

Onderwerp Rapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2015 uitvoering Wmo  
en Jeugdwet, ter informatie

Steller A.A. Flikkema



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 62 73 Bijlage(n) -

Ons kenmerk 5002657

Datum 20-05-2015 Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de uitvoering van de gemeentelijke taken op grond van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet in het eerste kwartaal van dit jaar. Zoals u weet zijn beide wetten met ingang van 1 januari jl. in werking getreden.

Hieronder geven wij eerst een samenvatting van de ontwikkelingen in het eerste kwartaal. Daarna gaan wij dieper in op de uitvoering van de Wmo en vervolgens van de Jeugdwet. Aansluitend komen enkele aspecten aan de orde die betrekking hebben op de uitvoering van beide wetten. Tot slot brengen wij kort verslag uit over de uitvoering van de ondersteuningstaken in de wijken. Deze brief gaat in op de inhoudelijke aspecten van de uitvoering; de financiën komen aan de orde in de Voortgangsrapportage I.

### **Samenvatting**

Zoals wij vorig jaar al verwachtten betekende de decentralisatie van de Jeugdwet en de Wmo een enorme verandering voor burgers, gemeenten en zorgaanbieders. In deze eerste maanden hebben we ervaren dat het een grote opgave is. Er zijn wachtlijsten ontstaan, we hebben problemen met ICT, de uitbetalingen van persoonsgebonden budgetten (PGB's) via de Sociale Verzekeringsbank liepen niet goed, en andere zaken. Steeds hebben we echter naar oplossingen gezocht waarbij we eerst die zaken oppakten die de burger rechtstreeks raakten. Daarom hebben we fors geïnvesteerd in mensen, middelen en ICT. Dit onder andere door extra capaciteit in de Centra voor Jeugd en Gezin in te zetten en door het instellen van een telefonisch PGB-team voor de burgers. We zien nu dat de directe dienstverlening aan de inwoners, in de vorm van gesprekken, binnen redelijke termijn verloopt en dat de knelpunten zich vooral voordoen bij de administratieve afhandeling. Langzamerhand ontstaat echter verbetering en kunnen we de dienstverlening gaan optimaliseren.

## **Uitvoering Wmo**

### *Veranderingen in de Wmo*

Met de nieuwe Wmo heeft de gemeente drie zorgfuncties gekregen die voorheen onder de AWBZ (Algemene wet bijzondere ziektekosten) vielen:

- begeleiding (waaronder individuele begeleiding en dagbesteding en maatschappelijke opvang);
- kortdurend verblijf;
- beschermd wonen voor GGZ-cliënten.

Het gaat in totaal om circa 3.650 nieuwe cliënten van 18 jaar en ouder, met in totaal circa 4.500 indicaties. Daarvan hebben circa 2.800 betrekking op zorg in natura (60%) en 1.700 worden verstrekt in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB, 40%). Daarnaast zijn voor Beschermd Wonen circa 1.400 dossiers overgedragen voor de provincie Groningen. Daarvan hebben circa 940 dossiers betrekking op zorg in natura.

Naast deze decentralisatie van taken (transitie) hebben we – ook dat is u bekend – met de nieuwe wetgeving de opdracht om op een andere manier te werken. Het gaat om een werkwijze waarbij de zelfredzaamheid van de inwoners voorop staat en waarbij indien nodig en mogelijk eerst oplossingen in de eigen omgeving worden gezocht voordat de gemeente ondersteuning biedt (transformatie). Bij deze nieuwe manier van werken hebben we er in Groningen voor gekozen de ondersteuningstaken zo veel mogelijk in de wijken uit te voeren. Daarop komen wij later in deze brief terug.

### *'Oude' Wmo-taken*

Naast de nieuwe zorgtaken blijven uiteraard ook de 'oude' Wmo-taken tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoren. Het gaat dan om het bieden van vervoers- en woonvoorzieningen en huishoudelijke hulp in gevallen waar mensen niet zelf of binnen hun eigen netwerk hierin kunnen voorzien. In 2015 is de functie wassen en strijken van huishoudelijke hulp als algemene voorziening gestart. Vanaf 1 januari 2016 geldt huishoudelijke hulp zonder regie (HH1) als algemene voorziening.

