



Kwartaalrapportage Sociale Agenda Beter voor elkaar

3^e kwartaal 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.....	7
1.3. Hoe ziet de Inwoners- en de Cliëntenadviesraad de praktijk?.....	8
2. TOM in de Buurt (opdracht Sociale participatie)	12
2.1. KPI's	12
2.2. Aard en omvang van de opgave	16
2.3. Conclusie	17
3. Jeugd.....	18
3.1. Onderdelen.....	18
3.2. Aard en omvang van de opgave	18
3.3. Conclusie	21
4. Huishoudelijke ondersteuning	22
4.1. KPI's	22
4.2. Uitvoering.....	23
4.3. Aard en omvang	23
5. Participatiewet	24
5.1. KPI's	24
5.2. Aard en omvang van de opgave	25
5.3. Conclusie	25
6. Integrale Toegang.....	26
6.1. KPI's	26
6.2. Aard en omvang van de opgave	26
7. Financiën	27
7.1. Overzicht van de begroting	27
7.2. Jeugd.....	29
7.3. PGB budgetten	29
7.4. SVB en PGB's	29
7.5. Inkomsten eigenbijdrage en ouderbijdrage	29
7.6. Participatie- en BUIG-budget	30
7.7. SWA	30
8. Risico's	31

8.1 Aanzuigende werking door outreachend te werken.....	31
8.2. GGZ / verwarde personen	31
8.3. Risico's rondom de persoonsgebonden budgetten	31
8.4. Wachtlijsten en cliëntenstop bij sommige jeugdhulpinstellingen	32
8.5. Risico op beperkende controleverklaring	32
9. Gemeentelijke monitor sociaal domein	33
9.1. Opbouw van het rapport.....	33
9.2. Inhoud van het rapport	34
9.2.1. Gemeenteprofiel	34
9.2.2. Inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning	35
9.2.3. Inzicht in integraliteit sociaal domein	35
9.3. Conclusie o.b.v. de monitor	35
10. Communicatie	36
11. Overig	37
11.1. Stapeling van kosten in relatie tot de collectieve zorgverzekering.....	37
11.2. Nieuwe verantwoordelijkheden en ketensamenwerking	37
11.3. Mantelzorgwaardering.....	38
11.4. Cliëntondersteuning.....	38
11.5. Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014	39
11.6 Onderzoek Kinderombudsman	39
11.7. Evaluatie kostendelersnorm.....	40
11.8. Innovatiepilot rapporteren tijdens en na de transformatie.....	41
12. Inspanningen 3e kwartaal en verwachtingen voor einde 2015	42
Bijlage 1: Uitwerking verhalen van inwoners en medewerkers.....	43

Samenvatting en conclusie

Voor u ligt de derde 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 sinds 1 januari 2015 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 is een belangrijk jaar waarin we de nieuwe visie op de sociale agenda in uitvoering brengen. Maar ook de komende jaren zullen de veranderingen in het sociaal domein veel van onze aandacht en inzet blijven vragen. Hierbij staat steeds het belang van onze inwoners voorop.

In deze rapportage kijken we terug op het derde kwartaal van 2015.

Hieronder volgen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

Algemeen

De veranderde aanpak in het sociaal domein is nu driekwart jaar een feit. Zoals we ook van te voren hadden verwacht, betekenen de veranderingen veel voor inwoners en professionals die in het sociaal domein werkzaam zijn. We zijn onder de indruk van de enorme betrokkenheid van de mensen die invulling geven aan de verandering en de successen die al worden geboekt voor de inwoners van Alphen aan den Rijn. We zien mooie voorbeelden waar ondersteuning veel beter vanuit de kracht van de inwoners wordt georganiseerd en krijgen daar ook positieve reacties van inwoners op.

We realiseren ons ook dat er voor inwoners veel verandert. Niet alleen door de gemeente, maar inwoners krijgen te maken met veel meer veranderingen in zorg en ondersteuning. Dat betekent dat mensen die al langer ondersteuning krijgen moeten wennen aan de veranderingen, terwijl het vaak om kwetsbare mensen gaat. We houden hierin onze benadering zo goed mogelijk rekening mee.

Een citaat van een van onze inwoners beschrijft mooi hoe veel van onze inwoners de verandering ervaren: *"Van te voren vond ik het spannend, want ik wist niet wat me te wachten stond. Maar achteraf is het heel goed geweest."*

Veranderen gaat niet vanzelf. Het kost veel tijd en energie om de verandering goed vorm te geven. En hierin gaat niet alles in één keer goed. Gezien de fase waar we in zitten, pas 9 maanden na de start, zijn we tevreden over de voortgang. Maar we beseffen ook dat we er nog niet zijn. De transformatie in het sociaal domein is een proces van jaren.

Waar we signalen ontvangen van inwoners over zaken die nog niet goed gaan, hebben die vaak betrekking op onduidelijkheid over waar men moet zijn of over het proces om ondersteuning aan te vragen. Zeer zelden gaat het om de kwaliteit van ondersteuning die men ontvangt. Het is ook wel begrijpelijk dat er vragen ontstaan. Waar in het verleden de ondersteuning in het sociaal domein veel minder samenhangend was georganiseerd, was die bij veel mensen wél bekend. En het duurt even voor men aan de nieuwe situatie gewend is geraakt. Het is ook heel begrijpelijk dat mensen zich zorgen maken. Bij de hulp bij het huishouden zien we bijvoorbeeld dat de ondersteuning anders wordt ingevuld dan voorheen en dat dat vaak resulteert in minder uren huishoudelijke hulp in de week. De inwoner zal in de praktijk nog moeten ervaren dat in deze veranderende ondersteuning hij of zij ook goed geholpen zijn.

Waar we signalen ontvangen van zaken die nog niet goed gaan wordt snel gereageerd om dit op te lossen. Hierbij staat voorop dat de inwoner goed geholpen wordt. Het gaat vaak om kwetsbare inwoners en daar gaan we dan ook zorgvuldig mee om. Daarnaast bekijken we of het een incident betreft of dat er structureel iets niet goed geregeld is. In het laatste geval nemen we hier actie op. Het doorvoeren van verbeteringen is een continu proces.

Op het totaal aantal inwoners dat ondersteuning ontvangt is het aantal klachten en bezwaren laag. We houden er echter ook rekening mee dat niet iedereen klaagt. Daarom is het zo belangrijk dat signalen van inwoners waarbij mogelijk een fout is gemaakt zo snel mogelijk bij de gemeente terecht komen, zodat we hier ook daadwerkelijk iets mee kunnen doen. Dat is een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Gezamenlijk geven we invulling aan het veranderproces.

Achtergrond bij sturen op resultaten

Dit keer hebben wij het format van de kwartaalrapportage licht aangepast ten behoeve van de leesbaarheid. Daarom vindt u per taak (hoofdstuk twee tot en met zes) zowel een overzicht van de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) als een getalsmatige omvang van de opgave.

We maken de omslag naar meer sturen op resultaten. Daarom zijn of worden KPI's vastgesteld op basis waarvan de voortgang in het resultaat kan worden gemeten. In de implementatie zitten we in de overgangsfase naar deze nieuwe manier van werken en sturen. Sommige KPI's zijn gedurende dit kalenderjaar vastgesteld. Het is te vroeg om op de voortgang van deze KPI's te rapporteren. Ook zijn niet alle KPI's ieder kwartaal meetbaar. Dit is terug te zien in deze rapportage. In de rapportage is niet op alle KPI's de voortgang te benoemen. Waar dat nog niet mogelijk is proberen we een zo goed mogelijk beeld te geven van de voortgang door verhalen van inwoners te benoemen en inzicht te geven in aard en omvang.

TOM in de Buurt

In het derde kwartaal lag de nadruk op het leggen van sterkere verbindingen en de gebiedsgerichte samenwerking met de Multi Disciplinaire Teams (MDT's) van de gemeente en de Jeugd- en Gezinsteam (JGT's). Ook heeft er een uitbreiding plaatsgevonden van locaties en activiteiten van TOM in de Buurt op basis van het werken op basis van vraag en talenten van inwoners. Er is extra inzet geweest op de communicatie en bekendheid van TOM in de Buurt (in de wijk, in algemene communicatie en website, masterclass cliëntenraden) en kwaliteitsborging. Hier gaat TOM in de Buurt in nauwe samenwerking met de gemeente in het laatste kwartaal onverminderd mee verder.

Werk

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. Uiteraard zijn daar nu nog geen gegevens van bekend. Wel wordt er in deze rapportage inzicht gegeven in de aard en omvang van de opgave.

Jeugd en financiën

We constateren 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. De kans dat het budget in 2015 wordt overschreden wordt als aanzienlijk ingeschat. Inmiddels heeft het college met een informatiebrief (d.d. 17 november 2015) de gemeenteraad geïnformeerd over de mogelijke overschrijdingen en de risico's op een beperkende

controleverklaring. Daarnaast heeft het college richting Holland Rijnland zijn zorgen geuit over de beide ontwikkelingen en gevraagd om passende maatregelen.

Financiën bij PGB

De budgetten voor PGB staan onder druk, maar daar staat de verwachting van onderschrijding van de Wmo middelen tegenover. Verder heeft het Rijk op 13 november 2015 besloten dat de ouderbijdrage in de jeugdhulp per 1 januari 2016 wordt afgeschaft.

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 en achtste hoofdstuk in op de financiële situatie en de mogelijke risico's.
- In hoofdstuk negen benoemen we nogmaals de landelijke monitor. Verder beschrijven we de communicatie in hoofdstuk tien en in hoofdstuk 11 en aantal aanvullende onderwerpen.
- Hoofdstuk twaalf beschrijft de inspanningen die in tot en met het derde kwartaal zijn verricht en dit geeft een beeld wat men in het laatste kwartaal van 2015 kan verwachten.
- 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

In de eerste en tweede kwartaalrapportage hebben we zowel inwoners als medewerkers aan het woord gelaten over hun ervaringen met de nieuwe taken en dienstverlening in het sociale domein. Voor de verhalen van inwoners en medewerkers uit het veld voor derde kwartaalrapportage richten we ons op de integrale toegang, het rondkomen met weinig financiële middelen en ervaringen vanuit TOM in de Buurt.

Medewerkers binnen de Integrale toegang geven aan dat de lijnen binnen de gemeente veel korter zijn. Hierdoor kunnen zij onderling vaker met elkaar sparren en praktische zaken meteen regelen. Dit werkt volgens hen veel prettiger. Anders dan voorheen zijn de (outreachende) medewerkers ook vóóraf betrokken bij een hulpvraag. Zo komen outreachende medewerkers bij de inwoner thuis om alles op gang te zetten. Door de inwoners wordt dit vaak op prijs gesteld. Bovendien leren medewerkers op die manier meer over het gedrag van de mensen, want vaak zit er een verhaal achter het feit dat iemand een formulier niet inlevert. Door het achterliggende verhaal duidelijk te krijgen, kan samen met de inwoner worden gekeken naar een duurzame oplossing.

Hoewel het achterliggende verhaal niet helemaal zwart/wit is, kunnen de regels dat wel zijn. Volgens de regels is bijvoorbeeld niet altijd een passende oplossing mogelijk. Het zoeken naar alternatieve oplossingen vraagt een bepaalde denkwijze en cultuurslag. Ook voor de gemeente kost dat tijd.

Vaak hangen de hulpvragen ook samen met geldzaken. De gemeente signaleert dit ook omdat deze problematiek in een eerder stadium wordt herkend en opgepakt. In de bijlage op blz. 43 staan twee (geanonimiseerde) verhalen van inwoners die beiden met weinig rondkomen. Hierin geven zij aan hoe ze omgaan met hun financiële situatie.

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 derde kwartaal zijn er 6 voorvallen gemeld via het speciaal ingericht mailadres. Daarnaast is een enkele vraag of opmerking van een raadslid binnen gekomen via andere kanalen. Als er via deze mailbox een casus wordt gemeld, dan wordt hier direct op geacteerd en krijgt de melder terugkoppeling van de ondernomen acties. Ook al is het aantal meldingen niet hoog, neemt dat niet weg dat we deze meldingen zeer serieus nemen. Hierbij kijken we vooral of het om een incidentele fout gaat of dat er structureel iets niet goed gaat in hoe we de uitvoering voor onze inwoners doen.

We zijn ons er van bewust dat niet iedere inwoner zich actief meldt. We blijven echter oproepen signalen zoveel mogelijk te melden. Alleen dan kunnen we daar adequaat actie op ondernemen.

Het overleg met meldpunten en het inrichten van de mailbox voorziet ook volgens de meldpunten in ene behoefte. Opvallend is daarbij dat de meldingen die worden gedaan vaak ook betrekking hebben op verantwoordelijkheden die ook voor 1 januari 2015 al bij de gemeente lagen of die veranderingen die onder verantwoordelijkheid vallen van ketenpartners, bijvoorbeeld in de zorg.

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

Net als bij de totstandkoming van de tweede kwartaalrapportage heeft de gemeente voor de derde kwartaalrapportage gesproken met de Inwoners- en Cliëntenadviesraad. Deze gesprekken vonden plaats op 9 en 11 november 2015. Tijdens deze gesprekken is uitgewisseld waar we nu staan met de ingezette verandering. Aan de adviesraden is gevraagd wat zij vinden dat er goed gaat, wat nog aandacht vraagt en welke adviezen zij hebben voor verbetering. Onderstaande tekst geeft een weergave van deze gesprekken en de reactie vanuit de gemeente.

