

Onderwerp Stand van zaken Monitor Sociaal Domein

Steller S. Sadler



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06-16955391

Bijlage(n) --

Ons kenmerk 6481021

Datum 25 juli 2017

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Op 18 mei 2016 zijn we in overleg met uw raad getreden om de ontwikkeling van een monitoringsinstrument sociaal domein vorm te geven. Tot en met september 2016 hebben wij aan de hand van een brief u geïnformeerd over de stand van zaken binnen het sociaal domein.

Met deze brief informeren wij u graag over de stand van zaken van de monitor Sociaal Domein en het verdere proces in 2017. Op 4 oktober 2017 willen we tijdens een informele sessie met u uitgebreid stilstaan bij het proces van de monitor, instrumentarium en de inhoudelijke opbrengsten tot en met juni 2017.

Visie Sturing Sociaal Domein

De ambitie van gemeente Groningen is dat iedereen kan meedoen naar vermogen. We willen toe naar een gebiedsgerichte sociale infrastructuur en ondersteuningspraktijk. Deze biedt resultaatgerichte ondersteuning aan inwoners met de nadruk op het voorkomen of verminderen van sociale problemen en het vergroten van de eigen regie en meedoen aan de samenleving. Alle interventies die de gemeente Groningen regisseert en financiert binnen het domein van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet staan in het teken van die brede gemeentelijke ambitie.

De wijze van monitoren en sturen moet hierbij aansluiten zodat nadrukkelijk(er) gemonitord en gestuurd wordt op *resultaten en effecten* om zo te borgen dat de gewenste effecten bereikt worden binnen de beschikbare middelen.

Stand van zaken Monitor Sociaal Domein

Met de ontwikkeling van de eigen gemeentelijke Basismonitor en de presentatietool 'Kompas van Stad' is en wordt een stevige kwaliteitsslag gemaakt waar het gaat om een beter dekkende en meer robuuste informatievoorziening ten behoeve van het sociaal domein. In de Begroting van 2017 is op deelprogrammaniveau een start gemaakt om de set van effectindicatoren hierop aan te passen. In de Begroting van 2018 is deze waar

nodig aangescherpt en aangevuld. De betreffende indicatoren zijn allen geoperationaliseerd, daar waar nodig is inmiddels een nulmeting gedaan en op basis van de (nieuwe) data vindt beleidsmatige duiding en evaluatie plaats. Tijdens de informele sessie in oktober komen wij graag uitgebreid terug op het proces en inhoudelijke resultaten van deze indicatoren.

Daarnaast is ook op beleidsveldniveau met betrekking tot de set van prestatie indicatoren een inhaalslag gemaakt, met name waar het gaat om het monitoren van de ontwikkelingen omtrent WIJ-Groningen en de decentralisaties in het kader van de Wmo en Jeugdwet. Ook hier zijn de meeste indicatoren inmiddels via verschillende sporen geoperationaliseerd en is de informatie-inwinning gaande.

Kwaliteit en cliëntervaringen

Om te kunnen monitoren of de kwaliteit van de geboden hulp van gewenst niveau is, willen wij de beweging van de in- en uitstroom van maatwerkvoorzieningen volgen en zicht krijgen op een herhaaldelijk beroep op hulp en de zwaarte van vervolghulp. Deze informatie, in combinatie met de ervaringen van de inwoners in relatie tot de kwaliteit van de geboden hulp, kan de gemeente inzicht geven in de effectiviteit van de geboden ondersteuning. Op dit moment worden deze indicatoren verder ontwikkeld. In oktober ontvangt uw raad van ons een brief over de uitkomsten van het Wmo cliëntervaringsonderzoek, waarin bewoners van onze stad die in 2016 een Wmo voorziening hadden, zijn bevestigd. Tijdens de bovengenoemde sessie in oktober zullen we u ook meenemen in de uitkomsten van de gemeten ervaringen van bewoners (via het Stadspanel) over o.a. de toegankelijkheid van ondersteuning in de wijken. De uitvraag van het Stadspanel gaat naar een bredere doelgroep van inwoners uit onze stad en zijn niet per definitie mensen met een Wmo voorziening.

In deze brief richten we ons voor wat betreft kwaliteit en cliëntervaringen nog op klachten en bezwaren.

Klachten

Afhandeling klachten	Q1 2016	Q2 2016	Q3 2016	Q4 2016	Q1 2017	Q2 2017
Lopende onderzoeken	2	1	1			9
Gegronnd verklaard	13	11	9	5	3	7
Deels gegronnd verklaard	1	1	3	2	2	1
Ongegronnd verklaard	6	3	4	6	5	3
Bemiddeld	3		1	3	9	10
Ingetrokken/Ntb			6	1	3	1
Niet ontvankelijk				1		
Totaal aantal klachten ontvangen	26	17	24	18	22	31

Tot en met juni 2017 zijn 53 klachten geregistreerd en zijn er geen onderzoeken opgestart door de gemeentelijke Ombudsman. In het tweede kwartaal heeft de klachtenfunctionaris wel vier vragen beantwoord via de Ombudsman. Daarnaast zijn er tot en met juni 28 meldingen ontvangen bij de klachtenfunctionaris die niet als officiële klachten gekenmerkt konden worden. Na contact met de inwoners zijn deze meldingen naar tevredenheid beantwoord.

We merken een stijging in klachten die grotendeels wordt veroorzaakt door de achterstand in de verwerking van de aanvragen meerkosten regeling. Om dit op te lossen is meer menskracht ingezet. Alle klachten op één na zijn binnen de verwachte termijn afgehandeld.

De klachtenfunctionaris bespreekt alle klachten met de desbetreffende afdeling en aanbevelingen worden gedaan op basis van de uitkomsten van de klachten. Er is geen rode draad in de (gegronde) klachten te ontdekken. Op basis van de klachten wordt gekeken naar bijvoorbeeld verbeteringen in het proces, additionele training aan medewerkers, en worden groepen cliënten vooralsnog aangeschreven als blijkt dat de informatievoorziening onvoldoende was.

Bezwaarschriften

Onderwerp bezwaar WMO en Jeugdwet	jan - juni 2016	juli – dec 2016	jan - juni 2017
Begeleiding individueel	56	18	9
Beschermd wonen	4	24	15
Huishoudelijke hulp	25	6	11
Ondersteuning o.b.v. Jeugdwet	10	1	3
PGB	14	1	2
Vervoersvoorziening	6	10	6
Woonvoorziening	2	7	3
Meerkostenregelen	30	34	24
Overig	23	7	6
Totaal aantal bezwaarschriften	170	108	79

Een totaal aantal van 79 bezwaren zijn ontvangen in de eerste twee kwartalen van 2017 (in 2016 waren dit er 170). Van de ontvangen bezwaren zijn 4% (gedeeltelijk) gegrond verklaard en 52% ongegrond. De resterende bezwaren zijn of ingetrokken na aanpassing of uitleg of niet ontvankelijk verklaard.

De bezwaarschriften worden altijd besproken met de betrokken medewerkers. Daarnaast zijn een aantal werkprocessen aangepast naar aanleiding van de bezwaren.

Gebruik maatwerkvoorzieningen WMO en Jeugd

De volgende tabel geeft het aantal geldige indicaties¹ aan per 30 juni 2017 binnen de Wmo en Jeugdwet.

¹ Let wel: Een persoon kan meerdere indicaties hebben

Aantal voorzieningen Wmo en Jeugdwet	Stand per 30-06-2016	Stand per 30-06-2017
Ondersteuning o.b.v. Jeugdwet	Ca. 4.500	Ca. 4.400
Beschermd wonen	1.302	1.381
Algemene voorziening huishoudelijke hulp	1.881	1.961
Begeleiding indiv. (licht, middel zwaar en zwaar)	3.637	3.870
Begeleiding groep (licht, middel zwaar en zwaar)	1.190	1.316
Rolstoelvoorziening	1.556	1.429
Vervoersvoorziening	8.657	8.417
Woonvoorziening	4.915	4.564
Verblijfsvoorziening	14	16

WIJ-teams

In de Voortgangsrapportage Stichting WIJ Groningen d.d. 17 mei 2017 hebben wij u geïnformeerd over de samenwerking en de set van afspraken met Stichting WIJ Groningen. Hierin hebben wij u op de hoogte gebracht van een set van afspraken die op dit moment in ontwikkeling is, waar resultaatgericht werken en verantwoorden centraal staat. Deze set van afspraken is de integrale inhoudelijke opdracht aan Stichting WIJ Groningen.

De set van afspraken en de voortvloeiende verantwoording, in de vorm van gesprekken en rapportage, vraagt van Stichting WIJ Groningen dat zij de gerealiseerde resultaten en het leveren van kwaliteit inzichtelijk maken. We zullen nadrukkelijker sturen op maatschappelijke resultaten en effecten. Niet de aanwezigheid of het gebruik van een voorziening maar het *resultaat* dat die voorziening oplevert voor onze inwoners komt veel meer centraal te staan. We kiezen voor een samenwerkingsvorm waar in een multidisciplinaire setting, in een open en interactief ontwikkelproces, de beoogde resultaten, indicatoren en meetinstrumenten worden bepaald en intensief gevolgd. Op basis van “tellen en vertellen” krijgt de samenwerking vorm, worden rollen inzichtelijk en resultaten zichtbaar. Tijdens de sessie in oktober zullen wij u inlichten over de wijze waarop de inhoudelijke voortgang van de gestelde resultaten van Stichting WIJ Groningen in de monitor wordt opgenomen.

Verdiepingsthema: Veilig Thuis

In de eerste maanden van dit jaar hebben wij de inspecties “Stap 2” van het toezicht uitgevoerd bij alle Veilig Thuis organisaties. Hieruit is gebleken dat de kwaliteit van Veilig Thuis Groningen (VTG) voldoende is, dat is de hoogst haalbare beoordeling. VTG voldoet aan 27 van de 30 verwachtingen. In onze brief van 3 mei j.l.(kenmerk 6331906) bent u hierover nader geïnformeerd. In deze brief hebben wij u ook geïnformeerd over andere ontwikkelingen bij Veilig Thuis zoals het project Intensief Casemanagement.

Wachlijstontwikkeling

De wachtlijst daalde in het eerste kwartaal naar 0 zaken, maar in juni steeg de wachtlijst weer naar 17 zaken. Veilig Thuis gaat daarom tijdelijk extra personeel inzetten om de wachtlijst terug te dringen. Daarnaast heeft Veilig Thuis het signaal afgegeven dat ze niet kan voldoen aan de wettelijke eisen binnen de huidige subsidiemiddelen. We zijn hierover samen met de andere Groninger gemeenten in RIGG-verband in overleg met Veilig Thuis.

In de geplande sessie op 4 oktober 2017 nemen wij u graag mee in de ontwikkelingen van de monitor Sociaal Domein en waar mogelijk de inhoudelijke resultaten en duiding van de gemeten indicatoren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de loco-burgemeester,
Ton Schroor

LS



de loco-secretaris,
Saskia Gerritsen