



Kwartaalrapportage Sociale Agenda Beter voor elkaar

*4^e kwartaal 2015
(terugblik 2015)*

Inhoud

Samenvatting en conclusie.....	4
1. In de praktijk.....	7
1.1. Verhalen van inwoners en medewerkers uit het veld	7
1.2. Samenwerking met de meldpunten.....	8
1.3. Hoe ziet de Inwoners- en de Cliëntenadviesraad de praktijk?.....	8
2. TOM in de Buurt (opdracht Sociale participatie)	11
2.1. KPI's	11
2.2. Aard en omvang van de opgave	15
2.3. Conclusie	16
3. Jeugd.....	17
3.1. Jeugd en Gezinsteam.....	17
3.2. Gespecialiseerde Jeugdzorg	20
3.3. Jeugdbescherming en Jeugdreclassering	22
3.3. Conclusie	23
4. Huishoudelijke ondersteuning	24
4.1. KPI's	24
4.2. Uitvoering.....	25
4.3. Aard en omvang	25
4.3.1. Huishoudelijke Hulp Toelage	25
5. Participatiewet	26
5.1. KPI's	26
5.2. Aard en omvang van de opgave	27
5.3. Conclusie	28
5.3.1. SWA	29
6. Integrale Toegang.....	30
6.1. KPI's	30
6.2. Aard en omvang van de opgave	30
7. Financiën en risico's	31
7.1. Risico's	31
7.1.1. Realisatie budget jeugdhulp Holland Rijnland 2015	31
7.1.2. SWA	31
8. Communicatie	33
9. Overig	34

9.1. Innovatiepilot ‘verantwoording tijdens en na de transformatie’	34
9.2. Transformatie “oude individuele Wmo”	34
9.3. Ontwikkelingen stapeling kosten, eigen bijdragen en deelname Collectieve Zorgverzekering.	35
9.4. Gemeentelijke monitor sociaal domein	35
Bijlage 1: Uitwerking verhalen van inwoners en medewerkers.....	37

Samenvatting en conclusie

Voor u ligt de vierde kwartaalrapportage Sociale Agenda 'Beter voor elkaar'. Hiermee geven we inzicht in de voortgang en de resultaten op het gebied van de nieuwe verantwoordelijkheden die voortvloeien uit de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet. Deze taken in het sociale domein zijn nu een jaar onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeente Alphen aan den Rijn ziet deze verantwoordelijkheden als een kans om het verschil te maken voor de inwoners.

Zoals we destijds al in het beleidsplan 'Beter voor elkaar' schreven, gaat het niet alleen om een visie. In de uitvoering maken we het verschil. 2015 was het eerste jaar waarin we de nieuwe visie op de sociale agenda in uitvoering brachten. Maar ook de komende jaren zullen de veranderingen in het sociaal domein veel van onze aandacht en inzet blijven vragen. Hierbij staat steeds de perspectieven en duurzame oplossingen van onze inwoners voorop.

In deze rapportage kijken we terug op het vierde kwartaal van 2015. Omdat we de ontwikkelingslijn met eerdere kwartalen zien, kunnen we ook terugkijken op het hele jaar 2015 en daardoor ontstaat er zicht op verschuivingen/trends.

Hieronder volgen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

Algemeen

Veel inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn hebben te maken gehad met veranderingen in hun eigen situatie of in hun familie, sociaal netwerk en buurt. Ze zijn meegegroeid in de verandering dat steeds meer wordt gekeken naar eigen ontwikkelmogelijkheden en talenten. Terugkijkend op 2015 worden de maatschappelijke effecten van de ingezette verandering uit het beleidskader 'Beter voor elkaar' zichtbaar. Hiervoor heeft de gemeente zich stevig ingezet, door onder meer het beleidskader 'Beter voor elkaar' en de visie te vertalen naar opdrachten, contractering en de 3D verordening. Ook is er meer aandacht voor de resultaten van de ondersteuning en de effecten op de deelname aan de samenleving.

TOM in de Buurt

In 2015 is in het domein van de Wmo een grote omslag gemaakt van specialistische ondersteuning naar laagdrempelige ondersteuning in de buurt met de uitvoering van de opdracht sociale participatie door TOM in de Buurt. Dit heeft geleid tot een ontwikkeling van veel nieuwe activiteiten in de buurten en dorpen binnen de gemeente. Deze omslag is gepaard gegaan met een positief klanttevredenheidscijfer van klanten over de professionele ondersteuning van TOM in de Buurt.

Huishoudelijke ondersteuning

De omslag bij hulp bij het huishouden naar resultaatgericht werken en de herindicering volgens nieuwe verordening betekende voor veel huishoudens een verandering. Het herindicatieproces en de uitkomst daarvan is echter gepaard gegaan met een afnemende klanttevredenheid. Veel cijfers zijn vooralsnog te indicatief voor harde uitspraken. Duidelijk is wel dat de klanttevredenheid van de hulp bij het huishouden in 2016 een belangrijk aandachtspunt is en een extra inspanning vraagt van de leveranciers en de gemeente.

Jeugd

In de jeugdwet is op basis van drie kwartalen voorzichtig te concluderen dat ook in dit domein de ontwikkeling is ingezet van specialistische jeugdhulp en locatie gebonden zorg naar ambulante hulpverlening in de dorpen en buurten van Alphen aan den Rijn. Deze vernieuwing gaat samen met goede klanttevredenheidscijfers. Een aantal gegevens over Veilig thuis en Jeugdbescherming ontbreken nog om uitspraken te doen over de hulp aan kinderen die bescherming nodig hebben.

Participatiewet

Het beleidsplan Rijnstreek Werkt is in mei 2015 door de gemeenteraad vastgesteld. Hierin zijn ook de KPI's vastgesteld waarover door middel van deze rapportage gerapporteerd gaat worden. Hoewel het nog niet mogelijk is om de KPI's te meten, geven we hierover wel een indicatie op basis van de bij ons bekende aantallen.

De rijksbijdragen voor het BUIG- en P-budget¹ nemen in de komende jaren verder af. Om hierop te kunnen anticiperen is het Serviceplein op dit moment bezig om mensen met een uitkering nog effectiever kunnen toe te leiden naar duurzame uitstroom uit de uitkering. In de 2e helft van 2015 is gestart met Baanbrekend en Flexensie, zijn talentdagen ingevoerd en wordt intensief met jobhunters gewerkt. Die aanpak werkt: we komen ondanks hogere instroom toch uit met onze budgetten omdat de prijs per uitkering lager is dan gemiddeld. Dit komt onder andere omdat wij mensen, als fulltime uitstroom niet lukt, toch kunnen bemiddelen naar een parttime baan.

Belangstelling uit het land

In het laatste kwartaal is er ook belangstelling ontstaan van andere gemeenten, aanbieders en VNG en ministeries voor de aanpak in Alphen aan den Rijn. De belangstelling gaat vooral uit naar de integrale toegang en de opdracht sociale participatie. Eind oktober 2015 vond de conferentie van de 10 gouden sociale gemeenten plaats in Alphen aan den Rijn. De gemeente heeft ook meegewerkt aan onderzoek en er is kennis en informatie overgedragen aan anderen via G32, netwerken en congressen sociaal domein.

Speerpunten voor 2016

Voor 2016 zijn de speerpunten gericht op de verdergaande borging van de nieuwe taken en het inbedden in het brede maatschappelijke en sociale domein:

- Ketenregie op de verbinding in het sociaal en maatschappelijk domein, zoals tussen de Wmo en jeugdhulp. Op het gebied van zorg is ook de aansluiting met de Wet Langdurige Zorg en de Zorgverzekeringswet van belang, evenals de schakel tussen maatschappelijke opvang met huisvestingsvraagstukken (bijvoorbeeld m.b.t. het actieplan spoedzoekers).
- Doorgaande lijn en van zorg en ondersteuning verbeteren in de wijken op basis van leertafels en casuïstiek (overleg) met professionals. De opbrengsten gebruiken om verbeteringen door te voeren in de werkafspraken, processen en werkwijze.
- Doorontwikkeling re-integratie, opzet banenafpraak-banen en beschut werk.
- Duurzame toekomst beschut werken.
- Verdere afstemming tussen het Serviceplein en TOM in de Buurt op het gebied van de tegenprestatie.
- Doorontwikkeling van de monitoring en KPI's, samen met andere gemeenten, VNG, gemeentelijke monitor sociaal domein. Verkennen van impact van nieuwe ontwikkelingen (decentralisatie OGGZ/MO 2018), opvang instroom statushouders).
- Bewaking en verbetering klanttevredenheid en vervolgmeting zelfredzaamheid en participatie.
- Inkomensvraagstukken kwetsbare groepen naar aanleiding van koopkrachtonderzoek.
- Onderzoek naar een integraal PGB.
- Plan van aanpak informatievoorziening sociaal domein ter ondersteuning aan de integrale toegang en ondersteuning.
- Kennis en ervaring overdragen aan andere gemeenten, VNG, Ministeries en ruimte blijven creëren voor transformatie door signalering van beknellende randvoorwaarden en regelgeving.

¹ BUIG = Wet bundeling van uitkeringen inkomensvoorziening aan gemeenten. P-budget = participatiebudget om re-integratie instrumenten in te zetten, beschut werk en Wsw.

Leeswijzer

- Het eerste hoofdstuk geeft inzicht in de beleving en ervaring van de inwoners. Ook de inbreng van de inwonersadviesraad en de cliëntenadviesraad is in dit hoofdstuk verwerkt.
- Daarna behandelen we in hoofdstuk twee tot en met zes de (nieuwe) taken op het gebied van Wmo, jeugd en werk. Per onderdeel geven we inzicht in de behaalde resultaten en de aard en omvang van de corresponderende opgave.
- Vervolgens gaan we bij het zevende hoofdstuk in op enkele risico's die momenteel spelen.
- In hoofdstuk acht en negen blikken we terug op de communicatie en een aantal aanvullende onderwerpen, zoals de landelijke monitor.
- Tot slot zijn in de bijlage een aantal voorbeelden opgenomen van de ervaringen van inwoners.

1. In de praktijk

Dit hoofdstuk vertelt het verhaal achter de cijfers. We geven een beschrijving van hoe de uitvoering van de nieuwe verantwoordelijkheden Wmo, jeugd en werk in de praktijk verloopt. Daarbij is vooral aandacht voor hoe de inwoner de veranderingen ervaart. Verder brengen we de samenwerking met de meldpunten onder de aandacht. Afrondend volgt een nieuwe beschouwing van de Inwoners- en Cliëntadviesraad.

1.1. Verhalen van inwoners en medewerkers uit het veld

Januari 2015 was het startschot voor de nieuwe werkwijze binnen het sociaal domein in Alphen aan den Rijn. Hoewel we de nieuwe werkwijze volgen door middel van KPI's en cijfermatige informatie, vindt de gemeente het perspectief van inwoners en betrokken professionals of vrijwilligers net zo belangrijk. Daarom luistert de gemeente naar inwoners en medewerkers in het veld. Hieronder volgen twee korte verhalen. In de bijlage staat een langer verhaal vanuit meerdere perspectieven.

Een TOM in de Buurt medewerker aan het woord:

Terugblikkend op een casus: "Haar woning was heel vies. Ik ben hier eerst zelf mee aan de slag gegaan. Gewoon handschoenen aan en de ergste troep weghalen. Ik heb de woningbouw laten komen voor de reparaties in de woning. Ik kreeg het voor elkaar dat Participe versneld aan de slag ging voor huishoudelijke zorg. Dat was een kanjer. Ze kwam elke maandag en ik zorgde dat ik haar dan nog even zag. Later gingen we in een gesprek aan de slag met een Plan van Aanpak."

"De bedoeling van het gesprek was om een plan te maken waar we de familie ook in zouden betrekken. Alle eindjes werden aan elkaar gekoppeld. Mevrouw was zelf ook bij het gesprek. Het was een goed gesprek. We hebben alle afspraken op een groot bord geschreven. Het gesprek was een voorbeeld hoe hele grote dingen weer heel klein worden. En het werd ons allemaal duidelijk hoe waardevol en nodig dit gesprek was geweest."

"De familie helpt inmiddels ook met de financiën er is een geldzorgmaatje geregeld. Er is ook een vrijwilliger via TOM in de Buurt ingeschakeld die meehelpt met belastingzaken. Misschien kan de familie daar voor de langere termijn een rol in spelen."

Fraudepreventie en een servicepleinmedewerker in de wijk:

"Deze meneer viel ons op bij de themacontrole van fraude over uitzonderlijk watergebruik. Een laag waterverbruik kan er namelijk op duiden dat iemand op een ander adres woonachtig is. Hij wordt hierop gecontroleerd omdat hij een uitkering heeft. En omdat meneer nauwelijks water verbruikt, werd hij uitgenodigd voor een gesprek."

"Hij was zijn baan verloren en had weinig sociale contacten. Maar hij kon tijdens het gesprek niet echt vertellen hoe het kwam dat hij weinig water verbruikte. Daarom besloten we op huisbezoek te gaan. Meneer gaf ons toestemming een collega in te schakelen. Toen hebben we een servicepleinmedewerker in de wijk een mail gestuurd. We wilden dat er echt iemand naar hem toe ging, dus hebben we geen integrale intaker gevraagd."

"Er volgde een gesprek met deze meneer, zijn broer, de servicepleinmedewerker in de wijk en ons (fraudepreventie). Gezien de situatie in de woning moesten wij vaststellen dat deze onbewoonbaar was. Daarmee overtreedt hij de wet want hij staat er wel ingeschreven en ontvangt een uitkering. Het stond voor ons niet vast dat hij daar woonachtig was."

“Drie jaar geleden hadden we in deze situatie de uitkering stop gezet. Als je het hard wilt stellen kunnen we dat nu ook doen. Maar het was geen oplossing geweest. Als we uitkering stoppen, komt hij snel weer terug bij de gemeente. En waarschijnlijk is het dan weer een stukje erger. Voor mij was het belangrijk dat er een stapje naar hulp kwam. Als hij had gezegd: nee, ik ga niet meedoen hadden we de uitkering wel gestopt.”

