

Aan De Gemeenteraad van Albrandswaard

Datum 7 april 2016
Betreft Raadsinformatiebrief bestuursrapportage sociaal domein 2015 Albrandswaard
Contactpersoon S. Lauwers
Doorkiesnummer 0180-698265
Email s.lauwers@bar-organisatie.nl
Bijlage(n) 1
Ons kenmerk 1080277
Uw kenmerk
CC

Hofhoek 5
3176 PD Poortugaal
Postbus 1000
3160 GA Rhoon
Telefoon 010 506 11 11
Fax 010 501 81 80
www.albrandswaard.nl
Bankrekeningnummer
NL69BNGH.028.50.20.420

Geachte raadsleden,

Hierbij ontvangt u ter informatie de bestuursrapportage sociaal domein 2015 (1080276) van de gemeente Albrandswaard.

De bestuursrapportage zal met u worden besproken op 12 april 2016 tijdens de kwartaalsessie monitoring en sturing 3D.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de locosecretaris, de burgemeester,

Openingstijden

Publiekzaken:

ma, di, do, vr.:

09.30 - 13.00 uur

woensdag:

13.00 - 16.30 uur

17.30 - 20.00 uur

zaterdag:

09.30 - 11.30 uur

Kantoor ma t/m vr:

09.00 - 16.30 uur

(alleen volgens afspraak)



Dick Mol



drs. Jan Pieter J. Lokker (wnd)

BESTUURSRAPPORTAGE SOCIAAL DOMEIN 2015



**Gemeente
Albrandswaard**

Jeugd

Wmo

Participatie

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING	3
HOOFDSTUK 2 – KOSTEN	4
2.1. Inleiding	4
2.2 Overzicht budgetuitputting	5
Totaaloverzicht	5
Jeugdhulp	6
Wmo	9
Werk en Inkomen	11
HOOFDSTUK 3 - ZORG	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Cliënten met ondersteuning	14
Wijkteams	14
Jeugdhulp	16
Wmo	17
Werk en Inkomen	20
HOOFDSTUK 4 – KLANT	24
4.1 Inleiding	24
4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren	24
BIJLAGE: Afkortingen	27
BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten	28

HOOFDSTUK 1 – INLEIDING

Voor u ligt de Bestuursrapportage Sociaal Domein 2015. Het jaar 2015 was het eerste jaar waarin de gemeente nieuwe taken in het sociaal domein heeft uitgevoerd. Dus alle redenen om de financiële en inhoudelijke aspecten van de uitvoering te belichten. Waar mogelijk proberen we hierbij tevens trends en ontwikkelingen aan te geven die relevant kunnen zijn voor het jaar 2016.

Het jaar 2015 kenmerkt zich doordat stap voor stap meer inzicht ontstaat in de uitvoering van processen en de uitputting van budgetten. Dit jaar moest op een aantal posten worden gewerkt met bevoorschotting, inmiddels gaan we vrijwel volledig over naar facturatie op basis van geleverde diensten. De registratie van cliënten en zaken in onze systemen wordt geleidelijk aan steeds beter. Het berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en gemeenten is na de zomer op gang gekomen. Kortom de aanloopproblemen worden langzaam maar zeker opgelost. In de eerste helft van 2016 zullen we nog een aantal herindicaties moeten doen en daarna hebben we een volledig zicht op de cliënten bij jeugd en Wmo. Hetzelfde geldt voor de toepassing van de Dariusz methodiek bij de Participatiewet, waardoor we binnenkort goed zicht zullen hebben op het cliëntenbestand voor reïntegratie, beschut werk en dagbesteding.

In hoofdstuk 2 geven we een beeld van de uitputting van de budgetten in 2015, op basis van de thans beschikbare informatie. Immers, nog niet alle uitgaven 2015 zijn verwerkt in de financiële overzichten die nu beschikbaar zijn. Het proces om te komen tot de jaarrekening is nog in volle gang. Het zal tot april/mei duren voordat de laatste financiële afhandelingen over 2015 in de jaarrekening verwerkt zullen worden. In de tekst zal steeds wel aangegeven worden bij welke posten er nog zaken verwerkt moeten worden en het beeld dus nog (iets) kan wijzigen en bij welke posten het naar verwachting al ook het definitieve beeld gaat.

In hoofdstuk 3 gaan we in op het gebruik van zorg/ondersteuning en hoeveel inwoners nu gebruik maken van welke vorm van ondersteuning. Dat doen we op basis van de informatie die we op dit moment beschikbaar hebben.

In hoofdstuk 4 tenslotte volgen knelpunten, klachten en bezwaren. We voegen hieraan ook (nieuwe) informatie toe over klanttevredenheid. Via de knelpuntencoach beschikken we over een manier om signalen van inwoners in een vroeg stadium en op informele manier af te handelen. Dat kan klachten en bezwaren voorkomen, dus het is klantgericht en het voorkomt nodeloze procedures. Het laatste is te zien in de cijfers.

Er is opnieuw door vele mensen hard gewerkt aan deze rapportage. Wij hopen dat deze voor u een goed beeld geeft ten behoeve van sturing en verantwoording in het sociaal domein.

HOOFDSTUK 2 – KOSTEN

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de uitputting van de budgetten in het sociaal domein over het jaar 2015. We hebben informatie uit de financiële systemen gebruikt per 25 februari 2016. Voor een aantal budgetten is dat vrijwel de definitieve stand maar we weten dat bij sommige budgetten er nog afrekeningen over 2015 zullen moeten worden verwerkt. Dit geven we steeds aan in de toelichting bij de posten.

In de eerdere bestuursrapportages van dit jaar werd steeds een prognose van de uitputting aan het einde van het jaar gemaakt. Dit werd aangeduid met de kleuren van een verkeerslicht. In deze rapportage geven we weer wat de realisatie aan het eind van 2015 daadwerkelijk is. Nu gebruiken we de kleuren groen-oranje-rood om aan te geven of deze eindstand over- of onderbesteding laat zien (rood en oranje al naar gelang mate van over/onderbesteding) of dat we op budget zitten (groen). Een stand per eind 2015 die een onderuitputting laat zien van meer dan 15% of een overschrijding met meer dan 5% is reden om rood licht te geven. Een eindstand van rond de 100% uitputting is groen. Alles ertussen wordt met oranje aangeduid.

Een groene stand eind 2015 hoeft evenwel niet te betekenen dat het budget in 2016 toereikend zal zijn. Wanneer er o.b.v. de nieuwe verdeelmodellen een korting op de uitkering sociaal domein uit het gemeentefonds plaatsvindt in 2016 e.v. dan zal het verkeerslicht *bij gelijkblijvend zorggebruik* in 2016 op geel of rood springen (het omgekeerde is ook mogelijk: nu rood of geel, maar uitkering wordt in komende jaren hoger). In deze rapportage geven we achter de realisatie eind 2015 steeds de budgetten 2016 uit de gemeentebegroting weer. Dit geeft een eerste beeld van of dit budget (on)toereikend is.

Voordat we de financiële stand op posten binnen de afzonderlijke domeinen jeugdhulp, Wmo en participatie bekijken, geven we eerst de uitputting op totaal niveau van het sociaal domein weer.

