersteuning.

We gaan investeren in een hogere respons:

- Kortere vragen lijsten
- Meer bekendheid geven aan het onderzoek door inwoners vroegtijdig te vertellen dat we een CEO naar hen toesturen
- Deelnemers inzicht geven in resultaten om betrokkenheid te vergroten

Ingezette verbeteracties:

- We informeren inwoners over het gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner
- We bespreken de uitkomsten met de toegangspartijen en bespreken verbeterpunten
- We spannen ons in om de wachtlijsten zoveel mogelijk beheersbaar te houden en te verkorten, zowel bij de gemeente zelf als bij zorgaanbieders
- We hebben een ketenregisseur Schuldhulpverlening aangenomen om mensen met schuldenproblematiek sneller en beter te helpen
- We brengen inwoners met een hulpvraag op de hoogte van alle voor hen beschikbare voorzieningen via de voorzieningencheck