1.2. Samenwerking met de meldpunten

De gemeente voert regelmatig overleg met diverse meldpunten om de signalen die zij ontvangen te bespreken en daar waar dat nodig is actie op te kunnen nemen. Meldpunten kunnen (met toestemming van de inwoner) casuïstiek ook onder de aandacht van de gemeente brengen via een speciaal e-mail adres, namelijk:

ingangmeldpunten@alphenaandenrijn.nl

In het vierde kwartaal zijn er 6 voorvallen gemeld via het speciaal ingericht mailadres. Als er via deze mailbox een casus wordt gemeld, dan wordt hier direct op geacteerd en krijgt de melder terugkoppeling van de ondernomen acties. Bij wethouder De Jager zijn ook enkele voorvallen gemeld. Deze meldingen zijn op dezelfde wijze als via het reguliere meldpunt opgepakt.

We zijn ons er van bewust dat niet iedere inwoner zich actief meldt. We blijven echter oproepen signalen zoveel mogelijk te melden met naam en toenaam (uiteraard alleen met toestemming van de betrokken inwoner). Alleen dan kunnen we daar adequaat actie op ondernemen.

Na overleg met de meldpunten in het eerste kwartaal van 2016 is besloten het overleg met de meldpunten af te schalen. Men weet elkaar goed te vinden in de praktijk.

1.3. Hoe ziet de Inwoners- en de Cliëntenadviesraad de praktijk?

Net als bij de totstandkoming van de vorige kwartaalrapportages heeft de gemeente voor de vierde kwartaalrapportage de Inwoners- en Cliëntenadviesraad benaderd. Aan de adviesraden is gevraagd wat zij vinden dat er goed gaat, wat nog aandacht vraagt, welke vragen zij hebben en welke adviezen zij hebben voor verbetering. Onderstaande tekst geeft een weergave van deze feedback en de reactie vanuit de gemeente.

1.3.1. Beschouwing Cliëntadviesraad

In algemene zin complimenteert de cliëntenadviesraad het college. De cliëntenadviesraad kan zich vinden en is verheugd in de ingezette lijn. Aan de eerder doorgegeven opmerkingen in de derde kwartaalrapportage voegt de cliëntenadviesraad het volgende toe:

TOM in de Buurt

De cliëntenadviesraad heeft een aantal signalen over de doorontwikkeling en het aanbod van de activiteiten en de communicatie hierover. In de verschillende wijken start TOM in de BUURT meerdere activiteiten op. Echter, de Cliëntenadviesraad merkt op dat vaak alleen koffie kan worden gedronken en dat er juist niet kan worden geschilderd of iets anders creatiefs kan worden gedaan. Hiervoor zou geen geld zijn. Daardoor blijven mensen weg en raken vrijwilligers vervolgens ontmoedigd. Bijvoorbeeld in Rijnwoude: daar werd een taalmiddag voor vluchtelingen georganiseerd. Hoewel zowel de mensen als vrijwilligers aanwezig waren, was er geen materiaal beschikbaar gesteld.

Aanvullend op het bovenstaande geeft de cliëntenadviesraad ook door dat mensen afhaken omdat doelgroepen door elkaar zitten. Hierdoor worden geen lotgenoten gevonden waarbij ze kunnen aansluiten, bijvoorbeeld om te mozaïeken. En degene die juist willen mozaïeken, die mogen van TOM in de Buurt alleen met elkaar kaarten. De cliëntenadviesraad vraagt om een breder aanbod van activiteiten, zodat cliënten vaker kunnen kiezen aan welke activiteit ze willen deelnemen.

Verder geeft de Cliëntenadviesraad door dat het contact van een aantal gezinnen met TOM in de Buurt onbegrijpelijk was. Zo zou TOM in de Buurt per e-mail zonder uitleg korte vragen stellen zoals: wat is uw postcode? TOM in de Buurt legde niet uit waarom aan het begin om de postcode wordt gevraagd. Dit is niet klantvriendelijk. De cliëntadviesraad voegt eraan toe dat ook de toon met cliënten belangrijk is.

Onduidelijkheden komen volgens de Cliëntenadviesraad voor in meerdere situaties. Niet alleen bij TOM in de Buurt, maar ook bij mensen van de sociale werkvoorziening. Aan de gemeente en TOM in de Buurt geeft de Cliëntenadviesraad mee dat mensen aan de voorkant goed moeten worden geïnstrueerd om onduidelijkheden, ook bij het aanmelden, te voorkomen.

Jeugd

De Cliëntenadviesraad vindt het heel fijn dat er een wekelijks overleg is in De Juffrouw waarbij de gebiedsadviseur, wijkagent en TOM in de Buurt aanwezig. Dit ervaart de Cliëntenraad als zeer positief, want er zijn veel koppen bij elkaar. Als er iets speelt, dan kan er vaak direct op worden ingespeeld.

Verder kan de cliëntenadviesraad nog weinig zeggen over de jeugdzorg, aangezien de rapportages met betrekking tot de jeugdzorg pas laat verschijnen en/of worden doorgegeven aan de Cliëntenadviesraad.

Reactie college:

Het College is verheugd te vernemen dat de cliëntenadviesraad in het algemeen tevreden is over de ingezette lijn. De signalen van de cliëntenadviesraad gaan over een aantal concrete activiteiten van TOM in de Buurt en de keuzevrijheid en diversiteit van het aanbod. Deze signalen betreft het college in de voortgangsgesprekken met TOM in de Buurt onder andere over het klanttevredenheidsonderzoek en de suggesties ter verbetering die hieruit voort komen.

1.3.2. Vragen vanuit de Inwonersadviesraad

1. Hoeveel mantelzorgers zijn het afgelopen jaar bereikt ?

Reactie college: de gemeente zet intensief in op ondersteuning van mantelzorgers. Daarbij blijft een punt van aandacht dat niet iedereen die mantelzorg verleent deze hulp vraagt. Concreet bieden we de volgende zaken:

- Informatie en advies via TOM in de Buurt;
- Respijtzorg via TOM in de Buurt (zie ook vraag 2);
- Mantelzorgwaardering via het mantelzorgcompliment (circa 800 mantelzorgcomplimenten in 2015).

Het aantal mantelzorgers in de gemeente wordt niet bijgehouden. Wel organiseerde de TOM in de Buurt diverse themabijeenkomsten over onder andere mantelzorg, eenzaamheidsproblematiek en het werken met wijkpunten. Verder loopt het maandelijkse mantelzorgcafé bij TOM in de Buurt goed. De bezoekers wordt hier de mogelijkheid geboden om in een ongedwongen sfeer lotgenoten te ontmoeten en tips uit te wisselen.

2. Hoe vaak is een beroep gedaan op respijtzorg en hoe vaak is dat gehonoreerd?

Reactie college: In 2015 heeft één cliënt gebruik gemaakt van de logeervoorziening van Gemiva. Er loopt op dit moment nog een aanvraag bij Wijdezorg. Respijtzorg is breder dan het bieden van kortdurend verblijf. TOM in de Buurt koppelt ook vrijwilligers aan mantelzorgers zodat zij ontlast worden in hun zorgtaken. Ook het bieden van dagbesteding is een vorm van respijtzorg voor de zwaar belaste mantelzorger. Vragen op het gebied van respijtzorg worden door de teams opgepakt maar worden niet als zodanig geregistreerd. Het is dus niet mogelijk om aan te geven hoe vaak er een beroep is gedaan op respijtzorg en hoe vaak dit is gehonoreerd. Van belang is nog te vermelden dat bij intakes ook altijd de belastbaarheid van de mantelzorger(s) betrokken wordt en verteld wordt welke ondersteuning mogelijk is.

3. Hoe vaak is een beroep gedaan op cliëntondersteuning bij een gesprek en in welke soort gesprekken (bijvoorbeeld over werk en inkomen, wmo, jeugdhulp)

Reactie college: In 2015 is 41 keer een beroep gedaan op cliëntondersteuning. Dit kwam voornamelijk voor bij de gesprekken over de hulp bij huishouden.

2. TOM in de Buurt (opdracht Sociale participatie)

2.1. KPI's

Met TOM in de Buurt zijn KPI's afgesproken voor een periode van twee jaar: 2015 en 2016. Deze zijn verwerkt in de onderstaande tabellen. Waar mogelijk maken we gebruik van een ingevulde thermometer.

2.2.1. Zelfredzaamheid eigen regie

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Kwartaal	Aantal afgesloten trajecten met KPI	Percentage stabilisatie of stijging ZRM gerealiseerd	Thermometer
De zelfredzaamheid is te meten op de elf levensgebieden van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Als mensen met een (complexe) ondersteuningsvraag stabiliseren.	75% van de burgers met ondersteuningsvraag verbetert of stabiliseert de situatie op een of meer levensdomeinen per 31-12-2016.	1	25	100 %	
		2	95	94 %	
		3	72	93 %	
		4	134	86%	
		Totaal	326	93 %	

Toelichting

In het vierde kwartaal zijn er 233 nieuwe trajecten gestart, wat zorgt voor een totaal van 1230 trajecten in 2015 (excl. overgangsklanten die geen gebruik hebben gemaakt van TOM in de buurt). In het vierde kwartaal zijn er 134 trajecten afgesloten, wat uitkomt op een totaal van 326 afgesloten trajecten met KPI. Klanten die van een individueel traject naar een collectief aanbod zijn gegaan blijven meestal nog een traject houden tot hun doelen zijn behaald. Deze verschuiving is hierdoor niet zichtbaar in onze cijfers. Bij 93% van alle afgesloten trajecten is sprake van stabilisatie of vooruitgang op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

In 2015 is alleen de ZRM gemeten bij klanten die een traject afsloten. Omdat wij ook inzicht willen krijgen in de stijging van de ZRM bij mensen die een langdurig traject bij TOM in de Buurt volgen, zal in 2016 ook tussentijds de ZRM gemeten worden. We verwachten daarmee op een lager percentage klanten te komen waarvan de ZRM stabiliseert of stijgt. Een deel van de klanten zal door zelfinzicht dat gedurende het traject wordt opgedaan, eerst een daling doormaken voordat de ZRM stabiliseert of stijgt. En een deel van de klanten zal gezien de aard van het ziektebeeld (bijvoorbeeld bij dementie) alleen maar dalen in zelfredzaamheid.

2.2.2. Zelfredzaamheid eigen regie (terugval)

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Kwartaal	Aantal afgesloten trajecten met KPI	Aantal terugval	Percentage terugval gerealiseerd	Thermometer
Mensen die regelmatig (onverwacht) terugkomen met dezelfde ondersteuningsvraag zijn vaak minder zelfredzaam. Mensen met een verstandelijke beperking of GGZ-problematiek hebben een groter terugval% dan mensen met ander soort problematiek. Dementerenden zullen ook terugkomen. Een stevig netwerk voorkomt onnodige terugval.	Terugvalpercentage voor mensen met een ondersteuningsvraag (excl. mensen met waakvlam) is maximaal 40% per 31-12-2016	1	25	1	0 %	
		2	95	2	1 %	
		3	72	1	1 %	
		4	134	1	0%	
		Totaal	326	5	0 %	

Toelichting

2015 was nog geen representatief jaar om het terugvalpercentage te monitoren. Het merendeel van de cliënten maakte nog gebruik van het overgangsrecht en bleef in traject. Gedurende 2015 is 26,5% van de cliënten uitgestroomd. Een aanzienlijk deel daarvan stroomde pas in de tweede helft van 2015 uit. Het is daarom logisch dat het terugvalpercentage dat gemeten wordt nadat iemand een halfjaar geleden is uitgestroomd nog nihil was. De verwachting is dat dit percentage in 2016 stijgt. Aan de hand van de resultaten op deze KPI in 2016 gaan we de definitie van terugval aanscherpen.

2.2.3. Participatie

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Kwartaal	Aantal afgesloten trajecten met KPI	Percentage stabilisatie of stijging op de participatieladder gerealiseerd	Thermometer
Dossieropbouw en start van het traject vinden plaats op het moment dat de klant een hulpvraag heeft. De Participatieladder wordt bij aanvang en bij beëindiging van het traject geregistreerd.	60% van mensen met een ondersteuningsvraag wordt actiever dan wel stabiliseert.	1	25	100 %	
		2	95	90,5 %	
		3	72	91,6 %	
		4	134	90,9%	
		Totaal	326	91,5%	

Toelichting

Met de Participatieladder wordt van iedere klant het participatieniveau vastgesteld. Op een schaal van 1 tot 6, van een teruggetrokken bestaan tot betaald werk. In stedelijk gebied is er vaker een lagere score. In 2016 gaat TOM in de Buurt ook tussentijds de beweging op de Participatieladder meten bij klanten die een langdurig traject volgen.

2.2.4. Gebruik specialistische voorzieningen

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Specialistische voorziening: niet toegankelijk voor iedereen en/of toegankelijk voor 1 doelgroep en/of expertise van specialist nodig. Kunnen individueel zijn (begeleidingsvorm thuis) en groepsgericht (bvb dagactiviteit NAH).	30% afname specialistische voorzieningen per 31-12-2016.	TOM in de Buurt biedt de ondersteuning zoveel mogelijk aan in de vorm van algemene toegankelijke voorzieningen zonder indicatieproces en doorlooptijden. Ook ondersteuning die vóór 2015 specialistisch of een maatwerkvoorziening was. De omslag naar algemene voorzieningen vindt snel plaats. Bij 11% van de ingezette trajecten is er sprake van een maatwerkbeschikking vanwege het specialistische of gesloten karakter van de voorziening. Dit betekent ook een verlichting van de administratieve lasten van inwoners en professionals.	