2.2 Overzicht budgetuitputting

Totaaloverzicht

Totaal overzicht Sociaal Domein					
	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Jeugd	€ 4.235.841	€ 4.138.916	98%		€ 4.074.973
Wmo	€ 2.699.706	€ 2.297.218	85%	min	€ 2.710.129
Participatie	€ 6.325.917	€ 6.153.006	97%	min	€ 6.222.382
TOTAAL	€ 13.261.464	€ 12.589.140	95%	min	€ 13.007.484

Toelichting:
Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.
Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget).
Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening.
Kolom "2016" bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn
Kolom "over/onder": geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.
NB: De GR Rijnmond Jeugd werkt met de vlaktaks methodiek. Dit betekent dat over- en onderschrijdingen in 2015 worden verrekend met toekomstige inleg in de GR (via begroting). In de jaarrekening 2015 wordt de inleg in de GR die Albrandswaard voor 2015 heeft gedaan, opgenomen. In deze tabel wordt echter gerekend met de uitputting/besteding via de GR en die is in Albrandswaard iets lager dan de inleg (zie volgende tabel)

Bron en betrouwbaarheid gegevens

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 25 februari 2016 in de administratie zijn verwerkt. De bron is het financieel systeem van de gemeente. Voor (een groot deel van) de uitgaven Jeugdhulp is de bron: gegevens zoals verstrekt door de GR Jeugdhulp Rijnmond (hierna: GR).

De gegevens zijn vrijwel de definitieve cijfers voor het onderdeel Werk & Inkomen en voor Wmo m.u.v. de post 'maatwerkvoorzieningen Wmo begeleiding'. Voor Wmo begeleiding zijn nog niet alle declaraties van alle zorgaanbieders ontvangen en getoetst op juistheid en getrouwheid. De daadwerkelijke uitputting kan daarom mogelijk iets hoger uitvallen. Voor jeugdhulp geldt dat de bron is een opgave van de realisatiecijfers van de GR Jeugdhulp Rijnmond. Deze cijfers zijn nog niet voorzien van accountantscontrole. Er kunnen nog (kleine) wijzigingen optreden (met name door check op woonplaatsbeginsel), echter binnen een marge van naar schatting 0-5%. In de cijfers over de lokaal ingekochte jeugdhulp verwachten we geen veranderingen van betekenis meer. Voor 1 april

moeten de zorgaanbieders een definitieve productielijst aanleveren, voorzien van een accountantsverklaring.

Toelichting

Voor het onderdeel Werk & Inkomen is het budget vrijwel volledig uitgeput (96%, was 74% per einde kwartaal 3). Dat is in financieel opzicht een prima resultaat. Er zijn wel kanttekeningen bij te plaatsen als we inzoomen op de verschillende budgetonderdelen, dat gebeurt verderop in dit hoofdstuk.

Voor het onderdeel Wmo geldt dat er sprake is van een onderuitputting (realisatie 85% ten opzichte van 67% einde kwartaal 3). Hierbij moeten enkele inhoudelijke kanttekeningen worden geplaatst, dat gebeurt verderop in dit hoofdstuk. Daarnaast zijn, zoals al eerder opgemerkt, de realisatiecijfers voor begeleiding waarover we op dit moment beschikken hoogstwaarschijnlijk nog niet volledig zijn.

Voor het onderdeel jeugdhulp is de uitputting 98% van het budget. De uitputting is iets hoger dan voorzien ten tijde van de derde kwartaal rapportage (95%). Een toelichting hierop volgt onder het onderdeel jeugdhulp.

Jeugdhulp

Jeugd	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Lokale maatwerk voorzieningen	€ 471.101	€ 531.771	113%	plus	€ 548.100
Regionale maatwerk voorzieningen (GR)	€ 2.957.840	€ 2.879.697	97%	min	€ 2.628.240
Landelijke voorzieningen (via GR)	€ 145.500	€ 0	0%	min	€ 237.233
Wijkteams	€ 661.400	€ 727.448	110%	plus	€ 661.400
TOTAAL Jeugd	€ 4.235.841	€ 4.138.916	98%		€ 4.074.973

Toelichting:

Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.

Kolom "Begroot" bevat budget 2015 na tweede tussenrapportage (actueel budget).

Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening.

Kolom 2016 bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn.

Min/plus: geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.

NB: De GR Rijnmond Jeugd werkt met de vlaktaks methodiek. Dit betekent dat over- en onderschrijdingen in 2015 worden verrekend met toekomstige inleg in de GR (via begroting). Bij overbesteding wordt dus de inleg GR voor 2016 hoger dan voor 2015. In de jaarrekening wordt de inleg in de GR die Albrandswaard voor 2015 heeft gedaan, opgenomen. In deze tabel is opgenomen hoeveel er besteedt is via de GR en dat is dus iets minder dan de inleg.

2015

Bestuursrapportage Sociaal Domein gemeente Albrandswaard

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Bron en betrouwbaarheid gegevens

De gegevens over de lokale maatwerkvoorzieningen zijn gebaseerd uit informatie uit onze eigen systemen (PGB) en productielijsten ingediend door de aanbieders van lokaal ingekochte zorg (ZIN). In de cijfers over de lokaal ingekochte jeugdhulp verwachten we geen veranderingen van betekenis meer.

De gegevens voor regionale maatwerkvoorzieningen en landelijke voorzieningen zijn afkomstig van een opgave van de GR jeugdhulp Rijnmond. Deze cijfers zijn nog niet voorzien van een accountantscontrole. Mogelijk treden nog (kleine) wijzigingen op in de cijfers als gevolg van o.a. een check op het toepassen van het woonplaatsbeginsel. Eventuele wijzigingen zullen naar schatting 0-5% van het budget bedragen. Het zijn echter de hier gepresenteerde cijfers die opgenomen worden in de jaarrekening van de GR. Als achteraf blijkt dat er toch nog wijzigingen zijn waardoor de kosten hoger uitvallen dan opgenomen zijn in jaarrekening, zal dit geen effect meer hebben op boekjaar 2015. De GR zal dan eerst de reserve aanspreken en als dat niet afdoende is, wordt verrekend in de toekomstige bijdrage van de gemeenten aan de GR. De uitputting van het budget "landelijke voorzieningen" (LTA) zit in de realisatie op de post 'regionale maatwerkvoorzieningen, omdat de GR hierover niet separaat rapporteert.

Algemeen beeld uitputting jeugdhulp budgetten

Het algemene beeld is dat de uitputting binnen het begrote bedrag voor jeugdhulp blijft. Dat is op zichzelf genomen goed nieuws. Het betekent dat de begroting voor jeugdhulp gebaseerd was op veronderstellingen (bijv t.a.v. aantallen en soorten cliënten) die achteraf juist zijn gebleken. Of de budgetten voor jeugdhulp ook in de toekomst toereikend zullen zijn is nog niet met zekerheid te zeggen. We hebben een kolom "2016" toegevoegd aan het overzicht waarin de begrote bedragen (hierin is korting nieuwe verdeelmodel jeugd verwerkt) voor 2016 zijn opgenomen. Bij gelijkblijvende besteding, zal er in de toekomst een tekort optreden. Het is dus van belang om méér in te zetten op vroegsignalering/preventie en op minder gebruik van zware/kostbare zorg.

Toelichting specifieke posten

We geven alleen een toelichting op de grootste en meest relevante posten uit het jeugdhulp budget om te voorkomen dat we teveel op casus niveau rapporteren of in detail treden.

Belangrijk om toe te lichten is de post *regionale maatwerkvoorzieningen*. De uitgaven zijn conform wat we verwachtten in de derde kwartaal rapportage. Desalniettemin kunnen we melden dat de cijfers van de GR in het vierde kwartaal betrouwbaarder zijn dan de gegevens die na het derde kwartaal zijn overlegd. De zorgaanbieders hebben vollediger en betere opgave van kosten gegeven vanwege het feit dat nu het jaarrekeningproces loopt. Ook het woonplaatsbeginsel is beter toegepast. Er zit ondanks dat toch druk op de uitgaven voor JGGZ. De uitgaven voor dit onderdeel van de regionale maatwerkvoorzieningen zijn 102% van het budget dat hiervoor was gereserveerd (zie de bijlage met daarin de uitputting op de gedetailleerde begrotingsposten). Hierbij merken we op dat deze uitgaven maar ten dele beïnvloedbaar zijn voor de gemeente vanwege de zogenaamde "huisartsen- of specialistenroute". Daarnaast heeft een deel van de cliënten te maken met langdurige psychische problematiek die niet echt oplosbaar is maar toch niet onder de Wlz valt.

Landelijke voorzieningen/zeer gespecialiseerde zorg: Deze post betreft een bijdrage aan de GR ten behoeve van landelijke inkoop (LTA-zorg). De hoogte van het bedrag is gebaseerd op een percentage dat door de VNG wordt geadviseerd. De realisatie is meegenomen onder het uitgeputte bedrag 'regionale maatwerkvoorzieningen' in de tabel, omdat de GR in haar rapportage gezamenlijk rapporteert over zowel de regionaal ingekochte zorg als de landelijk ingekochte zorg. Wij kunnen daarom niet zien hoeveel van de realisatie toe te rekenen is aan LTA. Wij hebben n.a.v. de vorige rapportage aan de GR gevraagd hierover separaat te rapporteren en zullen erop aandringen dat dit alsnog gebeurt. Het gaat immers om dure en moeilijk te voorspellen zorg. Het risico is aanwezig dat de reservering voor deze voorzieningen ontoereikend blijkt te zijn. Dat inzicht hebben we nu niet.

Wijkteams: hier wordt weergegeven het deel van de kosten van de wijkteams dat is toe te rekenen aan jeugdhulp taken. Deze kostenpost betreft bijna geheel inkoop- en subsidieafspraken omtrent personele inzet in de wijkteams, die naar hun aard een lineair uitputtingspatroon kennen.

Wmo

De uitgaven in 2015 kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Wmo	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Algemene Voorzieningen	€ 59.700	€ 58.696	98%		€ 59.700
Maatwerkvoorzieningen	€ 2.817.706	€ 2.393.475	85%	min	€ 2.828.129
Wmo begeleiding	€ 1.175.520	€ 772.226	66%		€ 1.213.620
Wmo Huishoudelijke Hulp	€ 919.945	€ 938.046	102%		€ 921.653
Wmo voorzieningen	€ 722.241	€ 683.203	95%		€ 692.856
Bovenlokale voorzieningen	€ 55.600	€ 0	0%	min	€ 55.600
Eigen bijdragen	-€ 347.000	-€ 276.853	80%	min	€ -347.000
Wijkteams	€ 113.700	€ 121.900	107%	plus	€ 113.700
TOTAAL Wmo	€ 2.699.706	€ 2.297.218	85%	min	2.710.129
<p><i>Toelichting:</i> <i>Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.</i> <i>Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget).</i> <i>Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening.</i> <i>Kolom "Over/onder": geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.</i> <i>Kolom "2016" bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn.</i></p>					

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Bron en betrouwbaarheid

In het overzicht zijn de uitgaven meegenomen die per 25 februari in de administratie zijn verwerkt. De bron is het financieel systeem van de gemeente. Deze gegevens zijn betrouwbaar, maar voor een deel van de Wmo uitgaven (maatwerkvoorzieningen begeleiding in natura) zijn waarschijnlijk nog niet alle gerealiseerde uitgaven meegenomen in deze stand vanwege het jaarrekeningproces dat nog niet afgerond is.

Algemeen beeld uitputting Wmo budgetten

2015

Bestuursrapportage Sociaal Domein gemeente Albrandswaard

Het algemene beeld is dat de realisatie van de uitgaven Wmo achter blijft bij de begroting. Deels wordt dit veroorzaakt door aanloopproblemen, zoals dat de facturatie begeleiding nog niet compleet is en dat het CAK kampt met achterstanden bij het innen van de eigen bijdrage. De werkelijke uitgaven zullen mogelijk wat hoger uitvallen dan nu kan worden gerapporteerd. Maar ondanks deze aanloopproblemen zal er op begeleiding en algemene voorzieningen sprake zijn van (forse) onderuitputting. Dit wordt hieronder toegelicht.

Er is een kolom "2016" toegevoegd aan het overzicht waarin de begrote bedragen (hierin is effect nieuwe verdeelmodel voor wmo verwerkt) voor 2016 zijn opgenomen. Bij gelijkblijvende besteding, zal er in 2016 nog steeds overschot zijn. De vraag is of de besteding gelijk zal blijven gezien een aantal ontwikkelingen zoals de verdere extramuralisering en het feit dat cliënten vanaf 2016 niet meer kunnen kiezen tussen wmo en wlz.

Toelichting specifieke posten

Algemene voorzieningen: Uitputting 98%. Het betreft een fonds voor innovatie en preventie waarvoor zorgaanbieders en welzijnsinstellingen projectvoorstellen kunnen indienen. De beoordeling van de ingediende voorstellen heeft plaatsgevonden en een aantal omvangrijke projecten is positief beoordeeld. Hieronder hoort ook een startsubsidie voor een zorgaanbieder die voor 100% drukt op de uitgaven 2015.

Maatwerkvoorzieningen: De uitputting op deze post (85%) is laag en dat komt vooral door onderbesteding op de post Wmo begeleiding (66%). De geregistreerde uitgaven op deze post zijn nauwelijks hoger dan na kwartaal 3 (60%). De realisatiecijfers zijn dan ook nog niet volledig, tenminste een grote zorgaanbieder is nog niet verwerkt. Toch vermoeden we dat er sprake zal zijn van onderuitputting. Mogelijke oorzaken daarvan zijn: onvolledige benutting van indicaties, het achterblijven van instroom van nieuwe cliënten (door onbekendheid met de nieuwe werkwijze en toegang naar wijkteams, nog onvoldoende outreachend werken, en zorgmijndend gedrag dat samen kan hangen met de sterk verhoogde eigen bijdrage). Ook speelt mee dat in 2015 meer cliënten gebruik hebben gemaakt van de Wlz en/of Wzv dan vooraf was verwacht. Deze cliënten hebben daarom geen beroep gedaan op Wmo begeleiding. Dit was een trend in 2015 die nu voor een stuk uitval van vraag zorgt, omdat 2015 een overgangsjaar was waarin de weg naar wlz nog open was. Deze mogelijke oorzaken zijn al in de derde bestuursrapportage en presentatie aan raden gemeld. Er zal in 2016 een scherper beeld van de oorzaken ontstaan als de herindicaties zijn afgerond en we een beter beeld hebben gekregen van het werkelijke cliëntenbestand. Klantmanagers zijn eind 2015 gestart met registreren van zorgmijding (voor zover bij hen bekend), waaruit in de loop van 2016 mogelijk conclusies beschikbaar komen.

