

Monitor Sociaal Domein

Eerste kwartaal 2015



mei 2015

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Algemene bevindingen monitor eerste kwartaal	5
3. Nulsituatie op 1 januari 2015	8
3.1 WMO op 1 januari 2015	8
3.2 Jeugdzorg op 1 januari 2015	10
3.3 Participatie 1 januari 2015	12
4. Monitoring dashboard	14
4.1 Financiële uitgangspunten	14
4.2 Beleidsdoelen	15
4.3 Klantervaringen	17
5. Monitoring financiële uitgangspunten	19
5.1 Lasten en baten in het sociaal domein	19
6. Monitoring bedrijfsvoering	20
6.1 Bezwaren, klachten, signalen en calamiteiten	20
6.2 Contractbeheer zorginkoop	22
7. Monitoring beleidsdoelen	24
7.1 Vraagafhandeling Klant contact centrum	24
7.2 In- en uitstroom loket Werk & Inkomen	25
7.3 Werkwijze Loket Samenleven	25
7.4 Hulpvragen sociale kernteams	28
7.5 Mantelzorg	29
7.6 Stapeling eigen bijdrage	30
Bijlage 1: Monitoringsystematiek sociaal domein	31

1. Inleiding

We zijn onderweg in de transformatie van het sociaal domein. De kaders van deze transformatie zijn vastgelegd in de gedecentraliseerde wettelijke zorgtaken en ons beleidsplan Sociaal Domein. In de aanloop naar de startdatum 1 januari is veel voorbereidend werk gedaan om vanaf die datum daadwerkelijk onze inwoners volgens deze kaders te ondersteunen. Om de ontwikkelingen in 2015 en de volgende jaren goed te volgen gaan we de ontwikkelingen monitoren en de resultaten delen in de Monitor Sociaal Domein.

Dashboard en onderhoudsboek

Op 9 februari hebben wij met elkaar gesproken over de vorm van deze monitor. Wij kiezen ervoor om inzicht te geven in financiën, bedrijfsvoering en beleidsdoelen. Via een 'dashboard' en een 'onderhoudsboek' laten we resultaten zien. De meest noodzakelijke informatie komt overzichtelijk terug op het 'dashboard'. Het 'onderhoudsboek' geeft aanvullende informatie om inzicht in de stand van zaken en ontwikkelingen te krijgen. Mede door de inbreng van u en de rekenkamercommissie hebben we de monitor verder ontwikkeld. Op 19 mei hebben we de eerste resultaten van de monitor in een informatiebijeenkomst aan de raad gepresenteerd.

Monitoringssystematiek

De monitoringssystematiek bestaat uit drie onderdelen:

- Monitor financiën
- Monitor bedrijfsvoering
- Monitor beleidsdoelen

De monitoringopgaven zijn vertaald in concrete indicatoren waarmee we uitspraken doen over de ontwikkeling in het sociaal domein. In bijlage 1 geven we een overzicht van de monitoringssystematiek en indicatoren. De systematiek is een groeimodel. 2015 zullen we gebruiken om de Monitor Sociaal Domein door te ontwikkelen. Daarbij maken we ook gebruik van de landelijke monitor van de VNG en KING. Deze monitor levert in augustus van dit jaar de eerste resultaten op.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 geven we als eerste onze algemene bevindingen weer van de monitoring in het eerste kwartaal van 2015. Vervolgens bestaat de monitor uit twee delen. In het eerste deel brengen we de nulsituatie op 1 januari 2015 in beeld (hoofdstuk 3). In de nulsituatie laten we per domein zien hoeveel inwoners de gemeente ondersteunt bij hun hulpvraag. In het tweede deel (hoofdstuk 4 tot en met 6) geven we de eerste beschikbare monitoringsresultaten weer op het 'dashboard' en in het 'onderhoudsboek'.

2. Algemene bevindingen monitor eerste kwartaal

De belangrijkste bevindingen van het eerste kwartaal vatten we in dit hoofdstuk samen.

Uitgangssituatie in beeld

Vanaf 1 januari 2015 geeft de gemeente uitvoering aan de gedecentraliseerde taken. Voor die startdatum hebben we de uitgangssituatie in beeld gebracht. De jeugdzorggegevens zijn met vertraging in het eerste kwartaal bij ons binnengekomen, waardoor we pas in maart in staat waren om het nulpunt voor de monitoring vast te leggen. Vanuit dit nulpunt volgen we de ontwikkelingen in het sociaal domein. Naast het nulpunt, dat een momentopname is, willen we een meer volledig beeld van de nulsituatie krijgen. Hiervoor gebruiken we gegevens over het hele jaar 2015 en waar mogelijk kijken we terug naar 2014.

Beheerste invoering

Het beleidsplan Sociaal Domein beschrijft hoe we de uitvoering van de gedecentraliseerde taken organiseren. In 2014 zijn we met de voorbereidingen gestart om op tijd klaar te zijn. Hierdoor waren de domeinen WMO en Participatie voor de start op 1 januari al grotendeels ingericht. Mede door deze voorbereiding is de transitie op 1 januari beheerst verlopen en beschikken we over een adequate organisatie die ondersteuningsvragen van inwoners kan verwerken. Andere indicaties voor de beheerste invoering zijn: het ontbreken van specifieke klachten over de nieuwe organisatie en het niet voorkomen van calamiteiten. Daarmee hebben we de eerste stap in de omvangrijke verandering in het sociaal domein goed doorstaan.

Uitvoering in opstartfase

Naast een beheerste invoering constateren we ook verbetermogelijkheden. We zien dat onze uitvoeringsorganisatie nog in een opstartfase zit. Nu we daadwerkelijk in uitvoering zijn, komen deze verbetermogelijkheden aan het licht. Deze bevinding sluit aan bij onze verwachting dat de invoering in het eerste jaar nog niet meteen optimaal zal zijn. Om de uitvoering te verbeteren moeten we aan verschillende 'knoppen' draaien, denk hierbij aan aanpassing van capaciteit, werkprocessen, ICT, etc. De monitor laat ontwikkelingen in het sociaal domein zien waar we nog stappen moeten zetten om de uitvoering te verbeteren. De belangrijkste bevindingen beschrijven we hieronder.

Domein Participatie: Stabilisatie ondersteuningsvraag

In het eerste kwartaal zien we een lichte stijging van het aantal uitkeringsaanvragen van inwoners voor een financiële ondersteuning. Maar het verschil tussen instroom en uitstroom ligt dicht bij elkaar dan voorgaande periodes. Waar we in voorgaande jaren nog een grotere instroom zagen, stabiliseert het aantal uitkeringsaanvragen dat gebruik maakt van inkomensondersteuning. Dit is in lijn met de verwachting nu de economische recessie afneemt.

Domeinen WMO en Jeugdzorg: toename zorgvragers

Zowel voor de WMO als voor de Jeugdzorg zien we een toename van het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag. De prognose voor 2015 komt hoger uit dan het werkelijke aantal van 2014. Deze toename is deels te verklaren door de nieuwe taken WMO en Jeugdzorg. Daartegenover zien we de 'Hulp bij de huishouding' afnemen. Voor een ander deel ligt de verklaring in het langer zelfstandig thuis blijven wonen van inwoners (ouderen), waardoor deze groep meer

ondersteuningsvragen bij de gemeente legt. Deze ontwikkeling is een gevolg van het beleid om mensen langer en beter zelfstandig te laten wonen. Tegelijkertijd leidt dit bij de gemeente tot meer begeleiding en voorzieningen voor deze groep.

Ook zien we een toename van ondersteuningsvragen in de jeugdzorg, zowel in aantal jongeren als in intensieve begeleiding. Om deze groep adequaat te kunnen ondersteunen beschikken we over consultants met specialisatie in jeugdzorg en capaciteit om regie te voeren op ondersteuning van jongeren en/of gezinnen. Daarnaast houden we zicht op specifieke zorgonderdelen. Als voorbeeld zien we een toename in aanvragen voor dyslexiezorg. Binnen ons loket zetten we specifiek een consultant in om de coördinatie voor dit onderwerp uit te voeren. Ook zijn we in gesprek met aanbieders van dyslexiezorg en scholen om de vinger aan de pols te houden.

Centrale rol loketten en sociale kernteams

Uit de bevindingen van het eerste kwartaal komt naar voren dat de loketten Samenleven en Werk&Inkomen en de sociale kernteams een centrale rol vervullen. De consultants en kernteamleden voeren gesprekken met inwoners en hun omgeving en met de ondersteunende professional(s). Vanuit deze rol geven de consultants en kernteamleden concreet invulling aan de beleidsdoelen; ze zijn daarmee de motor voor de kanteling in het sociaal domein. Tegelijkertijd ervaren zij ook de druk nu het aantal inwoners met een ondersteuningsvraag hoger ligt dan verwacht. Mede op basis van de monitoring blijkt dat onze formatie van het loket Samenleven te conservatief is ingeschat. De uitvoeringskosten zullen hoger uitvallen. Een eventuele capaciteitsuitbreiding voeren we uit binnen het financiële kader.

Inzicht in uitgaven

De monitoring van het eerste kwartaal brengt aan het licht dat we nog beperkt facturen of omzetprognoses hebben ontvangen van zorgaanbieders. Hierdoor hebben we op dit moment nog geen volledig zicht op de uitgaven. De voornaamste reden voor het achterblijven van facturen en omzetprognoses is dat zorgaanbieders hun administratieve organisatie nog niet op orde hebben. Zorgaanbieders zijn druk doende om hun administratie aan te passen aan de decentralisaties in de zorg. Ze hebben nu veel meer contracten, tarieven en productcodes te verwerken dan voorheen. Dit probleem speelt landelijk.

De facturering is voor de gemeente van belang om zicht te houden op de geleverde zorg en de daarmee samenhangende uitgaven. Naar aanleiding van de bevindingen uit de financiële monitoring zetten we de volgende acties uit. We verzoeken de zorgaanbieders nadrukkelijk om te factureren, dan wel om omzetgegevens aan ons doorgeven. Daarnaast hebben we in april budgetplafonds vastgesteld voor zorgaanbieders, waarmee we over een instrument beschikken om de uitgaven per aanbieder te monitoren. Deze budgetplafonds zijn voor mei gecommuniceerd aan de aanbieders. Ook gaan we onze gecontracteerde zorgaanbieders hierover informeren op de door ons georganiseerde informatiemarkt in mei.

In het kader van relatie- en contractbeheer zijn we in gesprek met zorgaanbieders om gezamenlijk invulling te geven aan de veranderingsopgave.

Aan de start van het sociaal domein



3. Nulsituatie op 1 januari 2015

In dit hoofdstuk brengen we de startsituatie op 1 januari 2015 in beeld voor de drie domeinen. Achtereenvolgens komen WMO, Jeugdzorg en Participatie aan bod. De gegevens vormen het startpunt voor de monitoring voor de komende jaren. De stand van zaken op 1 januari geeft nog geen volledig beeld van de nulsituatie. Daarvoor gebruiken we de gegevens over het hele jaar 2015. Deze gegevens hebben we nodig om tot een meer volledig beeld van de nulsituatie te komen. Op basis van deze nulmeting kunnen we de ontwikkeling in het sociaal domein in de komende jaren monitoren.

3.1 WMO op 1 januari 2015

ZIN en PGB

In de onderstaande tabellen gebruiken we de termen ZIN en PGB.

ZIN staat voor Zorg in Natura, hierbij kiest de zorgvrager uit een aanbod van zorgaanbieders die de gemeente heeft gecontracteerd. De rekening van de zorgaanbieders wordt rechtstreeks door de gemeente betaald.