### *Tijdelijk toegangsteam, WIJ-teams en Sociale teams*

In januari 2015 hebben wij een Tijdelijk toegangsteam ingesteld dat de toegang voor Wmo-meldingen verzorgt op stedelijk niveau, dat wil zeggen voor die wijken waar nog geen WIJ-team is gestart. Het Tijdelijk toegangsteam onderzoekt meldingen van mensen die ouder zijn dan 18 jaar. In de gebieden van de stad waar een Sociaal team actief is, worden complexe, meervoudige vragen overgedragen aan het Sociaal team.

### *Beschermd Wonen*

Een nieuwe taak voor de gemeente is het bieden van ondersteuning in de vorm van Beschermd Wonen. Dit betreft de groep cliënten die voorheen geïndiceerd was voor GGZ, zorgzwaartepakket C. Zij verblijven in een beschermde woonomgeving waarbij behandeling niet meer op de voorgrond staat. De gemeente Groningen vervult bij Beschermd Wonen de rol van centrumgemeente binnen de regio en verzorgt de toegang en de indicatiestelling.

### *Meldingen, besluiten en doorlooptijd*

In het eerste kwartaal van dit jaar zijn 1.165 meldingen binnengekomen die betrekking hebben op de Wmo 2015. Dit zijn er 70 meer dan in het eerste kwartaal van 2014, ten tijde van de 'oude' Wmo. Een kleiner deel van de meldingen leidde in het eerste kwartaal van dit jaar tot een aanvraag van een maatwerkvoorziening, namelijk 62%, tegenover 79% in dezelfde periode vorig jaar. Als er uit een melding geen aanvraag komt, betekent dit er een goede oplossing is gevonden via eigen netwerk, vrijwilligers of algemene voorzieningen. Het percentage, dat afgehandeld zijn binnen de wettelijke termijn van acht weken, staat per eind maart 2015 op 66%.

Het percentage tijdig afgehandelde zaken is gestegen vanaf januari (60%).

Onze inzet is erop gericht om alle mensen die zich met een vraag of aanvraag bij ons melden, binnen enkele weken te woord te staan en zo spoedig mogelijk te onderzoeken welke oplossing voor hen wenselijk en mogelijk is. Veelal wordt ook de ondersteuning geregeld of is al geregeld omdat het een herindicatie betreft. Door een achterstand bij de administratieve verwerking, als gevolg van vervuilde gegevensbestanden en ICT-knelpunten, kan het zijn dat de formele afhandeling van een aanvraag langer duurt. Wij zetten extra capaciteit in om ervoor te zorgen dat de administratieve processen in de loop van het tweede kwartaal op orde zijn.

### **Uitvoering Jeugdwet**

#### *Nieuwe taken jeugdhulp*

In het nieuwe jeugdstelsel zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor:

- alle vormen van jeugdhulp, inclusief jeugd-GGZ, specialistische hulp, jeugdverblijf en gesloten jeugdhulp;
- preventie;
- jeugdbescherming;
- jeugdreclassering;
- het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK).

In het oude stelsel was de jeugdhulp verdeeld over het rijk, provincies en gemeenten, op grond van de AWBZ en de Zorgverzekeringswet.

Per 1 januari jl. zijn ongeveer 3.000 jongeren met circa 4.000 indicaties aan ons overgedragen. Van de circa 500 aanvragen (her- en nieuwe indicaties) die in het eerste kwartaal binnenkwamen, zijn er in deze periode bijna 150 volledig afgehandeld. De gesprekken zijn veelal gevoerd en de ondersteuning wordt geleverd. In de loop van het tweede kwartaal wordt de administratieve afhandeling afgerond.