Ondanks deze situatie is het niet verstandig om de begroting 2016 neerwaarts bij te stellen gezien de onzekerheden die er nog zijn en gezien de verwachting dat de instroom in 2016 waarschijnlijk zal toenemen (o.a. voorgenomen verdere extramuralisering GGZ), omdat de gemeente zich in 2016 op de tarieven en eigen bijdragen zal beraden en omdat voor nieuwe cliënten de "weg naar Wlz/Wzv"

niet meer openstaat in 2016. Een van de gedachten is om de maximale eigen bijdrage te verlagen. Dit leidt weliswaar tot lagere inkomsten, maar het neemt mogelijk een drempel weg om zorg te vragen.

Bovenlokale voorzieningen: Voor de maatschappelijke opvang is geen factuur van de gemeente Rotterdam ontvangen. Als deze nog voor sluiting van het boekjaar binnenkomt, wordt deze in de jaarrekening verwerkt. We hebben over 2015 wel een naheffing van Rotterdam ontvangen van bemoeizorgtrajecten (gaat om een relatief klein bedrag), die moet echter nog verwerkt worden in de systemen en wordt meegenomen in jaarrekening.

Eigen bijdragen: Het Centraal Administratiekantoor (CAK) heeft achterstand bij de inning van de eigen bijdragen. Hierdoor lopen de inkomsten 'opbrengsten eigen bijdragen' achter op planning. Deze achterstand is nog niet ingelopen. Daarnaast is er sprake van minder eigen bijdragen door het achterblijven van de instroom.

Wijkteams: het betreft vooral personele uitgaven die volgens verwachting zijn verlopen.

Werk en Inkomen

De uitgaven in 2015 kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Werk en Inkomen	Begroot	Realisatie	Ratio	Over/Onder	2016
Participatie	€ 1.494.997	€ 1.364.831	91%	min	€ 1.457.950
<i>waarvan Wsw</i>	€ 1.214.450	€ 1.140.047	94%		
<i>waarvan re-integratie</i>	€ 280.547	€ 224.784	80%		
Wet Buig (lasten)	€ 4.084.400	€ 4.163.279	102%		€ 4.154.500
Minimabeleid	€ 613.020	€ 517.533	84%	min	€ 476.432
Schuldhelpverlening	€ 133.500	€ 107.363	80%	min	€ 133.500
TOTAAL	€ 6.325.917	€ 6.153.006	97%	min	€ 6.222.382

Toelichting:

Kolom "Begroot" bevat budget na tweede tussenrapportage (actueel budget).

Kolom "Realisatie" bevat voorlopige realisatiecijfers jaarrekening. Betreft gegevens per 25 februari 2016, hier kunnen nog wijzigingen in optreden omdat proces jaarrekening 2015 nog niet is afgerond.

Min/plus: geeft aan of er sprake is van onder- of van overbesteding.

De kolom 2016 bevat de begrotingsbedragen voor 2016. Door deze af te zetten tegen de realisatiebedragen 2015 wordt een eerste beeld verkregen van of bij gelijkblijvende realisatie, de budgetten 2016 (on)toereikend zijn.

Een verdere uitsplitsing van de uitgaven is opgenomen in de bijlagen bij de bestuursrapportage.

Betrouwbaarheid

Bij de registratie van uitgaven bij Werk en Inkomen zijn geen (aanloop)problemen ten aanzien van de juistheid of volledigheid zoals bij wmo (begeleiding) en jeugd. De standen zijn gebaseerd op de uitgavniveaus zoals opgenomen in het financieel systeem per 25 februari 2016.

Algemeen beeld uitputting budgetten werk & inkomen

Het algemene beeld is dat het budget Werk & Inkomen nagenoeg volledig is benut in 2015. Dit strookt met de prognose uit de derde bestuursrapportage. Een nadere toelichting op de posten volgt hieronder.

Toelichting specifieke posten

Participatie: bij het onderdeel reïntegratie blijft de uitputting achter bij de begrote bedragen, maar uiteindelijk is toch 80% van de begrote middelen besteed. Door diverse problemen in de eerste helft van 2015 dreigde een forse onderuitputting en dat is ook in de eerdere bestuursrapportages gemeld. Inmiddels heeft er een kentering plaatsgevonden door het project "Impuls Werk". Er zijn meer activiteiten en meer uitgaven ten aanzien van reïntegratie geweest (uitputting steeg van 22% na einde kwartaal 3 naar 80% per einde 2015). Inmiddels zijn de resultaten van het project, in de zin van verworven inzichten en ontwikkelde interventies en dienstverlening, overgedragen aan de uitvoerende afdeling, en worden de activiteiten die succesvol zijn gebleken in het programma Werk en Participatie voortgezet. Het hele klantenbestand is doorgelicht met de Wegwijzer van Dariuz. Dit geeft inzicht in het arbeidspotentieel van de individuele klant, en van de verdeling van het bestand in zijn geheel in relatie tot werk, waardoor de dienstverlening en interne organisatie doeltreffender kan worden ingericht. Door het gebruik van gedefinieerde reïntegratiepaden per klantprofiel op grond van de afstand tot de arbeidsmarkt wordt het effectiever toeleiden naar de arbeidsmarkt mogelijk. Naar verwachting zal dit in 2016 tot betere resultaten ten aanzien van reïntegratie leiden.

Wsw: Bij dit onderdeel blijft de situatie ongewijzigd ten opzichte van het eerste halfjaar, het betreft een stabiele doelgroep en stabiele uitgaven. Eind 2015 werd een lichte onderuitputting verwacht, deze heeft zich ook voorgedaan. Oorzaak is dat het verloop van Wsw'ers in Albrandswaard iets hoger licht dan het niveau waarmee het Rijk in de financiering rekening houdt. Daarnaast zijn er enkele bonussen verkregen (financieringssysteem Rijk) en tijdelijke contracten niet verlengd. Voor een deel van de onderuitputting moet nog een bestemming worden gevonden en over een ander deel moet het Rijk nog vaststellen wat er mee moet gebeuren.

Buig: Einde derde kwartaal werd een lichte overschrijding van de uitgaven Buig verwacht. Deze heeft zich ook voorgedaan. Echter, door een bijraming bij het landelijke macrobudget en correcties in het nieuwe verdeelmodel valt het definitieve budget (ook) hoger uit dan verwacht. Dit betekent dat het budget Buig sterker is vergroot dan de uitgaven. Per saldo is er daarom geen sprake van een tekort op

de begroting. Vandaar een groene indicatie, ondanks 102% besteding lasten. Deze bijraming heeft plaatsgevonden na de tweede tussenrapportage over de begroting dus kon daarin uiteraard niet worden verwerkt. Dat gebeurt pas bij de jaarrekening.

Minimabeleid: in de tweede en derde bestuursrapportage werd een overschrijding op deze post verwacht, mede omdat op deze post meestal extra uitgaven worden gedaan in de tweede helft van het jaar. Toch is de uitputting per einde 2015 slechts 84% van het begrote bedrag. De verklaring hiervoor is dat (meer)kosten voor de Collectieve Zorgverzekering (afschaffing wtcg en cer) in 2015 aanvankelijk ten laste zijn gebracht van het minimabeleid, en nu ten laste zijn gebracht van de Wmo (zoals ook de bedoeling was).