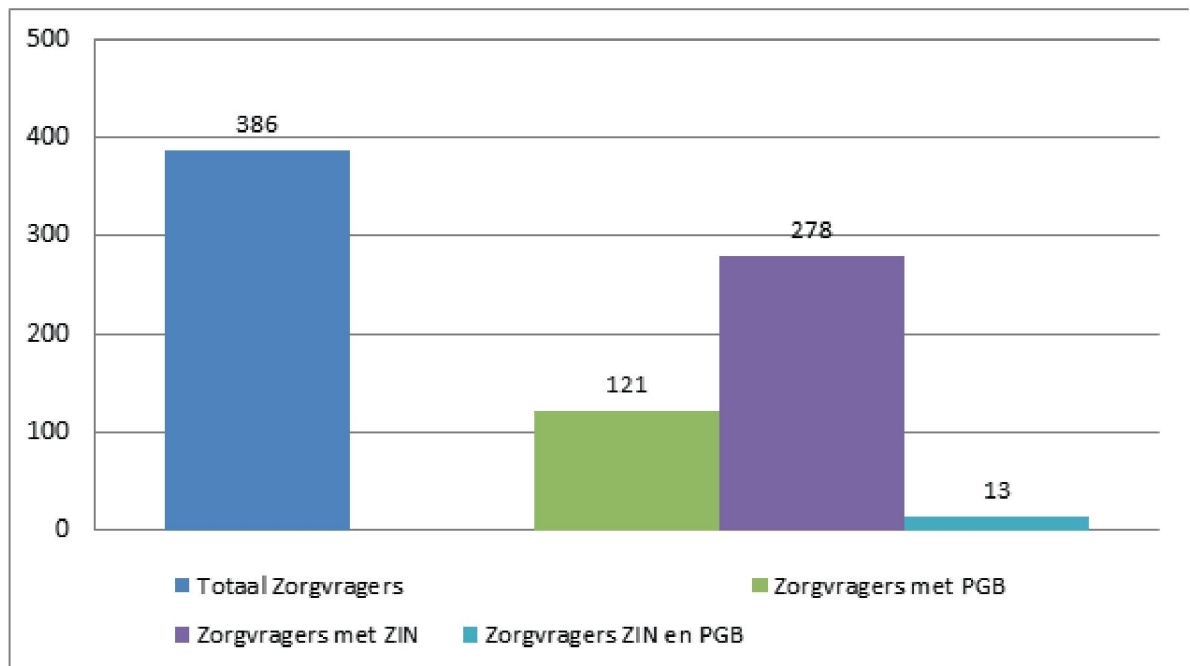
PGB staat voor Persoonsgebonden Budget en hierbij bepaalt een inwoner zelf bij welke zorgaanbieder hij of zij de zorg afneemt. De zorgvrager krijgt zelf budget ter beschikking om deze zorg te betalen.

Voor 2015 heeft de gemeente (via de regio) zorg ingekocht. Bij de inkoop zijn afspraken met zorgaanbieders gemaakt en kortingen op tarieven bedongen. Om zo goed mogelijk gebruik te maken van deze afspraken, werken we in de ondersteuning zoveel mogelijk met Zorg In Natura. Op den duur wil de gemeente zorgvragers meer vrij laten in de keuze van het zorgaanbod. Met deze aanpak geven we invulling aan bij onze uitgangspunten 'de inwoner staat centraal' en 'maatwerk voor de inwoner'. Hierbij past het PGB beter dan ZIN.

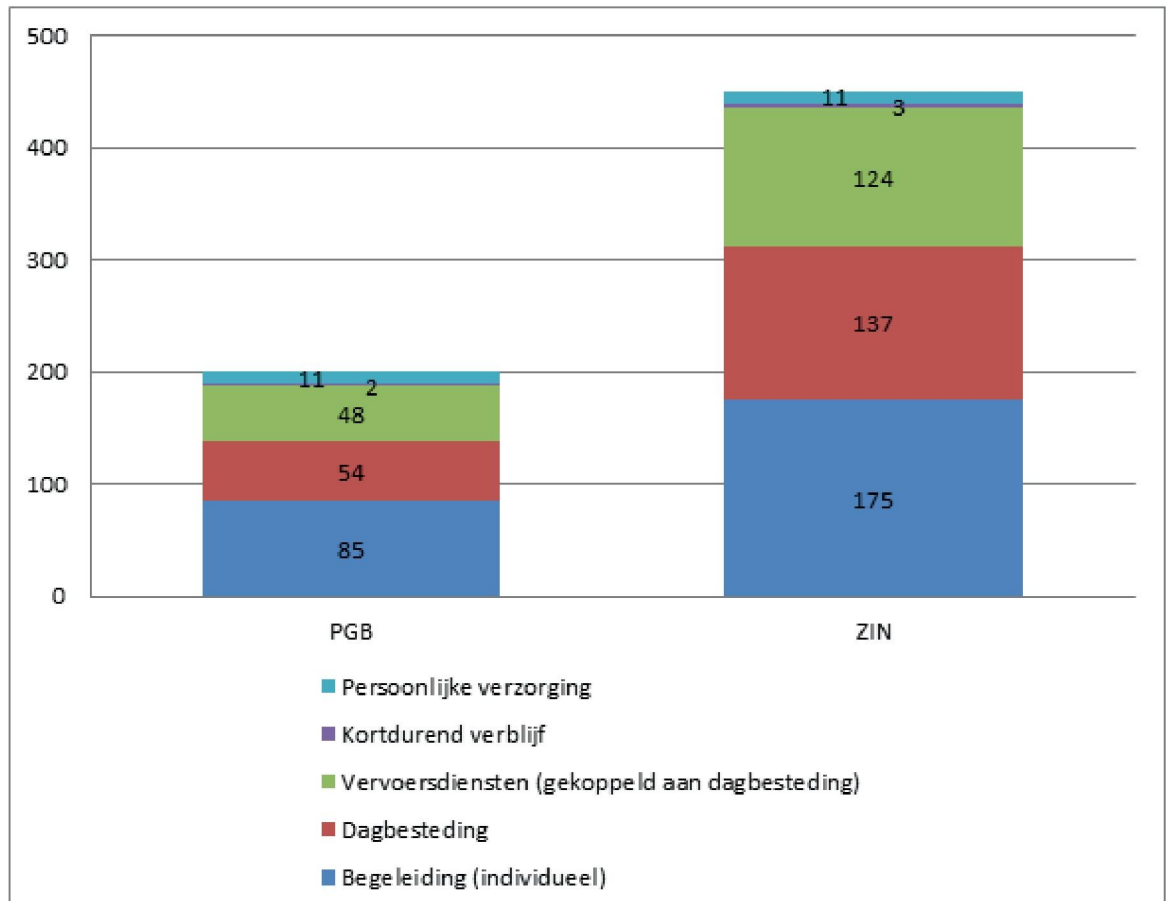
Onderstaande grafiek 3.1 laat het totale aantal zorgvragers zien dat begeleiding krijgt vanuit de WMO en hoe deze groep bestaat uit zorgvraag ZIN en PGB. Een deel van de zorgvragers krijgt zowel ZIN als PGB, deze groep is in de laatste kolom weergegeven (en in de ZIN en PGB). In grafiek 3.2 is de groep ZIN en PGB uitgesplitst naar type zorgvraag. Met deze uitsplitsing kunnen we na een aantal periodes de verandering in zorgvraag in beeld brengen: van intensieve naar lichte zorg en eigen kracht.

Het aantal inwoners dat op 1 januari hulp bij huishouding ontving is in de resultaten van het eerste kwartaal opgenomen (grafiek 7.5 in hoofdstuk 7). Daarnaast kunnen inwoners via de WMO gebruik maken van voorzieningen, bijvoorbeeld: vervoers-, rolstoel, en woonvoorzieningen. Deze voorzieningen zijn niet op één moment (1 januari) vast te leggen. We zullen dit over periodes gaan monitoren.

Grafiek 3.1: Aantal zorgvragers WMO begeleiding op 1 januari 2015



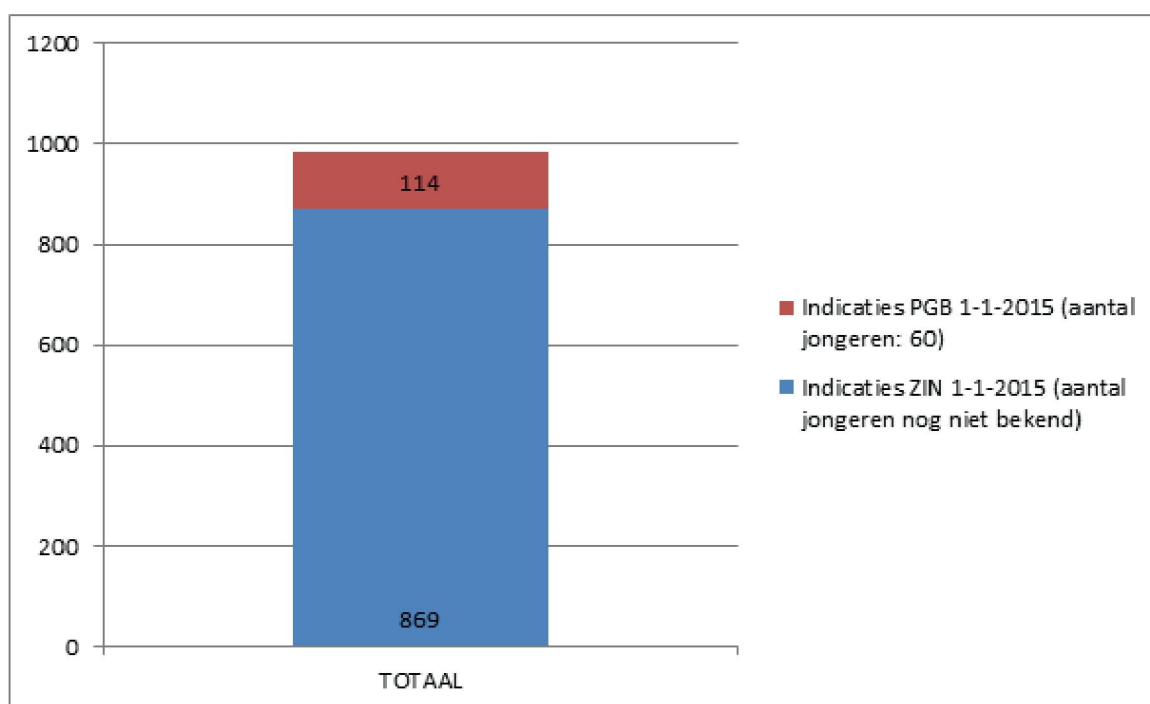
Grafiek 3.2: Aantal zorgvragers onderverdeeld naar type zorgvraag op 1 januari 2015



3.2 Jeugdzorg op 1 januari 2015

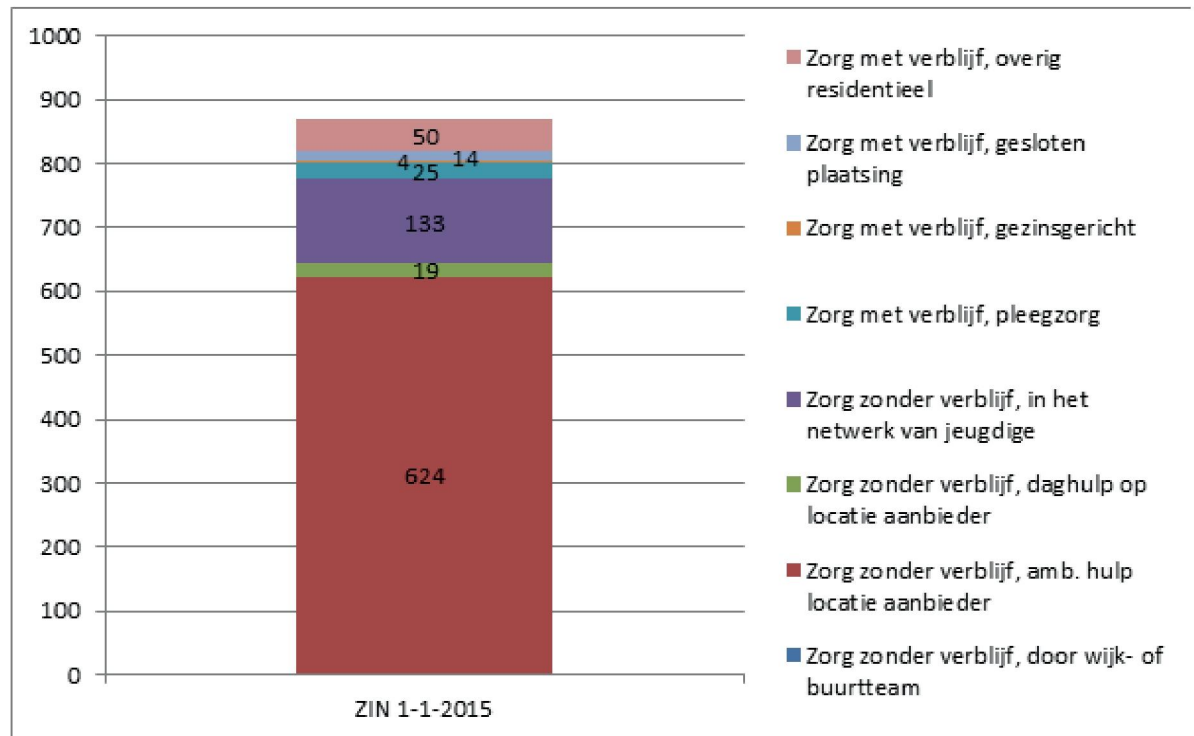
Vanaf 1 januari voert de gemeente nieuwe taken uit in het kader van de Jeugdwet. Bij de overdracht van jeugdzorg is niet het aantal jongeren dat zorg ontvangt, maar het aantal indicaties ZIN op basis van de Jeugdwet per gemeente overgedragen. Een jongere kan meerdere indicaties krijgen, daardoor is het voor gemeenten nog niet mogelijk om exacte aantallen jongeren met jeugdzorg ZIN in beeld te brengen. Dit inzicht krijgen we in de komende maanden, als we nadere gegevens en facturen van de geleverde zorg ontvangen en controleren. Deze werkwijze is voor alle gemeenten hetzelfde. Voor de jeugdzorg PGB is het aantal jongeren wel bekend. In de onderstaande grafiek is dit in beeld gebracht.