Het college is heel blij met de samenwerking met de adviesraden. Wij ervaren hen als zeer betrokken en belangrijke samenwerkingspartners om deze grote veranderingen goed gestalte te geven. We zullen de adviesraden dan ook zo veel als kan blijven betrekken in de voorbereidende fase van onze beleidsvorming en uitvoering.

Het college herkent in grote lijnen de inbreng van de adviesraden. Er zijn nog verbeterpunten door te voeren in de werkwijze. Soms gaat de inbreng van de adviesraden om een incident dat moet worden opgelost, soms zit hier een structureel verbeterpunt in. We constateren dat veel van de verbeterpunten gaan over duidelijkheid richting inwoners en de uitvoering van het proces. Er zijn weinig of geen aanbevelingen die betrekking hebben op de kwaliteit van ondersteuning zelf. De actie die we hierop ondernemen is een continu proces. Het is van belang dat voor inwoners duidelijk is waar zij terecht kunnen en wat zij kunnen verwachten.

1.3.1. Beschouwing Inwonersadviesraad

TOM in de Buurt

Over TOM in de Buurt geeft de Inwonersadviesraad aan dat het niet altijd duidelijk is wie het aanspreekpunt is voor de zwaardere begeleiding. TOM in de Buurt staat vaak vooraan, maar de Inwonersadviesraad merkt op dat je soms net iets meer nodig hebt dan alleen de algemene voorzieningen. De Inwonersadviesraad vraagt of er één aanspreekpunt kan komen. Nu is het niet duidelijk of een inwoner bij TOM in de Buurt, de gemeente of Participe moet zijn. Aan de achterkant zou dat goed moeten worden geregeld. Hier zit volgend de Inwonersadviesraad nog een knelpunt.

Verder vindt de Inwonersadviesraad het risicovol om met zelfsturende teams te werken. Volgens de Inwonersadviesraad is zeker in het begin daarbij een leidinggevende nodig. Zo iemand kan bijdragen aan een uniforme werkwijze. Nu wordt de werkwijze van de wijkteams nog verschillend ingevuld. En er mag ook een verschil zijn per buurt, maar in de basis moet de aanpak hetzelfde zijn. Zo niet, dan ontstaat er verwarring bij de inwoners. Bovendien komen er ook kwesties over waarom een bepaalde inwoner in wijk X de bewuste zorg niet krijgt, en een inwoner uit wijk Y weer wel.

Het valt de Inwonersadviesraad ook op dat TOM in de Buurt soms een casus heeft afgesloten, maar dat niet alle zaken zijn afgerond. Mogelijk zijn er volgens de Inwonersadviesraad onvoldoende afspraken over het overdragen van de regie, bijvoorbeeld richting de gemeente. Overigens wordt er ook een signaal doorgegeven dat het overdragen van de regie, dan wel het beëindigen van ene casus, niet altijd met de inwoner wordt gecommuniceerd.

Voor de TOM in de Buurt masterclass vraagt de Inwonersadviesraad om een vervolgssessie. De eerste masterclass was volgens hen redelijk globaal. Hoewel de casussen leuk waren, vragen deze ook nog om meer diepgang. Verder was de verbinding met de collega adviesraden uit de Rijnstreek niet helemaal tot stand gekomen.

Reactie college:

Het college herkent dat voor de inwoners nog niet altijd duidelijk is waar zij moeten zijn. We besteden hier de komende periode aandacht aan in de communicatie. Niet alleen in de schriftelijke communicatie die door de gemeente wordt verzorgd, maar ook in de interne communicatie naar medewerkers.

Met betrekking tot de ontwikkeling van methodiek en werkwijze geloven wij in de kracht omdat vanuit de professional te ontwikkelen. Dit proces wordt begeleid door de coaches. Waar nu in ontwikkeling in de praktijk de methodiek en werkwijze tussen de teams teveel uit elkaar gaat lopen, moet dat op elkaar worden afgestemd. We gaan met TOM in de Buurt mee aan de slag om dit goed te faciliteren.

Jeugd

Het was niet bij alle leden van de Inwonersadviesraad duidelijk dat zowel het JGT als de huisarts kan doorverwijzen naar specialistische hulp. De inwonersadviesraad geeft aan dat ook niet alle hulpverleners dit weten. Bij het JGT is deze informatie wel bekend. Hiervoor vraagt de Inwonersadviesraad om aandacht.

Reactie college:

We zullen dit in de communicatie richting hulpverleners nogmaals onder de aandacht brengen.

Huishoudelijke ondersteuning

De Inwonersadviesraad bracht tijdens de bespreking een casus naar voren over een oudere mevrouw die haar schouder had gebroken. Tijdens het gesprek vroeg ze daarom om ondersteuning. Hierop werd tegen haar gezegd: uw burens kunnen u wel een beetje helpen. Haar aanvraag werd ook niet in behandeling genomen. En daarmee was het dan geregeld. In de praktijk betekende dit dat twee ouderen elkaar moest helpen. Daarom geeft de Inwonersadviesraad door dat tijdens de gesprekken altijd goed moet worden doorgevraagd om soortgelijke situaties te voorkomen.

Reactie college:

Het is uiteraard de bedoeling dat er goed wordt doorgevraagd tijdens gesprekken en zullen dit nogmaals benadrukken. Wij gaan ervan uit dat het hier een incident betreft.

1.3.2. Beschouwing Cliëntadviesraad

TOM in de Buurt

Over TOM in de Buurt geeft de Cliëntenadviesraad meerdere signalen door aan de gemeente. Over het algemeen is de Cliëntadviesraad tevreden over TOM in de Buurt, al komen zowel positieve als negatieve signalen binnen. De Cliëntadviesraad geeft TOM in de Buurt het voordeel van de twijfel.

Als eerste signaleert de adviesraad meerdere malen dat TOM in de Buurt uitsluitend praat met alleen de cliënt en daarbij dus niet de mentor betreft. Hierdoor voelt de mentor zich buitenspel gezet. Dit is vreemd, aangezien de cliënt niet voor niets een mentor heeft. Hiervoor vraagt Cliëntadviesraad om aandacht.

Verder blijkt dat TOM in de Buurt medewerkers niet altijd op de hoogte zijn over wat er ter plekke al aanwezig is. Als voorbeeld noemt de Cliëntenadviesraad Hazerswoude-Rijndijk. Hoewel het de opdracht is van TOM in de Buurt om dingen niet dubbel te doen, zouden zij in een enkel geval het wiel opnieuw willen uitvinden. Dit ging over de organisatie van een taalmiddag en dat er toen geen aansluiting werd gevonden met 't Gilde die dezelfde activiteiten organiseert. Een mogelijke verklaring is dat de TOM-wijkcoaches de lokale netwerken nog onvoldoende kennen. De Cliëntenadviesraad ziet graag dat TOM in de Buurt aansluit bij wat er al in de wijk is georganiseerd.

In het verlengde daarvan ziet de Cliëntenadviesraad een verschil tussen TOM in de Buurt in Alphen aan den Rijn en TOM in de Buurt in de kernen van oud-Rijnwoude. Zo loopt het dorpse voorop qua wat er in dit gebied is geregeld (dit was ook al zo voordat TOM in de Buurt begon). In Alphen aan den Rijn is dat wat minder. Alphense kernen zouden kunnen leren hoe het in de andere kernen van de gemeente is geregeld.

De Cliënten adviesraad geeft ook door dat het blijkt dat TOM in de Buurt ook met stagiaires werkt in plaats van professionele krachten. Zij willen dat dit duidelijk wordt uitgelegd, ook aan de mentor van de cliënt.

Reactie college:

Wij zijn blij dat de cliëntenadviesraad in het algemeen tevreden is over de TOM in de Buurt. Wij delen dit beeld en zien daarbij, net als de cliëntenadviesraad, dat het nog niet altijd goed gaat. Wij zijn daarom blij met signalen uit de praktijk op basis waarvan we verbeteringen kunnen doorvoeren. Dit doen we in overleg met Tom in de buurt.

Communicatie / TOM in de Buurt

De Clientenadviesraad geeft aan dat communicatie een belangrijk aandachtspunt blijft, zowel voor TOM in de Buurt als de gemeente. Bij TOM in de Buurt vraagt de Cliëntenadviesraad om duidelijk onderscheid tussen de aangeboden activiteiten in de wijkcentra. In sommige wijkcentra organiseert TOM in de Buurt namelijk naast de reguliere activiteiten niet altijd een ontmoetingsplek voor een inloopsprek uur. Dit kan duidelijker worden weergegeven bij de toegang tot de wijkcentra en op de website van TOM in de Buurt.

Reactie college:

Communicatie blijft inderdaad een belangrijk aandachtspunt. We nemen uw aanbevelingen voor verbetering mee.

Hulp bij huishouden

Over de Hulp bij huishouden geeft de Cliëntenadviesraad een signaal door dat het opgestelde ondersteuningsplan niet altijd in zijn geheel wordt uitgevoerd. Hiervoor vraagt de Cliëntenadviesraad dan ook om aandacht.

Reactie college:

Wij zullen dit signaal nader onderzoeken en daar zo nodig actie op ondernemen.

Jeugd

De Cliëntenadviesraad wil graag binding hebben met de jeugdhulp. Ook op het gebied van jeugdhulp wil de Cliëntenadviesraad signalen terug kunnen geven aan de gemeente, zowel vanuit de praktijk als vanuit rapportages.

Reactie college:

Wij zijn blij met de betrokkenheid van de cliëntenadviesraad bij de jeugdhulp. Graag ontvangen we de signalen die u uit de praktijk bij u uit uw achterban ontvangt.

Integrale toegang

Tot slot benoemt de Cliëntenadviesraad de doorlooptijden bij het Serviceplein. Daarover geeft zij aan dat dit in sommige gevallen nog best lang kan zijn. In dat geval vraagt de adviesraad om duidelijkheid richting de inwoners, zodat zij weten welke doorlooptijden zij kunnen verwachten.

Reactie college:

Waar in gevallen onverhoopt sprake is van een lange doorlooptijd zullen wij daar duidelijk over communiceren naar inwoners.

Afrondende vragen

Op basis van een artikel in Binnenlands Bestuur stelt de Cliëntenadviesraad een aantal afrondende vragen aan de gemeente. Zij willen hierop graag een antwoord in de aankomende kwartaalrapportage van de gemeente:

1. Wat is de reactie van de gemeente over de stellingname dat dat mensen met zorg aan huis en ondersteuning via de gemeente slechter af zijn dan voorheen?
2. Bij andere gemeenten ervaren ambtenaren een groot knelpunt bij de hulp van jeugd. Is dat ook zo bij de gemeente Alphen aan den Rijn?
3. Is er voldoende budget voor thuiszorg, dagbesteding en vervoer Wmo?
4. Wat doet de gemeente voor mantelzorgers?

Reactie college:

Wij gaan niet in op de algemene stelling uit het artikel in Binnenlands bestuur, maar reageren hier op vanuit het perspectief van de gemeente Alphen aan den Rijn. Wij delen de stelling uit artikel in binnenlands bestuur niet waar het gaat om ondersteuning via de gemeente. De gemeente Alphen aan den Rijn grijpt de veranderingen in het sociaal domein aan om het beter te organiseren voor onze inwoners. We zijn tevreden over de resultaten die we hier voor onze inwoners boeken. Daarbij realiseren we ons dat we in een fase van verandering zitten waarbij nog niet altijd alles goed gaat.

Ambtenaren van de gemeente Alphen aan den Rijn ervaren geen knelpunten bij hun werkzaamheden die betrekking hebben op jeugdhulp, anders dan inhoudelijke aandachtspunten die ook in deze kwartaalrapportage worden genoemd.

Er is voldoende budget voor de genoemde Wmo taken.

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;
- Mantelzorgwaardering via het mantelzorgcompliment.

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	21	100 %	
		2	95	95 %	
		3	74	93 %	
		Totaal	190	96 %	

Toelichting

In het derde kwartaal zijn er 186 nieuwe trajecten gestart, wat zorgt voor een totaal van 1046 trajecten in 2015 (excl. overgangsklanten die geen gebruik hebben gemaakt van TOM in de buurt). In het derde kwartaal zijn er 74 trajecten afgesloten, wat uitkomt op een totaal van 190 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).


2.2.2. Zelfredzaamheid eigen regie (terugval)

Toelichting prestatie	Afgesproken resultaat	Kwartaal	Aantal afgesloten trajecten met KPI	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	21	0 %	
		2	95	1 %	
		3	74	1 %	
		Totaal	190	1 %	

Toelichting

Er is sprake van terugval als voor dezelfde cliënt binnen 6 maanden na afsluiten van het voorgaande traject een nieuw traject wordt gestart met dezelfde hulpvraag. In de berekening wordt uitgegaan van het aantal gestarte trajecten t/m Q2, waarbij sprake is van terugval gedeeld door het aantal afgesloten trajecten t/m Q2.


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	21	100 %	
		2	95	91 %	
		3	74	92 %	
		Totaal	190	94 %	

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.


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. Ook ondersteuning die vóór 2015 specialistisch was. De omslag naar algemene voorzieningen vindt snel plaats.	

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.


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 gemeentebreed 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.	

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	Wordt gezien de aard van de KPI over een periode van een jaar gemeten. Er zijn contacten met burgerinitiatieven. Er wordt een beroep op TOM in de Buurt gedaan voor oprichting van een stichting, of voor advies over een eigen zorginitiatief.	


Toelichting

In het vierde kwartaal vindt een meting plaats van burgerinitiatieven.