Schuldhelpverlening: hier is de prognose van onderuitputting eind 2015 bewaarheid. We zien dat het aantal nieuwe aanmeldingen en lopende dossiers licht daalt. Onder de deelnemers vinden we zowel uitkeringsgerechtigden als mensen die werk hebben (laatste categorie is de meerderheid). Het huidige aantal dossiers is te verklaren als een beperkt "na ijl effect" van de crisis. Aangezien de gemiddelde duur van een schuldhelpverlenings-traject 3 jaar bedraagt, mogen we niet uitgaan van een snelle verdere daling van het aantal deelnemers. Schuldenproblematiek hangt vaak samen met andere problemen in het sociaal domein dus het blijft erg belangrijk deze snel op te sporen en in goede banen te leiden, opdat deze niet (verder) escaleren.

HOOFDSTUK 3 - ZORG

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we op basis van de thans beschikbare gegevens een zo goed mogelijk beeld van hoeveel inwoners nu gebruik maken van welke vorm van ondersteuning.

3.2 Cliënten met ondersteuning

Wijkteams

Overzicht instroom en afhandeling wijkteams

Casus afhandeling wijkteams Albrandswaard 2015	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
<i>Instroom van casussen cumulatief*</i>	205	293	383	471
<i>Casussen waarbij niet is doorverwezen #</i>	162	217	279	355
<i>aandeel in zorg bij wijkteam</i>	79%	74%	73%	75%
<i>Casussen waarbij is doorverwezen^</i>	43	76	104	116
<i>aandeel met inzet specialistische zorg</i>	21%	26%	27%	25%

**Instroom casussen: alle meldingen wijkteams, ook diegene die snel afgedaan kunnen worden (en dus niet in casusregie komen), omdat het bijvoorbeeld een informatievraag betreft*

*# casus is afgehandeld door wijkteam/ in zorg bij wijkteam **zonder** dat doorverwezen is naar specialistische zorg (1^e, 2^e en 3^e lijns)*

^Waarbij is doorverwezen: betekent dat de hulp/ondersteuning niet of niet uitsluitend door wijkteam geleverd wordt. Er is specialistische hulp buiten het wijkteam ingezet. Casus blijft wel onder monitoring van het wijkteam. We zien in iedere kolom op hoeveel casussen/gezinnen er tot dat moment specialistische hulp is ingezet

Bron en betrouwbaarheid informatie

De gegevens die voor deze tabel zijn gebruikt, zijn vrij betrouwbaar. De administratie is bezig met het afsluiten van het jaar en het zou kunnen dat er nog casussen en indicaties worden geregistreerd die over 2015 gaan. Maar dat zal niet tot grote verschillen leiden.

De instroom is gebaseerd op de meldingsformulieren die bij het secretariaat van de wijkteams binnenkomen. Het aantal casussen waarbij is doorverwezen is op basis van indicatiebesluiten afgegeven door de wijkteams tussen 1-1-2015 en 31-12-2015. Dit is uit GWS gehaald in februari 2016. Als er op een bepaald moment meerdere indicaties op een adres afgegeven zijn, zijn deze als 1 geteld, omdat casussen doorgaand ook op adres/huishoudensniveau liggen. Over de uitstroom hebben we nog geen betrouwbare informatie.

Toelichting

De tabel geeft een eerste beeld van de verhouding tussen casussen die de wijkteams zonder doorverwijzing naar specialistische hulp buiten het wijkteam oppakken (maar mogelijk wel in samenwerking met voorveld en netwerk rondom gezin) en casussen waarbij er wel wordt doorverwezen. Door 2015 heen, zien we dat waar deze verhouding steeds vrij stabiel geweest is rond 75/25.

In de beleidskaders is een verhouding van 80% door wijkteam zelf op te pakken (ism met partijen in voorveld en netwerk/eigenkracht gezin) en 20% doorverwijzen naar 1^e lijn en hoger genoemd. De tabel laat zien dat we daar naartoe bewegen, maar er nog niet helemaal zijn. De gegevens in de tabel geven echter maar een grof beeld. Het geeft geen antwoord op vragen als: houden de wijkteams zaken bij zich, die via doorverwijzing misschien goedkoper en effectiever kunnen worden opgepakt? Wat zijn de doorlooptijden? Wordt op de juiste momenten op- en afgeschaald? Een verhouding 80-20 is geen doel op zich en wanneer bereikt, zegt dat iets, maar lang niet alles over hoe effectief er gewerkt wordt.

De uitdaging voor de komende tijd is om op dit soort vragen steeds meer inzicht te krijgen. Randvoorwaarden daarbij zijn o.a. dat de informatievoorziening/registratie door de wijkteams en door de backoffice goed ingericht is en informatiestromen tussen de gemeente en andere partijen zoals GR en aanbieders goed lopen. Hiervoor geldt dat 2015 een startjaar was met, niet zo verwonderlijk, alle aanloopproblemen van dien. En dat er nog steeds gewerkt wordt aan het verbeteren van de informatie voorziening en uitwisseling. Daarnaast zijn voor het beantwoorden van bovengenoemde vragen niet alleen registraties/cijfers nodig, maar dienen cijfers verbonden te worden aan ervaringen uit de praktijk.

Jeugdhulp

Betrouwbaarheid informatie

PGB aantallen zijn betrouwbaar. Voor ZIN geldt dat deze aantallen de stand in GWS zijn (peildatum februari 2016). Dat komt omdat er nog steeds berichten van zorgaanbieders binnenkomen van (her)indicaties die via arts of medisch specialist (met name (JGGZ) binnenkomen en doordat de berichten die zijn ontvangen nog niet allemaal verwerkt zijn. Aantal cliënten 'ZIN nieuw' kan daardoor in werkelijkheid hoger liggen. Daarnaast komen er berichten binnen van zorgaanbieders (J&O en Jeugd met een beperking) waarin zij aangeven of cliënt verlenging nodig heeft. Met deze aanbieders zijn afspraken gemaakt over verlengingen van huidige indicatie totdat herindicatie plaatsvindt. En ook hier zijn nog niet alle berichten die zijn ontvangen al verwerkt in GWS. Het aantal overgangsccliënten ZIN kan daardoor in werkelijkheid hoger liggen. Dit proces van het ontvangen van alle berichten van zorgaanbieders en het verwerken hiervan in de administratie loopt mee met jaarrekeningproces. Verwachting is dat binnen enkele weken de aantallen in GWS over 2015 compleet en definitief zijn.