Grafiek 3.3: Aantal 'indicaties' jeugdzorg op 1 januari 2015

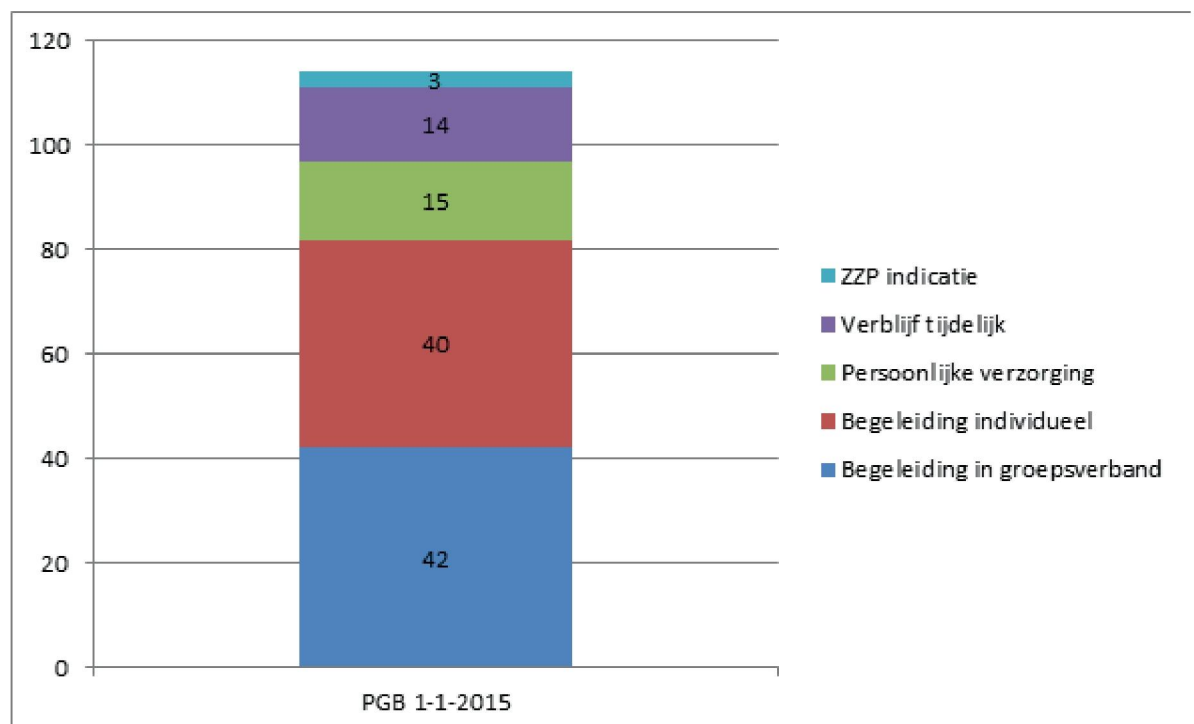


Wanneer we het totale aantal indicaties nader bekijken, dan brengen we de zorgtypen jeugdzorg in beeld, zowel voor ZIN als PGB. Deze informatie staat in de volgende twee grafieken. Deze grafieken maken het mogelijk om de komende jaren een verschuiving van zware naar lichte zorg of eigen kracht in beeld te brengen.

Grafiek 3.4: Aantal indicaties Jeugdzorg ZIN onderverdeeld naar type zorg op 1 januari 2015



Grafiek 3.5: Aantal indicaties jeugdzorg PGB onderverdeeld naar type zorg op 1 januari 2015



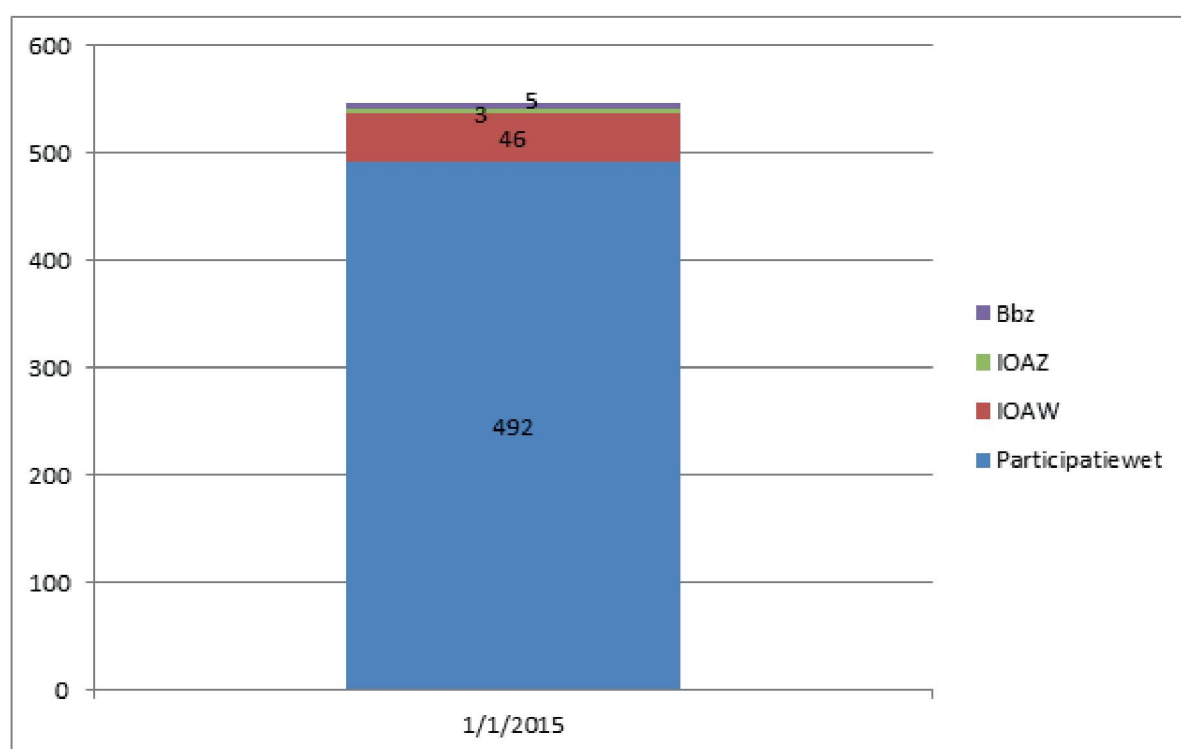
3.3 Participatie 1 januari 2015

Voor het domein Participatie kunnen inwoners inkomensondersteuning krijgen, als ze onvoldoende zelfredzaam zijn om in hun eigen inkomen te voorzien. Er zijn vier regelingen waar inwoners gebruik van kunnen maken:

- Participatiewet (voorheen Wet Werk en Bijstand)
- Bijstand voor zelfstandigen (Bbz)
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW)

In de onderstaande grafiek is het aantal uitkeringen weergegeven binnen het domein Participatie op 1 januari 2015.

Grafiek 3.6: Aantal uitkeringen binnen het domein Participatie op 1 januari 2015



Onderweg in het sociaal domein



4. Monitoring dashboard

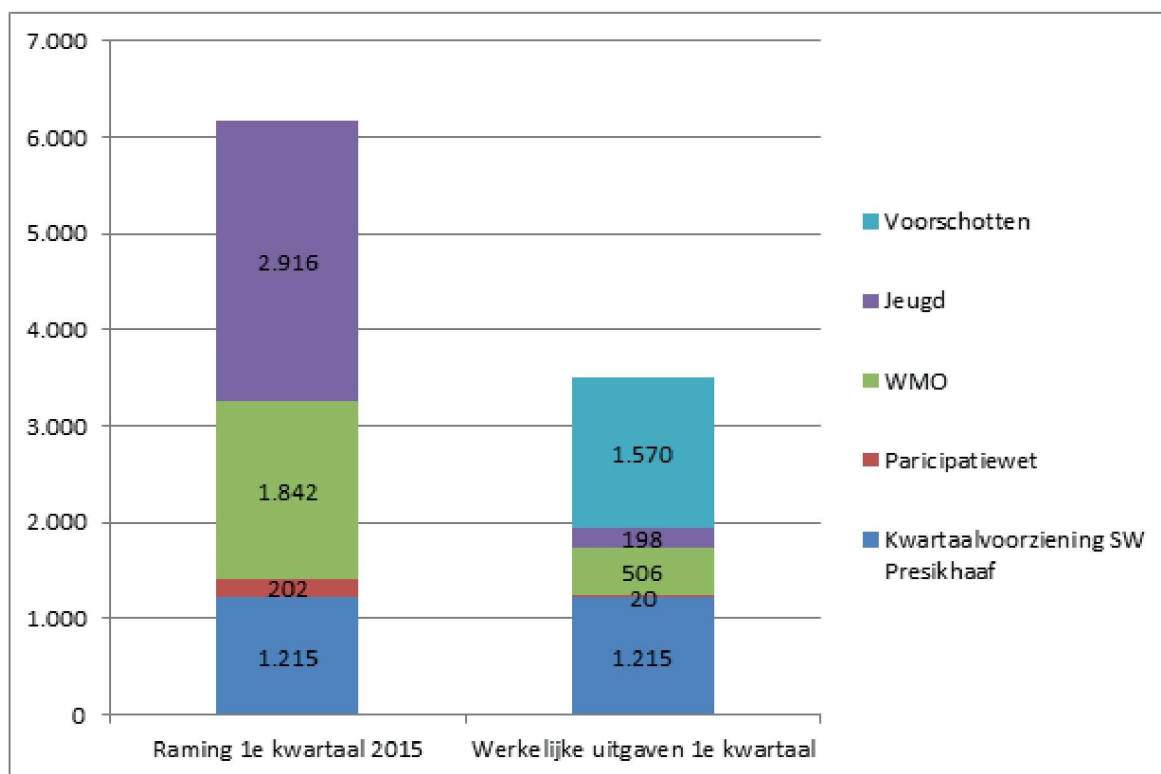
We zijn drie maanden onderweg in het sociaal domein. Om snel overzicht te krijgen in de ontwikkelingen geven we in hoofdstuk 3 de belangrijkste indicatoren op het dashboard weer. In de hoofdstukken 4 tot en met 6 geven we per monitoringonderdeel (financiën, bedrijfsvoering en beleidsdoelen) aanvullende informatie in het onderhoudsboek.

4.1 Financiële uitgangspunten

Indicator financiën

De uitvoering van taken in het sociaal domein worden budgetneutraal uitgevoerd. De financiële uitgaven blijven binnen de begrote budgetten voor het sociaal domein in 2015.

Grafiek 4.1: Begroot budget en uitgaven sociaal domein voor het eerste kwartaal 2015 (bedragen x € 1.000)



Domeinen WMO en Jeugdzorg

Bovenstaand figuur laat zien dat in het eerste kwartaal minder is uitgegeven dan is begroot; circa 60% is gebruikt. Als we de bestedingen nader bekijken, dan valt op dat deze uitgaven grotendeels uit voorschotten bestaan. Een beperkt deel van de werkelijke uitgaven zit in domeinen jeugdzorg en WMO. De verklaring hiervoor is dat zorgaanbieders nog druk doende zijn om hun financiële ad-

ministratie om te zetten naar de gedecentraliseerde werkwijze. Veel aanbieders zijn nog niet gereed om facturen en omzetprognoses aan de gemeenten door te geven. Hierdoor hebben wij nog weinig facturen ontvangen. Dit probleem speelt bij alle gemeenten.