Toelichting

Er wordt een beschikking afgegeven voor een specialistische voorziening bij inwoners voor wie een algemene voorziening met een doelgroepenmix niet passend is. Denk daarbij aan inwoners met een zware vorm van dementie die groepsbegeleiding krijgen of mensen met GGZ in combinatie met verslavingsproblematiek. De omslag van specialistische voorzieningen naar algemene voorzieningen gaat dusdanig snel, dat we voor 2016 een nieuwe KPI ontwikkelen die de omslag beter inzichtelijk maakt. In 2015 zijn 132 beschikkingen afgegeven voor een specialistische voorziening. Het totale aantal gestarte trajecten bedraagt 1.230 waarmee het aantal klanten dat gebruik maakt van een specialistische voorziening dus rond de 11% ligt.

2.2.5. Gebruik algemene voorzieningen

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Algemene voorziening: breed toegankelijke voorziening en/of de specialist acteert op de achtergrond.	30% afname specialistische voorzieningen per 31-12-2016.	Meer en meer activiteiten die eerder gemeente breed werden georganiseerd vinden nu plaats in de wijken en gebieden. Er komen meer wijkactiviteiten. Een voorbeeld hiervan is de Papierwinkel, mantelzorgcafé. Ook valt op dat gezamenlijk koken een goed alternatief is voor koken tijdens individuele begeleiding. Activiteiten beginnen vaak met kleine groepen en breiden uit. Ook wandelen en creatieve activiteiten lenen zich goed voor doelgroepenmix. Daarnaast worden steeds meer cliënten als vrijwilliger actief met begeleiding. Steeds meer in samenwerking met verenigingen en initiatieven in de wijk. Een andere ontwikkeling is dat er groepen gevormd worden van klanten met dezelfde soort hulpvragen. De gedachte hierachter is dat lotgenoten vaak beter in staat zijn de ander te adviseren dan te reflecteren op de eigen problematiek.	

Toelichting

Er is een overzicht van ontwikkelde activiteiten en locaties per gebied per 1 oktober 2015.

2.2.6. Burgerinitiatieven

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Burgerinitiatief start ups worden gefaciliteerd (fondsenwerving, vergunningsaanvraag e.d.) daarnaast kunnen bestaande initiatieven terecht met faciliteringsaanvragen.	Stijging van 30% van het aantal burgerinitiatieven activiteiten	Eind 2015 heeft een nulmeting van het aantal burgerinitiatieven waar TOM in de Buurt in meer of mindere mate bij betrokken was plaatsgevonden. In totaal zijn 36 initiatieven gemeten waarvan 11 initiatieven al bestonden voor de start van TOM in de Buurt maar waar vanuit in 2015 toch een ondersteuningsvraag aan Tom werd gesteld.	

Toelichting

In 2016 zal het aantal burgerinitiatieven met 11 moeten stijgen om de afgesproken KPI van 30% te halen.

2.2.7. Beschikbaarheid en bereikbaarheid passende ondersteuning

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Geen wachtlijsten. Als de benodigde voorziening niet direct beschikbaar is, kan wel met de ondersteuning gestart worden.	70% ondersteuning start binnen 5 werkdagen voor burgers met een ondersteuningsvraag (uitgezonderd crisisdienst)	De teams rapporteren dat er geen wachtlijsten zijn voor klanten met een individuele ondersteuningsvraag. Door een pauze in het aanleveren van tegenprestatiekandidaten (zie KPI hierna) zou eventueel een wachtlijst kunnen ontstaan voor inwoners die wachten op hulp bij de was, strijk en boodschappen. Momenteel start de ondersteuning bij alle klanten binnen 5 werkdagen.	

2.2.8. Uitvoering van de tegenprestatie

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Vormgeving tegenprestatie samen met gemeente.	85% van de aangeleverde kandidaten door de gemeenten voor de tegenprestatie heeft binnen 2 maanden een passend aanbod.	In overleg tussen de gemeente en TOM in de Buurt is besloten om de werkprocessen rondom het aanleveren van kandidaten voor de tegenprestatie later in gang te zetten. De verwachting is dat de uitvoering van de tegenprestatie in 2016 goed op gang zal komen en over resultaten gerapporteerd kan worden. In de praktijk werden kandidaten in 2015 al 'gescout' tijdens Talentdagen en medewerkers zijn geïnstrueerd over hun rol in het proces.	

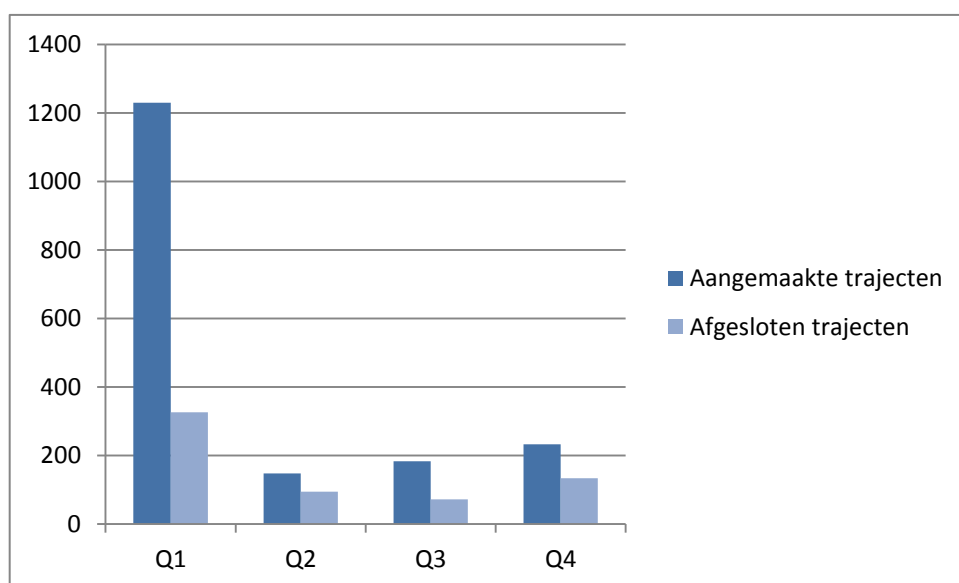
2.2.9. Social Return On Investment (SROI)

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Vormgeving tegenprestatie samen met gemeente.	5% tot 8% SROI	Wordt jaarlijks verantwoord. De uitvoeringsafspraken voor 2015 zijn vastgelegd op basis van 5% SROI. Voor 2015 is 6,75% gerealiseerd. Voor de contractperiode geldt 8% SROI.	

2.2.10. Klanttevredenheid

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Werkelijk resultaat	Thermometer
Klanten zijn tevreden over: stimulans tot zelfregie, doelrealisatie, dienstverlening professionals, Bereikbaarheid dienstverlening. Stakeholders zijn tevreden over dienstverlening, samenwerking en innovatief vermogen.	TOM in de buurt scoort minimaal voldoende op alle onderdelen waarop de klanttevredenheid bevraagd wordt. Stakeholders zijn minimaal tevreden op alle onderdelen waarop zij bevraagd worden	In het vierde kwartaal is een klanttevredenheidsonderzoek onder klanten uitgevoerd. In totaal is aan 704 klanten een vragenlijst aangeboden. 325 klanten hebben de vragenlijst ingevuld. De respons is daarmee 46%. De tevredenheid is opgesplitst naar de volgende onderdelen: • stimulans tot zelfregie • doelrealisatie • dienstverlening van professionals • bereikbaarheid van de dienstverlening Uit het onderzoek komt naar voren dat 89% van de respondenten tevreden is over de manier waarop TOM in de Buurt hen ondersteunt om meer zelfstandigheid te krijgen. Klanten geven hun tevredenheid over het behaalde resultaat gemiddeld een 7,4 en de ondersteuning van een wijkcoach krijgt gemiddeld een 7,9. 83 % van de respondenten weten TOM in de Buurt te vinden als zij een ondersteuningsvraag hebben. De bereikbaarheid van de wijkcoach vindt 62% van de 325 respondenten (zeer) goed, 6% vindt de bereikbaarheid niet goed en 24% heeft de optie 'niet van toepassing' of 'neutraal' aangevinkt. De bereikbaarheid van de locaties is 72% (heel) tevreden over, 6% is (zeer) ontevreden en 21% heeft de optie 'neutraal' of 'niet van toepassing' aangevinkt. De conclusie vanuit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek is dat TOM in de Buurt in Alphen aan den Rijn voldoende scoort op de vier onderdelen waarop de klanttevredenheid onderzocht is en daarmee voldoet aan deze KPI. Het Stakeholdersonderzoek vindt in het eerste kwartaal van 2016 plaats.	

2.2. Aard en omvang van de opgave



Bij alle afgesloten trajecten is sprake van stabilisatie of vooruitgang op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Er hebben zich naast deze trajecten nog veel meer inwoners gemeld voor algemene voorzieningen; deze worden niet geteld omdat zij geen specifieke ondersteuningsvraag hebben.

In het vierde kwartaal zijn er door Participe individuele Wmo voorzieningen 120 beschikkingen afgegeven voor TOM in de Buurt. Daarbij gaat het om nieuwe cliënten maar vooral ook om overgangsklanten waarvan het overgangsjaar 2015 is afgesloten met een nieuwe beschikking voor 2016.

TOM in de Buurt	Kwartaal 4	Heel 2015
PGB	10	34
Zorg in Natura	120	132

2.2.1. Klachtenafhandeling

In het vierde kwartaal zijn er direct bij TOM in de Buurt drie klachten binnengekomen (bij TOM in de Buurt zijn er totaal 1.230 ondersteunings trajecten). Ook zijn er bij de gemeente signalen binnen gekomen over dingen die nog niet goed liepen. Deze signalen zijn bij TOM in de Buurt onder de aandacht gebracht.

Vanaf het 3e kwartaal is het voor klanten mogelijk het klachtenformulier te vullen via de website van TOM in de Buurt. Daarnaast is er een folder (Tom luistert) om klanten te informeren over hoe TOM in de Buurt met klachten omgaat en hoe de klant zijn klacht kenbaar kan maken. De toezichthouder Wmo heeft in 2015 twee meldingen ontvangen. Een melding betrof een aantal incidenten tegelijk bij het Trefpunt waar veel onrust en klachten waren over de nieuwe werkwijze van Tom in de buurt. Dit was aanleiding voor Tom om een projectleider voor het Trefpunt te benoemen om een plan van aanpak voor de doorontwikkeling van het Trefpunt in 2016 op te stellen.

2.2.2. Wachtlijsten

Trajecten worden in ten minste 70% van de gevallen binnen vijf dagen gestart (zie ook de KPI's van TOM in de Buurt).

2.3. Conclusie

Het algemene beeld na een jaar TOM in de Buurt valt samen te vatten in “veel bereikt, nog veel te doen”.

In het eerste jaar van zijn bestaan heeft TOM in de Buurt een enorme ontwikkeling doorgemaakt. In de eerste kwartalen lag de nadruk voornamelijk op organiseren van de eigen opdracht en de zorg voor de overgangsklanten. Signalen van samenwerkingspartners en klanten waren dat niet altijd duidelijk was wat TOM in de Buurt precies als opdracht heeft. Dit is enerzijds te verklaren door de drukte en de nieuwheid van de opdracht en anderzijds doordat het gehele sociale domein in 2015 in beweging was.

Naar aanleiding van de signalen in het eerste halfjaar heeft TOM in de Buurt in de tweede helft van 2015 vooral de aandacht gelegd op het verbinden en verder uitbreiden en verstevigen van de netwerken. Er is in het algemeen en op wijkniveau veel inzet gepleegd op het maken van samenwerkingsafspraken en op communicatie over de opdracht van TOM in de Buurt. Aan het eind van het jaar kan geconcludeerd worden dat TOM in de Buurt veel zichtbaarder is geworden. Er zijn merkbaar kortere lijnen ontstaan. De organisatie binnen TOM in de Buurt is duidelijker geworden en de zelfsturende teams hebben meer kaders gekregen die houvast geven.

De opdracht van TOM in de Buurt omvat zowel het aanbieden van algemene voorzieningen als ook specialistische begeleiding bij complexe en langdurige casussen. Het beeld speelt dat TOM in de Buurt bij het laatstgenoemde geen specialisme in huis zou hebben. Echter, TOM in de Buurt weerlegt dit en stelt zich ten doel om deze signalen in 2016 meer specifiek te krijgen zodat daar op bijgestuurd kan worden.

Een belangrijk moment in het vierde kwartaal was de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek. De representatieve respons en een voldoende op alle vier de gevraagde onderdelen zijn een hoopgevende uitkomst aan het einde van dit turbulente jaar.

3. Jeugd

Met ingang van 2015 is de Jeugdwet (Jw) van kracht geworden. Dit betekent dat de Gemeente verantwoordelijk is voor het toeleiden en verlenen van jeugdhulp aan kinderen, jongeren en gezinnen in onze gemeente. De inkoop van de jeugdhulp (de Jeugd en gezinsteams, specialistische jeugdhulp) Jeugdbescherming en Veilig Thuis vindt gezamenlijk plaats met de gemeenten in Holland Rijnland verband. De gemeenten zijn daarbij opdrachtgever, het samenwerkingsverband Holland Rijnland opdrachtnemer. Over ieder kwartaal rapporteert Holland Rijnland de ontwikkelingen in de uitvoering van jeugdhulp.

De derde kwartaalrapportage jeugdhulp is onlangs beschikbaar gekomen. Hierin wordt een beeld geschetst over het verloop van de uitvoering van de jeugdhulp en jeugdbescherming. Naast deze rapportage jeugdhulp is tevens een rapportage van de jeugd-en gezinsteams beschikbaar gekomen.

Voor de voorliggende kwartaalrapportage Sociale Agenda is de derde Kwartaalrapportage Jeugdhulp van Holland Rijnland en de rapportage Jeugd-en Gezinsteams benut.