Aantal cliënten met specialistische zorg per eind 2015			
	Zorgcontinuïteit	Nieuw	Totaal
PGB	11	11	22
ZIN	28*	79*	107*

Toelichting
Zorg continuïteit: betreft cliënten die al een indicatie hadden voor 1 januari 2015 en die in 2015 nog niet een herindicatie hebben gehad.
Nieuw: Hierin zitten zowel cliënten die tussen 1-1-2015 en 31-12-2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen als cliënten die in deze periode zijn geherindiceerd.
*Let op: dit aantal is waarschijnlijk lager dan daadwerkelijk aantal cliënten ZIN zorgcontinuïteit en ZIN nieuw op 31-12-2015. Zie toelichting boven tabel.
Bron: GWS, onttrokken aan GWS in februari 2016

Herindicaties

Herindicaties Jeugd per eind 2015		
	Uitgevoerd	Nog te doen
Herindicaties PGB	13	11
Herindicaties ZIN	Zie toelichting	Zie toelichting
Toelichting "nog te doen": is een theoretisch maximum. In de praktijk zullen niet alle cliënten met zorgcontinuïteit een herindicatie via de gemeente aanvragen. Herindicaties ZIN: Deze gegevens kunnen we pas invullen als administratie 2015 rond is. Zie de tekst "Betrouwbaarheid informatie" bij de voorgaande tabel voor meer uitleg.		

Wmo

Betrouwbaarheid informatie

De cijfers over aantallen cliënten HH en voorzieningen zijn betrouwbaar. De gegevens over aantal cliënten begeleiding zijn betrouwbaar ten aanzien van de cliënten PGB (overgangs- en nieuw) en ten aanzien van de nieuwe cliënten begeleiding.

Er is wel een onbetrouwbaarheid waar het gaat om de overgangsccliënten ZIN. Deze kan in werkelijkheid lager liggen dan in onderstaande tabel. We hebben deze cliënten nog niet allemaal gesproken. Het kan daarom zijn dat er cliënten bijzitten die onder naar de Wet langdurige zorg (Wlz) vallen of cliënten die wel een indicatie hebben gekregen die onder het overgangsrecht valt, maar die deze niet 'verzilveren'. M.a.w.: ze maken geen gebruik van de zorg die geïndiceerd is.

Aantal cliënten Wmo begeleiding per eind 2015			
	Zorg continuïteit	Nieuw	Totaal
PGB	16	3	19
ZIN	57	46	103
TOTAAL aantal cliënten	73	49	122
Toelichting: Nieuw: hierin zitten zowel cliënten die tussen 1-1-2015 en 31-12-2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen als cliënten die in deze periode zijn geherïndiceerd Bron: GWS, peildatum februari 2016			

Aantal lopende indicatiebesluiten per eind 2015	
HH, Voorzieningen en Begeleiding	Totaal
Huishoudelijke Hulp	295 (313)
Voorzieningen	831 (812)
Begeleiding	122 (121)
TOTAAL	1248
<i>Toelichting</i> Aantal indicatiebesluiten opgeteld is niet zelfde als aantal cliënten. Een cliënt kan meerdere indicatiebesluiten hebben. Aantal unieke cliënten is 1007 Tussen haakjes: de stand aan het einde van het derde kwartaal 2015 Bron: GWS, peildatum februari 2016	

Toelichting bij aantallen cliënten Wmo

De verwachting voor het aantal cliënten Wmo Begeleiding in 2015 was gebaseerd op basisgegevens van het CAK (registratie van eigen bijdragen van gebruikte zorg) en het CIZ (herindicaties uit periode voor 1-1-2015). De werkelijk gerealiseerde aantallen nieuwe cliënten zijn lager dan op basis van deze bronnen mocht worden verwacht. Waarschijnlijke oorzaken hiervoor zijn: er zijn meer cliënten onder de reikwijdte van de Wlz/Wzv komen te vallen in 2015 dan vooraf was ingeschat, eigen bijdragen werken als een drempel, nog steeds bestaande onbekendheid met de nieuwe werkwijze en toegang naar wijkteams, het nog onvoldoende outreachend werken dan wel zorgmijdend gedrag bij cliënten (al dan niet gerelateerd aan eigen bijdrage).

Nieuwe instroom in Wlz/Wzv is in 2016 niet meer mogelijk, dus de instroom van nieuwe cliënten zal in 2016 waarschijnlijk hoger uitvallen. Ook mag verwacht worden dat naarmate de wijkteams en afdeling verstrekkingen hun werkwijzen en netwerken beter hebben georganiseerd, zij meer outreachend kunnen gaan werken waardoor zij meer cliënten kunnen benaderen dan nu het geval is. Daarnaast zal het aantal cliënten toenemen door verdergaande extramuralisering (o.a. GGZ).

Herindicaties

Herindicaties Wmo Begeleiding per eind 2015		
	Uitgevoerd	Nog te doen
Herindicaties PGB	4	13
Herindicaties ZIN	16*	55*
TOTAAL	20	68

Toelichting: Het aantal herindicaties "nog te doen" is een theoretisch maximum. In de praktijk zullen niet alle cliënten met zorg continuïteit een herindicatie via de gemeente aanvragen.

Bron: GWS, peildatum februari 2016

**Deze gegevens komen ons registratiesysteem GWS met peildatum februari. Het is mogelijk dat er op 31-12-2015 meer herindicaties waren uitgevoerd dan hier opgenomen, wanneer op de peildatum nog niet alle herindicaties verwerkt waren in het registratiesysteem. Zie toelichting onder tabel over huidige stand herindicaties ten tijde van schrijven van de rapportage.*

Het theoretisch maximum nog te verrichten herindicaties was 68 per einde 2015. In de praktijk gaat het waarschijnlijk om minder herindicaties omdat sommige cliënten een herindicatie aanvragen via een andere weg dan de gemeente, sommige cliënten afzien van een nieuwe indicatie en sommige zijn overgegaan naar WLZ/WZV. Ten tijde van de afronding van deze rapportages is bekend dat alle herindicaties op de streefdatum van 1 april zullen zijn uitgevoerd. De ingangsdatum van de nieuwe indicatie (start zorg) kan later dan 1 april liggen. Tot dat moment lopen de oude indicaties door.

Werk en Inkomen

Ontwikkeling uitkeringsbestand in 2015					
	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Gemiddel d
Totaal uitkeringsbestand	397	402	394	378	393
<i>waarvan Delta</i>	137	140	134	133	
<i>waarvan deels werk/deels uitkering</i>	29	29	24	25	
Aantal uitkeringen per 1000 leden beroepsbevolking	29	31	31	31	30,5
Instroom	73	51	43	28	49
Uitstroom	64	46	47	47	51
<i>waarvan naar werk/zelfstandigheid</i>	5	7	5	10	7
<i>waarvan naar opleiding</i>	2	0	2	1	1
Uitstroom werk/zelfstandigheid/opleiding t.o.v. totaal bestand	1,8%	1,7%	1,8%	2,9%	2,0%