### **Uitvoering Wmo en Jeugdwet**

#### *Werkprocessen, databestanden en ICT-systemen*

Bij de behandeling van meldingen van cliënten lopen we in deze fase nog tegen diverse praktische problemen aan. Zo zijn de bestanden met cliëntgegevens van CIZ en Zorgkantoor niet volledig en niet betrouwbaar gebleken. Ook verloopt de omzetting naar ons digitale systeem nog niet altijd goed. Het controleren van deze data, wat vaak handmatig moet gebeuren, heeft op dit moment de hoogste prioriteit. Een ander knelpunt is dat het landelijk gegevensknooppunt GGK nog niet volledig is uitgerold. Deze voorziening ondersteunt daardoor het berichtenverkeer tussen gemeenten en zorgaanbieders op dit moment slechts gedeeltelijk. Met de tijdelijke inzet van extra capaciteit werken we voortdurend aan het oplossen van deze knelpunten.

### *Herindicaties*

Van de diverse groepen cliënten wordt in de loop van dit jaar een nieuwe startsituatie bepaald. Eind 2014 zijn wij gestart met de groep cliënten met een indicatie voor zwaardere huishoudelijke hulp (kortweg HH2). Op dit moment worden de indicaties voor lichte huishoudelijke hulp (HH1) opnieuw beoordeeld. Zoals ook medegedeeld in de raadscommissie van 29 april jl. starten we met de PGB-herindicaties Awbz 18+ en jeugdhulp. De indicaties voor zorg in natura die de komende maanden aflopen, zijn ambtshalve – dat wil zeggen zonder onderzoek – verlengd tot uiterlijk 31 december 2015. Hiermee geven we duidelijkheid aan de desbetreffende burger.

### *Interventieteam*

Het interventieteam, kortweg I-Team, is in het leven geroepen om incidentele en complexe vragen te beantwoorden naar aanleiding van de nieuwe taken in het sociaal domein. Het kan gaan om vragen van de medewerkers van de Groninger gemeenten, medewerkers van zorginstellingen en andere betrokkenen. De meeste vragen betreffen contracten, uitleg wet- en regelgeving, beleid, specifieke casuïstiek e.a. In het eerste kwartaal van 2015 zijn 130 meldingen bij het I-Team binnengekomen.

### *Trekkingsrecht PGB*

Om fraude met PGB's te voorkomen, is het zogenoemde trekkingsrecht ingevoerd. Dit houdt in dat het budget niet meer naar de cliënt wordt overgemaakt, maar aan de SVB, die de uitbetalingen aan de zorgaanbieder verricht. Nadat de beschikking door de gemeente is afgegeven sluit de cliënt met zijn zorgaanbieder(s) een zorgovereenkomst. De SVB keurt deze overeenkomst op arbeidsrechtelijke aspecten. Daarna keurt de gemeente de overeenkomst inhoudelijk. Indien de zorgovereenkomst is goedgekeurd, dan kan de aanbieder worden uitbetaald.

De invoering van het trekkingsrecht rond PGB's voor Jeugdwet, Wmo en Wlz (Wet langdurige zorg) gaat zoals bekend met problemen gepaard, voornamelijk door vervuilde gegevensbestanden. De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van het waarborgen van continuïteit van zorg voor budgethouders door de betaling van declaraties centraal te stellen en de voorlichting aan budgethouders en zorgverleners te verbeteren. Onder leiding van VWS is een herstelplan opgesteld door SVB en gemeenten (waaronder de gemeente Groningen).

Eind januari 2015 hebben wij een PGB-team ingesteld om vragen van inwoners te behandelen en indien nodig concrete acties uit te zetten bij de SVB (korte lijnen). Wij hebben een gemeentelijke noodprocedure ontwikkeld om snel tot uitbetaling van zorgaanbieders te kunnen overgaan indien zij door de vertraging in de PGB-betaling te maken krijgen met ernstige financiële problemen. Tot nu toe is van deze procedure geen gebruik gemaakt. De korte lijnen en de druk tot uitbetaling van de gemeente naar de SVB voldoen tot nu toe.

### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

Op grond van de Wmo 2015 is elke gemeente verplicht te voorzien in onafhankelijke en gratis ondersteuning voor haar inwoners bij vragen over of aanvragen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen. Dit is een bredere opdracht dan in de 'oude' Wmo.

In de wet is ook vastgelegd dat uitgangspunt van de cliëntondersteuning het belang van de cliënt is. De gemeente Groningen heeft deze taak in 2015 uitbesteed aan MEE. In het eerste kwartaal van 2015 hebben zes personen onafhankelijke cliëntondersteuning ontvangen.