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)	93% ondersteuning start binnen 5 werkdagen voor burgers met een ondersteuningsvraag.	

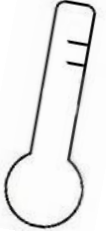
2.2.8. Uitvoering van de tegenprestatie

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.	Deze KPI is op dit moment nog niet te meten.	

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 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	Bij TOM in de Buurt wordt het hard gewerkt aan het ontwikkelen van instrumenten om een nulmeting te laten plaatsvinden. Tijdens deze nulmeting zal ook de klanttevredenheid gemeten worden. In kwartaal drie zijn er drie klachten bij Tom binnen gekomen welke zijn afgehandeld en gerapporteerd volgens de procedure. Naast de nulmeting wordt de klanttevredenheid gemeten na het afsluiten van ieder individueel traject in Tom 1.0. Op dit moment zijn er nog geen sluitende analyses te maken op de ingevulde metingen. Deze zullen samen met de resultaten van de nulmetingen worden meegenomen in de jaarrapportage van 2015.	

2.2. Aard en omvang van de opgave

TOM in de Buurt	Aantal
Aangemaakte trajecten in Q1 en Q2 samen (inclusief overgangsccliënten) ¹	877
Afgesloten trajecten in Q1 en Q2 samen	120
Aangemaakte trajecten in Q2	153
Afgesloten trajecten in Q2	95
Aangemaakte trajecten in Q3	186
Afgesloten trajecten in Q3	74

Bij alle afgesloten trajecten is sprake van stabilisatie of vooruitgang op de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Er hebben zich ook nog inwoners gemeld voor algemene voorzieningen; deze worden niet geteld

In het derde kwartaal zijn er door Participe individuele Wmo voorzieningen 18 beschikkingen afgegeven voor Tom in de buurt. Daarbij gaat het vooral om nieuwe cliënten.

TOM in de Buurt	Kwartaal 3	Heel 2015
PGB	14	24
Zorg in Natura	4	12

2.2.1. Klachtenafhandeling

Afgelopen periode zijn er direct bij TOM in de Buurt drie klachten binnengekomen. Ook zijn er via de meldpunten 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 een onderzoekje gedaan naar een incident op een locatie van Tom in de buurt met een agressieve cliënt. De toezichthouder oordeelde dat het incident naar behoren was afgehandeld door medewerkers van TOM in de Buurt.

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).

¹ In het eerste kwartaal is een groot aantal trajecten gestart doordat toen ook de overgangsccliënten zijn geregistreerd. Dit vertekent het totaal beeld.

2.3. Conclusie

TOM in de Buurt is per 1 januari 2015 van start gegaan. In het eerste kwartaal lag de nadruk op een zorgvuldige landing van de overgangsccliënten. In het tweede kwartaal is er gewerkt aan de doorontwikkeling van de algemene en collectieve voorzieningen in de wijk. De eerste resultaten werden in die periode zichtbaar op een aantal vernieuwingspunten, zoals afname van specialistische zorg, samenwerking in de buurt.

In het derde kwartaal lag de nadruk op het leggen van sterkere verbindingen op organisatieniveau en de gebiedsgerichte samenwerking met de MDT's van de gemeente en de JGT's. Ook heeft er een uitbreiding plaatsgevonden van locaties en activiteiten van Tom in de buurt op basis van het werken op basis van vraag en talenten van inwoners. Er is extra inzet geweest op de communicatie en bekendheid van TOM in de Buurt (in de wijk, in algemene communicatie en website, masterclass cliëntenraden) en kwaliteitsborging.

Hier gaat TOM in nauwe samenwerking met de gemeente in het laatste kwartaal onverminderd verder mee. In het vierde kwartaal organiseert Tom in de buurt een meting van de klanttevredenheid en burgerinitiatieven en worden tussen Tom in de buurt en de gemeente afspraken gemaakt over de KPI's voor 2016.

3. Jeugd

Gemeente Alphen aan den Rijn is verantwoordelijk voor de jeugdhulp in onze gemeente. Aangezien de inkoop in 2015 gezamenlijk via het samenwerkingsverband Holland Rijnland is gerealiseerd, is afgesproken dat de verantwoording per kwartaal voor de gehele regio geschiedt.

De tweede kwartaalrapportage jeugdhulp is onlangs beschikbaar gekomen. Hierin wordt een beeld geschetst over het verloop van de uitvoering van de Jeugdwet. Naast deze rapportage jeugdhulp verschijnt er op Holland Rijnland niveau eveneens een rapportage monitor jeugd- en gezinsteam. Hiervan wordt de tweede rapportage begin december verwacht. In voorliggend kwartaalrapportage Sociale Agenda is echter overwegend gebruik gemaakt van de tweede Kwartaalrapportage Jeugdhulp van Holland Rijnland.

Vermeldenswaard is dat de regionale inkoop jeugdhulp op een andere wijze is geschied dan gemeente Alphen aan den Rijn heeft toegepast bij TOM in de buurt – met KPI's-. Een belangrijke reden hiervoor is dat gemeenten in 2015 wettelijk verplicht zijn om zorgcontinuïteit te bieden, zoals vastgelegd in het Regionaal Transitie Arrangement. Het voornemen is geuit om in de toekomst de inkoop jeugdhulp meer te enten op het principe van prestaties.

3.1. Onderdelen

3.1.1. Jeugd en gezinsteam

Een van de meest in het oog springende vernieuwingen in de jeugdhulp in onze gemeente betreft de invoering van het jeugd- en gezinsteam (Jgt). Sinds 1 januari 2015 zijn vijf Jgt's in onze 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.

Zoals we in de vorige rapportage reeds meldden is de toestroom naar de Jgt's groot. Er zijn in het tweede kwartaal bijna 300 gestarte trajecten. In het eerste kwartaal waren dat 400 gestarte trajecten. De cliënten komen bij de Jgt's op eigen initiatief, maar ook via verwijzing. De meeste verwijzingen komen via scholen, huisarts of via de aanbieders van jeugdhulp.

3.2. Aard en omvang van de opgave

In deze paragraaf zijn de cijfers over het tweede kwartaal opgenomen over de uitgevoerde jeugdzorg aan cliënten die woonachtig zijn in gemeente Alphen aan den Rijn.

3.2.1. Jeugd- en gezinsteam

In de onderstaande tabel zijn de cijfers te zien over het aantal cliënten dat is gestart bij het Jgt. Zoals eerder aangegeven lijkt de instroom bij het Jgt groot - ten opzichte van de verwachting van de professionals en de capaciteit van het Jgt - en heeft deze als consequentie dat de Jgt's volop in het uitvoerende werk zitten.

Tabel 1: Aantal cliënten gestart bij het JGT (0-18 jaar)

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
Gestart	549	300

3.2.2. Zorg zonder verblijf

Zorg zonder verblijf wordt uitgevoerd op een locatie van de zorgaanbieder of in het netwerk van de jeugdige. Voor zorg zonder verblijf worden drie hoofdvormen van zorg onderscheiden:

- Ambulante hulp op locatie aanbieder, bijvoorbeeld gesprekken met een psycholoog op diens praktijk.
- Jeugdhulp in netwerk jeugdige, bijvoorbeeld thuisbegeleiding van een jongere met een verstandelijke beperking.
- Daghulp op locatie aanbieder, bijvoorbeeld dagbesteding².

De keuze voor het onderscheid heeft te maken met de transformatie. De nieuwe indeling maakt namelijk geen onderscheid naar de oude bloedgroepen: AWBZ, J-GGZ en Jeugd en Opvoedhulp. Ambulante hulp op locatie aanbieder kan zodoende zowel een gesprek zijn met een psycholoog, een Sociale vaardigheidstraining (SOVA) of een gesprek met de gezinscoach. Kenmerkend voor het type zorg is dat het kortdurend (niet meer dan enkele uren per keer) op de locatie van de aanbieder is. Ambulante hulp in netwerk jeugdige kenmerkt zich door begeleiding van jeugdigen bij hun eigen activiteiten. Dit kan bijvoorbeeld thuis zijn, maar ook op andere locaties. De hulp kan uiteenlopen van 1 tot 24 uur per dag.

Daghulp op locatie aanbieder is hulp die plaatsvindt op de locatie van de aanbieder en minimaal een dagdeel duurt. Het kan gaan om dagbesteding en dagstructurering, maar ook om multidisciplinaire behandeling.

De cijfers over het eerste en tweede kwartaal zijn in de volgende drie tabellen weergegeven.

Tabel 2: Zorg zonder verblijf: ambulante hulp op locatie aanbieder

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	971	956
Gestart in kwartaal	828	184
Afgesloten in kwartaal	138	115

De hoge instroom in Kwartaal 1 is om technische reden veroorzaakt. Aanbieders in de Jeugd-GGZ hebben eind vorig jaar de trajecten van cliënten formeel afgesloten en dit jaar weer opnieuw opgenomen.

Tabel 3: Zorg zonder verblijf: ambulante hulp in netwerk jeugdige

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	140	135
Gestart in kwartaal	46	44
Afgesloten in kwartaal	40	43

Tabel 4: Zorg zonder verblijf: daghulp op locatie aanbieder

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	72	90
Gestart in kwartaal	21	16
Afgesloten in kwartaal	8	6

Er zijn in kwartaal 2 minder jeugdigen gestart met een vorm van zorg zonder verblijf dan in het eerste kwartaal. Het aantal cliënten dat werd afgesloten is ongeveer gelijk. Er werden meer cliënten gestart

² Zie voor een uitgebreidere beschrijving van deze hulpvormen www.voordejeugd.nl (handreiking beleidsinformatie jeugd)

dan afgesloten. Dit betekent dat het aantal jeugdigen dat een vorm van zorg zonder verblijf krijgt aan het toenemen is.

3.2.3. Zorg met verblijf

Zorg met verblijf omvat alle vormen van zorg waarbij een kind niet thuis slaapt. Hieronder valt ook zorg waar jeugdigen kortstondig ergens anders verblijven, bijvoorbeeld in een logeerhuis of tijdens een speciaal kamp. Dit betekent dat deze cliënten zeer waarschijnlijk zowel zorg met als zorg zonder verblijf ontvangen. Er zijn vier hoofdvormen van zorg met verblijf:

- Pleegzorg: jeugdigen die wonen bij pleegouders die een contract hebben met een pleegzorgaanbieder. Dit kan ook deeltijd-pleegzorg zijn.
- Gezinsgericht: alle vormen van overnachtingen waarbij de gezinssituatie wordt nagebootst, maar geen pleegzorg zijn. Hieronder vallen ook logeerhuizen en zorgboerderijen
- Gesloten plaatsing: jeugdigen verblijven bij zorgaanbieder op basis van een machtiging in het kader van de BOPZ of machtiging gesloten jeugdzorg
- Overig verblijf: het betreft hier alle overige vormen van verblijf op locatie zorgaanbieder, bijvoorbeeld kamertraining en begeleid wonen.

Voor de vier genoemde vormen van zorg met verblijf ziet de zorgconsumptie er als volgt uit.

Tabel 5: Zorg met verblijf: pleegzorg

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	60	91
Gestart in kwartaal	1	4
Afgesloten in kwartaal	3	3

Tabel 6: Zorg met verblijf: gezinsgericht

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	26	30
Gestart in kwartaal	0	1
Afgesloten in kwartaal	1	1

Tabel 7: Zorg met verblijf: gesloten plaatsing

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	9	2
Gestart in kwartaal	2	2
Afgesloten in kwartaal	2	1

Tabel 8: Zorg met verblijf: overig verblijf

	Kwartaal 1	Kwartaal 2
In zorg (aan begin kwartaal)	49	76
Gestart in kwartaal	37	8
Afgesloten in kwartaal	16	10

Deze overige vormen van verblijf betreft in veel gevallen een verblijf bij een jeugd-GGZ aanbieder.

In vergelijking met zorg zonder verblijf zijn er maar weinig jeugdigen die gebruik maken van zorg met verblijf. In Alphen aan den Rijn is dat ongeveer 1 op de 100. Het JGT is vaker verwijzer naar zorg zonder verblijf.

3.2.4. Jeugdbescherming en jeugdreclassering

Zowel in het eerste als tweede kwartaal van 2015 liepen er in totaal zo'n 250 maatregelen³ jeugdreclassering en jeugdbescherming in gemeente Alphen aan den Rijn.

Tabel 9: Aantal jeugdreclasseringstrajecten en jeugdbeschermingsmaatregelen

	OTS	Voogdij	Reclassering
Kwartaal 1	140	65	48
Kwartaal 2	131	64	40

3.3. Conclusie

Bij de contractering van de jeugdhulpaanbieders 2015 is als uitgangspunt gehanteerd dat het beschikbare rijksbudget toereikend zou zijn voor de zorgvraag in 2015 in de Holland Rijnland gemeenten. Verondersteld werd dat de invoering van het Jgt een voldoende impuls zou betekenen om de korting op het budget voor 2015 goed te kunnen maken, doordat de Jgt's minder zouden doorverwijzen en zelf jeugdhulp taken zouden uitvoeren. Verder werd verondersteld dat de gespecialiseerde instellingen een slag zouden kunnen maken in het efficiënter uitvoeren van de jeugdhulp. De zorgaanbieders geven nu aan dat het budget voor 2015 niet toereikend lijkt te zijn om de benodigde zorg te kunnen bieden binnen de afgesproken financiële kaders.






We constateren 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. De kans dat het budget in 2015 wordt overschreden wordt als aanzienlijk ingeschat. Het college heeft met een informatiebrief (d.d. 17 november 2015) de gemeenteraad geïnformeerd over de mogelijke overschrijdingen en de risico's op een beperkende controleverklaring. Daarnaast heeft het college richting Holland Rijnland zijn zorgen geuit over de beide ontwikkelingen en gevraagd om passende maatregelen.

³ Dit is exclusief de maatregelen die lopen en gestart zijn bij SGJ en de William Schrikkergroep. Deze organisaties hebben over het eerste kwartaal geen gegevens geleverd. De komende kwartalen worden die gegevens wel verwerkt.

4. Huishoudelijke ondersteuning

In het eerste kwartaal is gestart met herindicatiegesprekken voor huishoudelijke ondersteuning. Circa 1.527 indicaties worden in 2015 omgezet in resultaat in plaats van indicaties op uren. Hiervan zijn per 1 oktober 1.187 afgerond. Aangezien de herindicaties pas in 2015 zijn gestart, kan nu nog niet op het resultaat worden gerapporteerd. Waar mogelijk maken we gebruik van een ingevulde thermometer.

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 2014 In het klantonderzoek Wmo over 2014 krijgt de hulp bij het huishouden een 7,8 2015 In de tweede helft van 2015 voert Participe de eerste kwaliteitsmeting uit. De resultaten worden gepresenteerd in de vierde kwartaalrapportage sociale agenda	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			
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			
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			
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

Over de uitvoering van het herindicatieproces huishoudelijke ondersteuning heeft de gemeente de eerste twee kwartalen negatieve signalen ontvangen. De gemeente heeft hierop de belangenbehartigers bij wie de meeste signalen vandaan kwamen uitgenodigd om van hen te horen waar de knelpunten exact liggen. Ook Participe, die de gesprekken voert en de beschikkingen afgeeft en Activite, de grootste aanbieder van huishoudelijke ondersteuning, waren bij deze overleggen aanwezig.

In goed onderling overleg is een aantal verbeteracties ingezet. Vanaf mei zijn er nauwelijks meer negatieve berichten over het herindicatieproces bij gemeente en partners binnengekomen. Samen met de belangenbehartigers, Participe en Activite blijft de gemeente de uitvoering van het proces actief monitoren. Inwoners en belangenbehartigers zijn hierbij nadrukkelijk gevraagd om zo concreet mogelijk aan te geven in welke situaties zaken niet goed gaan. Overigens is in algemene zin te begrijpen dat er door inwoners gereageerd wordt op deze operatie. Als gevolg van de rijksbezuinigingen moeten de meeste mensen het na de herindicatie immers doen met minder ondersteuningsuren.

Of de nieuwe werkwijze leidt tot het gewenste resultaat moet de inwoner nog ervaren. Het is begrijpelijk dat inwoner daarover onzeker kan zijn.

4.3. Aard en omvang

Aantal indicaties huishoudelijke ondersteuning omgezet in resultaten	1.187
Aantal bezwaren naar aanleiding van indicaties huishoudelijke ondersteuning	24

4.3.1. Overzicht aantal heronderzoeken Huishoudelijke Ondersteuning, per 1 oktober 2015

Aantal heronderzoeken gereed	1.187	
Via spreekuur		1.045
Via huisbezoek		142
Aantal heronderzoeken gepland t/m 14 aug.	255	
Via spreekuur		138
Via huisbezoek		32
Aantal heronderzoeken afgezegd en opnieuw in te plannen	85	
Aantal heronderzoeken nog te plannen (na 14 aug)	0	
Totaal (voorlopig)	1.572	




4.3.2. 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. De eerste drie kwartalen hebben 253 inwoners gebruik gemaakt van deze regeling.

5. Participatiewet

Om de resultaten en de KPI's uit het beleidsstuk Rijnstreek Werkt 2015-2016 goed in beeld te brengen, heeft de gemeente een externe partij ingehuurd. Zij ontwikkelen momenteel een managementrapportagesysteem om te kunnen monitoren en verantwoorden. Dit betekent dat er over het tweede en derde kwartaal van 2015 nog niet op basis van de onderstaande KPI's kan worden gerapporteerd. Het streven blijft om vanaf het vierde kwartaal 2015 het systeem te hebben ingericht. Daarom is het werkelijk resultaat 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 1/10/2015 zijn er 1.541 uitkeringen voor levensonderhoud. Dit is ten opzichte van 1 januari een groei van 73 uitkeringen. De groei van de bijstand is een landelijke trend. Naar verwachting loopt het bestand in het najaar 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.	De gemiddelde prijs was in 2014 € 14.789. De gemiddelde prijs voor 2015 is € 13.799. Zoals het nu loopt, zit de gemeente Alphen net onder dat bedrag € 13.710. Het verschil tussen 2014 en 2015 wordt veroorzaakt door de woningdelerskorting en Rijks belastingmaatregelen. Deze effecten zijn in het macrobudget verwerkt.	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 1-10-2015 bedraagt dit percentage 9,9%.	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.	Op dit moment bedraagt het aantal uitkeringen die gestart zijn in 2015 en dit jaar beëindigd zijn, 84.	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 ⁴ 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.

⁴ 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

Uitkeringen levensonderhoud per 1/4/2015	1.534 (toename van 66 t.o.v. 1/1/15)
Uitkeringen levensonderhoud per 1/7/2015	1.568 (toename van 34 t.o.v. 1/4/15)
Uitkeringen levensonderhoud per 1/10/2015	1.541 (afname van 27 t.o.v. 1-7-15)
Aantal aanvragen levensonderhoud Q1	227 (Q1 2014: 220)
Aantal aanvragen levensonderhoud Q2	242 (Q2 2014: 241)
Aantal aanvragen levensonderhoud Q3	173 (Q3 2014: 176)
Aantal aanvragen bijzondere bijstand Q1	Gemiddeld 221 per maand (in 2014 was dat 216)
Aantal aanvragen bijzondere bijstand Q2	Gemiddeld 161 per maand (in 2014 was dat 183)
Aantal aanvragen bijzondere bijstand Q3	Gemiddeld 167 per maand (in 2014 was dat 190)

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. Uiteraard zijn daar nu nog geen gegevens van bekend. Daarom is in deze fase nog geen conclusie mogelijk. Wel zien we aan de momenteel bekende gegevens dat de groei in bijstand naar verwachting in het najaar verder oploopt. De economische ontwikkelingen in de regio leiden tot een toename in de WW en bijstandsuitkeringen. Dit is een landelijke trend.

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. In het tweede en derde kwartaal is onderzocht welke geautomatiseerde rapportagemogelijkheden er zijn om deze KPI's meetbaar te maken. De verwachting is dat we vanaf eind 2015 op deze KPI's kunnen rapporteren.

6.2. Aard en omvang van de opgave

6.2.1. Aantallen

Hieronder staat het aantal klanten wat de eerste lijn en de medewerkers die als integraal intaker, of als outreachend medewerker werken hebben afgehandeld. Een aantal van deze gegevens is reeds uit de systemen te halen en sommige aantallen worden handmatig bijgehouden. Hieronder worden de aantallen van 2015 t/m het derde kwartaal vermeld:

	Per 1/1/2015
Aantal klantbezoeken op het Serviceplein, afgehandeld door de 1 ^e lijn	5.770
Aantal afgehandelde telefoongesprekken door de 1 ^e lijn	23.450
Aantal klanten integrale intake	600
Aantal klanten outreachend team	400

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

7.1. Overzicht van de begroting

TOM in de Buurt

	Begroot budget 2015	Besteed 2015	Besteed Q2 2015	Besteed Q3 2015	Besteed Q4 2015	Prognose 2015	Toelichting
Opdracht Sociale participatie	7.000.000	1.469.000	1.958.000	1.468.735		7.000.000	Met TOM in de Buurt is een vast bedrag afgesproken voor het contractjaar. De gemeente loopt vooralsnog geen financieel risico. De uitbetaling vindt per kwartaal plaats.

Jeugdzorg

	Begroot budget 2015	Besteed 2015	Besteed Q2 2015	Besteed Q3 2015	Besteed Q4 2015	Prognose 2015	Toelichting
<u>Jeugdhulp HR</u>							
JGT's jeugdhulp HR	3.407.901	852.000	852.000	852.000			
Jeugdhulp HR	17.706.030	4.427.000	4.427.000	4.427.000			Holland Rijnland signaleert een mogelijke budgetoverschrijding jeugdhulp 2015 (zie alinea 7.2)
Veiligheid en reclassering HR	3.486.422	872.000	872.000	872.000			
Opdrachtgeverschap Jeugdhulp HR	268.369	163.000	-	-			
<u>Jeugdhulp lokaal</u>							
JGT's lokaal	590.334	-	-	-			
Huisvesting JGT's	105.951	2.482	2.482	2.482			

De cijfers betreffen de begroting van Holland Rijnland en de voorschotten die op basis daarvan aan Holland Rijnland worden betaald.

PGB's

	Begroot budget 2015	Besteed 2015	Besteed Q2 2015	Besteed Q3 2015	Besteed Q4 2015	Prognose 2015	Toelichting
PGB budget Nieuwe Wmo	2.216.314	1.315.694	443.897	29.140		1.900.000	Van dit totaal begroot budget is € 1.740.803 beschikt aan Participe.
PGB Jeugd	1.248.163	930.000	318.000			1.900.000	De totale overschrijding op PGB budgetten bij Participe wordt verrekend met de te verwachten overschotten op de individuele voorzieningen in 2015.
PGB Hbh	720.498	nb	198.340			440.000	De uitgaven van PGB Huishoudelijke ondersteuning vertonen een onderschrijding.

Eigen bijdragen (inkomsten)

	Begroot budget 2015	Besteed 2015	Besteed Q2 2015	Besteed Q3 2015	Besteed Q4 2015	Prognose 2015	Toelichting
Individuele voorzieningen	-926.621	-	-776.005	-436.415			
EB Persoonsgebonden budgetten Wmo	-110.000	-	-	-		1.136.621	Het CAK kan geen onderscheid maken in de inning van eb oude en nieuwe wmo.
EB Algemene voorzieningen Wmo	-100.000	-	-	-			
OB Individuele voorzieningen en opvang jeugd	-95.000	-2.661	-	-		0	De ouderbijdrage voor jeugdhulp wordt conform besluit in HR verband niet geïnd.

7.2. Jeugd

Op 5 november heeft het college van de gemeente Alphen aan den Rijn een brief ontvangen vanuit het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland over een mogelijke budgetoverschrijding jeugdhulp 2015 en 2016 en over het risico op het verkrijgen van een beperkende controleverklaring. De kans dat het budget in 2015 wordt overschreden wordt als aanzienlijk ingeschat. Aangezien een integraal beeld/rapportage van alle budgetten bij Holland Rijnland ontbreekt, is deze afwijking niet in de Najaarsrapportage 2015 van de gemeente opgenomen. Bij de jaarrekening 2015 van de gemeente zal dit wel worden meegenomen. Op 19 november heeft het college de gemeenteraad geïnformeerd over deze verwachte overschrijding (2015/48230).

Inmiddels heeft de Tijdelijke Werkorganisatie Opdrachtgeverschap Jeugdhulp van Holland Rijnland (TWO) reeds een aantal aanvullende beheersmaatregelen ingezet om de kans op overschrijdingen in 2015 en 2016 te verminderen. Het college heeft richting de TWO benadrukt dat de inzet gericht op het voorkomen van het risico op overschrijding niet mag leiden tot het niet leveren van noodzakelijke zorg.

Adequate informatievoorziening en intensief contractmanagement zijn een noodzakelijk voorwaarde om de jeugdhulpmiddelen zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten. Het college van gemeente Alphen aan den Rijn heeft aan Holland Rijnland voorgesteld om vóór 15 december 2015 met een plan van aanpak te komen over de wijze waarop de informatievoorzieningen en het contractmanagement zodanig worden ingericht dat de kans op overschrijdingen wordt verminderd. Daarin is benadrukt dat gemeente Alphen aan den Rijn behoefte heeft aan informatie over de aard en inhoud van de zorgconsumptie in de eigen gemeente.

7.3. PGB budgetten

Participe verwacht in 2015 een tekort van op de PGB budgetten (Huishoudelijke ondersteuning, Nieuwe Wmo en jeugd zijn bij elkaar opgeteld). De totale overschrijding op PGB budgetten bij Participe wordt verrekend met de te verwachten overschotten op de individuele voorzieningen in 2015. Per saldo verwacht Participe een onderschrijding op de PGB budgetten.

7.4. SVB en PGB's

In het derde kwartaal is Participe voortvarend aan de slag gegaan met het herstelplan van de SVB en het Ministerie van VWS. Naar aanleiding van de brief van de staatssecretaris van augustus zijn de PGB's van overgangsklanten administratief verlengd tot 1 mei 2016 zodat Participe voldoende tijd heeft om de gesprekken over een vervolg zorgvuldig te voeren. Met deze verlenging en het extra werk dat hiermee gepaard gaat, heeft Participe een extra subsidie ontvangen. Momenteel loopt een landelijk onderzoek naar de meerkosten die gemeenten hebben moeten maken door de problemen bij de SVB dit jaar.

Aan de SVB worden per kwartaal voorschotten betaald (door Participe) op grond van de beschikte bedragen. Eind september bleek bij de SVB op grond van de werkelijke uitgaven nog voldoende budget te resteren, waardoor het voorschot voor het laatste kwartaal niet uitgekeerd is. Reden hiervoor is dat PGB-houders tot nu toe minder uren declareren dan zij geïndiceerd hebben gekregen.