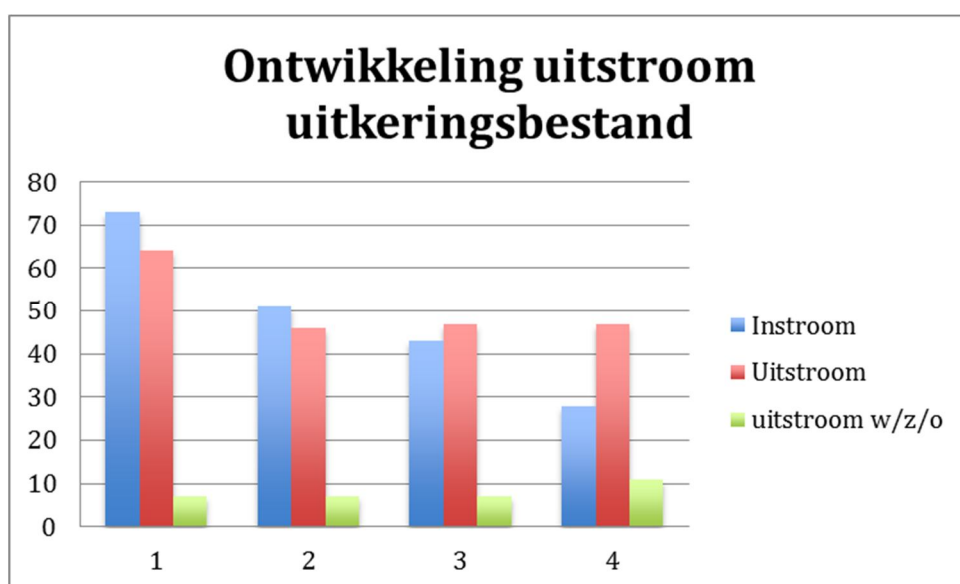
Toelichting

De omvang van het bestand neemt in het vierde kwartaal af. In dit kwartaal is de uitstroom naar werk bovendien groter geworden. Het lijkt erop dat de inspanningen om het aantal re-integratie trajecten te vergroten en zo de uitstroom naar werk te vergroten effect beginnen te sorteren.

In het vierde kwartaal zijn er ook twee personen die een re-integratie praktijk overeenkomst (RPO) hebben gesloten met Randstad, als eerste stap naar nieuw werk. De RPO is een nieuw instrument voor re-integratie. Deelnemers die anders een uitkering zouden krijgen, krijgen nu geen uitkering, maar worden rechtstreeks op een traject van werk-naar-werk geplaatst. Technisch gezien kunnen ze niet als uitstroom worden gerekend, omdat bijstandsafhankelijkheid nu wordt voorkomen. De RPO is bedoeld voor personen met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt, waarvan wordt ingeschat dat ze op deze wijze binnen 3 maanden weer in het inkomen kunnen voorzien via het verrichten van reguliere arbeid. De uitstroom naar opleiding is in kwartaal 4 altijd laag, er starten dan geen opleidingen.

Bestandsanalyse

In de vorige bestuursrapportage hebben we een analyse gemaakt van het uitkeringsbestand op de achtergrondvariabelen leeftijd, uitkeringsduur, en samenstelling huishouden. Het uitkeringsbestand wijzigt niet zo snel dat het zinvol zou zijn deze analyse een kwartaal later weer te herhalen. Daarom hebben we nu een vergelijking in de tijd gemaakt van de instroom en uitstroom algemeen in relatie tot de uitstroom naar werk. Bij uitstroom naar werk is dan ook meegerekend: uitstroom naar zelfstandigheid en uitstroom naar opleiding. De grafiek "ontwikkeling uitstroom uitkeringsbestand" zegt iets over of de gemeente erin slaagt steeds meer uitstroom naar werk, zelfstandigheid of opleiding te realiseren. Maar hierbij spelen natuurlijk ook andere factoren een rol, zoals hoe het met de economie gaat.



Staafdiagram: ontwikkeling uitstroom uitkeringsbestand gemeente Albrandswaard in 2015, weergave per kwartaal. w/z/o staat voor: werk, zelfstandigheid, opleiding

In de gemeente Albrandswaard is te zien dat de instroom in de eerste twee kwartalen groter was dan de uitstroom, maar dat in kwartaal 3 en 4 de uitstroom groter is geworden dan de instroom. Met name in kwartaal 4 is het uitkeringsbestand kleiner geworden.

De uitstroom naar werk, zelfstandigheid of opleiding (groene balk) was in de eerste drie kwartalen ongeveer constant maar is in het vierde kwartaal groter geworden. De verwachting is dat de uitstroom w/z/o in 2016 zal toenemen als gevolg van de resultaten van het project "Impuls naar werk". Er zijn in de afgelopen maanden meer reïntegratietrajecten ingezet en de toeleiding naar werk kan via de gedefinieerde reïntegratiepaden effectiever plaatsvinden. Bovendien trekt de arbeidsmarkt aan.

Re-integratie: Leerwerktrajecten

Aantal deelnemers leerwerk trajecten per einde kwartaal	Kwartaal 3	Kwartaal 4
<i>Beheer en Onderhoud</i>	7	4
<i>Opnieuw en Co</i>	5	1
<i>Overige leerwerk trajecten</i>	3	2
TOTAAL	15	7

Het aantal personen dat op een leerwerktraject is geplaatst is kleiner geworden. Nauwkeurige informatie over doorstroom en uitval moet ingericht worden.

Minimabeleid en schuldhulpverlening

Aantal dossiers schuldhulpverlening per einde kwartaal	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Gemiddeld
Klantmanagers					
<i>Nieuwe aanmeldingen</i>	55	41	32	23	37,75
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	8	14	13	9	
Plangroep					
<i>Lopende dossiers</i>	120	114	121	107	115,5
<i>Nieuwe minnelijke trajecten</i>	14	11	10	6	
<i>Crisisinterventie</i>	1	2	2	1	
<i>Doorverwijzing naar partners</i>	5	7	4	7	

Toelichting Schuldhulpverlening

Vanaf het derde kwartaal is er een afname van het aantal aanmeldingen. Dit kan komen een betere economische situatie.

Aantal aanvragen minimabeleid					
per einde kwartaal	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Nieuwe aanvragen bijzondere bijstand	48	49	94	96	287
<i>Waarvan toegekend</i>	38	33	60	56	187
<i>Toekenningspercentage</i>	79%	67%	64%	58%	65%
Afgehandelde aanvragen Participatiefonds	38	31	41	8	118
<i>Waarvan toegekend</i>	27	22	35	8	92
<i>Toekenningspercentage</i>	71%	71%	85%	100%	78%

Toelichting Minimabeleid

Het aantal aanvragen bijzondere bijstand geeft eens stijgende lijn in 2015. Dit kan komen door een betere bekendheid of omdat de behoefte groter is.

Het aantal aanvragen van het participatiefonds is in het laatste kwartaal beduidend lager. De aanvragen voor sport en school zijn het hoogst in het derde kwartaal van een jaar.

HOOFDSTUK 4 – KLANT

4.1 Inleiding

De bedoeling is om dit hoofdstuk uit te bouwen tot een hoofdstuk waarin informatie is opgenomen over de ervaringen van klanten met de dienstverlening door de gemeente. Doorontwikkeling moet plaatsvinden via het programma Sturen, Leren, Inkopen en Monitoren (SLIM) in het sociaal domein.

Wij hopen in 2016 meer nieuwe informatie elementen te kunnen opnemen. Nu richten we ons op knelpunten, klachten en bezwaren die te maken hebben met de dienstverlening van de gemeente. Het was helaas nog niet mogelijk al inzicht te geven in de eerste resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen.

Voor de goede orde: het gaat in dit hoofdstuk niet over het handelen van zorgaanbieders. In de inkoopcontracten is voor hen de verplichting opgenomen om zelf een adequate klachtenprocedure te onderhouden. Het gaat hier om het handelen van de gemeente.