Een conclusie op basis van de grafiek is dat we na het eerste kwartaal een beperkt beeld van de financiële situatie kunnen schetsen. Dit is het gevolg van ontbrekende omzetprognoses en facturen. We zullen zorgaanbieders aansporen om omzetprognoses en facturen zo snel mogelijk in te dienen.

We houden grip op de uitgaven in het sociaal domein door:

- Budgetplafonds voor zorgaanbieders
- Contract- en relatiemanagement met aanbieders
- Sturing in zorgvraag en zorgaanbod door het loket

Het budgetplafond is een instrument om de uitgaven per zorgaanbieder te monitoren en onder het plafond te houden. Het plafond is geen budgetgarantie. Als het budgetplafond in zicht komt gaan we in gesprek met de aanbieder om de mogelijkheden voor andere en minder kostbare zorg te onderzoeken. Daarmee geven we met het plafond ook een prikkel af om te kantelen in de zorg. Bij benadering van het budgetplafond zullen wij andere zorgaanbieders zoeken voor onze inwoners. Op deze wijze kan het loket het beschikbare budget verdelen over verschillende aanbieders en grip houden op de totale uitgaven.

We hebben aandacht voor de nieuwe situatie bij de zorgaanbieders. Om te voorkomen dat zorgaanbieders in financiële problemen komen betalen we voorschotten aan (grote) zorgaanbieders. Daarnaast bieden we zorgaanbieders de mogelijkheid om hun facturen rechtstreeks in te dienen, in plaats van via het landelijke systeem voor facturering. Ook hebben we budgetbodems vastgesteld met enkele zorgaanbieders in de contracten voor 2015. Dit is een minimumomzet die we voor dit jaar garanderen en waar de zorgaanbieder zijn bedrijfsvoering op in kan stellen.

Domein Participatie

Voor het domein Participatie is ook minder uitgegeven dan begroot. Het begrote bedrag bestaat voor het grootste deel uit een budget voor het Sociaal Werkbedrijf Presikhaaf en een deel voor re-integratie- en participatievoorzieningen. Dit laatste budget zetten we in voor verschillende onderwerpen. Van dit deel wordt een klein deel besteed aan ondersteuning door externe partijen bij re-integratie. Dit is de verklaring voor het lage bedrag dat is uitgegeven in het kader van de participatiewet.

4.2 Beleidsdoelen

Voor de monitoring van de beleidsdoelen kiezen we een eenduidige lijn. Op basis van het beleidsplan Sociaal Domein zijn twee beleidsdoelen opgesteld die gebruikt worden voor zowel de monitoring als voor de transformatieagenda. Op deze wijze brengen we meer uniformiteit in de doelen. Daarmee wijkt de formulering van de beleidsdoelen af ten opzichte van de concept-monitor die we op 9 februari jl. met u hebben besproken, maar blijft de achterliggende systematiek overeind. Mede naar aanleiding van overwegingen van de raad en de rekenkamercommissie hebben we de doelen geherformuleerd. De twee beleidsdoelen leggen we in het kader van de transitieagenda in juli ter bespreking en vaststelling voor aan de raad.

Beleidsdoel 1

Inwoners zijn beter en langer in staat zelfstandig te functioneren in de maatschappij en thuis.

Beleidsdoel 2

Hulp en ondersteuning aan inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn zichzelf te redden, is meer gericht op de persoonlijke situatie en het zoveel mogelijk hervinden van zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

De transformatie in het sociaal domein staat voor een omvangrijke opgave en daarom zetten we met onze beleidsdoelen in op verander- en ontwikkelrichtingen. Deze beleidsdoelen geven we een concrete vertaling aan de hand van drie indicatoren waarmee we de ontwikkeling monitoren.

Indicatoren beleidsdoelen

Het resultaat van beleidsdoel 1 brengen we in beeld met de indicator 'verschuiving zorgzwaarte', voor zover de gemeente een bijdrage heeft geleverd om inwoners (weer) beter en langer zelfstandig te laten wonen.

Indicator Verschuiving zorgzwaarte

De geleverde zorg laat een verschuiving zien van zware, intensieve en/ of intramurale zorg naar lichtere, extramurale zorg en/ of eigen kracht.

De indicatoren voor beleidsdoel 2 meten we aan het loket, waar we per inwoner een maatwerk aanpak bieden in de vorm van een ondersteuningsplan. We gebruiken hiervoor de indicatoren 'zelfredzaamheid' en 'klantbeleving ondersteuning':

Indicator zelfredzaamheid

Aantal individuele ondersteuningsplannen, waarbij het (financiële) zelfredzaamheidsdoel is bereikt (als percentage van het totaal).

Indicator klantbeleving ondersteuning

Ondersteunde inwoners beoordelen of de uitvoering van hun ondersteuningsplan een bijdrage heeft geleverd aan het zoveel mogelijk hervinden van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De beoordeling bestaat uit drie onderdelen:

- Ervaren zelfredzaamheid komt overeen met het gestelde doel uit het ondersteuningsplan.
- De gemeente heeft de gevraagde ondersteuning geboden.
- De zorgaanbieder heeft de gevraagde zorg geleverd.

De indicatoren zelfredzaamheid en klantbeleving ondersteuning geven in combinatie inzicht in het bereiken van beleidsdoel 2. Indicator klantbeleving ondersteuning wordt steekproefsgewijs en doelgroepgericht gemeten en is een aanvullende toetsing van de indicator zelfredzaamheid.

Bevindingen eerste kwartaal

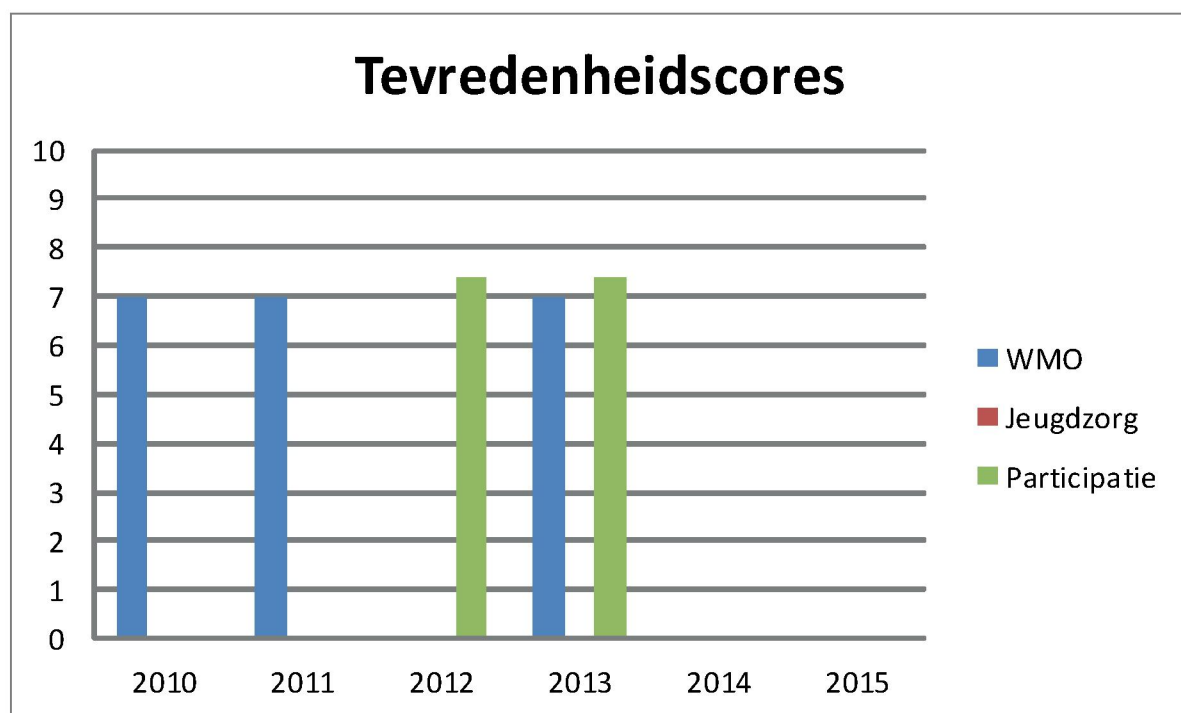
De meetperiode van een kwartaal is te kort om inzicht te geven in de beleidsdoelen. De verwachting is dat het tweede deel van 2015 meer inzicht geeft in de nulsituatie. Voor het verkrijgen van een beter inzicht in de ontwikkelrichting van de beleidsdoelen meten we over meerdere periodes (jaren).

4.3 Klantervaringen

Indicator klantervaringen

Inwoners die met een ondersteuningsvraag door de gemeente worden geholpen zijn tevreden over de dienstverlening in het sociaal domein. De klantervaring blijft minimaal op hetzelfde niveau als in de afgelopen jaren.

Grafiek 4.2: Klanttevredenheidsscores in de periode 2010 – 2013 (rapportcijfer)



Bovenstaande grafiek laat zien dat de gemiddelde tevredenheidsscore voor de dienstverlening in het sociaal domein een 7 is. Daarmee is de nulsituatie voor de klanttevredenheid vastgelegd. Bovenstaande grafiek is gedeeltelijk gevuld, omdat niet jaarlijks dezelfde vraag is gesteld in klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast zijn er voor jeugdzorg geen algemene gegevens voor de gemeente Overbetuwe beschikbaar, doordat deze zorg nu anders is georganiseerd.

Onderhoudsboek



5. Monitoring financiële uitgangspunten

Indicatoren waarop de financiële uitgangspunten worden gemonitord zijn:

- Inzicht in de lasten en baten in het sociaal domein
- De voorbereidingskosten vloeien in drie jaar terug in de algemene reserve¹

5.1 Lasten en baten in het sociaal domein

Met het onderstaande overzicht van de baten en lasten in het sociaal domein geven we nader inzicht in de financiën op basis van de weergave in de begroting. De onderstaande tabel is een uitgebreide weergave van de financiën op het dashboard (grafiek 4.1).

Tabel 5.1: Lasten en baten in het sociaal domein

Posten sociaal domein op basis van begroting 2015

LASTEN	RAMING	WERKELIJK
6110.1 Sociale werkvoorziening	4.808.986	4.857.748
6230.0 Re-integratie- en participatievoorzieningen Participatiewet	809.108	19.579
6610.0 Maatwerkvoorzieningen Natura materieel Wmo	1.301.329	42.318
6620.0 Maatwerkvoorzieningen Natura immaterieel Wmo	5.507.424	49.059
6630.0 Opvang en beschermd wonen Wmo	0	0
6670.0 Eigen bijdragen maatwerkvoorz. en opvang Wmo	0	0
6700.0 Algemene voorzieningen Wmo en Jeugd	557.921	414.176
6700.8 Jeugdgezondheidszorg maatwerkdeel	504.703	198.396
6710.0 Eerstelijnsloket Wmo en Jeugd	763.314	-10
6720.0 PGB Wmo en Jeugd	2.769.818	0
6770.0 Eigen bijdragen alg. voorzieningen Wmo en Jeugd	0	0
6820.0 Individuele voorzieningen Natura Jeugd	1.704.852	0
6820.1 Jeugd GGZ	2.894.288	0
6820.2 Jeugd en opvoedhulp	1.757.258	0
6820.3 Jeugd AWBZ verblijf	1.086.704	0
6820.4 Jeugd AWBZ persoonlijke verzorging	59.606	0
6830.0 Veiligheid, jeugdreclassering en opvang Jeugd	123.164	0
6870.0 Ouderbijdragen Individuele voorz. en opvang Jeugd	0	0
Algemene baten en lasten		
9220.3 Innovatiebudget	427.066	0
9800.1 Terugverdienen voorbereidingskosten	220.000	0
AF: correctie overheadkosten	-578.513	0
Verstrekte voorschotten aan zorgaanbieders		1.568.904
TOTAAL LASTEN	24.717.028	7.150.169
BATEN		
6610.0 Maatwerkvoorzieningen Natura materieel Wmo	-7.128	-387
6670.0 Eigen bijdragen maatwerkvoorz. en opvang Wmo	-941.529	0
Rijksbudgetten		
9210.0 Integratie-uitkering U WMO	-2.750.492	
9230.0 Integratie-uitkering AWBZ	-4.462.854	
9230.0 Integratie-uitkering Jeugdzorg	-9.772.669	
9230.0 Integratie-uitkering Participatiewet	-5.402.952	
TOTAAL BATEN	-23.337.624	-387
SALDO BATEN EN LASTEN	1.379.404	7.149.782
	1.380.000	7.150.000

¹ Een onderdeel van dit overzicht zijn de voorbereidingskosten die uit de algemene reserve zijn gehaald. Deze middelen moeten in drie jaar weer aan de algemene reserve worden toegevoegd. Dit onderdeel nemen we vanaf 2016 in de monitoring op.