7.5. Inkomsten eigenbijdrage en ouderbijdrage

In de gemeentebegroting zijn de inkomsten voor PGB oud en nieuwe Wmo en een ouderbijdrage voor jeugd begroot. Echter, de verwachting is dat in 2015 de te verwachten inkomsten eigen bijdrage niet wordt gerealiseerd. Op dit moment wordt verwacht een tekort te hebben van € 150.000. Het is

moeilijk om aan te geven hoe hoog dit tekort daadwerkelijk zal zijn. Eén van de oorzaken is een lagere vaststelling van de eigen bijdrage nieuwe Wmo. De ouderbijdrage voor jeugdhulp wordt conform besluit in HR verband niet geïnd. Tevens heeft het Rijk op 13 november 2015 besloten dat de ouderbijdrage in de jeugdhulp per 1 januari 2016 wordt afgeschaft.

7.6. Participatie- en BUIG-budget

De stand per 1 januari bedroeg 1.468 uitkeringen voor levensonderhoud. Het aantal uitkeringen is in het eerste half jaar van 2015 opgelopen naar 1.541. Een groei met 73 uitkeringen. De groei van de bijstand is een landelijke trend. Het aantal aanvragen voor levensonderhoud over het eerste half jaar 2015 bedroeg gemiddeld 69 per maand. In 2014 was dat over dezelfde periode 69 per maand. Het aantal WW-uitkeringen loopt landelijk terug en er kan geconcludeerd worden dat einde WW de belangrijkste reden is voor instroom in de uitkering.

Op moment van schrijven wordt het definitieve budget van BUIG nog vastgesteld. Doordat landelijk het aantal uitkeringen voor levensonderhoud toenemen (de gemeente Alphen is hier geen uitzondering in), wordt er een bedrag aan het definitieve macrobudget toegevoegd. Nog niet duidelijk is in hoeverre de gemeente Alphen gecompenseerd wordt voor de stijgende uitgaven. Er zal weliswaar een tekort op ontstaan ten opzichte van het Rijksbudget, maar er zal vrijwel zeker geen verzoek om een aanvullende uitkering o.g.v. de Vangnetregeling gedaan te worden. Binnen de begroting van BUIG is rekening gehouden met hogere uitgaven. Bij de Najaarsrapportage is gemeld dat hetgeen in de begroting staat voor BUIG waarschijnlijk neutraal zal uitkomen.

Bij het Minimabeleid is er sprake van een grote overschrijding. In de Najaarsrapportage zijn een aantal voorstellen gedaan om binnen de begroting van Programma 1 dit tekort zo veel mogelijk te dekken met verwachte voordelen op andere posten. Grote posten zijn de uitgaven aan de Collectieve Ziektekostenverzekering en de kosten voor bewindvoering.

Het re-integratiedeel van het Participatiebudget is in de Meicirculaire verlaagd met plm. € 70.000. Vooralsnog heeft dit geen gevolgen voor de huidige contracten.

Het belangrijkste probleem is de afname van het uitstroomcijfer. Om de uitstroom vanuit de bijstand weer op gang te brengen, zijn er op basis van het Beleidsstuk Rijnstreek Werkt 2015-2016, 2 nieuwe contracten gesloten met Randstad (Baanbrekend) en Flexensie. Beide bedrijven zijn onlangs gestart.

7.7. SWA

De SWA heeft een signaal afgegeven dat zij in 2015 een exploitatietekort verwachten van € 465.000, waardoor het eigen vermogen negatief komt voor een bedrag van € 254.000. Het aandeel van de gemeente Alphen aan den Rijn in het negatieve eigen vermogen bedraagt € 228.600. Hoewel het hier weliswaar om prognoses gaat, houden wij rekening met een extra uitgave aan SWA binnen programma 1. Daarnaast formuleren wij een opdracht aan het DB van SWA om maatregelen te nemen voor 2016 en verder om uit de rode cijfers te komen.

8. Risico's

8.1 Aanzuigende werking door outreachend te werken

Doordat de gemeente meer outreachend en laagdrempelig werkt, ontstaat een aanzuigende werking in hulpvragen die daardoor eerder ook bij de integrale toegang terechtkomen. Dit is met name zichtbaar bij schuldhulpverlening. In het verleden liet de gemeente klanten hun belemmeringen die de toegang tot schuldhulpverlening in de weg stonden nog zelf oplossen. Pas daarna konden klanten terugkomen voor het vervolg van de aanvraagprocedure bij schuldhulpverlening. Door deze oude manier van werken viel een deel van de klanten af of kwamen zij pas veel later weer terug.

Nu overlegt de integrale toegang steeds meer met de consulenten schuldhulpverlening, ook vóórdat klanten beginnen aan de aanvraagprocedure. De gemeente houdt de klanten dus meer vast. Het voordeel hiervan is dat casussen in een eerder stadium worden herkend en dat de problematiek sneller wordt aangepakt. Hierdoor escaleert de problematische schuldsituatie niet (wat anders zou inhouden: een hogere schuldlast). Het laatstgenoemde effect van een minder ernstige problematiek per casus ziet de gemeente in de praktijk nog niet echt optreden. Dat hangt mogelijk samen met de economische crisis.

Op dit moment heeft dit succes een keerzijde. De toenemende beroep op schuldhulpverlening vraagt momenteel om de inzet van meer consulenten schuldhulpverlening. In de begroting voor 2015 bij schuldhulpverlening is met een verhoogde capaciteit bij schuldhulpverlening geen rekening gehouden. In 2015 kon de gemeente dit (wederom) met incidenteel geld oplossen, maar het is vermoedelijk dat in 2016 dezelfde kwestie zal spelen.

Verder beperkt het bovengenoemde effect zicht vermoedelijk niet tot schuldhulpverlening. Zo komen ook de signalen binnen dat een soortgelijk effect optreedt bij inkomen. Het Serviceplein gaat dit nader onderzoeken.

8.2. GGZ / verwarde personen

Gemeenten, politie en maatschappelijke organisaties zien een toename van problematiek van mensen die verward gedrag vertonen, zowel thuis als op straat. De minister van VWS heeft gemeenten de opdracht gegeven om in de zomer van 2016 te beschikken over een sluitende en duurzame aanpak van zorg en ondersteuning van verwarde personen waarbij de gemeenten vrij zijn in de manier waarop dit ingevuld wordt. Maatwerk op lokaal niveau is het uitgangspunt. Een landelijk aanjaagteam, onder leiding van burgemeester Spies, brengt op systeemniveau alle belemmeringen in kaart en biedt indien nodig oplossingen voor structurele knelpunten.

In het districtcollege van 10 december 2014 heeft het districtcollege van het district Alphen aan den Rijn-Gouda opdracht gegeven tot ontwikkeling van een integrale aanpak voor overlast van verwarde personen binnen de districten Alphen aan den Rijn-Gouda en Leiden-Bollenstreek. Een projectteam werkt hiervoor een aantal scenario's uit. Dit heeft mogelijk financiële gevolgen, de kosten hiervan zijn echter nog niet in beeld.

8.3. Risico's rondom de persoonsgebonden budgetten

Participe voert dit jaar de gesprekken met cliënten met een Pgb met overgangsrecht. De grootste hausse vindt nog plaats in het vierde kwartaal van 2015. De uitkomst van de meeste gesprekken die tot nu toe gevoerd zijn, is dat het voor veel mensen van deze doelgroep moeilijk is om bestaande routines in hun leven te veranderen.

Samen met TOM in de Buurt kijkt Participe naar manieren of mogelijkheden om mensen te verleiden gebruik te gaan maken van een algemene voorziening van TOM in de Buurt naast individuele begeleiding met een Pgb. Mensen kunnen dan alvast wennen aan een andere omgeving, andere activiteiten en daarnaast ook voor een stukje hun eigen begeleider behouden. Participe geeft de indicaties nu voor korte periodes (max 1 jaar) af, zodat na een poosje weer opnieuw bekeken kan worden of er verdere stappen mogelijk zijn naar TOM in de Buurt. Op deze manier houden we het beschikbare budget voor Pgb's beheersbaar.

Verder meldde de NOS op 19 november 2015 dat nog niet alle gemeenten op tijd de gegevens van mensen met een persoonsgebonden budget hebben doorgestuurd aan de Sociale Verzekeringsbank. Participe heeft echter alle gevraagde pgb-gegevens op tijd aangeleverd bij de SVB.

8.4. Wachlijsten en cliëntenstop bij sommige jeugdhulpinstellingen

In de jeugdhulp laat de tweede kwartaalrapportage zien dat er in zijn totaliteit meer klanten zijn geregistreerd. De laagdrempeligheid en cliëntgerichtheid van de JGT's en de van de praktijkondersteuning bij huisartsen leidt waarschijnlijk tot de articulatie van meer vraag.

Tegelijkertijd zien we dat de inzet van de JGT's nog niet heeft geleid tot een afname van het aantal cliënten dat wordt doorverwezen naar gespecialiseerde zorg. Er is een groei in de vraag naar ambulante hulp. Hierdoor neemt de druk op de voorzieningen en de budgetten toe. Aangezien aanbieders, anticiperend op de transformatie hun specialistische, hun capaciteit hebben verminderd zijn in het derde kwartaal bij sommige instanties wachlijsten aan het ontstaan en is een aantal instellingen overgegaan tot een cliëntenstop.

Vanuit de Tijdelijke Werkorganisatie Opdrachtgeverschap Jeugdhulp Holland Rijnland wordt erop gestuurd om beide ontwikkelingen tot zo min mogelijk problemen voor cliënten te laten ontstaan door het optimaliseren van de inzet van financiële middelen en de beschikbare jeugdhulpcapaciteit in de regio.

8.5. Risico op beperkende controleverklaring

Het risico is aanwezig dat Holland Rijnland geen goedkeurende verklaring/een verklaring met gedeeltelijke onthouding krijgt voor het boekjaar 2015. Dit heeft 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 Audit Commissie is over deze kwestie geïnformeerd.

Hoewel voor het college dit vraagstuk voor 2015 een serieus aandachtspunt is, baart het risico op het niet verkrijgen van een goedkeurende verklaring/een verklaring met gedeeltelijke onthouding voor het jaar 2016 ons de grootste zorgen. Het college vindt het vooral van belang dat er adequaat gehandeld wordt om te zorgen dat voor 2016 de goedkeurende verklaring wel wordt verkregen. Holland Rijnland is gevraagd zich maximaal in te zetten om de rechtsmatigheidsrisico's zoveel mogelijk te beperken en zich daarbij vooral op het boekjaar 2016 te richten, want ook ten aanzien van het nieuwe boekjaar schijdt de tijd voort.

Het college heeft Holland Rijnland gevraagd om vóór 15 december 2015 een plan van aanpak in het DB van Holland Rijnland te agenderen, welke ook commitment heeft van de verschillende overleggen. Het in dit plan van aanpak te beschrijven resultaat is dat er in 2016 een goedkeurende verklaring op de jaarrekening van Holland Rijnland wordt gegeven. Het plan van aanpak voorziet in de stappen/besluiten die hiervoor nodig zijn, waaronder (tijdelijke) accountantsverklaringen van de partners/zorgaanbieders en een bijbehorende (SMART) planning.

9. Gemeentelijke monitor sociaal domein

De landelijke monitor sociaal domein is bedoeld om gemeente inzicht te geven in gebruik, early warning items, cliëntervaring en toegankelijkheid op het gebied van WMO, Jeugdwet en Participatiewet. Het rapport gemeentelijke monitor sociaal domein biedt inzicht in gegevens per gemeente en maakt vergelijking tussen gemeenten mogelijk.

Dit is de eerste keer dat het rapport is verschenen. Het rapport zal twee keer per jaar verschijnen en wordt gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. De informatie die in het rapport is opgenomen zal steeds verder worden uitgebreid.



9.1. Opbouw van het rapport

De cijfers in het gemeenteprofiel (deel 1) zijn gebaseerd op alle 393 gemeenten in Nederland en afkomstig van het CBS en GGD GHOR. De cijfers die inzicht geven in gebruik en integraliteit worden aangeleverd door gemeenten. Voor deze versie van de monitor hebben 95 gemeenten gegevens aangeleverd bij het CBS en toestemming gegeven voor publicatie. Gegevens over de jeugdwet zijn bij het CBS aangeleverd door jeugdinstituten. De cijfers zijn in het voorjaar 2015 aangeleverd voor de monitor. Het rapport bevat dus informatie over het 1e kwartaal van dit jaar en is daarmee al weer enigszins gedateerd.

Alphen aan den Rijn heeft ook gegevens aangeleverd voor de monitor. Voor de Wmo hebben we geen toestemming gegeven tot publicatie. We hebben geconstateerd dat de wijze van vraagstelling/registratie niet aansluit bij de wijze waarop wij de Wmo hebben georganiseerd. Publicatie van de gegevens zou daarom geen reëel beeld geven van de werkelijkheid.

Het rapport bestaat dus uit drie delen:

1. gemeenteprofiel
2. inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning per wet
3. inzicht in integraliteit sociaal domein

Het rapport is het beste digitaal te bekijken via de volgende link:

http://waarstaatjegemeente.nl/Jive/JiveReportContents.ashx?Report=gmsd&input_geo=gemeente
[484](#)

9.2. Inhoud van het rapport

Hieronder wordt per deel van het rapport de hoofdlijn weergegeven. In het rapport is het mogelijk een verdere verdieping per wijk in te zien. In onderstaande analyse is dit buiten beschouwing gelaten.