De 'productie' van de regionale jeugdhulp is in beeld gebracht aan de hand van de in- en uitstroom en het aantal in zorg zijnde jeugdigen. Er zijn nog geen prestatie-indicatoren geformuleerd. Het voornemen is geuit om in de toekomst de inkoop jeugdhulp uitdrukkelijk te verbinden met prestatie-indicatoren. Bij de Jeugd- en Gezinsteams zijn ook de scores op een aantal kwaliteits- en prestatie-indicatoren in kaart gebracht.

In 2015 zijn de gecontacteerde instellingen verplicht om cliënten waarvan de zorg doorliep van 2014 naar 2015 'zorgcontinuïteit' te bieden, dit is vastgelegd in het Regionaal Transitie Arrangement. Behalve bij de pleegzorg, waarbij zorgcontinuïteit een blijvende eis is, zullen de meeste in 2014 gestarte hulptrajecten in 2015 beëindigd worden. Dat neemt natuurlijk niet weg dat het JGT kan besluiten dat een eerder ingezet hulparrangement op dezelfde of een andere wijze te vervolgen is.

3.1. Jeugd en Gezinsteam

Eén van de meest in het oog springende vernieuwingen in de jeugdhulp in de gemeente is de invoering van Jeugd- en Gezinsteams (JGT). Sinds 1 januari 2015 zijn vijf JGT's in de gemeente operationeel. Ouders en jeugdigen kunnen bij deze teams terecht met vragen en hulp over opvoeden en opgroeien. De JGT-ers doen wat nodig is, schakelen in wie nodig is, en weten dat te doseren. Ze laten zoveel mogelijk de regie bij ouders en jeugdigen zelf en kijken integraal naar hun vraag en behoefte.

Een belangrijke taak van de JGT's is om toe te leiden naar specialistische (regionaal ingekochte) jeugdhulp, wanneer andere vormen van ondersteuning of begeleiding niet meer toereikend zijn voor een gezonde ontwikkeling of de veiligheid van kinderen en jongeren in het geding is. De Jeugd en gezinsteams zijn samengesteld uit medewerkers van verschillende organisaties en brengen verschillende deskundigheden in. De JGT's zijn gebiedsgewijs (conform de wijken- indeling Alphen) georganiseerd.

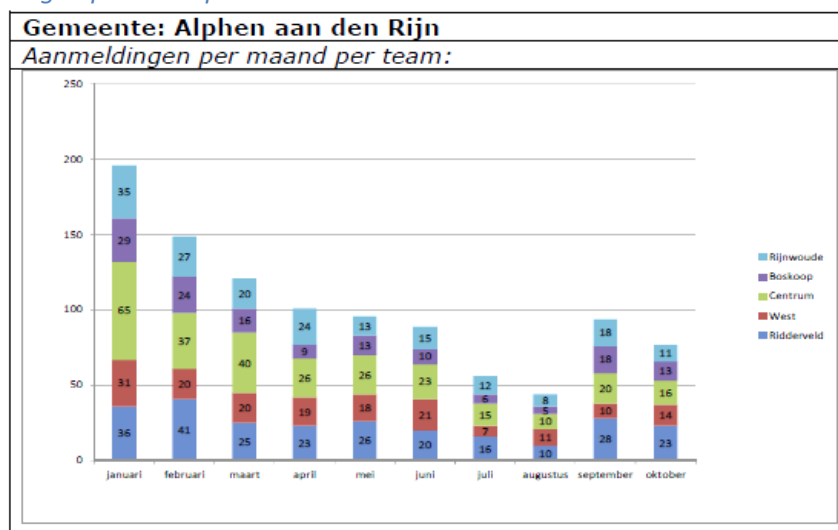
3.1.1. Jeugd en Gezinsteams in cijfers

Tabel 1 aanmeldingen team Alphen aan den Rijn (totaal aantal aanmeldingen regio in de periode 1-1-15 tot 1-11-15: 4879)

Gemeente	Team	Aanmeldingen totaal (01-01-2015 t/m 31-10-2015)	Aanmeldingen in periode 01-05-2015 t/m 31-11-2015	Man/vrouw verdeling	gematchte zaken	Gemiddelde duur tussen aanmelding en match in dagen	Aantal zaken langer dan 1 week wachtend op match	Langst wachtende match	Aantal afgesloten trajecten periode 01-01-2015 t/m 31-10-2015	Gemiddelde tijdsduur tussen start en eindtraject in dagen in periode 01-01-2015 t/m 31-10-2015	Aantal afgesloten trajecten periode 01-05-2015 t/m 31-10-2015	Gemiddelde tijdsduur tussen start en eindtraject in dagen in periode 01-05-2015 t/m 31-10-2015
Alphen aan den Rijn		1023	455	261/194	439		189		188		131	
	Ridderveld	248	123	70/53	123	5,7	38	49	44	139	34	88,1
	West	171	81	48/33	80	11,3	33	74	41	144	31	84,3
	Centrum	278	109	68/41	95	14,0	67	77	45	170,4	25	104,8
	Boskoop	143	65	34/31	65	9,7	32	53	14	167,3	11	90,9
	Rijnwoude	183	77	41/36	76	8,1	19	39	44	139	30	97,1

- Er worden relatief meer jongens aangemeld dan meisjes. Dit past in het algemene beeld van de populatie binnen de jeugdhulp. Het gedrag van jongens is meer naar buiten gericht en wordt eerder als problematisch ervaren.
- Ongeveer 40% van het aantal aanmeldingen wacht langer dan week op de toewijzing van een hulpverlener en het vervolgcontact. Hoewel het uitschieters kunnen zijn (de reden kan ook bij de cliënt liggen) is meer dan 14 dagen wachttijd ongewenst.
- De gemiddelde tijdsduur van een traject is gezien de functie van het JGT (naast toeleiding, kortdurende hulp) aanzienlijk te noemen. De laatste kolom toont dat de gemiddelde tijdsduur sterk terugloopt en de 'efficiency' van de hulpverlening toeneemt, of ingewikkelder gevallen eerder doorverwezen worden.

Tabel 2 aanmeldingen per team per maand



- Het aantal aanmeldingen is in de loop van 2015 in alle wijken afgenomen. Januari steekt er samenhangend met de continuïteit van zorg sterk uit (lopende trajecten die 'opnieuw' aangemeld worden). De zomerperiode laat altijd een dip zien in de aanmeldingen. Het verloop in de maanden november en december is nog niet duidelijk. Uitgaande van het verloop in 2015 (de eerste twee maanden niet meetellend) zou verwacht kunnen worden dat

met de huidige werkwijze het aantal aanmeldingen op gemiddeld 75 per maand zal komen te liggen.

Tabel 3 verwijzer

Gemeente	Team	Gemeentelijke toegang	Huisarts	Jeugdarts	Geaccrediteerde instelling	Medisch specialist	Onbekend	Geen verwijzer
Alphen aan den Rijn		18	26	23	84	4	41	259
Roddenveld		2	10	4	23	1	3	73
West		1			15		9	49
Centrum		4	3	6	31		4	59
Boskoop		4	7		7		17	30
Rijnwoude		2	6	5	8		7	40

Opvallend is dat het overgrote deel van de aanmeldingen bij het JGT **zonder verwijzing** plaats vindt. Dat betekent dat de bereikbaarheid en bekendheid goed zijn.

De huisarts, medische specialist en jeugdarts verwijzen ook rechtstreeks naar specialistische jeugdhulp (dus zonder tussenkomst van JGT, veelal naar de GGZ). Aan de hand van de cijfers m.b.t. de verwijzing naar **jeugdhulp zonder verblijf** kan geconstateerd worden dat het aandeel in het aantal toelidingen/verwijzingen (JGT plus huisarts) door het JGT toeneemt, het aandeel van de huisarts afneemt (1e kw: JGT 29%, hsarts 71%; 3e kw: hsarts 58%, JGT 42%).

De Jeugd en Gezinsteam doen het goed wanneer de **waardering van de teams door ouders en jeugdigen** gezien wordt²; deze varieert voor ouders tussen het rapportcijfer 8,5 - 8,7 en voor jeugdigen tussen 8,2 - 9,1.

Ook samenwerkingspartners (N = 259) zijn o.h.a. tevreden over de samenwerking, toegankelijkheid en communicatie. Wat kritischer is men over de werkwijze en kwaliteit van de hulpverlening; positief is men over de vraaggerichtheid van de JGT's en de regierol die jongeren en ouders hebben; verbeterpunten zijn de (integrale) werkwijze, deskundigheid, doorverwijzing naar specialistische hulp. Van de respondenten is 55% tevreden over de hulp door het JGT (40% is van mening dat de hulp beter kan, 5% is niet tevreden).

De JGT's zijn bevraagd over de **samenwerking met diverse partners**. Over het algemeen verloopt de samenwerking steeds beter, maar niet altijd zijn de verschillende rollen en verwachtingen t.a.v. het JGT duidelijk. De samenwerking met de partners in de veiligheidsketen (Jeugdbescherming, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, Politie) is een kritisch aandachtspunt. Uit reacties van de teams blijkt dat deze niet altijd duidelijk is, soms stroef verloopt, er onbekendheid is. De procedure omtrent de beschermingstafel behoeft verbetering. Bij de crisishulp is er te weinig capaciteit en zijn er wachttijden.

² Het gaat hier om de gegevens en bevindingen op Holland-Rijnland niveau. De waardering betreft het gesprek, gerichtheid op de cliënt en de snelheid van handelen door de JGT's.

3.2. Gespecialiseerde Jeugdzorg

Gespecialiseerde jeugdzorg heeft betrekking op niet vrij toegankelijke voorzieningen. Dat betekent dat het Jeugd en Gezinsteam moet vaststellen in samenspraak met een jeugdige of gezin dat deze hulp nodig is (en algemene hulp niet toereikend is). De gemeente heeft een zorgplicht en zorgt er voor dat de benodigde hulp ingezet kan worden.

De gemeenten in de regio hebben het samenwerkingsverband Holland Rijnland de opdracht gegeven om de specialistische zorg in te kopen en beschikbaar te stellen voor jeugdigen en gezinnen in de regio wanneer dat nodig is. Kinderen, jongeren en gezinnen uit Alphen maken gebruik van deze gespecialiseerde jeugdzorg na toeleiding door het Jeugd en Gezinsteam, verwijzing door de huisarts of na toeleiding door de jeugdbescherming. In sommige gevallen besluit de kinderrechter over de inzet van jeugdhulp. Wat we zien aan trends of verschuivingen in de gespecialiseerde jeugdhulp is mede gevolg van de activiteiten en sturen door de JGT's.

De gespecialiseerde jeugdhulp omvat de vroegere provinciale jeugdzorg, de jeugd-GGZ en jeugd-LVB.

3.2.1. Hoofdvormen van jeugdhulp

- **de zorg zonder verblijf**, ofwel ambulante jeugdhulp. Dat kunnen kortdurende, vrij lichte, maar ook intensieve hulptrajecten zijn. De hulp kan individueel zijn, in groepsverband plaatsvinden, op de locatie van de hulpaanbieder of thuis of in het netwerk aangeboden worden. Ambulante hulp vindt ook vaak plaats (bijvoorbeeld gericht op de ouders i.v.m. terugkeer jeugdige uit een verblijfssetting) in combinatie met verblijfs hulp.

Onder deze hulpvorm valt ook daghulp. De jeugdige verblijft dan overdag of een dagdeel in een instelling voor begeleiding of behandeling.

- **de zorg met verblijf**, ofwel jeugdhulp waarbij de jeugdige (soms het gehele gezin) niet thuis slaapt en 24 uur per dag opgevangen/verzorgd buiten het herkomstgezin. Tijdens het verblijf kan behandeling gegeven worden. Het verblijf kan langdurig zijn of zich beperken tot een korte periode of weekenden.

Onderscheiden kan worden:

- **Pleegzorg:** jeugdigen wonen in een pleeggezin dat begeleid wordt door een pleegzorgorganisatie. In de regio Holland Rijnland is dat vooral Horizon. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen intensieve pleegzorg (intensieve begeleiding pleegouders en jeugdige) en pleegzorg waar het om een 'vervangende' opgroei en opvoedingssituatie gaat. Jeugdigen kunnen ook bij familie of bij bekenden van de eigen ouders geplaatst worden, dan wordt gesproken over netwerkpleegzorg. Bij crisispleegzorg wordt een jeugdige kortdurend en meteen geplaatst in een pleeggezin als bijvoorbeeld de thuissituatie escaleert.
- **Gezinsgericht:** alle vormen van 24 uren verblijf waarbij meerdere jeugdigen die intensieve begeleiding behoeven in een gezin of een nagebootste gezinssituatie ondergebracht worden. Hieronder vallen ook gezinshuizen, logeerhuizen (hier kan nog sprake zijn van een leefgroep) en zorgboerderijen. Gezinsouders zijn veelal (deels) in dienst van of worden betaald door een zorgaanbieder.

- **Gesloten jeugdzorg (jeugdzorg-plus):** jeugdigen verblijven gedurende een periode voor observatie en behandeling in een gesloten setting op basis van een machtiging in het kader van de BOPZ of machtiging gesloten jeugdzorg. In geval van een crisis kan ook gesloten geplaatst worden.
- **Overig verblijf:** het betreft hier alle overige vormen van verblijf op locatie zorgaanbieder, bijvoorbeeld kamertraining en begeleid wonen.