6. Monitoring bedrijfsvoering

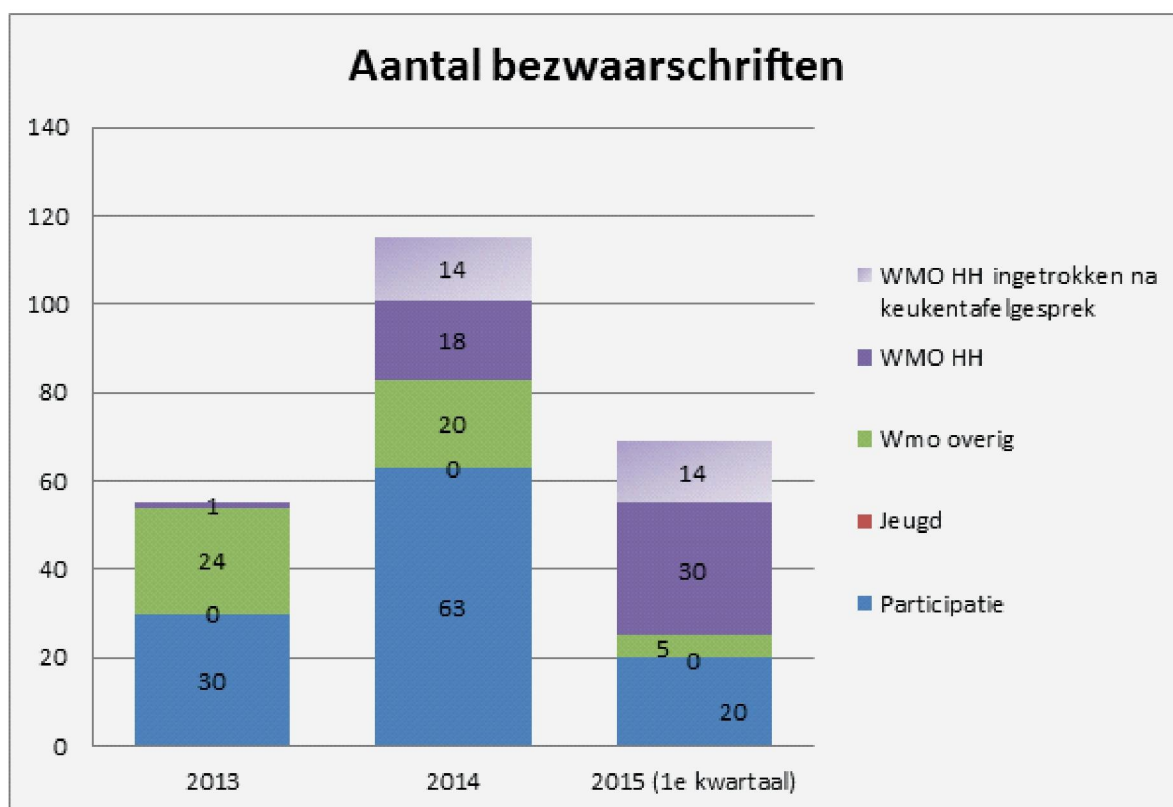
Indicatoren waarop de bedrijfsvoering wordt gemonitord zijn:

- Inzicht in bezwaren, klachten, signalen en calamiteiten in het sociaal domein
 - o Bezwaarschriften op besluit van de gemeente
 - o Klachten over handelingen van een gemeentelijke medewerker
 - o Signalen en calamiteiten in de zorg
- Inzicht in de contracten zorginkoop
- Inzicht in uitvoeringskosten: uitvoeringskosten blijven binnen het uitvoeringsbudget ²

6.1 Bezwaren, klachten, signalen en calamiteiten

Bezwaren op besluiten van de gemeente

Grafiek 6.1: Aantal bezwaarschriften in het sociaal domein voor 2013, 2014 en 2015 (eerste kwartaal)



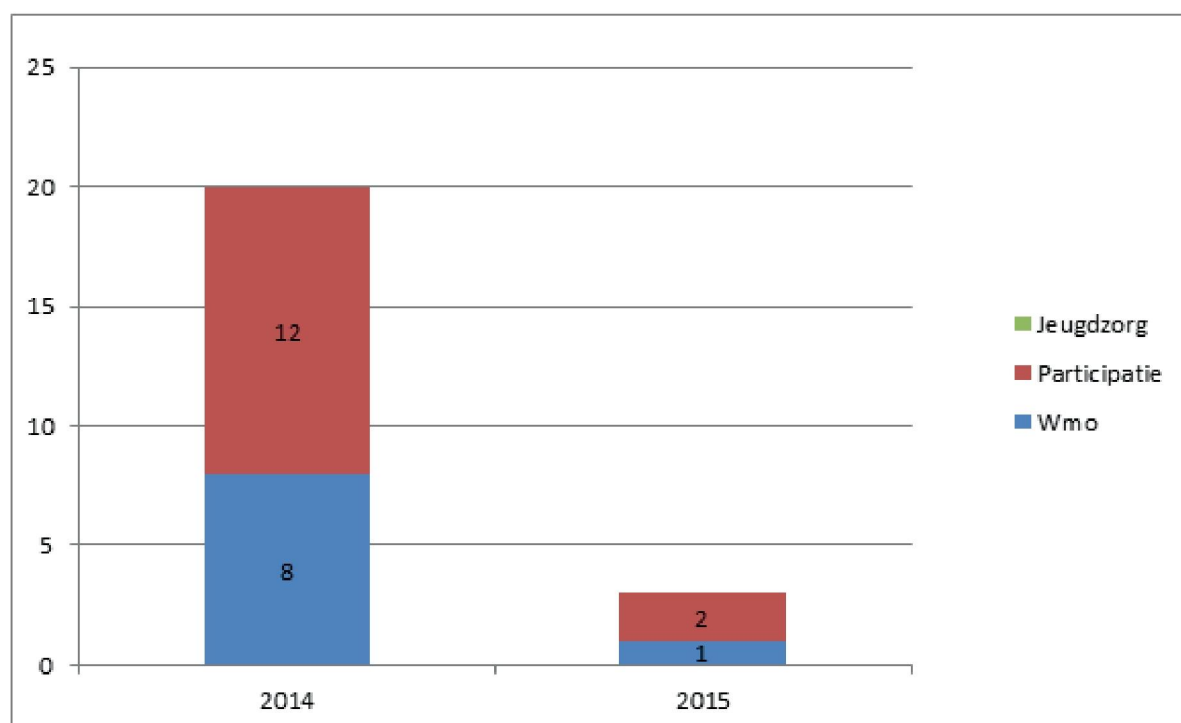
Bovenstaande figuur geeft het aantal bezwaarschriften weer die zijn ingediend op een gemeentelijk besluit in het sociaal domein. Zoals verwacht is het aantal bezwaarschriften WMO voor het onder-

² De uitvoeringskosten (2% van de integratie-uitkering van het Rijk) is het uitgangspunt in de uitvoering. Door de toename in aantal zorgvragers is de verwachting dat de uitvoeringskosten stijgen, maar binnen het totale budget voor het sociale domein blijven. In de volgende monitor zullen we nader ingaan op de uitvoeringskosten.

deel Hulp bij huishouding al sterk toegenomen in 2014, en deze toename zien we ook terug in 2015. Met alle zorgvragers voor hulp bij huishouden wordt een keukentafelgesprek gevoerd. In dit gesprek geven we uitleg en zoeken we naar andere mogelijkheden om het huishoudelijk werk gedaan te krijgen. In de grafiek is te zien dat een deel van de ingediende bezwaarschriften zijn ingetrokken na het keukentafelgesprek. De bezwaarschriften worden behandeld door de bezwaarschriftencommissie, deze bijeenkomsten lopen het hele jaar door. Na het eerste kwartaal hebben we nog geen inzicht in de uitspraken van de bezwaarschriftencommissie. In de volgende monitor zullen we op de uitspraken van de commissie terugkomen.

Klachten over handelingen van een gemeentelijke medewerker

Grafiek 6.2: Aantal klachten in het sociaal domein voor 2014 en 2015 (eerste kwartaal)



De bovenstaande tabel geeft weer dat er dit jaar drie klachten op handelingen van gemeentelijke medewerkers zijn gekomen voor de domeinen Participatie en WMO. De algemene lijn van klachten uit het eerste kwartaal is, dat de indieners van mening zijn dat hun persoonlijke situatie niet voldoende is gehoord en gezien door de gemeentelijke medewerker.

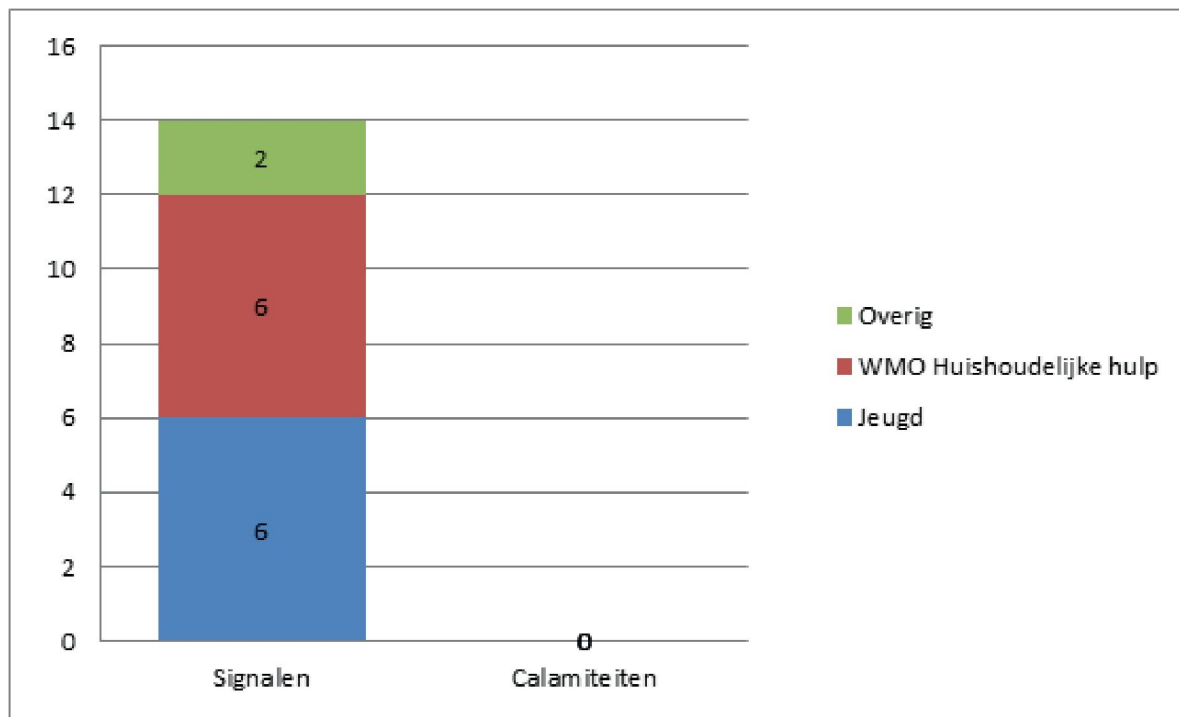
Signalen en calamiteiten

Een signaal is een uiting van onvrede over situaties in het sociaal domein die niet lopen zoals inwoners verwachten en die geen klacht, bezwaarschrift of melding van een calamiteit betreffen. In 2015 zijn er 14 signalen bij de gemeente binnengekomen. Deze signalen hadden betrekking op WMO huishoudelijke hulp en jeugdzorg. De twee overige signalen hadden betrekking op de certificering van een zorgaanbieder en over een faillissement en doorstart van een woonvoorziening. De signalen zijn binnen de ambtelijke organisatie verwerkt.

Een calamiteit is een gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening in het

sociaal domein die een ernstig schadelijk gevolg voor of tot de dood van een cliënt heeft geleid. In 2015 hebben zich geen calamiteiten in het sociaal domein voorgedaan.