9.2.1. Gemeenteprofiel

In dit hoofdstuk wordt een profiel gemaakt van de gemeente Alphen aan den Rijn, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met steden met een vergelijkbaar stedelijk karakter. Dit memo volgt daarbij de hoofdstukindeling van het rapport. De eerste 3 onderwerpen zeggen iets over de situatie in de gemeente Alphen nu. De laatste 2 onderwerpen zeggen iets over indicatoren die mogelijk iets over toekomstig zorggebruik zeggen.

- **Demografie**

De groene druk (# jongeren t.o.v. beroepsbevolking) is in Alphen iets hoger dan steden met een vergelijkbaar stedelijk karakter. De grijze druk (# ouderen tov beroepsbevolking).

- **Sociaal economische status**

Alphen aan den Rijn kent een iets hoger participatiegraad dan vergelijkbare gemeenten. Ook heft Alphen relatief meer gezinnen met een hoog inkomen en minder gezinnen met een laag inkomen. De sociaal economische status is dus, in vergelijking met vergelijkbare steden, relatief goed te noemen.

- **Publieke gezondheid en redzaamheid**

De inwoners van Alphen aan den Rijn vertonen t.o.v. vergelijkbare gemeenten een iets hogere score op de elementen van sociale gezondheid. De gebruikte data is hier echter wel gedateerd (2013) en van voor de decentralisaties. Het is interessant om de ontwikkeling op deze score in de toekomst te monitoren.

- **Signalering van mogelijk toekomstig zorggebruik jeugd**

In deze paragraaf worden een aantal indicatoren genoemd die iets zeggen over mogelijk toekomstig zorggebruik jeugd. Deze indicatoren zijn:

- Jeugdige verdachten per 10.000 inwoners
- % voortijdige schoolverlaters
- % kinderen met kans op armoede

Op deze indicatoren scoort Alphen aan den Rijn goed t.o.v. vergelijkbare gemeenten. De vraag is alleen hoe relevant deze indicatoren zijn. Het verband tussen de indicatoren en toekomstig zorggebruik lijkt wat theoretisch en de genoemde indicatoren zijn zeker niet de enige relevante. Bovendien is de gebruikte data uit 2013 en dus wel gedateerd en van voor de decentralisaties. De indicatoren zijn wel interessant om te monitoren en op te vatten als 'early warnings'.

- **Toekomstig zorggebruik**

Aan deze paragraaf zijn op dit moment nog geen conclusies te verbinden. Alphen aan den Rijn vertoont op een aantal indicatoren een vergelijkbaar beeld met andere steden. Het is echter onduidelijk hoe de waarde van deze indicatoren kunnen worden geduid. Het rapport geeft ook zelf aan dat deze paragraaf nog in ontwikkeling is.

Voorbeeldtabel via Waarstaatjegemeente.nl: signalering van mogelijk toekomstig zorggebruik jeugd.

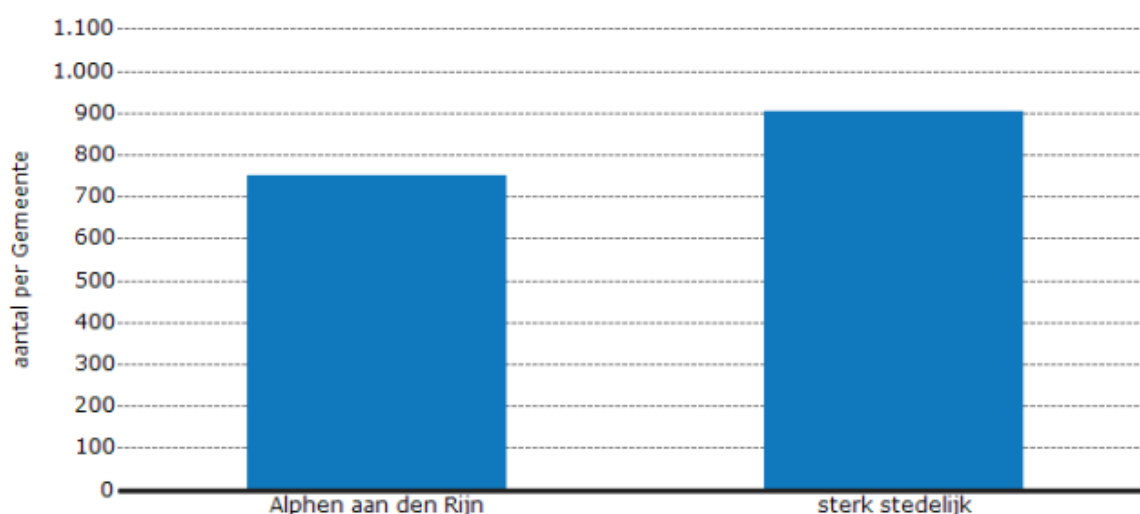
	Alphen aan den Rijn	sterk stedelijk
Jeugdige verdachten per 10.000 inwoners [2013]	172	218
% Voortijdige schoolverlaters totaal (VO + MBO) [2014]	2,0	2,2
% kinderen met kans op armoede (0 tot 18 jaar) [2012]	8,5	13,2

9.2.2. Inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning

- **Gebruik van zorg en ondersteuning jeugdwet**
Uit de overzichten blijkt dat er in Alphen aan den Rijn door meer jongeren (in absolute aantallen) gebruik wordt gemaakt van jeugdhulp (m.n. jeugdhulp zonder verblijf) dan in gemeenten met een vergelijkbaar stedelijk karakter. Dit beeld is voor ons niet nieuw. De relatie die nog niet is gelegd in deze monitor is in de leeftijdsopbouw van de referentie gemeenten.
- **Inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning Wmo**
Over dit onderwerp hebben wij geen gegevens aangeleverd. Dit hoofdstuk is dan ook niet ingevuld in het rapport.
- **Inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning participatiewet**
Uit de rapportage blijkt dat de gemeente Alphen aan den Rijn een fors aantal minder huishoudens heeft met een bijstandsuitkering dan gemeenten met een vergelijkbaar stedelijk karakter. Ook het gebruik van voorzieningen op dit gebied is (logischerwijs) lager. Opvallend is dat de in en uitstroom van voorzieningen wel vergelijkbaar is met vergelijkbare gemeenten.

Voorbeeldtabel via Waarstaatjegemeente.nl: inzicht in gebruik van zorg en ondersteuning participatiewet.

Aantal gebruikers participatiewet: lopende voorzieningen



9.2.3. Inzicht in integraliteit sociaal domein

Dit hoofdstuk is nog niet gevuld in de monitor.

9.3. Conclusie o.b.v. de monitor

De monitor geeft een mooi beeld van de gemeente en een aantal indicatoren. In potentie is het 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).

10. Communicatie

Communicatie blijft een punt van aandacht. Veel inwoners die ondersteuning ontvangen maken zich zorgen over de veranderingen. Daarnaast weten inwoners met een nieuwe ondersteuningsvraag nog niet altijd waar ze terecht kunnen. 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 communicatieuitingen vaak aan deze groep voorbij.

We blijven daarom intensief inzetten 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 derde kwartaal is op het gebied van communicatie ingezet op het volgende:

- Brochures zijn steeds aanwezig op logische vindplaatsen, breed verspreid in de gemeente
- Actieve inzet op de bekendheid van Tom in de buurt (door Tom in de buurt zelf)
- Herhaalde boodschap in de media over waar inwoners terecht kunnen als zij ondersteuning nodig hebben
- Herhaalde boodschap in de media over de mogelijkheid van cliëntondersteuning
- Met een afvaardiging van de adviesraden is gewerkt aan een aanscherping van de communicatieboodschap, die beter aansluit bij de beleving van de inwoners
- Er is een communicatiecampagne gestart om de collectieve zorgverzekering onder de aandacht te brengen
- Het mantelzorgcompliment is onder de aandacht gebracht. Op 10 november zijn de mantelzorgcomplimenten uitgedeeld.
- Het testpanel wordt ingezet bij nieuwe communicatiemiddelen
- Er wordt aandacht besteed aan de veranderingen in het sociaal domein middels presentaties op bijeenkomsten

Naast informatie richting inwoners en samenwerkingspartners in Alphen aan den Rijn, wordt ook ingezet op communicatie richting andere gemeenten, brancheorganisaties, de VNG en het rijk over de werkwijze van Alphen aan den Rijn

11. Overig

11.1. Stapeling van kosten in relatie tot de collectieve zorgverzekering

Naar aanleiding van vragen vanuit de politiek en cliëntenvertegenwoordigers is besloten dit jaar extra in te zetten op communicatie over de uitgebreide collectieve zorgverzekering van de gemeente. Deze verzekering is financieel aantrekkelijk voor mensen met hoge zorgkosten en een laag inkomen. De gemeente biedt deze verzekering aan als alternatief voor de afgeschafte Wtcg en CER (compensatie eigen risico). In de afgelopen periode heeft de gemeente stappen gezet om de verzekering tijdig en breed onder de aandacht te brengen. 5.446 voormalige Wtcg-klanten hebben aangegeven door hun gemeente geïnformeerd te willen worden over een alternatieve regeling.

11.2. Nieuwe verantwoordelijkheden en ketensamenwerking

De nieuwe verantwoordelijkheden van de gemeente zijn onderdeel van grote veranderingen in het sociale en zorgstelsel. Dit maakt dat er veel verschuivingen hebben plaatsgevonden in verantwoordelijkheden van ketenpartners. De grenzen in de ketens zijn als het ware opgeschoven. Juist op die grenzen ontstaan vaak zaken die aandacht vragen of moeten worden opgelost. Denk bijvoorbeeld aan de aansluiting ondersteuning – zorg – jeugd – onderwijs – werk – en veiligheid. Dat zal de komende tijd zeker nog onze aandacht blijven vragen.

11.2.1. AKO

Sinds begin 2013 vindt overleg plaats over de samenwerking in de wijk tussen gemeente (wethouder Volksgezondheid), zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid en Alphen op 1 lijn (de koepelorganisatie van vier gezondheidscentra in de kern Alphen aan den Rijn). Eind 2014 zijn de thuiszorgorganisaties aan tafel gevraagd. Zij worden vertegenwoordigd door Activite. En vanaf begin 2015 neemt ook TOM in de Buurt deel aan dit overleg. Doel van het overleg was o.a. om te komen tot een gezamenlijke visie en agenda, waarbij de vraag centraal staat; 'hoe kunnen we de zorg voor kwetsbare burgers zo goed mogelijk organiseren?'.

Inmiddels is 3 november jl. een Convenant AKO (Alphens Keten Overleg voor zorg en welzijn) getekend door alle genoemde partijen aangevuld met de huisartsen van Boskoop en Rijnwoude en de GGD (Jeugdgezondheidszorg). Doel van het Convenant is om aan inwoners van Alphen aan den Rijn op de juiste tijd de juiste zorg en ondersteuning te bieden. Bij het Convenant hoort een Plan van Aanpak, waarin is opgenomen op welke wijze we dit doel willen verwezenlijken. Vanuit het AKO wordt bij de werkers in de wijk de gezamenlijke inspanningsverplichting neergelegd om te komen tot effectieve en efficiënte zorg in de wijk. Partners in de wijken zullen met elkaar in overleg moeten over hoe ze dat het beste kunnen doen. In de wijken Ridderveld en Rijnwoude is die verbinding al voor een deel tot stand gebracht, in andere wijken is die verbinding aan het ontstaan.

De samenwerking zal gaandeweg en op een procesmatige wijze gestalte krijgen. Op basis van de ontwikkelingen wordt regelmatig de balans opgemaakt. Op basis hiervan kijken we met elkaar hoe we verder gaan. Omdat de gemeentelijk gebiedsadviseurs al hard aan de slag zijn om in de wijken de verbinding tussen o.a. alle professionals tot stand te brengen, gaan zij in de 5 wijken/kernen van de gemeente Alphen aan den Rijn een eerste overleg met de werkers in de wijk initiëren. Dit doen zij samen met een beleidsmedewerker van de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en de wijkverpleegkundige die vanuit de zorgverzekeraar de opdracht heeft om in de wijk het medisch en sociaal domein aan elkaar te verbinden. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen om tot een wijkagenda te komen. Hierbij staat het doel van deze verbinding, nl.

het komen tot effectieve en efficiënte zorg en ondersteuning centraal. En zijn de kernwaarden vanuit het Convenant leidend.

11.2.2. Week van het werk

De week van het werk is een initiatief van de VOA om samen met het onderwijs, het UWV en de gemeente en week rondom het thema werk te organiseren. Dit jaar is de tweede keer dat de week wordt georganiseerd. Er waren gedurende de week verschillende activiteiten om:

- werk te zoeken/jezelf voor te bereiden op solliciteren (werken aan werk beurs)
- werk te vinden (kom binnen bij bedrijven)
- de juiste studie te kiezen (go4it)
- de juiste keuze te maken als jongeren (blijven bewegen)
- voor jezelf te beginnen (pre start n Go)
- je te laten inspireren (kick off door bakas)
- te netwerken (afsluitende borrel)

Dit jaar is de organisaties grotendeels door de gemeente gedaan en de VOA. Dit was verdeeld over verschillende disciplines (beleid, communicatie, re-integratie). Het idee is dat volgend jaar ook andere partijen, zoals scholen en het Werkgeversservicepunt, een grotere rol in de organisatie kunnen spelen.

11.3. Mantelzorgwaardering

In het derde In het tweede kwartaal liep de termijn af waarop mensen een mantelzorgcompliment konden aanvragen. Na het bespreken van de tweede kwartaalrapportage tijdens de informatiemarkt van 10 september jl. werd dezelfde avond besloten de termijn te verlengen tot 15 oktober. Dit heeft nog veel nieuwe aanvragen opgeleverd. In totaal zijn circa 800 mantelzorgcomplimenten aangevraagd. Inwoners die intensieve mantelzorg ontvangen, kunnen hun mantelzorger nomineren voor een mantelzorgcompliment van € 200. Inmiddels zijn circa 300 mantelzorgers genomineerd. Rond de Dag van de Mantelzorg, 10 november zijn de complimenten uitgedeeld

Daarnaast heeft de gemeente een bedrag van ruim € 8.200 toegekend voor de organisatoren van de Dag van de Mantelzorg, TOM in de Buurt en het Parkinsoncafe. Die dag werd dit jaar met een aantrekkelijk activiteiten aanbod in vijf kernen gevierd.

11.4. Cliëntondersteuning

De gemeente biedt inwoners de mogelijkheid om gratis en onafhankelijk ondersteuning te krijgen bij een gesprek hebben met de gemeente of aan de gemeente verwante organisaties over hulp of ondersteuning. Met ingang van februari 2015 is de cliëntondersteuningspool in onze gemeente van start gegaan. Deze pool bestaat uit ervaren en onafhankelijke vrijwilligers, die mensen kunnen bijstaan bij een gesprek met de gemeente (Serviceplein), Participe of TOM in de Buurt. De vrijwilligers ondersteunen een cliënt bij het voorbereiden, voeren en nabespreken van het gesprek met Serviceplein/Participe/TOM in de Buurt.

Tot en met het derde kwartaal 2015 hebben er in totaal 36 inwoners gebruik gemaakt van de cliëntondersteuning. In de meeste gevallen ging dit om de herindicatiegesprekken voor de huishoudelijke hulp. Ook is er meer ingezet op bekendheid van de dienstverlening bij o.a. Serviceplein medewerkers, mensen van TOM in de Buurt en de huisartsen.

Een aantal cliënten is gebeld om te vragen naar hun ervaringen met de ondersteuning. Zij zijn zonder uitzondering zeer positief. Het is prettig dat iemand met hen het gesprek kan voorbereiden, vaak zijn mensen best zenuwachtig voor een gesprek met de gemeente. Ook de ondersteuners vinden het vrijwilligerswerk erg leuk om te doen. Zij zijn voor de gemeente een belangrijke bron als het gaat om hoe processen lopen in de praktijk. Signalen van onjuist uitgevoerde procedures of onduidelijkheden worden dankzij hen opgepakt.

11.5. Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2014

De uitkomsten van het Wmo klanttevredenheidsonderzoek over 2014 gaven op een aantal onderdelen lagere scores aan dan die van voorgaande jaren en dan die van de referentiegroep.

In 2014 zijn belangrijke wijzigingen doorgevoerd in het aanvraag- en aanmeldproces die te maken hebben met de nieuwe opzet van het Serviceplein. Mogelijk heeft dit de tevredenheid over de dienstverlening van Participe beïnvloed. Een andere reden kan zijn dat mensen het onderzoek invulden in het eerste kwartaal van 2015 met de ervaringen van dat moment. Zo waren de gebruikers van PGB's voor het eerst minder tevreden dan gebruikers van zorg in natura, wat waarschijnlijk te maken heeft gehad met de perikelen bij de Sociale Verzekeringsbank ten tijde van het invullen van de vragen.

Een andere uitkomst was ontevredenheid over de lange wachttijd tussen het indienen van de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of voorziening. In 2015 is hierop al geïntervenieerd door uitbreiding van de capaciteit op het Serviceplein en het maken van duidelijke afspraken. Op dit moment wordt het werkproces opnieuw bekeken met als doel de doorlooptijden nog verder te bekorten.

11.6 Onderzoek Kinderombudsman

Gemeenten Alphen aan den Rijn doet mee aan een onderzoek van de Kinderombudsman, onder gebruikers van de jeugdhulpverlening. Met het onderzoek wil de Kinderombudsman inzicht krijgen in de consequenties van de invoering van de Jeugdwet. Krijgen jeugdigen de juiste hulp? In de kern behelst het onderzoek het samenstellen van een gebruikerspanel van jongeren en ouders, dat 2x digitaal wordt bevraagd: in juni en in het najaar 2015. In Alphen worden alle klanten van de 5 JGT's direct benaderd via de jeugd en gezinsteams. Dat betekent dat zo'n 500 klanten die gebruik maken van jeugdhulp zijn benaderd in het voorjaar van 2015. De tweede meting is onlangs gestart.

In Alphen aan den Rijn hebben 27 respondenten de vragenlijst ingevuld. Dat is een klein aantal waardoor geen van de cijfers statistisch significant is. De resultaten van de enquête onder kinderen en ouders hebben betrekking op drie thema's: 1) ervaren kwaliteit en tevredenheid met de jeugdhulp onder kinderen, jongeren en hun ouders, 2) communicatie door gemeenten over (de decentralisatie van) de jeugdhulp, en 3) ervaringen met de toegang tot ondersteuning (het gesprek).

Ouders en kinderen zijn over het algemeen tevreden over hun hulpverlener. Zo zijn alle respondenten in Alphen (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de hulpverlener en geeft 80% van de respondenten aan (heel) tevreden te zijn over het inlevingsvermogen van de hulpverlener. Minder scoorden de duidelijkheid over het hulpverleningstraject (54%) en de inspraak die kinderen krijgen bij het bepalen van de hulp (57%); 65% van de respondenten in Alphen zegt: De jeugdhulp die ik krijg helpt me goed.

Zeker zo interessanter is het 2^{de} kwalitatieve deel van het onderzoek. Dat is tot stand gekomen op basis van gesprekken met gemeenten, professionals, ouders. Een paar bevindingen met betrekking tot de gemeente Alphen aan den Rijn:

- Door de onduidelijkheid over de (specifieke jeugd-)expertise en competenties die nodig zijn in de toegang kan het voorkomen dat wijkteams opereren met niet passende of onvoldoende expertise en vaardigheden.
- Wanneer er onvoldoende expertise in de toegang is geborgd, ontstaat het risico dat problematiek niet op tijd wordt gesignaleerd of dat kinderen niet de best passende hulp krijgen.
- Als verschillende instellingen in hun eigen administratiesystemen een eigen dossier invoeren, dat niet expliciet onderdeel uitmaakt van het ene ondersteuningsplan, wordt voorbij gegaan aan het streven 'één gezin, één plan, één regisseur'. Het hanteren van meerdere plannen kan leiden tot ruis tussen instellingen, hulpverleningstrajecten en hulpverleners. En dat levert een risico op van gebrek aan regie, onduidelijkheid voor kinderen en jongeren (of ouders) of zelfs tegenstrijdige adviezen of instructies.
- Onvoldoende afspraken of onhelderheid over taken tussen scholen en het wijkteam kan het snel vinden en inzetten van passende hulp in de weg staan. Een kind moet dan mogelijk lang wachten tot er hulp beschikbaar komt, of krijgt slecht passende hulp.
- De financieringsstructuur van de jeugdhulp in productcodes (arrangementen) maakt het aanbod leidend, in plaats van de vraag. Dit kan ervoor zorgen dat een kind het hulptraject krijgt dat beschikbaar is, en niet het traject dat nodig is. Maatwerk wordt dus bemoeilijkt. Door de verschillende trajecten zijn vaak meer dan 1 hulpverlener in het gezin actief. Alphen heeft een financieringsstructuur o.b.v. budgetplafonds. Nadeel hiervan is dat een te laag budgetplafond kan leiden tot wachtlijsten. Bij een aantal bekende aanbieders ontstaan wachtlijsten terwijl andere instellingen of vrijgevestigde hulpverleners voldoende ruimte hebben.
- Als professionals geen overzicht hebben over het beschikbare aanbod, verwijzen zij door naar wat ze kennen of wat zich aandient. Dat hoeft niet de meest passende vorm van hulp te zijn. Gebrek aan overzicht over bezetting en beschikbaarheid van aanbod kan leiden tot onnodige wachtlijsten voor nieuwe cliënten. Als het professionals veel tijd kost om te zoeken naar wat op korte termijn beschikbaar is, kan dat betekenen dat kinderen en jongeren lang moeten wachten op hulp.
- Het omzetten van een PGB naar (niet-)vrij toegankelijke gemeentelijke zorg of ZiN-indicatie kan de passendheid van de zorg onder druk zetten en de keuzevrijheid van mensen beperken.

Advies van de ombudsman over bekostiging: *"Denk bijvoorbeeld aan resultaatfinanciering waarbij gewerkt wordt met hoofdaanbieders die verplicht zijn kinderen op te nemen voor hulp. Er wordt dan een maatwerktraject gebouwd voor het kind in de vorm van samenwerking tussen aanbieders. De hoofdaannemer is verantwoordelijk en aanspreekbaar op het te leveren resultaat. Dit vraagt zowel van gemeenten als van aanbieders (financiële) flexibiliteit."*

11.7. Evaluatie kostendelersnorm

Met de komst van de Participatiewet is een nieuw begrip ingevoerd, de kostendelersnorm. In de regel is de kostendelersnorm van toepassing als een belanghebbende met één of meerdere meerderjarige personen in één huis wonen. Uitgangspunt is dat de kosten dan gedeeld kunnen worden en een lagere uitkering van toepassing is. Voor nieuwe aanvragen is de participatiewet direct per 1 januari 2015 van kracht. Voor uitkeringsgerechtigden die voor 1 januari 2015 al recht op een bijstandsuitkering hadden, was overgangsrecht van toepassing.

Het ging om 300 dossiers die onderzocht moesten worden. Dit is binnen het Serviceplein uitgevoerd. Alle uitkeringsgerechtigden voor wie het overgangsrecht van toepassing was, hebben hierover een besluit ontvangen. Er hebben 12 uitkeringsgerechtigden een bezwaar ingediend tegen dit besluit.

Enkele besluiten zijn herzien, de meeste bezwaren zijn ongegrond verklaard. Er hebben ook nadere gesprekken plaatsgevonden, indien uitkeringsgerechtigden aangaven ondersteuning nodig te hebben bij hun nieuwe financiële situatie.

11.8. Innovatiepilot rapporteren tijdens en na de transformatie

In september zijn de Rijnstreek gemeenten samen met de VNG een innovatie pilot gestart: Rapporteren tijdens en na de transformatie.

De getransformeerde ondersteuning en zorg is gericht op resultaten op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Bij gemeenten en organisaties waar de transformatie in de uitvoering al (deels) heeft plaatsgevonden, of waar dit proces in volle gang is, ondervindt men nu de 'beknelling' van de traditionele verantwoordingseisen. Deze zijn nog gebaseerd op de inrichting van de zorg voor de transitie en transformatie, vooral gericht op verantwoording van productie, omvang en rechtmatigheid. Nieuwe bekostigingsvormen (op populatie en resultaat) en het sturen op resultaat en maatschappelijk effect leidt tot andere indicatoren en prestaties die relevant zijn voor de verantwoording.

In deze pilot maken we eind 2015 een analyse van de 'kloof' tussen de huidige rapportage vereisten (bijvoorbeeld van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein) en de nieuwe items die ontstaan in de transformatie van zorg en ondersteuning. Ook organiseren we een werkbijeenkomst met VNG en belangstellende gemeenten die in de transformatie van de uitvoering voorop lopen of zich willen oriënteren op dit vraagstuk. In 2016 kan dan gewerkt worden aan de oplossingen.

12. Inspanningen 3e kwartaal en verwachtingen voor einde 2015

Op het moment van schrijven van de derde kwartaalrapportage is het vierde kwartaal inmiddels al in volle gang. Tijdens het vierde kwartaal gaan we onverminderd door met verbeteringen in de uitvoering, waar nodig en de inzet op communicatie. Daarnaast zijn de voorbereidingen voor 2016 gestart.

Een aantal hoofdpunten die in het vierde kwartaal aan de orde komt (of inmiddels aan de orde zijn geweest):

Opvolging motie beschut werk en aandacht voor jongeren	November 2015
1 ^e wijziging verordening sociaal domein	December 2015
Voorbereiding beter voor elkaar2017	December 2015
Onderzoek naar koopkracht in relatie tot zorg Informatie minimegelingen in relatie tot bovenstaand onderzoek	December 2015

Bijlage 1: Uitwerking verhalen van inwoners en medewerkers

A. Met weinig rondkomen (1)

Een meneer van 59 zit midden tussen de verhuisdozen, want over een week moet hij verhuizen. Hij moet weg uit zijn oude flat waar hij nu tien jaar woont, omdat traplopen niet meer gaat. Zijn nieuwe woning is gelijkvloers. Meneer heeft een verstandelijke beperking. Daarnaast heeft hij artrose en hartproblemen. Over twee weken moet hij naar het ziekenhuis voor een catheterisatie. Meneer woont al heel lang alleen. Hij heeft geen partner en geen kinderen, en ook nauwelijks vrienden en kennissen. “Daar heb ik geen behoefte aan. Ik ben het liefst op mezelf. Vanwege de pijn moet ik ook veel rusten. De parkieten brengen leven in huis”.

Meneer heeft een groot deel van zijn leven bij de sociale werkvoorziening gewerkt. Op de technische afdeling zette hij motoren en warmtewisselaars in elkaar. Maar na 27 jaar moest hij weg, omdat hij te vaak ziek was. Nu zit hij tien jaar thuis. Meneer gaat niet naar de dagopvang. “Het geeft te veel stress als er veel mensen om me heen zijn”. Liever gaat hij naar buiten, de polder in, om te wandelen of fietsen. Of hij helpt een kennis op de boerderij, waar hij voor de schapen zorgt. Meneer heeft een WIA uitkering van € 1100 per maand. Voor zijn huidige appartement met een huur van € 370 in de maand krijgt hij geen huurtoeslag. De huur van zijn nieuwe gelijkvloerse woning wordt € 591; daarvoor zal hij wel huurtoeslag krijgen. Daarnaast krijgt hij zorgtoeslag.

Meneer gebruikt veel medicijnen. Na twee maanden is hij al door zijn eigen risico heen. Meneer heeft moeite met het overzicht over zijn financiën. In het verleden heeft hij in de schulden gezeten, maar dankzij de schuldsanering is hij daar nu uit. “Dat heeft wel veel geld gekost voor de bewindvoerder, incassobureaus en dergelijke. Alleen de intake was al € 500. Ik snap niet waar het geld is gebleven. Het zijn zakkenvullers”. Nu helpt zijn wijkcoach hem om overzicht over zijn financiën te houden. Nu er veel moet worden geregeld rond de verhuizing, komt zij elke week een keer bij hem langs; normaal is dat één keer per twee weken. Soms gaat hij ook zelf naar het wijkcentrum als er dingen geregeld moeten worden of hij bezoekt het eetcafé. Daarnaast komt er één keer per week een huishoudelijke hulp. Dat was eerst drie uur, maar is onlangs teruggebracht naar twee uur. Hij kan wel drie uur hulp houden, maar dan kost het hem zelf een tientje extra in de week. “Dat heb ik niet gedaan”.

Na aftrek van de huur, gas, water licht, telefoon, internet, de zorgverzekering, het eigen risico en de eigen bijdrage aan het CAK (€ 19,40 per maand) blijft er zo’n € 70 tot 80 per week over voor boodschappen, kleding e.d. “En dan krijg je nog de waterschapslasten en gemeentelijke heffingen”. “Het is kiele, kiele”, zegt meneer. “Er is geen geld voor iets extra’s”. Hij vindt dat de gemeente te weinig doet voor mensen zoals hij met weinig geld. Na zijn verhuizing en het ziekenhuis wil hij een computercursus gaan volgen om te leren mailen en internetten. “Dat wordt geregeld via TOM, met een eigen bijdrage van dertig euro.” Hij zou graag een elektrische fiets willen om met de pijn toch te kunnen blijven fietsen. “Maar ik weet niet of de bijzondere bijstand daar ruimte voor biedt”.

B. Een nieuwe start

In het najaar van 2014 kwam meneer via de Eerste lijn van de gemeente binnen bij een collega van de Integrale toegang. Omdat hij na zijn scheiding niet meer naar zijn oude woning terug kon en ook niet een andere woning kon krijgen, was meneer op dat moment min of meer dakloos. Vervolgens raakte hij ook zijn baan kwijt. Toen hij binnen kwam bij het Serviceplein moest als eerste de uitkering worden opgestart. Echter, zonder adres kon dat niet.

De integrale intaker heeft daarom eerst een postadres gerealiseerd, zodat daarna de uitkering kon worden gestart. Hierdoor konden zowel de integrale intaker als de meneer andere stappen zetten.

Omdat meneer de hoogste prioriteit gaf aan zijn achterstallige ziektekosten, heeft hij deze met zijn eerste uitkeringen betaald. Ook was hij bij re-integratie aan de slag gegaan en was hij heel gemotiveerd om een nieuwe woning te zoeken. Op een gegeven moment krijg hij dan ook een nieuwe woning toegewezen. Toevallig emigreerde de vorige bewoner waardoor meneer de inboedel van hem kon overnemen.

Hoewel bewindvoering nog even nodig zal zijn, is het de verwachting dat meneer over niet al te lange tijd wellicht helemaal zal uitstromen. Een mooi voorbeeld van een nieuwe start.

C. Met weinig rondkomen (2)

Een mevrouw van 68 jaar woont alleen in een appartement in de gemeente. Haar gescheiden man bezoekt haar nog af en toe. Het contact met de kinderen en haar ex is goed.

Van de gemeente ontvangt mevrouw een bijstandsuitkering voor alleenstaanden: € 914 per maand. Om de huur (€ 517 per maand) te kunnen betalen, krijgt zij huurtoeslag. Daarnaast ontvangt zij de maximale zorgtoeslag (€ 78 per maand). Mevrouw krijgt geen partneralimentatie. Niet alleen omdat haar ex-man het met zijn WAO-uitkering ook niet breed heeft, maar het zou ook geen zin hebben; de alimentatie zou rechtstreeks in mindering worden gebracht op de bijstandsuitkering. Na aftrek van alle lasten en vaste kosten, zoals de krant (via een fonds) en het abonnement op de bibliotheek, blijft er zo'n € 250 per maand over voor kleding, de dagelijkse boodschappen en cadeautjes voor de kinderen en kleinkinderen. Voor mevrouw is dat voldoende: zij heeft weinig nodig voor zich zelf. Zij kan goed budgetteren en maakt geen schulden. Zij heeft zelfs een klein spaarpotje voor bijzondere uitgaven, zoals een nieuwe stoel die nodig was omdat zij vanwege de pijn aan haar wervelkolom niet goed meer op de oude kon zitten.

Mevrouw heeft van de gemeente een scootmobiel gekregen. Daarmee kan zij naar de winkel om boodschappen te doen. Binnenshuis kan zij zonder hulpmiddelen uit de voeten of als zij de boodschappen moet tillen, met de rollator. Koken en kleine huishoudelijke taken doet zij zelf, maar het zwaardere werk lukt niet door de aantasting van haar wervelkolom. Daarvoor heeft zij 2,5 uur per week huishoudelijke hulp. Tot begin dit jaar was dat drie uur, maar na de herindicatie is het 2,5 uur geworden. Dat is volgens mevrouw ook voldoende om het huis op orde te houden. Mevrouw is blij met de gemeentelijke toezegging dat dit de komende drie jaar niet zal veranderen. De hulp wordt uit een pgb betaald. Mevrouw vindt het belangrijk dat zij zelf kan kiezen wie haar komt helpen en wanneer.

Reizen met het openbaar vervoer is de laatste jaren te zwaar en vermoeiend geworden, maar mevrouw maakt zelden of nooit gebruik van de regiotaxi, ook niet als zij om de drie of vier weken naar het ziekenhuis in Leiden moet. Het wachten op de taxi duurt vaak te lang en zij moet op tijd zijn voor haar afspraak. Met mooi weer gaat zij soms met de scootmobiel, in andere gevallen wordt zij gehaald en gebracht door vrienden en bekenden. Dan betaalt zij de benzine. De eigen bijdrage voor scootmobiel en huishoudelijke hulp is € 19,40 per vier weken, het minimum voor iemand met alleen een bijstandsuitkering. Verder zijn haar ziektekosten begrensd tot het eigen risico van € 375 per jaar. Mevrouw houdt daar rekening mee in haar huishoudbudget, zodat de maandelijkse bestedingsruimte niet in gevaar komt.

Mevrouw is lid van de kerk en heeft daar veel vrienden en bekenden. Die willen haar soms wel wat toestoppen, maar dat wijst zij resoluut van de hand. Zij zou dat eerlijkheidshalve aan de gemeente moeten melden en dan zou het gekort worden op haar uitkering. De mensen uit haar omgeving helpen haar wel met boodschappen halen als dat nodig is of om af en toe naar het ziekenhuis te rijden.

Mevrouw klaagt niet over haar financiële situatie, al is die het afgelopen jaar duidelijk verslechterd door de (landelijke) afschaffing van de tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) (€ 484 per jaar) en het opheffen van de lokale minimaregeling voor chronisch zieken en gehandicapten in Alphen aan den Rijn (€ 345 per jaar). Als compensatie voor deze bezuinigingen zouden gemeenten 'maatwerk' gaan bieden via de bijzondere bijstand, maar daar merkt mevrouw weinig van. Toen zij begin dit jaar een aanvraag deed om haar reiskosten van en naar het ziekenhuis vergoed te krijgen, werd die niet toegekend. De gemeente verwees haar naar de zorgverzekeraar met wie ze een 'ruim' contract hadden gesloten om ook de onkosten te vergoeden, maar daar bleek mevrouw niet aan de criteria te voldoen. Toen zij opnieuw een aanvraag indiende bij de gemeente gaf ook die niet thuis, omdat niet alle benodigde stukken konden worden overlegd.

Wat nog het meest stak, was dat er bij de gemeente niemand bereikbaar was voor een toelichting, ondanks vele pogingen daartoe. Op een gegeven moment was ze het beu en heeft ze het opgegeven. Volgens mevrouw voert de gemeente met de bijzondere bijstand een 'ontmoedigingsbeleid': als het haar als mondige, goed opgeleide en goed geïnformeerde burger al niet lukt de bureaucratische horden te nemen, hoe zal het dan de vele mensen vergaan die minder wegwijs zijn in de bureaucratie en minder goed voor zich zelf kunnen opkomen?

Op de vraag of haar financiële situatie haar belemmert in haar functioneren en maatschappelijke participatie, antwoordt mevrouw ontkennend. Zij heeft voor zich zelf niet veel nodig en kan ervan rondkomen. Als er meer financiële ruimte was, zou ze die het liefst willen aanwenden om mensen te helpen die het financieel zwaarder hebben dan zij zelf. Want dat is wel haar zorg: "het draait steeds meer om de euro's, de barmhartigheid schiet er bij in."

Ervaringen Tom in de buurt (derde kwartaal 2015)

Vrouw, dagbesteding

Mevrouw is aangemeld via de GGZ en komt naar de open inloop. Zij wil graag een dagbesteding vinden en voor de toekomst een betaalde baan. Daarnaast wil ze meer leeftijdsgenoten in de buurt leren kennen.

Samen met een jobcoach heeft mevrouw onderzocht wat de mogelijkheden op het gebied van vrijwilligerswerk zijn. Dit heeft geresulteerd in vrijwilligerswerk bij de Wereldwinkel. Daarnaast gaat zij wekelijks naar het eetcafé, waar zij zich heeft ontplooid als een enthousiaste kokkin.

Vrouw, maatje

Mevrouw krijgt via de huisarts 'welzijn op recept'. Als startvraag geeft ze aan een maatje nodig te hebben.

Naar aanleiding van het intakegesprek sluit zij zich aan bij een groep waar creatieve activiteiten worden aangeboden. Ook is zij zelf direct en met succes op zoek gegaan naar vrijwilligerswerk. Mevrouw had uiteindelijk geen behoefte meer aan een maatje. Zij geeft aan weer plezier te hebben in het leven. Ze is trots op zichzelf, omdat ze het zelf heeft geregeld.

Vrouw en man, koppeling vragen

Een dame op leeftijd kan haar tuin niet meer bijhouden. Het werk wordt haar teveel. Een jongeman met een stoornis in het autistisch spectrum meldt zich met de wens dat hij graag iets in het groenonderhoud wil doen. De wijkcoaches zien tijdens een casusoverleg de overlap en brengen de twee met elkaar in contact.

De tuin van mevrouw knapt zienderogen op en de jongeman heeft er zichtbaar plezier in. Er is weinig bemoeienis nodig. De twee redden het prima zelf!

Burger, opzet project

Door gezondheidsproblemen komt een burger met een lange staat van dienst ineens aan de zijlijn van de arbeidsmarkt te staan. De schok is groot. Er is zorg dat deze burger in een isolement terecht gaat komen.

Na eerst ruimte te maken voor herstel, worden de talenten van deze burger gescout. Hierdoor geïnspireerd zamelt de burger geheel op eigen initiatief kleding en andere goederen in om te schenken aan mensen die zelfs het kleine bedrag van de kringloop niet op kunnen brengen.

De burger is ondanks alle tegenslag enthousiast aan de slag gegaan met het eigen project en straalt weer. De burger heeft zeer terecht weer het gevoel er toe te doen, ook al is er nog veel te overwinnen. De mensen die hiervan mee mochten profiteren, zijn daar uiteraard erg blij mee.

Vrouw, vrijwilligerswerk

Een vrouw met acht kinderen woont sinds een aantal jaar in Nederland, heeft geen werk en spreekt nauwelijks Nederlands. Met een medewerker van het MDT komt ze langs bij Tom in de buurt. Ze wil graag schoonmaken bij Tom in de buurt. Door het intensievere gebruik van het pand is extra ondersteuning van de ingehuurde schoonmaakster welkom. Mevrouw wil duidelijke afspraken, want ze neemt haar taak serieus. Belangrijk is dat ze deel uitmaakt van de mensen die actief zijn bij Tom in de buurt. Ze drinkt dus koffie en luncht met hen en kan zo ook oefenen met de taal.

Vrouw, oppakken coördinatie

Na zelf ondersteuning te hebben gekregen, biedt mevrouw aan om te ondersteunen bij het invullen van de administratie van anderen. Het plan was aanvankelijk om zo via haar netwerk weer een betaalde baan te kunnen verwerven. De baan kwam eerder dan verwacht, maar mevrouw wilde toch haar aanbod in stand houden. De coördinatie van deze activiteit is bij haar in meer dan goede handen!