3.2.2. Gespecialiseerde jeugdhulp in cijfers

Tabel 4 Zorg zonder verblijf

	Kwartaal 1		Kwartaal 2		Kwartaal 3	
	gestart	beëindigd	gestart	beëindigd	gestart	beëindigd
Ambulante jh, locatie zorgaanbieder	162	115	171	145	143	144
<i>Aantal jeugdigen in zorg, einde kw. 3</i>	1014					
Ambulante jh, in netwerk jeugdige	38	47	58	36	67	64
<i>Aantal jeugdigen in zorg, einde kw. 3</i>	215					
daghulp	23	12	23	9	7	23
<i>Aantal jeugdigen in zorg, einde kw. 3</i>	74					

Tabel 5 Zorg met verblijf

In zorg (einde van het kwartaal)	Kw 1	Kw 2	Kw 3
pleegzorg	106	107	107
gezinsgericht	30	32	31
Gesloten jeugdzorg	3	4	5
Overig verblijf	63	56	46

- Er lijkt een verschuiving op te treden van **ambulante hulp** locatie zorgaanbieder naar ambulante hulp in het netwerk (gezinsnabij). Dit is een gewenste ontwikkeling.
- De aanvankelijke stijging van de instroom bij de **daghulp** is in het derde kwartaal sterk afgenomen, de uitstroom is sterk toegenomen. Mogelijk vertoont dit samenhang met einde schooljaar in juli. Het is niet duidelijk of deze trend doorzet.
- Het aantal jeugdigen dat verblijft in een leefgroep, begeleide kamerbewoning etc. (**overig verblijf**) is aan het afnemen. Dit past in het streven van 'afschaling' van jeugdhulp. Aangezien bij de andere verblijfsvormen weinig verandering optreedt, duidt dit op minder instroom bij zorg met verblijf en een sterkere inzet op ambulante hulp om verblijfszorg te voorkomen.

Er zijn 6 aanbieders die een groot deel van de jeugdhulp (betreft verschillende hulpvormen) uitvoeren voor jeugdigen uit Alphen aan den Rijn. De volgende organisaties hebben meer dan 50 jeugdigen uit Alphen in hulp aan het einde van het derde kwartaal:

Tabel 6

Aantal jeugdigen in zorg aan het einde 3e kw	
Cardea	144
Curium	140
Jutters	56
Horizon	132
Onderwijsadvies	83
Rivierduinen	590
Overigen	357

3.3. Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

De gezinsvoogdij, voogdij en jeugdreclassering worden uitgevoerd door met name 'Jeugdbescherming West'. De jeugdbescherming valt niet onder jeugdhulp, maar is daar in de meeste gevallen nauw mee verbonden. Gezinnen en jeugdigen die een maatregel opgelegd krijgen hebben veelal te maken gehad met jeugdhulp of worden in verband met de maatregel toegeleid naar jeugdhulp. Een maatregel voor jeugdbescherming wordt niet lichtvaardig opgelegd door de kinderrechter; daar gaat onderzoek aan vooraf door de Raad voor de Kinderbescherming en/of Veilig Thuis.

Sinds enige tijd functioneert de beschermingstafel; aan de beschermingstafel worden door aanmelders, ouders (en jeugdige), raad voor de kinderbescherming, jeugdbescherming de aanwijzing van een stagnerende ontwikkeling van de jeugdige i.v.m. verwaarlozing en onveiligheid besproken. Doel is om eerst (met een gezagsmaatregel achter de hand) ouders te bewegen hulp te aanvaarden en hun gedrag te veranderen, lukt dit niet dan wordt de Raad voor de kinderbescherming ingeschakeld om een gezagsmaatregel (onder toezichtstelling of gezag beëindigende maatregel) uit te 'lokken'.

JGT, Jeugdbescherming West, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zijn de belangrijkste inbrengers. Melders vragen in ruim de helft van de gevallen (regio) om een verzoek tot onderzoek Kinderbeschermingsmaatregel (VTO/KB). In zo'n 20% van de gevallen is er gevraagd om een gezag beëindigende maatregel en in 11% van de gevallen een machtiging uithuisplaatsing. In het derde kwartaal zijn 26 casussen uit Alphen aan den Rijn besproken aan de jeugdbeschermingstafel.

Bij de Jeugdreclassering gaat het veelal om toezicht en begeleiding en trajectbegeleiding. De aanleiding is de (verdenking van) een strafbaar feit. Bij schoolverzuim kan als maatregel jeugdreclassering ingezet worden. De jeugdreclassering speelt een rol (samen met de jeugdhulp en gemeente) bij de begeleiding van jeugdigen na detentie (bijvoorbeeld naar onderwijs/werk/wonen). Er vindt uitwisseling van Informatie plaats tussen gemeente en uitvoerders van jeugdbeschermings en jeugdreclassering, OM, raad voor Kinderbescherming (CORV).

3.3.1. Jeugdbescherming en jeugdreclassering in cijfers

Tabel 7 Jeugdbescherming en jeugdreclassering

Met maatregel einde kwartaal	Kw 1	Kw 2	Kw 3
OTS (gezinsvoogdij)	140	131	119
Voogdij	65	64	65
Jeugdreclassering	48	40	41

De trend (sinds enige jaren) dat het aantal gezinsvoogdij casussen daalt, duidt erop dat in steeds meer gezinnen onveiligheid en verwaarlozing voorkomen kunnen worden zonder dat de inzet van dwang nodig is.

3.3. Conclusie

Op basis van de gegevens over drie kwartalen zijn nog geen harde conclusies te trekken. Het cijfermateriaal is op onderdelen ontoereikend en onbetrouwbaar. De gegevens m.b.t. Veilig Thuis ontbreken nog. De gegevens m.b.t. de jeugdbescherming zijn gering. Trends zijn eigenlijk nog niet vast te stellen.

Desalniettemin is het beeld niet onfortuinlijk. De JGT's hebben hun positie en rol ingenomen in het nieuwe stelsel en functioneren naar tevredenheid. Op onderdelen zoals de verbinding met de veiligheidsketen en de uitvoering WMO (overgang 18- naar 18+) is de integraliteit van en de doorgaande lijn in de hulpverlening te versterken en te verdiepen.

In de hulpverlening lijken een paar trends naar voren te komen die duiden op meer hulp nabij het gezin en sociaal netwerk en minder inzet van (dure) verblijfshulp. Voorzichtig is te concluderen dat de 'shift' naar preventieve en ambulante hulp op gang is gekomen.

In de derde kwartaalrapportage Sociale Agenda gaven we aan dat Holland Rijnland heeft geconstateerd dat de kaders van de contractering 2015 om de gevraagde jeugdhulp te realiseren voor een lager budget in combinatie met de door de Jeugdwet voorgeschreven zorgcontinuïteit, mogelijk te ambitieus zijn gebleken. Dit risico kan pas definitief worden vastgesteld nadat het jaar door Holland Rijnland is afgesloten. Overschrijdingen worden vooralsnog opgelost binnen programma 1.

'Tellen en vertellen' is de manier waarmee ontwikkelingen, voortgang en belemmeringen in beeld gebracht kunnen worden. Daarmee wordt de discussie over wat de gemeente wil bereiken, prioriteitstelling en wat daarvoor is in te zetten, gestimuleerd, gevoed en gericht.

Het tellen en vertellen kan nog een flinke slag verder worden gebracht: verbinden met andere gegevens (bijv. demografische gegevens, epidemiologische gegevens, sociale index) verbeteren betrouwbaarheid en relevantie van gegevens (bijv. samenloop, volgtijdelijkheid van hulp, doorlooptijden, kwaliteits- en prestatiegegevens). Het vertellen heeft ook alles te maken met de interpretatie van gegevens (en andere ervaringen en signalen), daarvoor is ook het gesprek met de organisaties die de jeugdhulp bieden hard nodig

4. Huishoudelijke ondersteuning

In het eerste kwartaal van 2015 is gestart met herindicatiegesprekken voor huishoudelijke ondersteuning. In totaal zijn 1273 indicaties in 2015 omgezet in resultaat in plaats van indicaties op uren. In de tweede helft van 2015 is de eerste kwaliteitsmeting uitgevoerd onder geherindiceerden. De resultaten van deze meting zijn in onderstaande tabel opgenomen. Dit zijn minder indicaties dan vooraf begroot (al gemeld in de derde kwartaalrapportage van Participe). Dit komt door inwoners die in de periode tussen het ramen van het aantal heronderzoeken en de daadwerkelijke uitvoering zijn overleden, verhuisd of de hulp hebben beëindigd in verband met de hoge eigen bijdrage in de kosten.

4.1. KPI's

Nr.	Onderdeel	Toelichting onderdeel	Afgesproken	Werkelijk	Toelichting op resultaat	Thermometer
1	Ondersteunen van zelfredzaamheid en voorwaarden scheppen voor participatie van inwoners zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving	De inwoner kan beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften	Aanbieders scoren minimaal een voldoende (6 of hoger) op de kwaliteitsmeting	2013 In het klantonderzoek Wmo over 2013 krijgt de hulp bij het huishouden een 7,7	De kwaliteitsmeting bestaat uit twee onderdelen: één keer per jaar houdt de gemeente een cliëntervaringsonderzoek en twee keer per jaar houdt de gemeente een telefonische enquête	
2	Ondersteunen van zelfredzaamheid en voorwaarden scheppen voor participatie van inwoners zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving	De inwoner kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding	Aanbieders scoren minimaal een voldoende (6 of hoger) op de kwaliteitsmeting	2014 In het klantonderzoek Wmo over 2014 krijgt de hulp bij het huishouden een 7,8		
3	Ondersteunen van zelfredzaamheid en voorwaarden scheppen voor participatie van inwoners zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving	De inwoner kan wonen in een schoon en leefbaar huis	Aanbieders scoren minimaal een voldoende (6 of hoger) op de kwaliteitsmeting	2015 In de tweede helft van 2015 voerde Participe de eerste kwaliteitsmeting uit. De tevredenheidwit op resultaatgebied 3, schoon en leefbaar huis, is gemiddeld een 5,8. Per aanbieder liggen de cijfers tussen de 5 en 6,6. In totaal zijn er 12 aanbieders.		
4	Ondersteunen van zelfredzaamheid en voorwaarden scheppen voor participatie van inwoners zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving	De inwoner kan thuis de dagelijkse gebruikelijke zorg bieden voor kinderen die tot het gezin behoren	Aanbieders scoren minimaal een voldoende (6 of hoger) op de kwaliteitsmeting	Belangrijk hierbij is dat dit onderzoek alleen is uitgevoerd onder inwoners die een herindicatie hebben ontvangen en niet bij nieuwe klanten. Dit heeft een grote invloed op de mate van tevredenheid gehad. Van 7 aanbieders is het cijfer niet representatief vanwege het lage aantal klanten. Dat geldt ook voor de tevredenheidscijfers op de andere resultaatgebieden. Deze worden te weinig geïndiceerd om hier een representatieve steekproef op te kunnen doen.		
5	Ondersteunen van zelfredzaamheid en voorwaarden scheppen voor participatie van inwoners zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving	De inwoner kan een gestructureerd huishouden voeren	Aanbieders scoren minimaal een voldoende (6 of hoger) op de kwaliteitsmeting			

4.2. Uitvoering

Ook in het laatste kwartaal zijn er nauwelijks klachten geweest. Wel is in het laatste kwartaal 2015 gezorgd dat inwoners voortaan tegelijk hun beschikking en ondersteuningsplan krijgen, zodat direct duidelijk is waar zij concreet recht op hebben (schoon en leefbaar huis uitgewerkt naar een concreet ondersteuningsplan).

Verder heeft de kwaliteitsmeting plaatsgevonden. Participe heeft 200 klanten, die een herindicatie hebben gekregen, bereikt en vragen gesteld over de dienstverlening van de verschillende aanbieders. Uit deze meting blijkt dat veel klanten minder tevreden zijn. Dit heeft voor een groot deel te maken met de herindicaties zelf. De wijze waarop de aanbieders resultaatgericht werken leidt veelal tot minder uren inzet per inwoner en het gebruik van het sociale netwerk wordt aangemoedigd. Deze omslag leidt nu lagere tevredenheid bij meerdere inwoners.

Of de nieuwe werkwijze leidt tot het gewenste resultaat moet de inwoner nog ervaren. Het is begrijpelijk dat een inwoner daarover onzeker kan zijn. Uit de cijfers is het nog niet te halen, maar de inschatting is dat de ontevredenheid vooral leeft bij inwoners die een herindicatie hebben gehad en niet bij inwoners die sinds het resultaatgericht werken voor het eerst gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning. Dit zal pas komende jaren daadwerkelijk blijken. De kwaliteitsmeting wordt in de loop van 2016 uitgevoerd onder zowel nieuwe klanten als bestaande klanten.

4.3. Aard en omvang

Aantal indicaties huishoudelijke ondersteuning omgezet in resultaten	1.273
Aantal bezwaren naar aanleiding van indicaties huishoudelijke ondersteuning	34

In totaal 1.582 inwoners ontvingen Huishoudelijke hulp in natura in 2015. Dit is minder dan in 2014. Sommige inwoners stoppen vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Ook is niet iedereen tevreden met de nieuwe werkwijze. Dit blijkt ook uit het tevredenheidsonderzoek. De gemeente zit hier bovenop en werkt samen met de aanbieders aan de tevredenheid. Ook zijn er inwoners die wel een indicatie hebben ontvangen, maar hier geen gebruik van maken. Tot slot is de verklaring te vinden in het overlijden of de verhuizing van inwoners.

4.3.1. Huishoudelijke Hulp Toelage

Bepaalde doelgroepen kunnen in plaats van huishoudelijke ondersteuning ook een Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) aanvragen. Dit is een, tijdelijke, rijksregeling waarbij de inwoner zelf € 10 per uur betaalt voor zijn ondersteuning en de gemeente de overige € 12,50 voor zijn rekening neemt.

In 2015 hebben 374 inwoners gebruik gemaakt van deze regeling. Dit zijn vooral inwoners die al een indicatie hebben voor een schoon en leefbaar huis en die een extra uur voor bijvoorbeeld wassen en strijken af willen nemen (waarvoor zij worden doorverwezen naar een algemene voorziening) of die de eigen bijdrage van het CAK te hoog vinden en in plaats daarvan gebruik maken van de toelage. Doel van de bijdrage was het behoud van werkgelegenheid en er door een termijn van twee jaar voor zorgen dat aanbieders huishoudelijke hulp via natuurlijk verloop zich kunnen voorbereiden op een teruglopende vraag. Een aantal aanbieders heeft hier gebruik van gemaakt. Er zijn ook aanbieders die hier geen of minder gebruik van maakten, omdat zij al voorbereid waren op de veranderingen in de vraag naar huishoudelijke hulp en dit bij hen niet tot ontslagen hoefde te leiden.