Grafiek 6.3: Signalen en calamiteiten in het sociaal domein 2015 (eerste kwartaal)



6.2 Contractbeheer zorginkoop

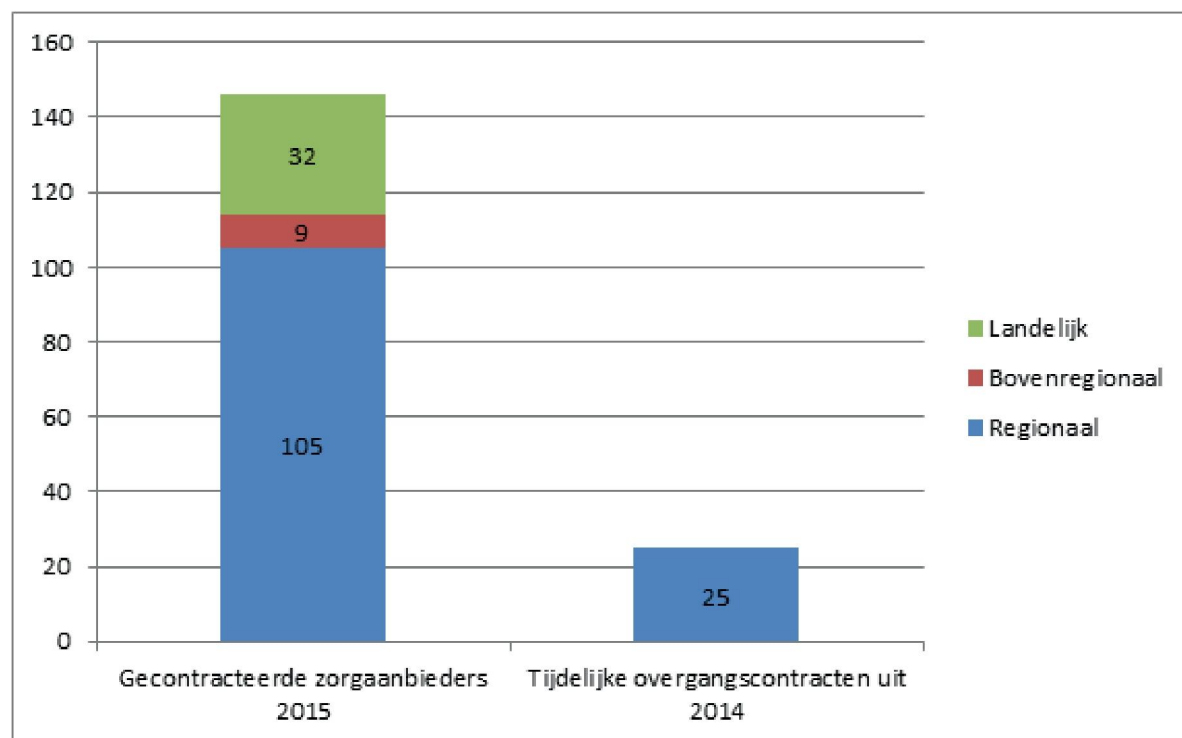
De gemeente Overbetuwe heeft WMO- en jeugdzorg ingekocht bij zorgaanbieders. Een deel van de inkoop is landelijk door de VNG ingekocht en een deel bovenregionaal door de gemeenten in Gelderland. Het gaat hierbij om specialistische zorg en crisisopvangvoorzieningen in het kader van de jeugdzorg. Het grootste deel van de zorg is door de 12 gemeenten in de regio Arnhem ingekocht. Door regionaal in te kopen hebben we efficiënter kunnen aanbesteden, op kwaliteit kunnen sturen en kortingen kunnen bedingen op de zorgkosten. In de onderstaande grafiek is een overzicht gegeven van het aantal contracten dat we hebben afgesloten met aanbieders voor 2015.

Inwoners van wie de zorgvraag doorloopt van 2014 naar 2015 hebben het recht om bij dezelfde zorgaanbieder te blijven, ook als deze aanbieder geen contract heeft met de gemeente. Met deze zorgaanbieders worden tijdelijke overgangscontracten opgesteld om de zorg te kunnen afronden. De bovenstaande figuur laat zien dat hiervoor 23 tijdelijke contracten zijn opgesteld.

In het voorjaar van 2015 starten we met de zorginkoop voor 2016. Inzicht in verschuivingen binnen het contract- en relatiebeheer vormt een onderdeel van de monitor. In dit kader maken we ook nadere kwaliteitsafspraken met zorgaanbieders en leggen we nadere criteria over outcome en uitval

vast. Deze ontwikkeling laten we in de volgende monitors terugkomen.

Grafiek 6.4: Contractbeheer zorginkoop 2015



7. Monitoring beleidsdoelen

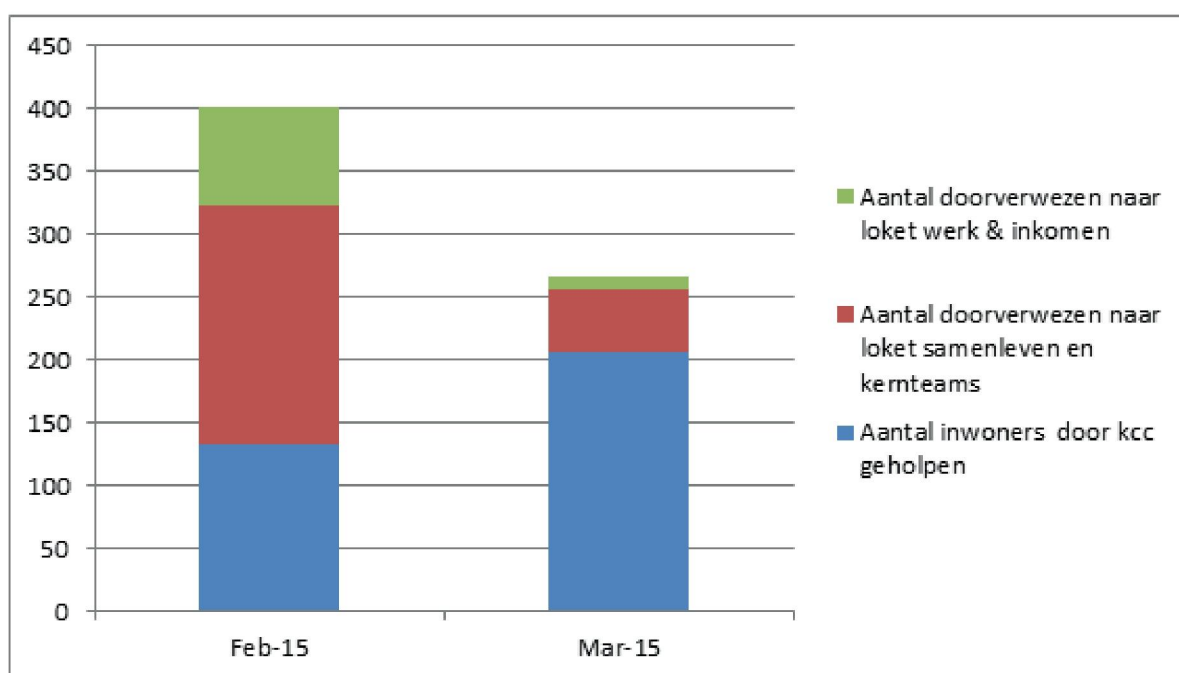
Indicatoren waarop de bedrijfsvoering wordt gemonitord zijn:

- Inzicht in de werkwijze van de Klant contact centrum (KCC), loketten en kernteams
 - a. Vraagafhandeling KCC
 - b. Inzicht in in- en uitstroom loket Werk & Inkomen
 - c. Inzicht in meldingen en maatwerkvoorzieningen loket Samenleven
 - d. Ondersteuningsvragen per kern(team)
 - e. Resultaten kernteams op basis van de effectencalculator ³
- Inzicht in het aantal (dreigend overbelaste) mantelzorgers
- Inzicht in effecten van stapeling eigen bijdrage

De nulsituatie van het aantal zorgvragers per domein hebben we in hoofdstuk 3 gepresenteerd.

7.1 Vraagafhandeling Klant contact centrum (KCC)

Grafiek 7.1: Vraagafhandeling Klant contact centrum (februari en maart 2015)



Het KCC is ingericht om eenvoudige vragen direct af te handelen en daarmee de loketten minder te belasten. Daarnaast zorgt het KCC voor een snelle en goede doorverwijzing naar loketten en sociale kernteams. De bovenstaande figuur laat zien dat het totaal aantal vragen bij het KCC afneemt, doordat inwoners minder vragen hebben en/of de loketten en kernteams rechtstreeks weten te vinden. De figuur laat ook zien dat het KCC beter in staat is om vragen zelf te beantwoorden. Voor de maand januari zijn de vragen aan het KCC op een andere wijze gemonitord, waardoor we de resultaten niet konden gebruiken.

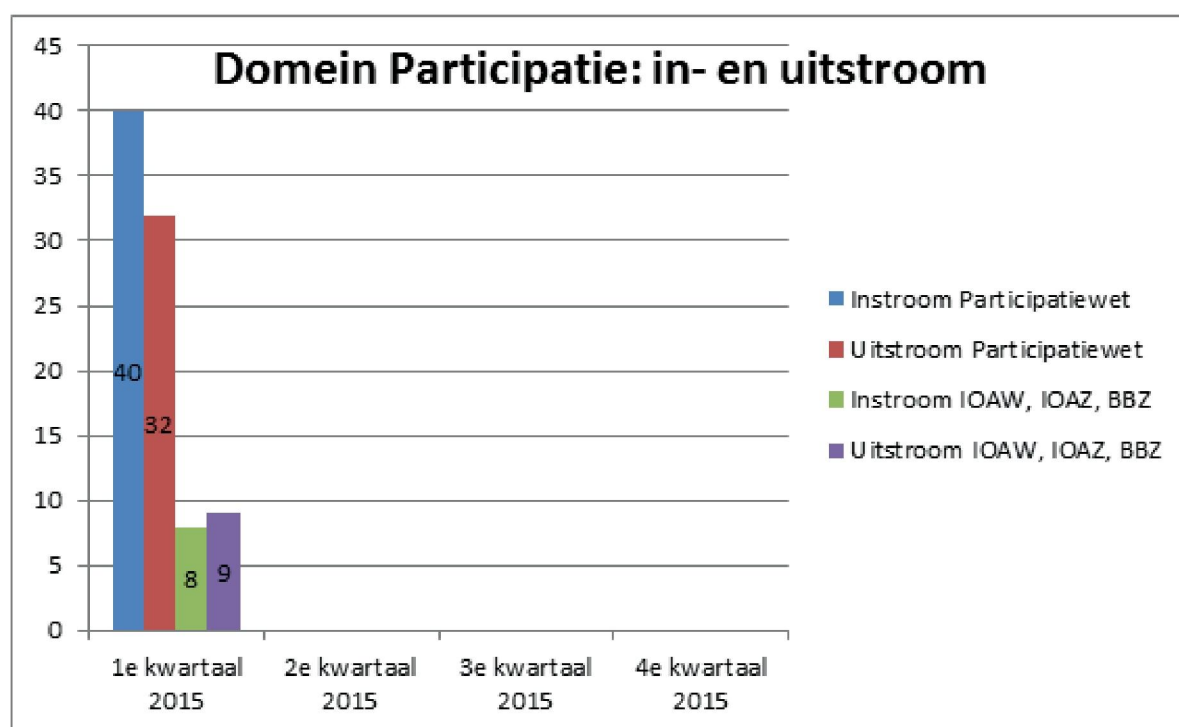
³ De effectencalculator wordt in juni voor het eerst ingezet. Hierbij worden enkele cases met alle betrokken geanalyseerd, zowel op leerervaringen als op inhoudelijke en financiële effecten van de werkwijze van de sociale kernteams. De resultaten komen in een volgende raadsmonitor terug.

7.2 In- en uitstroom loket Werk & Inkomen

De onderstaande grafiek laat de beweging zien in van inwoners die een inkomensondersteuning ontvangen via het loket Werk & Inkomen. Het doel is om inwoners zoveel mogelijk financieel zelfredzaam te laten zijn. In de monitoring moet dit tot uiting komen door een grotere uitstroom en een kleinere instroom. In de monitoring kijken we naar het aantal uitkeringsdossiers. Een dossier kan betrekking hebben op een individuele klant of een klant met partner. Daarmee ligt het aantal inwoners dat een uitkering ontvangt hoger dan het aantal uitkeringsdossiers. Daarmee houden we dezelfde wijze van monitoren aan als in de afgelopen jaren.

De onderstaande grafiek laat zien dat instroom van het aantal uitkeringsdossiers voor de Participatiewet hoger is dan de uitstroom, maar het aantal uitstromers nadert het aantal instromers in het eerste kwartaal van 2015. De verwachting voor 2015 is dat de stabilisatie tussen in- en uitstroom verder doorzet. Voor de andere regelingen zien we al dat de uitstroom groter is dan de instroom.

Grafiek 7.2: In- en uitstroom aantal uitkeringsdossiers in het domein Participatie (eerste kwartaal 2015)

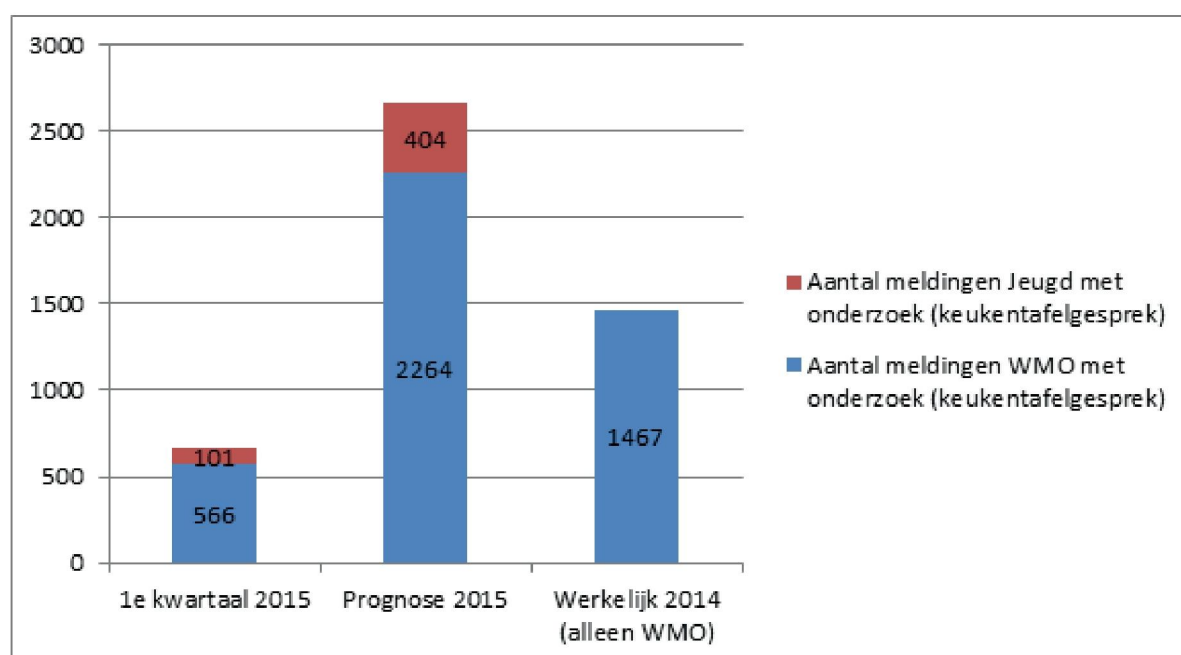


7.3 Werkwijze Loket Samenleven

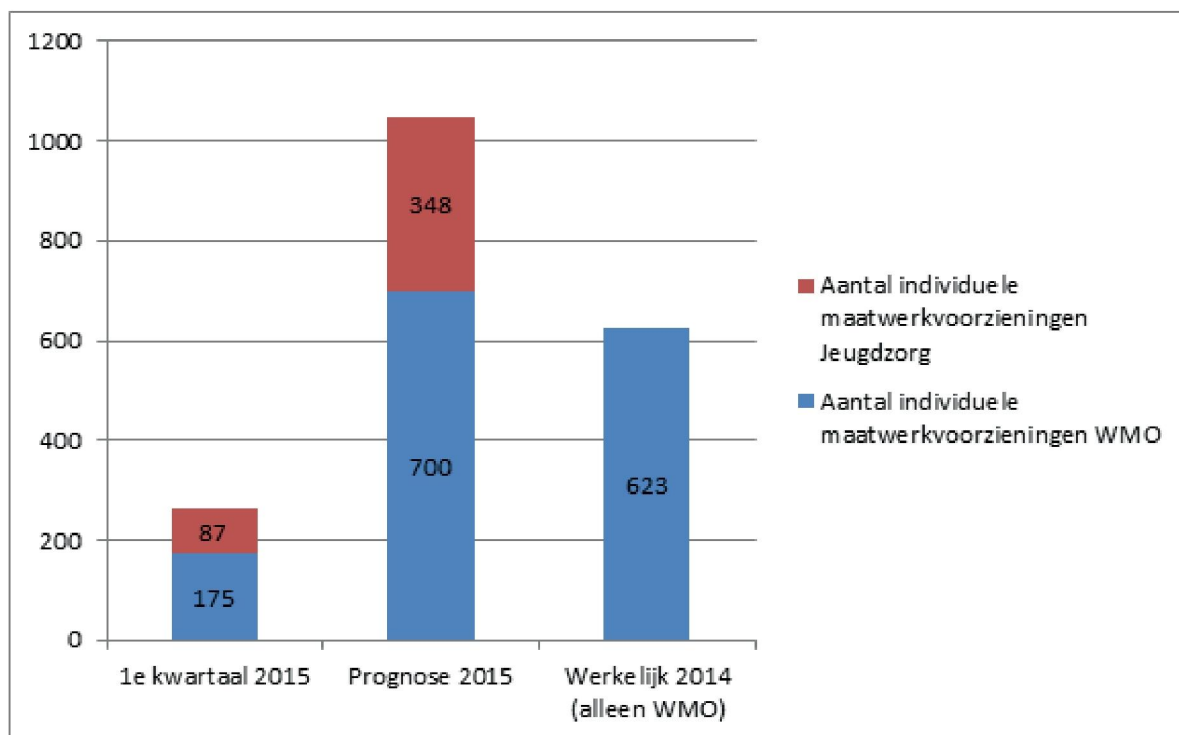
Inwoners met een ondersteuningsvraag WMO en Jeugdzorg melden zich bij het loket Samenleven en krijgen een onderzoek om de vraag in te schalen. Het aantal meldingen is in grafiek 7.3 weergegeven. Na deze stap stelt het loket samen met de inwoner een ondersteuningsplan op. Een onderdeel van het ondersteuningsplan kan een individuele maatwerkvoorziening zijn, waarbij een zorgaanbieder (een deel van) de ondersteuning uitvoert. Grafiek 7.4 geeft het aantal individuele maatwerkvoorzieningen weer voor het eerste kwartaal van 2015.

De grafieken laten een toename zien van het aantal meldingen en maatwerkvoorzieningen ten opzichte van de situatie 2014. Deze toename is te verklaren door de extra taken in de WMO en jeugdzorg. Deze toename wordt voor een deel gecompenseerd door de afname in hulp bij huishouding. Een andere verklaring voor de toename is het stijgend aantal inwoners dat zelfstandig thuis blijft wonen. Dit is een direct gevolg van het beleid om inwoners langer in hun thuissituatie te laten wonen. Een gevolg van langer zelfstandig thuis wonen is de toename in vragen naar ondersteuning en voorzieningen bij de gemeente.

Grafiek 7.3: Aantal meldingen aan loket Samenleven

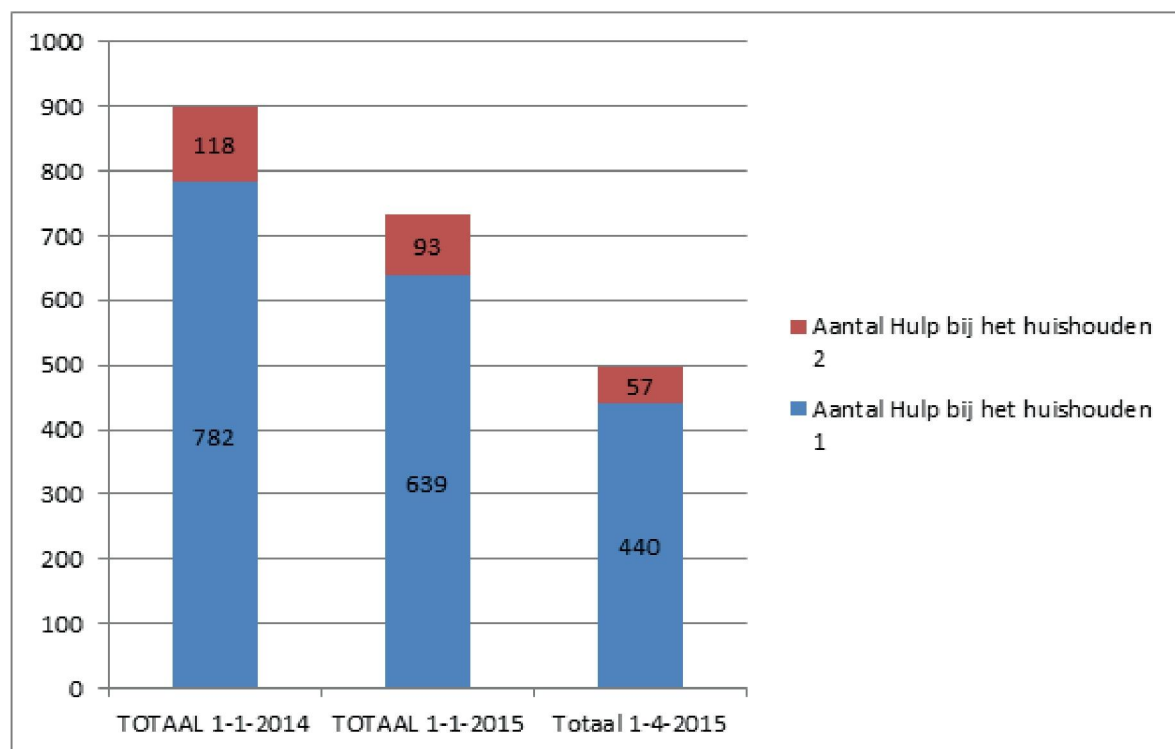


Grafiek 7.4: Aantal individuele maatwerkvoorzieningen vanuit loket Samenleven



In de onderstaande grafiek is het aantal zorgvragers met ondersteuning 'Hulp bij huishouden 1 en 2' weergegeven. De gemeente voert sinds 2014 een strenger selectiebeleid om in aanmerking te komen voor een vergoeding 'Hulp bij huishouden'. Hulp bij huishouden 1 is hulp bij huishoudelijke werkzaamheden. Deze hulp wordt afgebouwd. Mensen bij wie blijkt dat zij risico lopen op verminderde redzaamheid bij het ontbreken van hulp, zullen individuele ondersteuning blijven krijgen in de vorm van 'Hulp bij huishouden 2' (vaak in combinatie met begeleiding). Alle inwoners die hulp bij huishouden ontvingen krijgen een keukentafelgesprek waarin de specifieke situatie wordt besproken. In de onderstaande grafiek is het effect hiervan in beeld gebracht: het aantal zorgvragers 'Hulp bij huishouden' is op 1 april 2015 bijna gehalveerd ten opzichte van 1 januari 2014.