*Klachten, bezwaarschriften en meldingen toezichthouder*

Twaalf mensen hebben in het eerste kwartaal van 2015 bij de gemeente een klacht ingediend over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Eén daarvan bleek in feite een hulpvraag. Deze is als zodanig behandeld. De andere klachten zijn in overleg met de cliënten afgehandeld. Veelal wordt uit een klacht lering getrokken door de organisatie waardoor de dienstverlening aan de burgers wordt verbeterd.

In het eerste kwartaal van 2015 zijn geen bezwaarschriften binnengekomen over de Jeugdwet. Over de uitvoering van de Wmo zijn in deze periode 92 bezwaarschriften ingediend, merendeels over oud-Wmo-besluiten, vooral huishoudelijke hulp. Eén derde daarvan is na overleg met bezwaarde afgehandeld. Op één na waren alle andere bezwaarschriften medio april in behandeling.

Per 1 januari 2015 hebben wij een toezichthouder calamiteiten en geweld aangesteld. Deze ambtenaar onderzoekt de meldingen van de aanbieders naar aanleiding van calamiteiten of geweld. Binnen de regio is besloten deze specifieke taak voorlopig (voor de duur van een jaar) gezamenlijk in te vullen. In het eerste kwartaal van 2015 heeft de toezichthouder calamiteiten en geweld in totaal zes meldingen van zorgaanbieders ontvangen. Hoewel geen van deze meldingen verplichte meldingen waren in de strikt juridische betekenis, heeft de toezichthouder deze wel onderzocht en aanbevelingen meegegeven aan de betrokken aanbieders.

*Samenwerking in de regio*

Wij werken bij de zorgtaken op drie manieren samen met gemeenten in de regio.

- Met de 22 andere Groningse gemeenten werken we samen in de Regionale Inkooporganisatie Groninger gemeenten (RIGG) voor het inkopen van hulp op grond van de Jeugdwet. Deze organisatie valt onder de gemeenschappelijke regeling Publieke Gezondheid & Zorg (GR PG&Z). De eerste kwartaalrapportage van de RIGG is medio juni 2015 beschikbaar voor bespreking in het Dagelijks Bestuur van de GR. Bij de stand van zaken per 1 juli a.s. komen wij hierop terug.
- Voor het contractmanagement wat betreft de taken die voorheen onder de AWBZ vielen, met uitzondering van Beschermd Wonen, zijn wij penvoerder voor de 21 gemeenten in de regio.
- Voor de functie Beschermd Wonen vervullen wij, op aangeven van het rijk, de rol van centrumgemeente in de regio.

### *Relaties met zorgaanbieders*

Voor de uitvoering van de zorg (dat wil zeggen zorg in natura) in 2015 hebben wij met een groot aantal zorgaanbieders afspraken gemaakt in de vorm van een contract dan wel een subsidieovereenkomst:

- Jeugdwet, in RIGG-verband:
  - 130 contracten, met een totaalbedrag van 112,2 miljoen euro;
- Wmo, in regionaal verband (zonder Bellingwedde):
  - AWBZ 18+/Wmo 2015: 71 contracten, met een totaalbedrag van 34,2 miljoen euro;
  - Beschermd Wonen: 34 contracten, met een totaalbedrag van 40,7 miljoen euro.

### *Prestaties zorgaanbieders*

Met de 'oude' aanbieders van Wmo-voorzieningen zijn de afgelopen jaren afspraken gemaakt over de door hen te leveren prestaties. De prestaties van deze leveranciers van Wmo-vervoer, hulpmiddelen en huishoudelijke hulp zijn hieronder kort weergegeven.