4.2 Overzicht knelpunten, klachten en bezwaren

Overzicht knelpunten

Aantal knelpunten	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
Jeugd	0	1	0	0	1
Wmo	0	1	0	1	2
Participatie	0	1	0	1	2
Wonen	0	0	0	0	0
TOTAAL Knelpunten	0	3	0	2	5

Toelichting: Een melding kan uiteenvallen in meerdere knelpunten. Cijfers over kwartaal 1 niet beschikbaar, kolom kwartaal 2 bevat cijfers van kwartaal 1+2

Toelichting knelpunten

Bij knelpunten gaat het om signalen die door klanten worden afgegeven maar die (nog) niet formele klachten of bezwaren zijn. De gemeente probeert zo vroeg mogelijk en op zo informeel mogelijke wijze om te gaan met knelpunten die worden aangedragen, omdat het er uiteindelijk om gaat een eventueel probleem zo snel en zo flexibel mogelijk te kunnen oplossen.

Het totaal aantal knelpunten in het hele jaar 2015 laag geweest. Gerapporteerd wordt het aantal meldingen, een melding kan uiteenvallen in meerdere knelpunten. In enkele gevallen blijkt het te lukken om via de knelpuntencoach te komen tot informele en aanvaardbare oplossingen. Dat is goed voor de dienstverlening door de gemeente en het aantal klachten en bezwaarschriften blijft hierdoor laag.

Klachten

Een klacht is een formeel ingediende blijk van ontevredenheid (vaak over de bejegening). Er is sprake van een klacht als een inwoner een klacht indient volgens de klachtenprocedure. Klachten komen centraal binnen bij een klachtenfunctionaris, die probeert om de klacht zorgvuldig af te handelen. Dit is een formele procedure die met meer waarborgen is omkleed dan de werkwijze bij het afhandelen van knelpunten.

Er zijn in 2015 geen formele klachten ingediend bij de gemeente Albrandswaard. Bij dit lage aantal kan meespelen dat klachten worden voorkomen doordat medewerkers op meer informele wijze knelpunten zelf wegnemen naar tevredenheid van inwoners waardoor het geen formele klacht wordt. Ook de knelpuntencoach kan komen tot informele en aanvaardbare oplossingen zodat het indienen van een formele klacht of bezwaar voor klant niet nodig is.

Bezwaren

Aantal bezwaarschriften	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
<i>Jeugd</i>	0	0	0	0	0
<i>Wmo</i>	4	1	2	1	8
<i>Participatie</i>	10	7	10	5	32
	14	8	12	6	40
<i>Toelichting: Een bezwaarschrift is een op grond van de Awb ingediend bezwaar tegen een beslissing van B&W</i>					

Toelichting bezwaren

Het aantal bezwaarschriften is laag in relatie tot het aantal besluiten. Eigenlijk is er alleen bij het onderdeel Participatie sprake van een substantieel aantal bezwaren. Wij verklaren dit door het aflopen van overgangsregelingen in de sociale zekerheid (zoals de kostendelersregeling) waardoor een deel van de uitkeringsgerechtigden er in inkomen op achteruit gaat. Een andere oorzaak kan zijn dat door het project Impuls naar werk uitkeringsgerechtigden strakker worden aangesproken op hun verplichtingen om aan werk te komen. Doen zij dat niet dan komen er strafkortingen op uitkering (en vervolgens bezwaren).

BIJLAGE: Afkortingen

Afkortingen	
GRJR	Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond
JGGZ	Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg
KCC	Klanten Contact Center
LTA	Landelijk Transitie Arrangement
PGB	Persoonsgebonden budget
Wet BUIG	Wet Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorziening Gemeenten
WLZ	Wet Langdurige Zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WWB	Wet Werk en Bijstand
WZV	Wet Ziekenhuis Voorzieningen
ZIN	Zorg in natura

BIJLAGE: detailoverzicht uitputting begrotingsposten

GEMEENTE ALBRANDSWAARD SOCIAAL DOMEIN

cijfers 2015

* bij een gelijkmatig verloop van lasten over het jaar is een ratio-verbruik van 100% gewenst (uitgaande van geen seizoensinvloeden). Zoals hi

RAMING 2015				
	Na 1e turap	Na 2e Turap	BOEKING	RATIO-VERBRUIK*
1) JEUGDHULP LASTEN				
a) Algemene voorzieningen				
b) Extramurale hulp voor jeugd met een beperking	179.850	82.851	58.606	71%
c) PGB Jeugd met een beperking	618.250	388.250	473.165	122%
d-e) Regionale inkoop GR Jeugd Rijnmond onder te verdelen in:	2.760.549	2.925.740	2.847.700	97%
- J&O	683.620	683.620	651.668	95%
- Specialistische voorzieningen GGZ	1.672.280	1.812.767	1.850.322	102%
- GI	261.633	379.494	324.424	85%
- GI AMHK/CIT	35.539	0	0	
- JMEB	27.460	27.460	21.286	78%
- overige (kennis en servicecentra / wijkteams CDT)	80.018	0	0	
- aanvullend budget vanuit GRJR i.v.m. o.a. stadsregio		22.400	0	
f) Zeer gespecialiseerde voorzieningen controletoelating	145.500	145.500	0	0%
		3.103.340		
g) Uitvoeringskosten GR Rijnmond Rotterdam	32.100	32.100	31.997	100%
DEELTOTAAL	3.736.249	3.574.441	3.411.468	95%
2) WMO LASTEN				
Nieuw taken vanaf 1-1-2015				
a) Algemene voorzieningen	59.700	59.700	58.696	98%
b) Maatwerkvoorzieningen in natura:	903.620	923.620	510.207	56%
c) PGB 18+ met een beperking:	328.400	251.900	262.020	104%
d) Maatschappelijke Opvang	55.600	55.600	0	0%
Bestaande taken voor 1-1-2015				
e) Huishoudelijke hulp	998.585	835.945	850.545	102%
- HH toeslag regeling		35.000	23.971	68%
f) PGB Huishoudelijke hulp	169.000	84.000	87.500	104%
g) Voorzieningen Wmo/gehandicapten	461.514	486.514	442.979	91%
h) Collectief vervoer	285.247	235.727	240.224	102%
i) Eigen bijdrage	347.000	347.000	276.853	80%
DEELTOTAAL	2.914.666	2.586.006	2.175.318	84%
3) WUKTEAM LASTEN				
Wijkteams	775.100	775.100	849.348	110%
- Inzet Jeugd- en gezinsteams	661.400	661.400	727.448	110%
- Inzet vanuit en rondom sociale wijkteams	113.700	113.700	121.900	107%
DEELTOTAAL	775.100	775.100	849.348	110%
4) WERK EN INKOMEN				
a) Sociale Werkvoorziening:	1.214.450	1.214.450	1.140.047	94%
b) Re-integratietrajecten	176.650	280.547	224.784	80%
c1) Wet BUIG (uitkeringen lasten)	3.993.900	4.084.400	4.163.279	102%
c2) Uitkeringen baten	3.899.437	3.931.437	4.025.292	102%
d1) Bbz voorzieningen (lasten)	268.773	268.773	104.748	39%
d2) Bbz voorzieningen (baten)	168.750	168.750	79.752	47%
d2) Bbz voorzieningen (baten) terugvordering		20.000	14.402	72%
e) Minimabeleid (lasten)	501.120	613.020	517.533	84%
f) Schuldhulpverlening	174.500	133.500	107.363	80%
DEELTOTAAL	6.060.620	6.325.917	6.153.007	97%
TOTAAL (som van deeltotalen)	13.486.635	13.261.464	12.589.141	95%