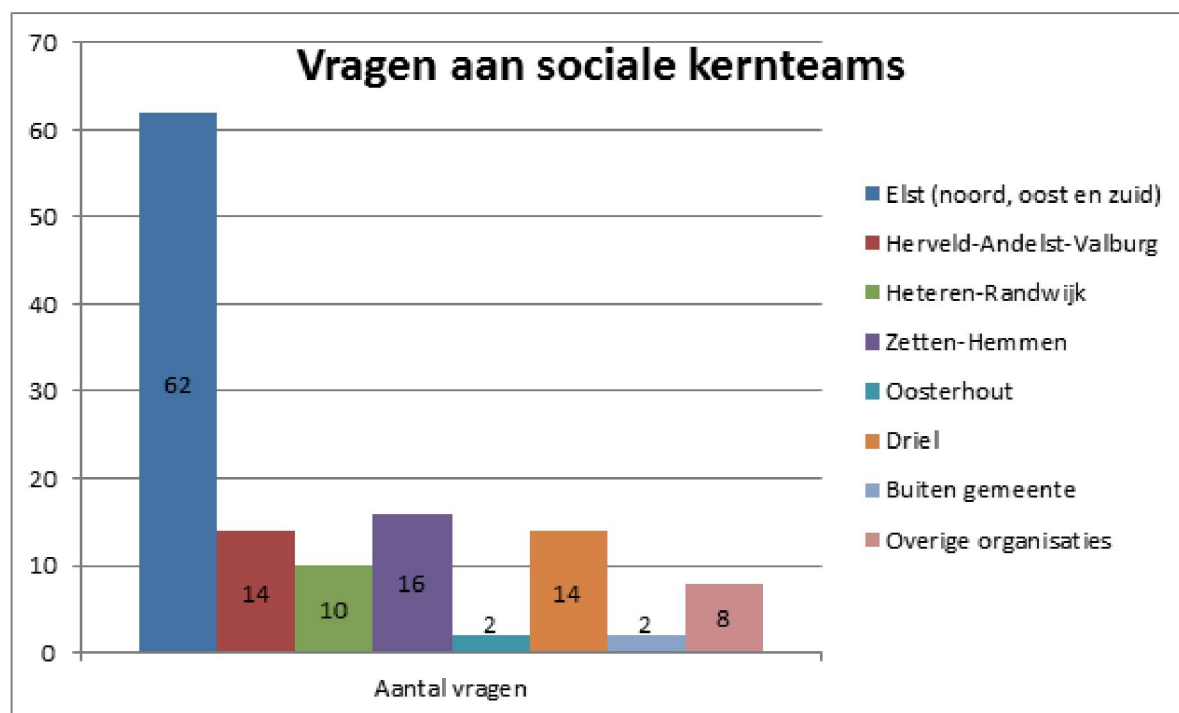
Grafiek 7.5: Aantal zorgvragers met Hulp bij huishouden 1 en 2



7.4 Hulpvragen sociale kernteams

Om zicht te krijgen in de werkwijze van de kernteams is het aantal hulpvragen per kern in beeld gebracht. Voor de volgende monitor willen we verder inzicht geven in het soort ondersteuningsvraag per kern. Op deze wijze willen we de verschillen tussen de kernen in beeld brengen.

Grafiek 7.6: Aantal hulpvragen per sociaal kernteam (1e kwartaal 2015)



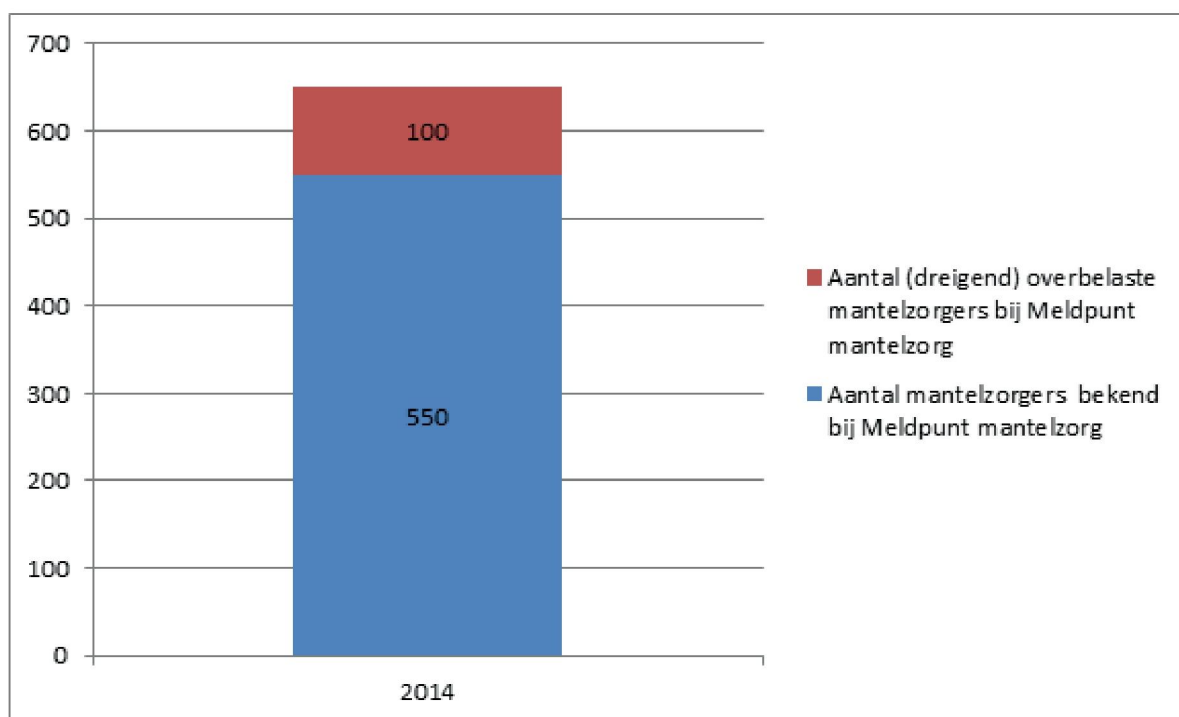
7.5 Mantelzorg

Eén van onze doelen is dat inwoners in staat zijn beter en langer zelfstandig te functioneren in de maatschappij en thuis. Mantelzorgers leveren een belangrijk aandeel om dit doel te bereiken. We willen mantelzorgers ondersteunen, zodat ze hun rol goed kunnen uitvoeren en niet overbelast raken. Hiervoor is het van belang om inzicht te krijgen in de mantelzorg, en om ondersteuning te geven aan (dreigend) overbelaste mantelzorgers.

De ondersteuning van de mantelzorgers in Overbetuwe ligt bij het Meldpunt Mantelzorg. In hun bestand zitten 650 mantelzorgers (2014). Hiervan zijn er circa 100 (dreigend) overbelast. In 2014 hebben zich circa 50 nieuwe mantelzorgers aangemeld. Hiermee hebben we de mantelzorg in de gemeente nog niet compleet in beeld. Op basis van landelijk onderzoek is de schatting dat 15% van de mantelzorgers in de gemeente Overbetuwe in zicht is. Volgens deze schatting zouden er circa 4.300 mantelzorgers in de gemeente zijn.

Met de start van het loket Samenleven en de sociale kernteams zijn we in staat om meer mantelzorgers in beeld te krijgen en houden we beter zicht op de mate van (over)belasting. Daarnaast heeft het college in april een actieplan voor de mantelzorg vastgesteld. Dit plan beschrijft een aanpak voor de mantelzorg, en hoe we (dreigend) overbelaste mantelzorgers kunnen ontzorgen. Op basis van deze ontwikkelingen zullen we het aantal (dreigend overbelaste) mantelzorgers monitoren.

Grafiek 7.7: Aantal functionerend en (dreigend) overbelaste mantelzorger in Overbetuwe bekend bij het Meldpunt Mantelzorg



7.6 Stapeling eigen bijdrage

In Nederland worden eigen bijdragen gehanteerd in de zorg, bijvoorbeeld in de ziektekostenverzekering. Ook gemeenten vragen inwoners een eigen bijdrage in de zorgondersteuning te betalen. Om te voorkomen dat de stapeling van eigen bijdragen ertoe leidt dat inwoners geen zorg gaan vragen, zijn er landelijk afspraken gemaakt. Onder andere dat het Centraal Administratiekantoor (CAK), die de eigen bijdrage-regels van de gemeente uitvoert, cumulatie-effecten voor inwoners met maatwerkvoorzieningen tegengaat.

Daarnaast biedt de maatwerkaanpak bij het loket Samenleven mogelijkheden om deze groep beter in beeld te krijgen. Het loket heeft een pro-actieve werkwijze, waarbij consultants gericht vragen stellen aan inwoners of een stapeling van eigen bijdragen tot problemen leidt. Het resultaat voor het eerste kwartaal is dat er geen signalen binnen zijn gekomen over problemen als gevolg van deze stapeling.

Voor de komende monitors zullen we de eigen bijdrage op meer gestructureerde wijze aan het loket monitoren. Met deze resultaten geven we meer inzicht in de effecten van de stapeling van eigen bijdragen.

Bijlage 1: Monitoringsystematiek sociaal domein

Indicatoren monitoring financiële uitgangspunten

1. De uitvoering van taken in het sociaal domein worden budgetneutraal uitgevoerd. De financiële uitgaven blijven binnen de begrote budgetten voor het sociaal domein in 2015. (Inzicht in de lasten en baten in het sociaal domein.)
2. De voorbereidingskosten vloeien in drie jaar terug in de algemene reserve.

Indicatoren monitoring bedrijfsvoering

3. Inwoners die met een ondersteuningsvraag door de gemeente worden geholpen zijn tevreden over de dienstverlening in het sociaal domein. De klantervaring blijft minimaal op hetzelfde niveau als in de afgelopen jaren.
4. Aantal bezwaren, klachten, signalen en calamiteiten in het sociaal domein
 - a. Bezwaarschriften op besluit van de gemeente
 - b. Klachten over handeling van een gemeentelijke medewerker
 - c. Signalen en calamiteiten in de zorg
5. Inzicht in (aantal) contracten zorginkoop
6. Inzicht in uitvoeringskosten: uitvoeringskosten blijven binnen het uitvoeringsbudget.

Indicatoren monitoring beleidsdoelen

Beleidsdoel 1

Inwoners zijn beter en langer in staat zelfstandig te functioneren in de maatschappij en thuis.

Beleidsdoel 2

Hulp en ondersteuning aan inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn zichzelf te redden, is meer gericht op de persoonlijke situatie en het zoveel mogelijk hervinden van zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

De transformatie in het sociaal domein staat voor een omvangrijke opgave en daarom zetten we met onze beleidsdoelen in op verander- en ontwikkelrichtingen voor het sociaal domein. Aan de hand van (een combinatie van) drie indicatoren monitoren we de resultaten.

Het resultaat van beleidsdoel 1 brengen we in beeld met de volgende indicator.

7. Verschuiving zorgzwaarte: De geleverde zorg laat een verschuiving zien van zware, intensieve en/ of intramurale zorg naar lichtere, extramurale zorg en/ of eigen kracht.

Beleidsdoel 2 meten we aan het loket, waar we per inwoner een maatwerk aanpak bieden in de vorm van een ondersteuningsplan. We gebruiken hiervoor de volgende indicatoren:

8. Zelfredzaamheid: Aantal individuele ondersteuningsplannen, waarbij het (financiële) zelfredzaamheidsdoel wordt bereikt (als percentage van het totaal).
9. Klantbeleving ondersteuning: Ondersteunde inwoners beoordelen of de uitvoering van hun ondersteuningsplan een bijdrage heeft geleverd aan het zoveel mogelijk hervinden van zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De beoordeling bestaat uit drie onderdelen:

- Ervaren zelfredzaamheid komt overeen met het gestelde doel uit het ondersteuningsplan.
- De gemeente heeft de gevraagde ondersteuning geboden.
- De zorgaanbieder heeft de gevraagde zorg geleverd.

De indicatoren zelfredzaamheid en klantbeleving ondersteuning geven in combinatie inzicht in het bereiken van beleidsdoel 2. Indicator klantbeleving ondersteuning wordt steekproefsgewijs en doelgroepgericht gemeten en geeft aanvullende inhoudelijke informatie op de indicator zelfredzaamheid. Indicator verschuiving zorgzwaarte geeft inzicht in beleidsdoel 1, voor zover de gemeente een bijdrage heeft geleverd om inwoners (weer) beter en langer zelfstandig te laten wonen.

10. Inzicht in de werkwijze van de KCC, loketten en kernteams

- a. Vraagafhandeling KCC
- b. Inzicht in in- en uitstroom loket Werk & Inkomen
- c. Inzicht in meldingen en maatwerkvoorzieningen loket Samenleven
- d. Ondersteuningsvragen per kern
- e. Resultaten kernteams op basis van de effectencalculator

11. Inzicht in aantal (dreigend overbelaste) mantelzorgers

12. Inzicht in effecten van stapeling eigen bijdrage

Op het dashboard zijn de indicatoren 1, 3, 7, 8, 9 uitgelicht. De overige indicatoren komen terug in het onderhoudsboek.



Dorpsstraat 67
6661 EH Elst
Postbus 11
6660 AA Elst
telefoon (0481) 362 300
fax (0481) 372 482

info@overbetuwe.nl
www.overbetuwe.nl

gemeente **Overbetuwe**

