

Onderwerp Uitvoering Wmo en Jeugdwet 1^e kwartaal 2016

Steller S. Sadler

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon	06-16955391	Bijlage(n)	--	Ons kenmerk	5733259
Datum	16-06-2016	Uw brief van		Uw kenmerk	

Geachte heer, mevrouw,

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

- kwaliteit en cliëntervaringen;
- WIJ-teams;
- uitvoering Wmo en Jeugdwet;
- 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 doorblikje geven hoe de nieuwe systematiek eruit gaat zien.

In de eerste kwartalen van 2016 wordt er veel aandacht besteed om de informatie in de primaire systemen op orde te krijgen. In het tweede kwartaal verwachten wij een beeld te kunnen geven over het gebruik van de voorzieningen binnen het sociaal domein.

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 worden in de loop van 2016 uitgevoerd.

In deze rapportage over het eerste kwartaal richten we ons voor wat betreft kwaliteit en cliëntervaringen nog op klachten, bezwaren en calamiteiten.

Klachten

Afhandeling klachten	1^e kwartaal 2016
Lopende onderzoeken	2
Gegronnd verklaard	16
Deels gegronnd verklaard	1
Ongegronnd verklaard	14
Bemiddeld	3
Totaal aantal klachten ontvangen	36

In het eerste kwartaal zijn 36 klachten geregistreerd (in het eerste kwartaal van 2015 waren dit er 12). De stijging wordt met name veroorzaakt doordat bewoners beter bekend raken met de klachtenprocedure en daardoor de weg naar de klachtenfunctionaris beter weten te vinden. Vier van de bovenstaande klachten waren klachten/vragen die via de gemeentelijke Ombudsman zijn ontvangen. Daarnaast zijn 17 meldingen ontvangen bij de klachtenfunctionaris die niet als klacht aangemerkt konden worden. Deze meldingen betroffen voornamelijk vragen over TSN en de Wtcg (Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten). Door contact met de cliënt zijn deze vragen naar tevredenheid beantwoord. Op basis van bovenstaande klachten wordt in samenwerking met managers en teamleiders goed gekeken hoe wij deze klachten in de toekomst kunnen voorkomen.

Bezwaarschriften

Onderwerp bezwaar	Aantal
Begeleiding individueel	44
Beschermd wonen	1
Huishoudelijke hulp	15
Ondersteuning o.b.v. Jeugdwet	3
Overig (incl. Wtcg)	23
PGB	7
Vervoersvoorziening	1
Totaal aantal bezwaarschriften	94

Een totaal aantal van 94 bezwaren zijn ontvangen tot en met eind maart 2016 (in het eerste kwartaal van 2015 waren dit er 92). De bezwaren in verband met de begeleiding zijn voornamelijk als gevolg van de nieuwe wijze van indiceren, die vaak leidt tot minder zware begeleiding dan wel minder uren ondersteuning dan waarop cliënten voorheen ontvingen.

Bij de huishoudelijke hulp gaat het veelal om een bezwaar tegen de tegemoetkoming, waarbij mensen eigenlijk meer uren willen. Deze bezwaren zijn opgevat als nieuwe meldingen waar opnieuw een onderzoek gedaan zal worden naar de situatie van de cliënt.

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

WIJ-teams

Eind 2015 waren er vijf actieve WIJ-teams in de stad. In het tweede kwartaal zijn de WIJ-teams in Vinkhuizen en Selwerd van start gegaan. De (door)ontwikkeling van de WIJ-teams verloopt gestaag. Eind 2016 zal er een stadsbrede dekking zijn van WIJ Groningen. De ondersteuningsstructuur, inclusief het methodisch kader, is op dit moment volop in ontwikkeling. Het methodisch kader wordt in samenwerking met een brede afvaardiging van WIJ-medewerkers vormgegeven. In de volgende rapportage zullen we u hierover verder informeren.

Uitvoering Wmo en Jeugdwet

Faillissement TSN

Door het faillissement van TSN Thuiszorg B.V. en TSN Begeleiding B.V. is een intensief traject gestart om de ondersteuning aan cliënten te waarborgen. Daarnaast is een grote inspanning gepleegd om de werkgelegenheid van medewerkers van TSN en de zogenaamde koppeltjes (combinatie van cliënt en hulpverlener) in stand te houden. Tot 25 april 2016 is de ondersteuning aan cliënten uitgevoerd door de medewerkers van TSN Begeleiding en/of TSN Thuiszorg en/of een andere gelieerde TSN-vennootschap. Deze medewerkers kregen de mogelijkheid om per 25 april jl. in dienst te treden bij de onderaannemers.

Alle betrokken cliënten zijn voortdurend geïnformeerd over de stand van zaken wat betreft TSN en de geboden ondersteuning. Zij zijn op twee momenten schriftelijk geïnformeerd. Ook is een belteam ingericht, dat in de 6 weken na 18 maart jl. meer dan 700 telefoontjes heeft ontvangen. Verder kregen de cliënten ondersteuning indien zij een overstap naar een andere aanbieder wensten.

De ondersteuning betreffende huishoudelijke hulp en begeleiding wordt nu door de partijen AtHomeFirst en NOVO uitgevoerd.

AtHomeFirst heeft 1.346 cliënten en 300 medewerkers overgenomen. Contracten met de medewerkers zijn afgestemd met de FNV en akkoord bevonden. AtHomeFirst richt zich nu op de meest recente verbindingen tussen cliënten en medewerkers. Begin juni, wanneer de basis op orde is, gaan ze eerdere 'koppeltjes' herstellen.

NOVO heeft 96 cliënten overgenomen, van wie 46 een nieuwe begeleid(st)er hebben. Negen medewerkers zijn niet overgenomen door NOVO. Afgesproken was dat de twee nieuwe aanbieders de formatie zouden overnemen die te koppelen is aan de omvang van beschikkingen. In de overeenkomst met de curatoren staat dat zij het aantal contracturen overnemen op basis van 95% van de meegenomen cliënturen. NOVO heeft meer dan 100% overgenomen op basis van meegenomen cliënturen en heeft hiermee ruimschoots aan de voorwaarde uit de overeenkomst voldaan.

De overname van alle medewerkers en de bijbehorende arbeidsvoorwaarden voldoet aan de in de overeenkomst met de curatoren gemaakte afspraken. De samenwerking met de nieuwe aanbieders wordt als positief ervaren.

Beoordeling PGB-vaardigheid beschermd wonen

Cliënten met een indicatie voor beschermd wonen die hun ondersteuning op basis van een PGB ontvangen, hebben eind 2015 een verlenging van hun PGB gekregen op basis van een administratieve verlenging tot 1 juli 2016. Om de zogenaamde PGB-vaardigheid van deze cliënten te toetsen, zijn circa 300 gesprekken ingepland en deels ook uitgevoerd in het eerste kwartaal. Het merendeel van deze cliënten (219 cliënten) blijken PGB-vaardig te zijn of een vertegenwoordiger te hebben die hun PGB beheren. De resterende cliënten zijn óf overgestapt naar zorg in natura óf ondergebracht bij de wet langdurig zorg. In negen gevallen is een verbetertraject afgesproken die na drie maanden opnieuw beoordeeld zullen worden.

Herbeoordeling indicaties jeugdhulp

Het herbeoordelingsproces voor jeugdhulp is eind 2015 gestart en dit loopt door in 2016. Kinderen of jongeren voor wie verlenging van hulp bij ons is aangevraagd, hebben de verlenging gekregen. Een groot deel van de indicaties is administratief verlengd en de rest van de groep is in 2015 bezocht.

Als gevolg van de tijdelijke sluiting van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) hebben jeugdigen met een PGB dat afliep in 2015, een administratieve verlenging van hun indicatie gekregen tot en met 30 april 2016. In het eerste kwartaal van 2016 is het project herbeoordeling PGB Jeugdhulp, in afstemming en samenwerking met de WIJ-teams en CJG's, opgestart. Circa 400 jeugdigen zullen bezocht worden voor een herbeoordeling van hun PGB-indicatie.

Implementatie inkoop 2016

Het implementatietraject van de nieuwe inkoop 2016 loopt voor wat de facturering van aanbieders aan de gemeente betreft, stroef. Zoals gemeld in de Voortgangsrapportage 2016-1 (dd. 25 mei 2016) zijn de zorgaanbieders niet goed in staat om te factureren. In het tweede kwartaal zien we een licht stijgende lijn, maar de facturering blijft flink achter ten opzichte van de verleende zorg. Er is begin april een goed bezochte informatiesessie voor de zorgaanbieders georganiseerd, waarin de factuurverwerking is toegelicht en vragen zijn beantwoord. Dit heeft helaas nog niet geleid tot een significante verbetering. Wij zoeken nu actief contact met de aanbieders om de aanpak rondom factureren te verbeteren.

Om een volledig beeld te krijgen van de jeugdigen die ondersteuning krijgen, en in welke vorm, is in samenwerking met de Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten (RIGG) een Hercoderingstraject Jeugdhulp gestart. Hiermee wordt met behulp van de aanbieders geborgd dat alle jeugdigen die in zorg zijn, ook juist zijn opgenomen in het basissysteem van de gemeente. Wij verwachten in het tweede kwartaal van 2016 alle gegevens te ontvangen en te verwerken. Hierdoor krijgen wij een goed beeld van de jeugdigen en de hulp die zij ontvangen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de laatste maanden van 2015 was een flinke stijging zichtbaar van het aantal cliënten dat gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze stijging zet zich voort in 2016. De ondersteuningstrajecten zijn zeer divers qua aard en qua complexiteit. De

toegenomen verantwoordelijkheden van de burger en de complexiteit van de hulpvragen leverde meer trajecten op dan in 2015.

Ondersteuningstrajecten	2015 (jan – dec)	Tot en met febr. 2016
Aantal cliënten ingeschreven	99	86
Uren besteed	940	528

Toelichting proces monitoringsinstrument

Voor het sociaal domein wordt momenteel een nieuw monitoringsinstrument en rapportagemodel ontwikkeld door een projectgroep. In de nieuwe structuur bouwen we voort op de landelijke pijlers van de Gemeentelijke Basismonitor Sociaal Domein, ontwikkeld door de VNG en KING. Deze hebben we aangepast voor de Groningse context. Op basis van de opbouw van de Basismonitor werken we met drie pijlers:

– Pijler 1: Context-indicatoren

Dit zijn relevante gegevens voor het sociaal domein vanuit de Groningse basismonitor maatschappelijke omgeving, zoals demografische ontwikkelingen per wijk die effect kunnen hebben op de indicatoren uit pijler 2.

– Pijler 2: Effect- en prestatie-indicatoren

De effect-indicatoren gaan over effecten waar de gemeente inzicht in wil hebben. Bij de effect-indicatoren is de gemeente één van de spelers die invloed heeft. Interventies van de gemeente dragen bij aan een breder maatschappelijke effect, dat wordt benoemd in een effect-indicator, maar zij zijn niet de enige factor van invloed. De prestatie-indicatoren betreffen interventies van de gemeente (door de gemeente zelf of door partners in opdracht van de gemeente) waar de gemeente direct op kan sturen. Hier liggen verschillende indicatoren (gegevens) onder, waaronder gebruiksgegevens en gegevens over cliënttevredenheid. Het monitoren van de inzet van de WIJ-teams is voor deze pijler van groot belang.

– Pijler 3: Trend-indicatoren

Dit zijn indicatoren uit pijler 1 en 2 die we extra uitlichten en duiden op basis van opvallende ontwikkelingen en causale relaties. Daarnaast zullen we ons binnen deze pijler verdiepen op gekozen thema's. In 2016 is dat bijvoorbeeld Veilig Thuis.

Afbeelding: schematisch overzicht monitoringsinstrument en rapportagemodel



In pijler 2 bouwen we voort op de deelprogramma's en indicatoren van de begroting 2016. In samenhang met de voorbereiding van de begroting 2017 worden deze aangescherpt. Het monitoringsinstrument biedt een basis om sociaal domein breed maatschappelijke effecten en prestaties van de gemeente te monitoren, ook in relatie tot werk en inkomen, onderwijs, sport en cultuur en inclusief huidige separate monitoren, zoals de daklozenmonitor.

Verdiepingsthema: Veilig thuis

Het eerste kwartaal stond in het teken van de verdere ontwikkeling van het verbeterplan naar aanleiding van het inspectierapport. De Groninger gemeenten hebben Veilig Thuis om een aanvulling op het verbeterplan gevraagd, specifiek gericht op versterking van de verbinding met het lokale veld en de samenwerking met de basisteams. Eind maart is overeenstemming bereikt over het uiteindelijke verbeterplan en de bijbehorende begroting voor 2016. De Groninger gemeenten hebben besloten een extra budget ter beschikking te stellen van € 1.253.000 voor een forse capaciteitsuitbreiding met 10 Fte (van 27 Fte naar 37 Fte).

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
Aantal nieuwe zaken op wachtlijst	25

Een belangrijk verbeterpunt in het inspectierapport was de forse wachtlijst van 80 zaken in november 2015. Om dit direct aan te pakken is vanuit de budgetten voor jeugdhulp een incidenteel budget beschikbaar gesteld voor november 2015 tot en met maart 2016. Door deze inzet zijn in het eerste kwartaal alle zaken op de wachtlijst opgepakt en afgerond. Op 1 maart jl. stonden acht (nieuwe) zaken op de wachtlijst. De ontwikkeling van de wachtlijst staat in nauw verband met de beschikbaarheid van personeel. In maart van dit jaar liepen de tijdelijke contracten af en was er nog geen duidelijkheid over de nieuwe personeelsbegroting. Hierdoor kon geen nieuwe personeel aangesteld worden. De wachtlijst liep op naar 25 zaken op 1 april. We verwachten dat deze wachtlijst snel wordt afgebouwd nu Veilig Thuis de beschikking heeft over extra budget. Crisismeldingen worden overigens direct opgepakt en komen niet op de wachtlijst.

Hertoets door de Inspectie Jeugdzorg

Op 11 april 2016 heeft de Inspectie Jeugdzorg een hertoets uitgevoerd. Uit de mondelinge terugkoppeling blijkt nu dat we op 22 van de 24 verwachtingen voldoende scores. De twee punten die nog niet voldoende zijn, hebben betrekking op de 24/7 bereikbaarheid algemeen en de 24/7 bereikbaarheid van de vertrouwensarts. We merken daarbij op dat de algemene 24/7 bereikbaarheid wel geregeld is via de bereikbaarheidsdienst van JB Noord.

Wanneer het nummer van Veilig Thuis gebeld wordt na kantooruren, wordt de oproep automatisch doorverbonden met een medewerker van JB Noord. De inspectie eist dat de algemene 24/7 bereikbaarheid via 'eigen' medewerkers van Veilig Thuis geborgd moet zijn. Afgesproken is dat hierover nog nader overleg volgt tussen Veilig Thuis en de Inspectie, waarbij de verwachting is dat de Inspectie deze eis niet zal laten vallen. 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 kantooruren. 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 inspectie was verder positief over de grote stappen die zijn gezet, met name ten aanzien van de interne samenwerking, het dagelijkse triage-overleg waar alle meldingen besproken worden, de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel en de investering in scholing en intervisie.

We mogen stellen dat met de inzet van extra middelen en de ontwikkeling van het verbeterplan een goed resultaat is bereikt. Om de resultaten te borgen zullen we stevig toezien op de uitvoering van het verbeterplan.

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