5. Participatiewet

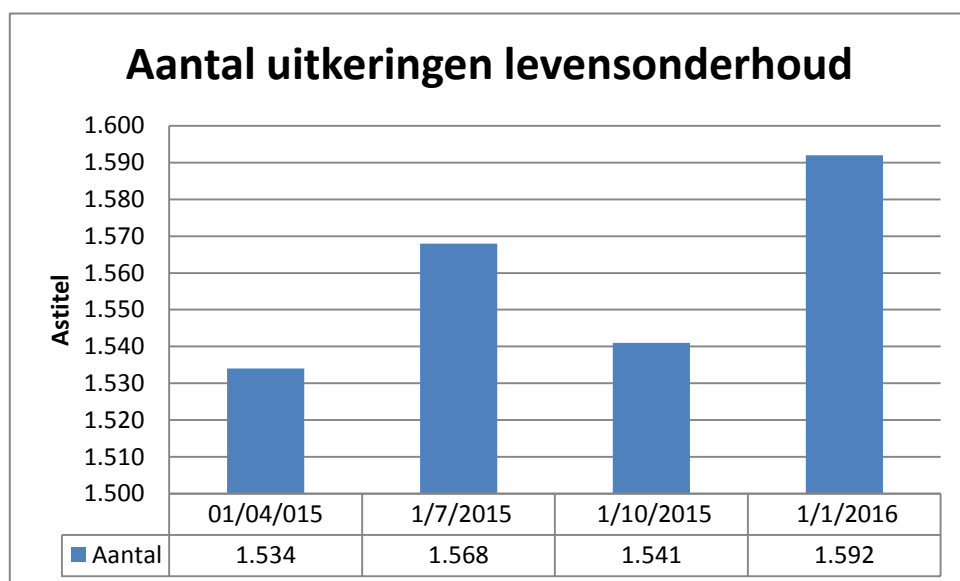
Het beleidsplan Rijnstreek Werkt, met daarin de onderstaande KPI's, is in mei 2015 door de gemeenteraad vastgesteld. Het is nog niet mogelijk om deze KPI's te meten. Daarom is het onderstaande werkelijk resultaat nog geen rapportage op de KPI's, maar slechts een indicatie op basis van de momenteel bij ons bekende aantallen. Waar mogelijk maken we gebruik van een ingevulde thermometer.

5.1. KPI's

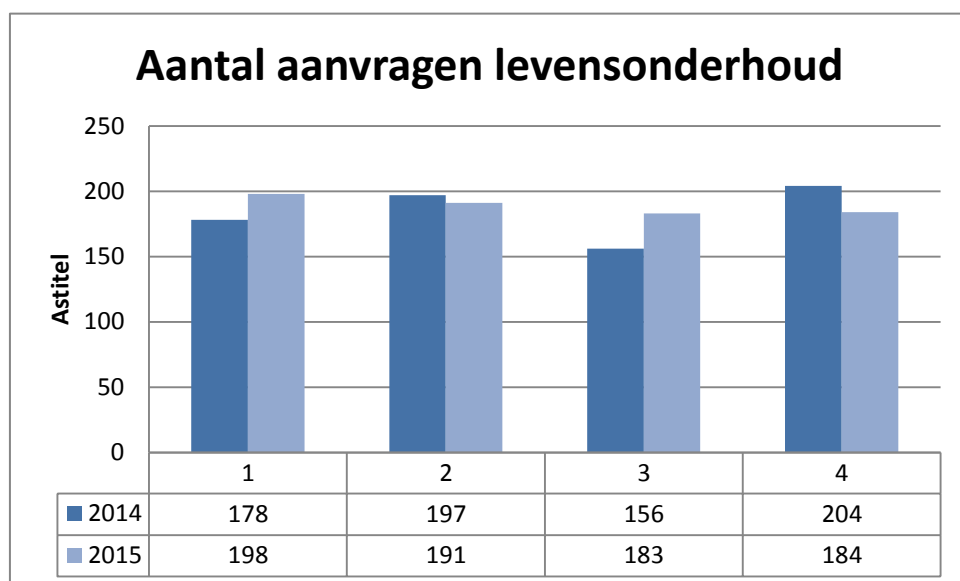
Nr.	Prestatie	Toelichting prestatie	Afgesproken	Werkelijk resultaat	Toelichting op resultaat	Thermometer
1	Percentage huishoudens met een P-wet uitkering		Het percentage huishoudens met een P-wet uitkering neemt niet toe.	Op 1/1/2016 zijn er 1.592 uitkeringen voor levensonderhoud. Dit is ten opzichte van 1 januari een groei van 124 uitkeringen. De groei van de bijstand is een landelijke trend. Naar verwachting loopt het bestand verder op.	De doelgroep onder de P-wet is groter dan onder de bijstandswet. 2015 is dus nuljaar, geen vergelijking mogelijk met 2013 of 2014.	
2	Gemiddelde prijs per uitkering	Onder de P-wet telt het bestand ook inwoners met een loonkostensubsidie of een (nieuw) beschutte werkplek. De omvang van het bestand is dus geen heldere indicator (meer).	De gemiddelde prijs per uitkering neemt niet toe.	Ondanks de groei van het aantal bijstandsuitkeringen, is er op de begroting voor BUIG in 2015 een positief saldo te melden. Dit wordt veroorzaakt doordat het gemiddelde jaarbedrag van een bijstandsuitkering in Alphen laag is (€ 13.402 t.o.v. € 13.685 gemiddeld van andere honderduizendplusgemeenten). In hoofdzaak wordt dit veroorzaakt doordat er naar verhouding veel mensen met een bijstandsuitkering part-time inkomsten ontvangen en dat betekent een aanzienlijke verlaging van de kosten van bijstand.	De doelgroep onder de P-wet is anders dan onder de bijstandswet. 2015 is dus nuljaar, geen vergelijking mogelijk met 2013 of 2014.	
3	Percentage jongeren tot 27 jaar dat een bijstandsuitkering ontvangt		Het percentage jongeren tot 27 jaar dat een bijstandsuitkering ontvangt neemt niet toe.	Het percentage jongeren op het hele bestand, bedroeg per 1-1-15 8,3%. Per 1-1-2016 bedraagt dit percentage 10,3%.	De doelgroep onder de P-wet is anders en groter dan onder de bijstandswet. 2015 is dus nuljaar, geen vergelijking mogelijk met 2013 of 2014.	
4	Percentage uitkeringen korter dan een jaar	Juist het eerste jaar is uitstroom uit de uitkering belangrijk. Daarom streven we naar minder langdurige uitkeringen en bijgevolg meer kortdurende uitkeringen	Het percentage uitkeringen korter dan een jaar neemt toe.	Het aantal uitkeringen die gestart zijn in 2015 en ook dit jaar zijn beëindigd, bedraagt 144.	De doelgroep onder de P-wet is anders en groter dan onder de bijstandswet. 2015 is dus nuljaar, geen vergelijking mogelijk met 2013 of 2014.	n.v.t.
5	Werkloosheid ³ in de regio		De werkloosheid in de regio neemt af.	Nog niet beschikbaar.	Per 2015 is de werkloosheidsdefinitie aangepast overeenkomstig internationale richtlijnen. 2015 is dus nuljaar, geen vergelijking mogelijk met 2013 of 2014.	n.v.t.

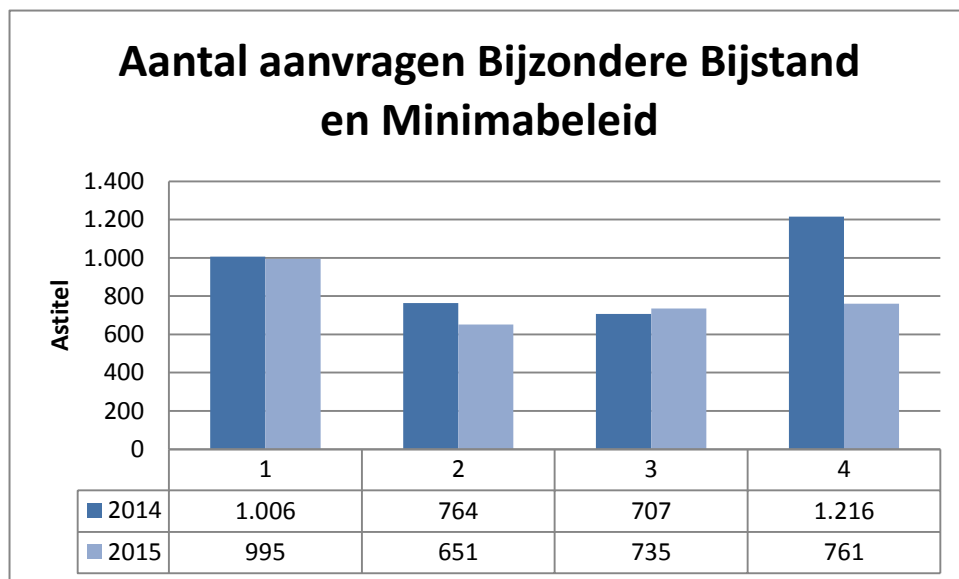
³ Vanaf januari 2015 volgt het CBS de internationaal afgesproken definitie van werkloosheid. Aansluitend daarop past ook UWV de definitie van de niet-werkende werkzoekenden (nww) aan op de internationale definitie. Hiermee vervalt het urencriterium van 12 uur en de leeftijdsgrens van 65 jaar. Een niet-werkende werkzoekende is per januari 2015 iemand van 15 tot en met 74 jaar die bij UWV als werkzoekende staat ingeschreven. De afkorting is nww-i, van nww-internationaal. De nww-i bestaan uit WW-ers, WWB-ers en werkzoekenden zonder uitkering.

5.2. Aard en omvang van de opgave



De onderstaande cijfers wijken licht af van de vorige kwartaalrapportage Sociale Agenda. Dit komt doordat de aanvragen Bijzondere Bijstand nu inclusief minimabeleid (2014) zijn.





5.3. Conclusie

Het beleidsplan Rijnstreek Werkt is pas in mei 2015 door de gemeenteraad vastgesteld. Hierin zijn ook de KPI's vastgesteld waarin middels in deze rapportage op gerapporteerd gaat worden. In deze fase zijn nog geen conclusies mogelijk, aangezien het nog niet mogelijk is om deze KPI's te meten.

Aan de hand van de bij ons bekende aantallen is een groei waarneembaar in het percentage huishoudens met een P-wet uitkering. Dit is een landelijke trend. Ondanks de groei van het aantal bijstandsuitkeringen, is er op de begroting voor BUIG in 2015 een positief saldo te melden. Dit komt doordat het gemiddelde jaarbedrag van een bijstandsuitkering in de gemeente Alphen aan den Rijn lager is dan het gemiddelde van andere 100+ gemeenten (namelijk € 13.402 t.o.v. € 13.685). Vooral de relatief hoge uitstroom naar part-time werk draagt hieraan bij.

Om de rijkskortingen in de toekomst op te kunnen blijven opvangen is het van belang de re-integratie van mensen naar werk vooral duurzaam te laten zijn. Dit betekent niet alleen het organiseren van werk, maar onder andere ook werkgevers zoeken die het soort werk hebben dat aansluit bij de talenten en vaardigheden van deze mensen. Hiervoor heeft de gemeente sinds de tweede helft van 2015 nieuwe typen job-hunters en recruiters ingezet. Deze mensen kennen niet alleen de markt, maar vooral ook de mensen waarvoor zij de vacatures ophalen.

Voor het bevorderen van uitstroom van uitkering naar werk lopen op dit moment verschillende initiatieven. Medio oktober 2015 zijn bijvoorbeeld de Talentdagen ingevoerd. Tijdens deze dagen worden elke bijeenkomst ca. 50 mensen met een uitkering opgeroepen. Zij krijgen binnen een tijdsbestek van zes uur een persoonlijk gesprek met een jobcoach, drie groepsbijeenkomsten met als thema's 'Netwerken', 'CV's' en 'Hoe presenteer ik mijzelf'. Aan deze talentdagen zijn ook de eerder genoemde job-hunters (of recruiters) verbonden en zijn er inmiddels al meerdere mensen gestart bij diverse werkgevers (o.a. Burger King, Bloemenveiling, KFC en Jacks Casino). Ook in de eerste twee maanden van 2016 zullen nog ruim 50 mensen bij bovengenoemde werkgevers aan de slag kunnen.

Hieronder de voornaamste re-integratie instrumenten:

- *Uitstroom via WSP Rijnstreek*
In vergelijking met 2014 is zowel het aantal opgehaalde vacatures (+23%) als het aantal plaatsingen (+49%) van kandidaten met een BUIG-uitkering toegenomen in 2015.

Er zijn 159 mensen geplaatst, waarvan 97 mensen uit ons uitkeringen bestand en 62 personen via UWV of andere organisaties.
- *Uitstroom via Baanbrekend*
Dit is een samenwerkingsverband (gestart in september 2015) tussen gemeente Alphen aan den Rijn en uitzendbureau Randstad. Randstad is verantwoordelijk voor duurzame plaatsing van geselecteerde kandidaten op vacatures van minimaal 20 uur per week. Tussen 1-10-2015 en 31-12-2015 heeft Baanbrekend gezorgd voor 23 plaatsingen.
- *Uitstroom via Flexensie*
Dit is een samenwerkingsverband (gestart in september 2015) tussen gemeente Alphen aan den Rijn en Flexensie. Flexensie is, anders dan Baanbrekend, verantwoordelijk voor plaatsing van geselecteerde kandidaten in de vorm van een werkervaringsplaats. Deze kandidaten hebben altijd een tijdelijke werkervaringsplek van maximaal 3 maanden, met volledig behoud van uitkering.
- *Leerwerkplekken*: zowel bij SWA als bij andere werkgevers worden mensen met een uitkering die nog niet direct naar werk kunnen, op een tijdelijke leerwerkplek geplaatst.
- *Uitstroom naar eigen bedrijf*: een aantal mensen wordt begeleid bij het opzetten van een eigen bedrijf en stromen op die manier uit de uitkering.
- *Mentorproject 45+*: mensen vanaf 45 jaar worden, met behoud van uitkering, via werkgevers naar een baan begeleid.
- *Mentorproject voor jongeren*: hierin worden jongeren gekoppeld aan een mentor, die begeleiding biedt naar bijvoorbeeld (terug naar) school of werk. In 2015 zijn er 70 jongeren door het mentorproject begeleid in plaats van de geraamde 60. Voor 2016 sturen we aan op 80 jongeren.

Onderdeel van het begeleiden van mensen naar werk is ook het instrument 'Handhaving'. Voor alle uitstroom gerelateerde instrumenten geldt een medewerkings-verplichting. Iedereen die bijvoorbeeld voor de Talentdagen wordt opgeroepen en vervolgens niet komt krijgt een mogelijkheid tot herstel. Na het negeren van de tweede oproep worden mensen thuis bezocht en krijgen zij een maatregel opgelegd. Meestal in de vorm van een percentage van vermindering van de uitkering. De maatregel vervalt vervolgens wel als men wel meewerkt aan zijn of haar uitstroom.

5.3.1. SWA

In het 4e kwartaal 2015 is geconstateerd dat het financieel perspectief van SWA zich sterk negatief ontwikkelt. Op grond van deze constatering is besloten tot het instellen van een onderzoek door AEF naar SWA. Dit onderzoek is uitgevoerd in het 1e kwartaal 2016. De uitkomsten van het onderzoek zullen mede bepalen hoe de SWA zich in de toekomst gaat ontwikkelen.

Met de invulling van nieuw beschut werk bij SWA is aan het eind van het eerste kwartaal 2016 gestart. Voor Alphen aan den Rijn gaat het om 12 fte.

6. Integrale Toegang

6.1. KPI's

Om de effectiviteit van de integrale toegang te meten zijn in het eerste kwartaal KPI's opgesteld. Deze KPI's hebben betrekking op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM), de klantroute en de klantfoto. Vanaf het tweede kwartaal is onderzocht welke geautomatiseerde rapportagemogelijkheden er zijn om deze KPI's meetbaar te maken. De verwachting is dat we vanaf 2016 in beeld hebben op welke KPI's gerapporteerd kan worden.

6.2. Aard en omvang van de opgave

6.2.1. Aantallen

Hieronder staat het aantal klanten wat de eerste lijn en de 'servicepleinmedewerkers integrale intake' en 'servicepleinmedewerkers in de wijk' hebben afgehandeld. Een aantal van deze gegevens is rechte reeks uit de systemen te halen en sommige aantallen worden handmatig bijgehouden.

Hieronder worden de aantallen van 2015 t/m het vierde kwartaal vermeld:

	Per 31/12/2015
Aantal klantbezoeken op het Serviceplein, afgehandeld door de 1^e lijn	7.866
Aantal afgehandelde telefoongesprekken door de 1^e lijn	31.806
Aantal klanten servicepleinmedewerkers integrale intake	678
Aantal klanten servicepleinmedewerkers in de wijk	400 t/m sept

6.2.2. Klachtenafhandeling

Eventuele klachten over de dienstverlening van het Serviceplein worden afgehandeld door de senior medewerker en/of de teamleider. Er zijn geen specifieke klachten gemeld over integrale toegang.

6.2.3. Wachtlijsten

Voor integrale toegang zijn geen wachtlijsten. De wachttijden aan de balie en de telefoon zijn kort en klanten worden direct ingepland bij de juiste specialist. Wanneer een integrale intake nodig is, wordt dit binnen 5 werkdagen ingepland. Er wordt in sommige gevallen afgeweken van de wijkindeling om deze doorlooptijd te kunnen garanderen.

7. Financiën en risico's

Omdat de vierde kwartaalrapportage Sociale Agenda: Beter voor elkaar bijna tegelijk verschijnt met de Jaarrekening 2015 van de gemeente, verwijzen wij u voor de financiën m.b.t. de nieuwe taken Wmo, werk en Jeugd naar het Programmaverslag (incl. de jaarrekening 2015). Naar verwachting behandelt de gemeenteraad het programmaverslag op 26 mei 2016.

7.1. Risico's

7.1.1. Realisatie budget jeugdhulp Holland Rijnland 2015

In de Kadernota 2015 is expliciet gesteld dat tegenvallers in lasten en baten in beginsel binnen het desbetreffende programma opvangen moeten worden. Dit uitgangspunt is nog steeds van toepassing. Holland Rijnland heeft in 2015 geconstateerd dat de kaders van de contractering 2015 om de gevraagde jeugdhulp te realiseren voor een lager budget in combinatie met de door de Jeugdwet voorgeschreven zorgcontinuïteit, mogelijk te ambitieus zijn gebleken. Onder andere in de derde kwartaalrapportage Sociale Agenda is hierover een waarschuwing afgegeven, maar dit risico kan pas definitief worden vastgesteld nadat het jaar door Holland Rijnland is afgesloten. Overschrijdingen worden vooralsnog opgelost binnen programma 1.

Beperkende controleverklaring

Een nieuw risico is nog aanwezig dat Holland Rijnland geen goedkeurende verklaring/een verklaring met gedeeltelijke onthouding krijgt voor het boekjaar 2015. Indien dit risico zich voordoet, dan heeft dit mogelijk zijn doorwerking naar de accountantsverklaring ten aanzien van de jaarrekening 2015 van gemeente Alphen aan den Rijn. Dit probleem speelt landelijk en veel gemeenten worden hierdoor 'geraakt'. De gemeenteraad is hierover op 17 november 2015 geïnformeerd. De gemeente heeft Holland Rijnland verzocht om de nodige effort om de rechtmatigheidsrisico's zoveel mogelijk te beperken. Ook voor uitsluitel hierover is de gemeente in afwachting van de jaarstukken van Holland Rijnland.

Overleg tussen het Rijk en VNG heeft geresulteerd in de constatering dat rechtmatigheid in veel gevallen niet aangetoond kan worden en dat de oorzaken van substantiële fouten en onzekerheden deels buiten de gemeentelijke invloedsfeer liggen. Het Rijk en de VNG geven aan dat zorgcontinuïteit in 2015 prevaleert en dat gemeenten vooral hun energie moeten inzetten op getrouwheid en dat rechtmatigheid in een fase van transitie niet de eerste prioriteit heeft.

Beheersmaatregel bij jeugdbudgetten

Uit de meicirculaire 2015 bleek dat het Rijk de komende jaren nog een extra korting zal doorvoeren, met name op de Rijksbijdragen jeugd. Hierdoor komen de jeugdbudgetten verder sterk onder druk te staan. Om te kunnen investeren in de benodigde transformatie, die naar verwachting uiteindelijk zal leiden tot een goedkoper jeugdstelsel, heeft de gemeenteraad op 29 oktober 2015 voor 2016 incidenteel € 1,3 miljoen beschikbaar gesteld voor jeugdhulp. Ook voor 2017 heeft de gemeente hiervoor incidentele middelen nodig.

7.1.2. SWA

De SWA heeft een signaal afgegeven dat zij in 2015 een structureel exploitatietekort verwachten. Mede naar aanleiding daarvan heeft de gemeente door AEF een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren naar SWA. Per brief van 10 maart 2016 heeft het college dit rapport aan de raad aangeboden.

De bevindingen van AEF noodzaken tot het realiseren van de nodige veranderingen. Er worden maatregelen getroffen ten aanzien van de versterking van de financiële functie van SWA en het verbeteren van het financieel rapportagesysteem van SWA. De onduidelijkheid ten aanzien van het financieel meerjarenperspectief moet op korte termijn worden opgelost. De colleges uit de Rijnstreek vragen het Dagelijks Bestuur van de GR SWA om in lijn met de constatering van AEF het voorstel begrotingswijziging 2016 door te rekenen en aan te passen. Daarmee wordt snel duidelijk hoe groot het reële tekort op de begroting dit jaar en het financieel meerjarenperspectief is. Deze begrotingswijziging zal voor een zienswijze aan de raden worden voorgelegd.

Vanwege de financiële impact willen de colleges gezamenlijk - in lijn met de aanbeveling van AEF - een voorstel doen aan de respectievelijke raden om de huisvestingslasten SWA structureel op een niveau te brengen dat vergelijkbaar is met een marktconforme huur van daadwerkelijke benutte vierkante meters, passend bij de beoogde beleidsdoelstellingen en een toekomstbestendig bedrijfsprofiel van SWA. Ter voorbereiding op besluitvorming hierover zullen meerdere alternatieven worden uitgewerkt en gewogen vanuit de bestuurlijke verantwoordelijkheden in het bestuur CR SWA en de colleges van de drie gemeenten.

In de aanbevelingen van AEF wordt ook gesproken over de taakstellende bezuiniging bij de SWA. Hiervoor verwijzen wij u naar de Kadernota 2017.

Een belangrijke constatering van AEF betreft verder de noodzakelijke analyse van het personeelsbestand van SW-medewerkers op hun ontwikkelvermogen en potentiële loonwaarde. Dit moet in relatie worden gebracht tot de interne en externe werksoorten en een marktbeperkingsplan ten aanzien van externe werksoorten. Concreet is de vraag in hoeverre de huidige Wsw'ers in staat kunnen worden geacht meer bij externe werksoorten (waaronder detacheringen en begeleid werken) te worden geplaatst. Deze analyse zou parallel moeten worden uitgevoerd met een analyse van het bestand cliënten met een beroep op andere uitkeringen die behoren tot de Participatiewet. De colleges zijn van mening dat deze analyse noodzakelijk is om zicht te krijgen op een realistisch toekomstperspectief voor SWA, de vormgeving van de bedrijfsvoering van SWA en de financiële consequenties daarvan voor de SWA en de gemeenten.

8. Communicatie

Veel inwoners die ondersteuning ontvangen maken zich zorgen over de veranderingen in het jaar 2015. Daarnaast weten inwoners met een nieuwe ondersteuningsvraag nog niet altijd waar ze terecht kunnen. Communicatie is in het eerste jaar van de uitvoering van nieuwe taken een belangrijk punt van aandacht geweest. Er is dus ook actief op ingezet. Daarbij is de uitdaging dat mensen zich hier vaak pas op oriënteren op het moment dat de vraag zich voordoet. Op het moment dat er nog geen ondersteuningsvraag is, gaan communicatie uitingen vaak aan deze groep voorbij.

We hebben we actief ingezet op communicatie. Daarbij zorgen we dat de informatie op zo veel mogelijk plaatsen beschikbaar is, zodat mensen deze op logische plaatsen kunnen vinden op het moment dat zij daar behoefte aan hebben. Voor mensen die al zorg ontvangen zorgen we dat we zoveel mogelijk persoonlijk communiceren over wat de veranderingen voor hen betekenen.

In het vierde kwartaal zijn de communicatie acties uit het derde kwartaal doorgezet. Ook is er in het vierde kwartaal is er extra ingezet in de aanscherping van de praktische communicatie en het aanpassen van materiaal dat in begin 2015 is ontwikkeld (o.a. bij TOM in de Buurt). Er wordt actief gemonitord op vragen en knelpunten die binnenkomen bij KCC en het Serviceplein. Deze vormen vaak weer aanleiding voor aanvullingen op de informatie die wordt verspreid.

Naast informatie richting inwoners en samenwerkingspartners in Alphen aan den Rijn kwamen er in het vierde kwartaal steeds meer informatieverzoeken uit het land over de werkwijze en innovatie in Alphen aan den Rijn en is informatie ontsloten richting andere gemeenten, brancheorganisaties, de VNG en het rijk over de werkwijze en resultaten van Alphen aan den Rijn (presentaties, werkbezoeken, publiekssamenvattingen).

Een aantal speciale themadagen of - weken is aanleiding geweest voor publicitaire activiteiten: de week van het werk, dag van de mantelzorg, week van de chronisch zieken.

9. Overig

9.1. Innovatiepilot ‘verantwoording tijdens en na de transformatie’

De gemeenten in de Rijnstreek zijn samen op zoek naar een adequaat monitorsysteem voor het sociaal domein. Dit systeem moet het zichtbaar maken wat het maatschappelijk effect is van interventies voor inwoners en de samenleving.

Momenteel gebruikt de gemeente Alphen aan den Rijn hiervoor de kwartaalrapportage Sociale Agenda. Ook in de reguliere P&C cyclus wordt steeds meer gerapporteerd op (de voortgang van) maatschappelijke effecten. Daarnaast is er de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (zie ook alinea 9.4.). Deze verantwoordingsdocumenten liggen zowel in het verlengde van elkaar als dat zij elkaar overlappen. Daarom is in oktober 2015 een pilot gestart om zichtbaar te maken wat deze ‘gap’ is. Deze pilot maakt deel uit van het KING/VNG programma Informatievoorziening Sociaal Domein.

De belangrijkste (tussentijdse) conclusies uit deze pilot zijn:

1. Gemeenten die willen sturen op de transformatie van het sociaal domein waarin zelfredzaamheid en participatie leidend zijn, hebben een monitoringsysteem nodig waarbij het effect voor de klant en het klantperspectief meer tot hun recht komen. De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein is hiervoor niet het juiste instrument.
2. De Rijnstreek kan niet voldoen aan de monitoringseisen van het Rijk en de gemeentelijke monitor biedt voor de Rijnstreek geen relevante sturingsinformatie, behalve mogelijk CBS- en GGD-gegevens over de populatie in wijken en buurten.
3. De doelstelling om te transformeren is landelijk. Dit geeft ruimte om gezamenlijk de focus van de landelijke Gemeentelijke Monitor te herzien. De aanbevelingen uit de pilot geeft hiervoor een aanzet.
4. Veel gemeenten zijn hier echter nog niet aan toe, omdat zij een andere sturingsfilosofie hanteren (dan de gemeente Alphen aan den Rijn). Daarom kiest KING/VNG voor een ontwikkeling van de monitor op meerdere sporen. Eén daarvan is voor de landelijke monitor en de Rijnstreek om gezamenlijk een prototype te ontwikkelen van het gewenste monitorsysteem *sociaal domein*.
5. Het tweede spoor is voor de kopgroep gemeenten die al (willen) sturen op maatschappelijke effecten, zoals de gemeente Alphen aan den Rijn. Om de sturing hierop verder te ontwikkelen in al zijn aspecten en op te treden als gesprekspartner. De Rijnstreek gemeenten willen graag in de kopgroep zitten.

9.2. Transformatie “oude individuele Wmo”

Participe is de uitvoeringsorganisatie voor de “oude individuele Wmo”, oftewel de verstrekkingen van hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en woningaanpassingen. Participe voert deze taak uit sinds de invoering van de Wmo in 2007. Participe ontvangt hiervoor een subsidie die afloopt per 31 december 2016.

We hebben in de loop der jaren de “oude Wmo” op een aantal onderdelen doorontwikkeld. Zo heeft de eendimensionale Wmo-loketuitvoering plaatsgemaakt voor een integrale aanpak. De Wmo-uitvoerders zijn onderdeel geworden van de multidisciplinaire aanpak op het Serviceplein. Maar een echte transformatie zoals bij de nieuwe Wmo met de aanpak door TOM in de Buurt is gerealiseerd, heeft nog niet plaatsgevonden voor de oude Wmo. Met het stopzetten van de subsidie ontstond ruimte om een besluit te nemen over de uitvoering na 2016.

In de tweede helft van 2015 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de gewenste uitvoering van de oude Wmo vanuit het gedachtegoed van het beleidsplan “Beter voor elkaar”. In november 2015 nam het college het besluit om de uitvoering per 1-1-2017 bij Participe te laten, maar met een nieuwe opdracht onder andere voorwaarden. Hierbij wordt onder meer gezocht naar meer innovatie en verbinding op het terrein van zorg en welzijn, ook tussen Participe en TOM in de Buurt. Verder zal klanttevredenheid als belangrijkste sturingsmiddel worden opgenomen.

Het jaar 2016 gebruiken we om de nieuwe opdracht samen met Participe voor te bereiden en te implementeren.

9.3. Ontwikkelingen stapeling kosten, eigen bijdragen en deelname Collectieve Zorgverzekering

In 2015 hebben Nibud/Nyfer een onderzoek uitgevoerd naar het effect van landelijke en gemeentelijke regeling op de koopkracht van minima en/of mensen met een zorgvraag. Nibud/Nyfer concluderen dat de diverse regelingen van de gemeente voor inkomensondersteuning een positief effect hebben op de bestedingsruimte van de inwoners met een laag inkomen. Wel is er een aantal types huishoudens dat maandelijks een tekort heeft. Dit is met name een resultaat van rijksbeleid op toeslagen en normen. Daarbij merken de onderzoekers op dat huishoudens met een lichte/zware zorgvraag iedere maand een (klein) overschot hebben op de begroting.

Nibud/Nyfer doen naar aanleiding van hun bevindingen een aantal aanbevelingen om de huishoudens met tekorten verder tegemoet te komen. In het eerste kwartaal van 2016 is er gewerkt aan de doorvertaling van de aanbevelingen, waarbij de (on-)mogelijkheden zijn onderzocht en de financiële consequenties zijn doorgerekend.

Over de hoogte van de eigen bijdragen voor zorg en ondersteuning is landelijk veel te doen. Doordat door landelijk beleid de Wtcg-korting op de eigen bijdrage aan het CAK geschrapt is, valt deze vanaf 2015 33% hoger uit dan in de jaren daarvoor. Cliënten zouden afzien van noodzakelijke ondersteuning. Dit is waarschijnlijk een van de redenen geweest dat Participe in 2015 minder uren huishoudelijke ondersteuning heeft beschikt. Voor dagbesteding heeft onze gemeente ervoor gekozen de eigen bijdrage laag te houden. Cliënten met een maatwerkvoorziening dagbesteding betalen nooit meer dan € 51 per 4 weken, ongeacht het aantal dagdelen dat zij gebruik maken van de voorziening.

Een maatregel die onze gemeente genomen heeft ter compensatie van het schrappen van de Wtcg, was het uitbreiden van de collectieve zorgverzekering voor minima met de doelgroep chronisch zieken en gehandicapten met een inkomen tot 130% van het minimumloon. Als deze doelgroep hoge zorgkosten heeft, dan is het financieel zeer voordelig om zich te verzekeren bij deze collectiviteit. In de tweede helft van 2015 is een uitgebreide publiciteitscampagne gestart om de doelgroep te attenderen op deze verzekering. Dit heeft geleid tot een toename met 327 nieuwe aanvragen die zijn toegekend. Het bereik van de doelgroep is in Alphen aan den Rijn 52%, t.o.v. 44% in de regio en 46% landelijk.

9.4. Gemeentelijke monitor sociaal domein

De gemeentelijke monitor Sociaal Domein wordt tweemaal per jaar gepubliceerd op Waarstaatjegemeente.nl. De gemeentelijke monitor sociaal domein biedt inzicht in gegevens per gemeente en maakt vergelijking tussen gemeenten mogelijk.

Tweede versie (d.d. januari 2016)

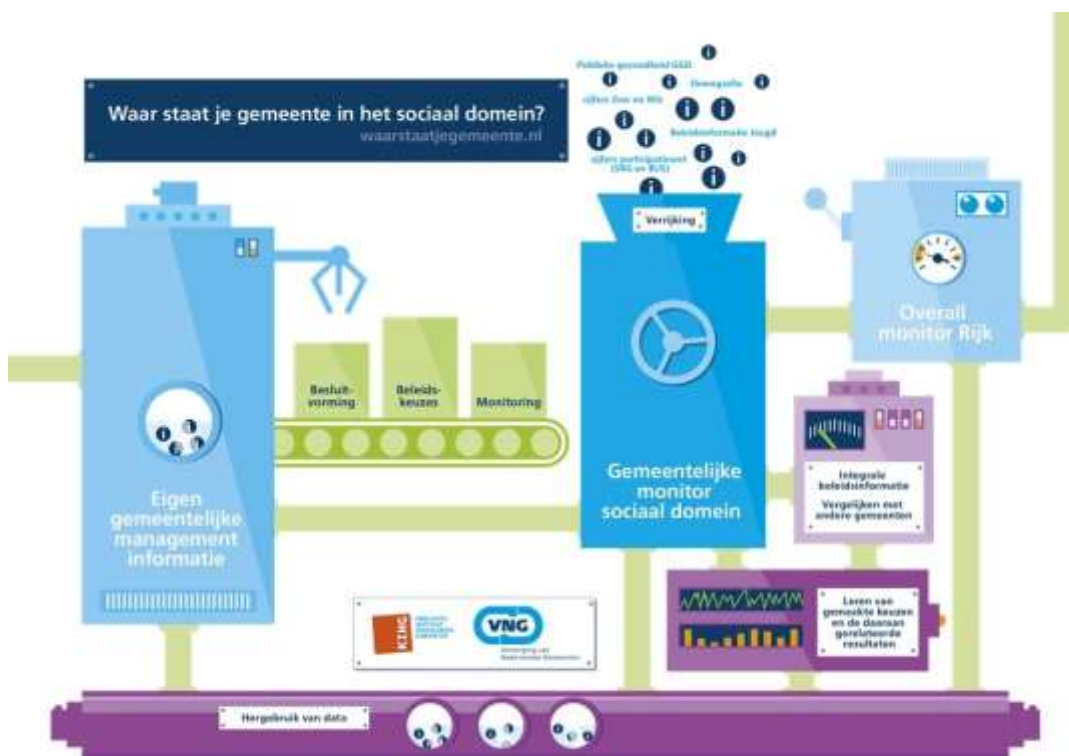
In januari 2016 is de tweede versie van de monitor gepubliceerd, met resultaten over het eerste half jaar van 2015. De monitor geeft een mooi beeld van de gemeente. Echter, de informatie in de monitor is nog vaak gedateerd. Pas de derde monitor sociaal domein gaat over heel 2015. Deze editie verschijnt in de zomer van 2016. Daarna kunnen we een vergelijking maken met kengetallen in onze eigen monitor: de kwartaalrapportages Sociale Agenda.

Inhoudelijk verschilt de tweede versie van de monitor niet met de eerste versie die we in de derde kwartaalrapportage hebben behandeld. Daarom benoemen we in deze rapportage niet opnieuw de afzonderlijke onderdelen uit de monitor.

In potentie is de gemeentelijke monitor sociaal domein een mooie monitor om te kunnen volgen en de gemeente Alphen aan den Rijn te kunnen vergelijken met andere gemeenten. De indicatoren zijn echter nogal theoretisch en nog niet afgestemd op de nieuwe manier van werken in het sociale domein. De monitor vormt daarmee een interessant rapport, maar geen verantwoordings- of sturingsinstrument (op dit moment).

Derde versie (verwacht: zomer 2016)

Momenteel loopt de gegevensaanlevering van gemeenten aan het CBS over het hele jaar 2015. Dit wordt opgenomen in de derde monitor sociaal domein. Die editie wordt in de zomer van 2016 verwacht. Hiervoor voorziet de gemeente Alphen aan den Rijn het CBS ook van informatie.



Bijlage 1: Uitwerking verhalen van inwoners en medewerkers

Hieronder drie verhalen/perspectieven over dezelfde casus.

Context

Een meneer van in de dertig had een eigen bedrijf dat failliet ging. Zijn schulden liepen op en hij had weinig inkomen. Toen zijn relatie ook nog over ging, liep zijn alcoholgebruik uit de hand. Ook de depressieve klachten die hij al eerder had, namen toe. In een snel tempo gleed hij af.

Deze situatie zorgt voor ontzettend veel stress bij de meneer en zijn familie. Via de gebiedsadviseur wordt er een servicepleinmedewerker in de wijk erbij betrokken.

In overleg met de woningbouwcorporatie is tot drie keer toe een uithuisplaatsing voorkomen. Hij kan dus weer in zijn eigen huis gaan wonen. Zijn uitkering wordt achter de schermen binnen het gemeentehuis geregeld. Daarnaast wordt er gewerkt aan een schuldhulpverleningstraject. Op dit moment gaat het goed met hem. Nu zijn financiën bijna zijn gestabiliseerd wil hij snel weer aan het werk.

Door de ogen van een servicepleinmedewerker in de wijk

“Eind 2014 was het eerste contact bij de gemeente. Via de gebiedsadviseur was een signaal naar de servicepleinmedewerker in de wijk gegaan. Ik heb in januari 2015 deze casus overgenomen van mijn voorganger. Er kwam steeds meer aan het licht: schulden, alcohol, een eigen bedrijf dat failliet was gegaan. De woningbouwcorporatie wilde ontruimen. Ik heb contact opgenomen met de woningbouwcorporatie om te voorkomen dat hij uit huis gezet zou worden. Wij hebben afgesproken dat we aan de slag zouden gaan met het aanvragen van een uitkering en dat we als eerst zouden regelen dat de huur betaald zou worden.”

“Daarnaast liep de uitkeringsaanvraag ook nog. De inkomens specialist heeft snel alles in gang gezet. Zij heeft wel de eigen wettelijke kaders die bij haar functie horen waar zij zich aan wil houden, begrijpelijk. Het was lastig dat er snel moest worden gehandeld.”

“Er volgde een gesprek met deze inwoner, de servicepleinmedewerker in de wijk en de inkomensconsulent. “Toen we 6 weken verder waren vroeg ik aan de inkomensconsulent wanneer de eerste betaling zou worden gedaan. Toen gaf ze aan dat de familie de benodigde papieren nog niet hadden toegestuurd. De deadline binnen 2 dagen zou verstrijken. Ik benaderde vervolgens weer de familie om hen te ondersteunen bij het aanleveren van de documenten. De samenwerking tussen het de servicepleinmedewerkers in de wijk en de specialisten is zoals je ziet hierbij van belang. Soms is het nog zoeken welke rol ieder moet pakken.”

De volgende stap vanuit de gemeente is re-integratie en schuldhulpverlening. “Hij wil heel graag werken, liever vandaag dan morgen. Ongelofelijk waar die motivatie vandaan komt. De aanvraag naar schuldhulpverlening kost meer tijd want de juiste papieren moeten worden verzameld.”

“Er waren in deze casus veel vragen waar wij als gemeente ook niet specifiek voor zijn. Maar hier hebben wij een weg gebaad: er moest wat gebeuren”.

Door de ogen van de inkomensconsulent

“Het was niet zo ingewikkeld om het recht op bijstand vast te stellen, dan moet je het ook niet ingewikkelder maken. Normaalgesproken kunnen we voor een uitkeringsaanvraag niet terug gaan in de tijd. Maar ik vond wel dat het hier belangrijk was dit te doen omdat het al eerder was mis gegaan.

Het lukte de klant gewoon niet om het zelf te doen. Voor de inkomensaanvraag heb ik daarom het eerste moment dat ze in contact met ons waren getreden genomen als peildatum.”

“Hij had ook geen leverancier voor stroom. Ik heb toen een energieleverancier voor hem geregeld. Dat moest uiteindelijk ook via schuldhulpverlening lopen omdat hij daar in een traject gaat. We houden deze kosten nu automatisch in op zijn uitkering. Dat doen we ook met de huur. Zodat ie weet waar hij aan toe is.”