- Wmo-vervoer:

In de eerste drie maanden van dit jaar werden ruim 22.500 ritten per maand uitgevoerd. Aan de norm voor op tijd rijden (95%) is in januari en maart vrijwel voldaan (ruim 94%) en in februari geheel (ruim 95%).
- Hulpmiddelen:

In het eerste kwartaal van dit jaar zijn elke maand ongeveer 50 hulpmiddelen verstrekt, zoals rolstoelen en scootmobielen. In 85 tot 95% van de gevallen werden de hulpmiddelen op tijd en afgemonteerd geleverd. Als de cliënt geen oud hulpmiddel heeft, wordt altijd een tijdelijk hulpmiddel aangeboden. In circa 70% van de gevallen was sprake van een hervestrekking uit de 'pool'. Dit zijn gebruikte hulpmiddelen, die geen nieuwe investering voor de gemeente betekenen.
- Huishoudelijke hulp:

In het eerste kwartaal van dit jaar hebben de vijf gecontracteerde zorgaanbieders aan een kleine 3.400 cliënten huishoudelijke hulp verleend. Bijna 2.000 cliënten ontvingen HH1 en bijna 1.400 cliënten ontvingen HH2.

Voor de nieuwe aanbieders is een verantwoordingsprotocol voor 2015 opgesteld. Dit wordt in mei naar de gecontracteerde partijen gestuurd.

### **Uitvoering in de wijken**

De gemeente heeft ervoor gekozen de uitvoering van de zorg- en ondersteuningstaken, samen met partnerorganisaties, te organiseren in de wijken, met WIJ-teams, sociale teams en de CJG's.

In de WIJ-teams wordt een aantal bestaande samenwerkingsverbanden, zoals het CJG, Buurtwelzijn, Stip (Steun- en Informatiepunt in de wijken), OGGz (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) en het Zorgloket, maar ook de opgerichte sociale teams onder één aansturing samengebracht. In januari 2015 is het WIJ-team Beijum gestart. Het tweede WIJ-team volgt in mei in het Oosterpark en het derde in oktober 2015 in Hoogkerk. De WIJ-teams richten zich naast individuele problemen op collectieve vragen die in het gebied leven.

De sociale teams richten zich op een integrale aanpak van 'kwetsbare huishoudens' met meervoudige vragen in combinatie met onvoldoende zelfredzaamheid, op basis van het uitgangspunt 'één huishouden, één plan, één regisseur'. In april 2015 zijn er zes sociale teams actief: in Lewenborg, Oosterpark, Korrewegwijk, Vinkhuizen, Selwerd en de Wijert. Direct na de zomervakantie volgen er nog drie en in oktober 2015 de laatste. De sociale teams werken intensief samen met diverse samenwerkingsverbanden in de wijken. De sociale teams maken in de toekomst onderdeel uit van de WIJ-teams. Bij deze verdergaande samenwerking maken we gebruik van de ervaringen die we opdoen met het WIJ-team Beijum.

Wat betreft de uitrol van de wijkgerichte aanpak liggen we op koers, wel hebben we te maken met een aantal aanloopproblemen. Ook daar is nog extra aandacht nodig voor het verbeteren van registratiesystemen, de onderlinge afstemming en het invoeren van nieuwe werkprocessen.

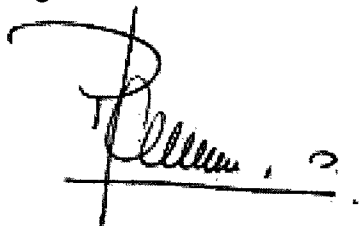
### **Afronding**

Om de cliënten, zowel de 'oude' als de nieuwe, zo goed mogelijk te kunnen bedienen is in dit eerste kwartaal veel werk verzet om de nieuwe gemeentelijke taken op het gebied van zorg en ondersteuning in onze werkprocessen op te nemen.

Daarin zijn wij nog niet over de hele linie geslaagd, maar we boeken voortdurend vooruitgang. Dat geldt ook voor de samenwerking met andere betrokken instellingen in de wijken, en de vele nieuwe.

In september kunt u van ons de volgende brief over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet verwachten, met daarin de stand van zaken in het tweede kwartaal van dit jaar. We zijn bezig om de wijze van rapporteren verder te ontwikkelen. In dat verband nemen we deel aan de landelijke Wmo-monitor en houden we een Maatschappelijke Kosten- en Batenganalyse (MKBA) van de WIJ-teams. In oktober kunnen we u een model voor de rapportages in de komende jaren presenteren.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink