

Onderwerp Uitvoering Wmo en Jeugdwet 2^e kwartaal 2016

Steller S. Sadler

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 06-16955391

Bijlage(n) --

Ons kenmerk 5921607

Datum 20-09-2016

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Voor u ligt de rapportage over de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet over het tweede kwartaal 2016. De rapportage is als volgt opgebouwd:

- kwaliteit en cliëntervaringen;
- WIJ-teams;
- Eigen Kracht Centrale;
- uitvoering Wmo en Jeugdwet;
- keuzevrijheid bij het gebruik van voorzieningen;
- gebruik van maatwerkvoorzieningen;
- verdiepingsthema: Veilig Thuis.

Op 18 mei 2016 zijn we in overleg met uw raad getreden om de ontwikkeling van een monitoringsinstrument sociaal domein vorm te geven. Met ingang van het derde kwartaal 2016 informeren we u aan de hand van dit nieuwe monitoringsinstrument over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. Deze kwartaalrapportage is een tussenproduct, waarbij we nog uitgaan van de bestaande systematiek maar op onderdelen al een doorkijkje geven hoe de nieuwe systematiek eruit gaat zien.

Kwaliteit en cliëntervaringen

Om te kunnen monitoren of de kwaliteit van de geboden hulp van gewenst niveau is, willen wij onder andere 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 tevredenheid van de geboden hulp, kan de gemeente inzicht geven in de effectiviteit van de geboden ondersteuning. Op dit moment worden deze indicatoren ontwikkeld. De cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd en de resultaten worden in het vierde kwartaal gepresenteerd.

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

Klachten

Afhandeling klachten	1 ^e kwartaal 2016 ¹	2 ^e kwartaal 2016
Lopende onderzoeken	2	1
Gegronnd verklaard	13	11
Deels gegronnd verklaard	1	1
Ongegronnd verklaard	7	3
Bemiddeld	3	
Totaal aantal klachten ontvangen	26	17

In het tweede kwartaal zijn 17 klachten geregistreerd en zijn er geen onderzoeken opgestart door de gemeentelijke Ombudsman. De klachtenfunctionaris heeft wel vijf vragen beantwoord via de Ombudsman. Daarnaast zijn er 27 meldingen ontvangen bij de klachtenfunctionaris die niet als klacht aangemerkt konden worden. Door contact met de cliënt zijn deze vragen naar tevredenheid beantwoord. De klachtenfunctionaris bespreekt alle klachten met de desbetreffende afdeling en aanbevelingen worden gedaan op basis van de uitkomsten van de klachten. Hierdoor wordt gekeken naar bijvoorbeeld aanpassingen in het proces, additionele training aan medewerkers, en worden groepen cliënten vooralsnog aangeschreven als blijkt dat de informatievoorziening onvoldoende was. We merken een daling in bejegeningklachten van 6 in het eerste kwartaal tot 2 in het tweede kwartaal. Alle klachten op één na zijn binnen de verwachte termijn afgehandeld.

Bezwaarschriften

Onderwerp bezwaar WMO en Jeugdwet	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal
Begeleiding individueel	44	12
Beschermd wonen	1	3
Huishoudelijke hulp	15	10
Ondersteuning o.b.v. Jeugdwet	3	7
PGB	7	7
Vervoersvoorziening	1	5
Woonvoorziening	0	2
Meerkostenregelen	10	20
Overig	13	10
Totaal aantal bezwaarschriften	94	76

Een totaal aantal van 170 bezwaren zijn ontvangen in de eerste twee kwartalen van 2016. (in 2015 waren dit er 136). Van de ontvangen bezwaren zijn 9% (gedeeltelijk) gegronnd verklaard en 29% ongegronnd. De resterende bezwaren zijn of ingetrokken na aanpassing of uitleg (52%) of niet ontvankelijk verklaard (10%).

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

¹ Aangepast t.o.v. vorige rapportage om daadwerkelijk geregistreerde klachten weer te geven

WIJ-teams

Momenteel zijn er 7 WIJ teams volledig operationeel. De 3 teams in het zuiden van de stad worden momenteel gevuld en de taken van het CJG worden over deze 3 teams verdeeld. Ook het WIJ team i.o. Schilderswijk-Centrum wordt momenteel gevuld en is begonnen met overnemen van CJG taken. Eind oktober zullen alle WIJ teams operationeel zijn. Naast deze 11 teams zijn er 2 stedelijk werkende WIJ teams, één specifiek voor de MPG+ (multiproblem gezinnen) aanpak, die al enige jaren actief is. Ondertussen zijn er afspraken gemaakt over wanneer en hoe MPG+ overgedragen wordt van lokaal naar WIJ en vice versa. Het andere stedelijk werkende WIJ team werkt op het voortgezet onderwijs. Vanaf september zal dit uitgebreid worden naar PRO-VSO (praktijk onderwijs – voortgezet speciaal onderwijs). De medewerkers van de stedelijke teams hebben dezelfde bevoegdheden als de andere WIJ medewerkers. Voor het scholenteam geldt dat zij regelmatig fysiek aanwezig zijn op de scholen waardoor er korte lijnen ontstaan en signalen gelijk volgens het WIJ principe opgepakt kunnen worden. Op deze manier wordt effectief verbinding gemaakt tussen jeugdhulp en onderwijs.

Zowel de ondersteuningsstructuur als het methodisch kader binnen het WIJ team zijn ontwikkeld en vastgesteld. Vanaf september zijn de ondersteuningsteams van alle WIJ teams op volle kracht en worden alle medewerkers via de praktijkbegeleiders en gedragswetenschappers getraind om goed te werken met het methodisch kader, middels de reflectieve praktijk. WIJ Groningen heeft als doel bewoners zo goed mogelijk te helpen. Dat doen ze met minimale regeldruk en het zorgvuldig nemen van beslissingen. Dit betekent een grote mate van vrijheid, maar ook een grote verantwoordelijkheid voor de WIJ-medewerker. Daarom is het belangrijk voor hun om te reflecteren op hun handelen/werkwijze en lastige beslissingen (zogenaamde 'kernbeslissingen') niet alleen te nemen. WIJ Groningen biedt een kader voor deze manier van werken, dat heet het 'methodisch kader'. Daarin staat uitgebreid:

- wat willen we bereiken?
- hoe werken we?
- hoe beslissen we?

Alle WIJ-medewerkers worden voortdurend gestimuleerd en uitgedaagd om de werkwijze tegen het licht te houden (te reflecteren met behulp van het kader): vragen te stellen aan hunzelf en aan anderen, hun inzichten en dilemma's te delen, en om te leren van bevindingen. Dat is de reflectieve praktijk. Dit gebeurt binnen WIJ gezamenlijk aan de hand van praktijkervaringen: op geplande momenten (terug kijken op een situatie) en ongeplande momenten (de situatie ter plekke doorzien en ter plekke passend te handelen, de situatie te sturen). Zodat de WIJ medewerker in de praktijk leert van het eigen en andermans praktijkervaringen en zodat WIJ Groningen, als organisatie, leert van de praktijk. Met het methodisch kader en de reflectieve praktijk willen we de WIJ medewerker toerusten in zijn/haar verantwoordelijkheid.

Eigen Kracht Centrale (EKC)

Sinds het ontstaan van de WIJ teams is de vraag naar trajecten van de Eigen Kracht Centrale sterk afgenomen. Dit is wellicht toe te schrijven aan het feit dat het centraal stellen van de eigen kracht van burgers uitgangspunt is in de werkwijze van het WIJ team. Om deze werkwijze verder te versterken, wordt met 5 VNN trajecten geëxperimenteerd in samenwerking met de Eigen Kracht Centrale en VNN. Tijdens dit experiment worden 5 casussen van de VNN nauwgezet gevolgd door de betrokken Casus regisseurs van het WIJ team, beleidsmedewerkers en medewerkers van EKC en VNN. Een medewerker van de WIJ academie is ook onderdeel van deze casuïstiek besprekingen. Het experiment heeft expliciet als doel om de vaardigheden (m.b.t. het versterken van de eigen kracht van burgers) van medewerkers van de betrokken WIJ teams te vergroten. Hierdoor wordt de kennis van de medewerkers EKC overgedragen naar de WIJ medewerkers zodat dit een structurele manier van werken wordt binnen het WIJ team. Dit wordt onder andere geborgd door de betrokkenheid van de WIJ academie.

Hiermee hebben we voldaan aan de toezegging uw Raad u te informeren over de stand van zaken Eigen Kracht.

Uitvoering Wmo en Jeugdwet

Herbeoordeling indicaties jeugdhulp

Het herbeoordelingsproces voor jeugdhulp is eind 2015 gestart en in het eerste kwartaal 2016 voor wat betreft ZIN afgerond. De ondersteuningsgesprekken bij jeugdigen met PGB's zijn in het tweede kwartaal grotendeels afgerond. Om de continuïteit van de zorg te garanderen zijn de PGB's van jeugdigen die niet gezien konden worden administratief verlengd tot uiterlijk 1 oktober 2016. Inmiddels zijn ook deze jeugdigen allemaal gezien en herbeoordeeld.

We hebben veel aandacht besteed aan het in kaart brengen van jeugdigen die niet hebben gereageerd op de oproep van de gemeente voor een herbeoordeling. Een aantal acties zijn hierop uitgezet waaronder belonden en samenwerking met aanbieders om te borgen dat geen kwetsbare jeugdigen buiten beeld blijven.

Met bovenstaande acties is de grote opgave van het herbeoordelen van jeugdigen met overgangsrecht afgerond. Nieuwe meldingen tot herbeoordeling worden nu opgepakt in het reguliere proces van de WIJ-teams en CJG's.

Implementatie inkoop 2016

De facturatie door aanbieders blijft vooralsnog achter bij de verwachtingen. Er is in juni en juli door contractmanagement actief gestuurd op het op gang brengen van het facturatieproces bij aanbieders. Dit heeft als resultaat gehad dat nagenoeg alle aanbieders zijn begonnen met factureren, maar dat betekent nog niet dat ze alle periodes of alle cliënten al volledig hebben gefactureerd. Een aantal aanbieders ontvangen voorfinanciering zoals afgesproken. Begin september zal er in overleg tussen factuurafhandeling en contractmanagement bekeken worden welke vervolgacties ingezet kunnen worden om de hoeveelheid en de kwaliteit van de facturatie te verhogen. Daarnaast zullen afspraken gemaakt worden in verband met de verrekening van de vooruitbetaalde posten.

Keuzevrijheid bij het gebruik van voorzieningen

In uw commissie O&W op 18-11-15 is bij bespreking van de tweede kwartaalrapportage over de uitvoering van de WMO en de Jeugdwet de toezegging gedaan dat wij ingaan op de keuzevrijheid van inwoners bij de algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen.

Zoals u weet is de HH1 (lichte huishoudelijke hulp) per 1-1-2016 een algemene voorziening geworden en zijn de overige voorzieningen maatwerkvoorzieningen gebleven. De algemene voorziening behelst een andere aanpak dan maatwerk in de vorm van ZIN of PGB. Bij de algemene voorziening kunnen mensen die hiervoor in aanmerking komen, kiezen uit een groot aantal gecontracteerde aanbieders. Dit aantal is per 2016 aanzienlijk vergroot in vergelijking met 2015 (van 5 naar 30 aanbieders).

Bij de resterende maatwerkvoorzieningen is een kleine verschuiving tot stand gekomen in de verhouding van PGB en ZIN. Het percentage van PGB-indicaties vs. totale indicaties is in 2015 gedaald met circa 2.5 % (betreft circa 300 indicaties). Dit is voornamelijk te wijten aan knelpunten bij de SVB in 2015 en het feit dat er een brede zorginkoop heeft plaats gevonden zodat burgers uit een groot aantal aanbieders konden kiezen. In het nieuwe trekkingsrecht die van toepassing is sinds 1 januari 2015 zijn strengere eisen opgelegd aan PGB-houders. Dit heeft ook bijgedragen aan de bovenstaand verschuiving.

Gebruik maatwerkvoorzieningen WMO en Jeugd

De volgende tabel geeft het aantal cliënten aan dat per 30 juni 2016 een geldige indicatie hebben voor een voorziening binnen de Wmo en Jeugdwet per 30 juni 2016.

Aantal bewoners met een voorziening Wmo en Jeugdwet	Stand per 30-06-2016
Ondersteuning o.b.v. Jeugdwet	3.204
Beschermd wonen	1.357
Huishoudelijke hulp Toelage	1.761
Begeleiding (licht, middel zwaar en zwaar)	3.861
Rolstoelvoorziening	1.390
Vervoersvoorziening	7.623
Woonvoorziening	2.919
Verblijfsvoorziening	3
Totaal	22.118

Verdiepingsthema: Veilig thuis

In het tweede kwartaal heeft Veilig Thuis verder ingezet op de uitvoering van het verbeterplan, hiervoor is een extra budget ter beschikking gesteld van € 1.253.000. Het aandeel van de Groningen gemeente bedraagt € 417.000 en het resterende deel is beschikbaar gesteld door het RIGG. Dit bedrag is gebruikt voor een forse capaciteitsuitbreiding met 10 Fte (van 27 Fte naar 37 Fte). In het verbeterplan wordt opgenomen welk gedeelte hiervan structureel nodig is na 2016.

Hiermee kan Veilig Thuis:

- het gestegen aantal meldingen kindermishandeling en de meldingen huiselijk geweld verwerken middels het landelijk vastgestelde handelingsprotocol;
- meer tijd investeren in de samenwerking met en de overdracht aan de lokale teams;
- meer investeren in deskundigheidsbevordering en teambuilding.

Ontwikkeling wachtlijst

	31 maart 2016	30 juni 2016
Aantal nieuwe zaken op wachtlijst	25	14

Een belangrijk verbeterpunt in het inspectierapport was de forse wachtlijst van 80 zaken in november 2015. Veilig Thuis heeft met de extra beschikbaar gestelde middelen in het tweede kwartaal extra uitvoerend personeel aangenomen en hierdoor is de wachtlijst gedaald naar 14 zaken op 30 juni. De verwachting is dat de wachtlijst zal blijven fluctueren maar wij sturen erop dat die niet structureel oploopt. We blijven streven naar een lege wachtlijst, in augustus is dit punt ook bereikt en was er geen wachtlijst. In het tweede kwartaal is ook gestart met de werving van een verandermanager die intern binnen Veilig Thuis de veranderingsprocessen moet gaan begeleiden.

Hertoets door de Inspectie Jeugdzorg

Op 11 april 2016 heeft de Inspectie Jeugdzorg een hertoets uitgevoerd, waarbij we op 22 van de 24 verwachtingen voldoende hebben gescoord. De twee punten die nog niet voldoende waren, hadden betrekking op de 24/7 bereikbaarheid algemeen en de 24/7 bereikbaarheid van de vertrouwensarts. Inmiddels is de 24/7 bereikbaarheid algemeen geregeld middels de inzet van medewerkers van JB Noord die hiervoor een specifieke aanvulling op hun functieomschrijving hebben gekregen.

De 24/7 beschikbaarheid van de vertrouwensarts is landelijk nog een punt van discussie. Tussen de VNG, de Veilig Thuis-organisaties en de Inspectie is afgesproken dat Veilig Thuis samen met de VNG een voorstel gaat ontwikkelen voor de beschikbaarheid van medische kennis buiten kantoor tijden. Hierover volgt nader overleg met de Inspectie. Veilig Thuis Groningen zal ook onderzoeken of samenwerking met de jeugd- of forensisch artsen van de GGD een optie is.

De uitvoering van het verbeterplan is niet de enige opdracht aan Veilig Thuis. Daarnaast dient er een voorstel ontwikkeld te worden ten aanzien van de organisatie en aansturing van Veilig Thuis en is besloten om het project 'intensief casemanagement bij ernstig huiselijk geweld' onder te brengen bij Veilig Thuis. De Groninger gemeenten willen vanuit hun regie functie goed toezien op de uitvoering van deze opdrachten en daarom is besloten tot een bestuurlijke regiegroep, waarin enerzijds JB Noord en Kopland vertegenwoordigd zijn en anderzijds de Groninger gemeenten middels wethouder van Gelder en wethouder Schroor.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink