



Onderwerp Uitvoering Wmo en Jeugdwet 3<sup>e</sup> kwartaal 2015

Steller F.E. Moene

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

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

Ons kenmerk 5321221

Datum 16-12-2015 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Graag informeren wij u over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet in het derde kwartaal van dit jaar. Onlangs hebben we u via separate brieven van een aantal ontwikkelingen in het sociaal domein al op de hoogte gebracht. Hieronder verwijzen wij op een aantal plekken naar deze brieven. Over de financiële kant daarvan informeren wij u, zoals gebruikelijk, via de Planning- & Control-cyclus.

Deze brief is als volgt opgebouwd: na een samenvatting gaan we achtereenvolgens in op de uitvoering van de Wmo en van de Jeugdwet en daarna op enkele uitvoeringsaspecten die op beide wetten betrekking hebben.

### **Samenvatting**

Samenvattend kunnen we stellen dat de druk op de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet in het derde kwartaal nog steeds hoog was. Met betrekking tot de WMO zijn de verzoeken van inwoners om zorg en ondersteuning snel in behandeling genomen en was er geen sprake van wachtlijsten. Bij jeugdhulp komen deze wel voor, namelijk bij Veilig Thuis. In het vierde kwartaal is gebleken dat Veilig Thuis in acute crisissituaties wel direct optreedt, maar dat voor minder urgente zaken een wachtlijst is ontstaan. Uit landelijk onderzoek van de Inspecties Jeugdzorg en Gezondheidszorg is gebleken dat het hierbij in Groningen gaat om 80 zaken (gemeten in oktober 2015). Over dit onderzoek wordt u separaat geïnformeerd.

Zoals u weet hadden we in het derde kwartaal te maken met een forse extra activiteit als gevolg van de 'sluiting' van de Sociale Verzekeringsbank van 1 oktober 2015 tot 1 april 2016 (zie brief 5325649). De circa 2.000 persoonsgebonden budgetten voor Wmo-zorg en jeugdhulp zijn in verband daarmee administratief verlengd. De cliënten hebben een nieuwe beschikking gekregen met een toelichting op de reden van de verlenging. Door deze extra werkzaamheden zijn de herbeoordelingsgesprekken met cliënten voor een deel opgeschoven.

De achterstand bij de Backoffice was begin oktober weggewerkt.

Bij de nieuwe taken Beschermd wonen en Begeleiding bij Opvang is nog wel sprake van een achterstand. Dit betreft het toetsen van de indicatieverzoeken van de instellingen. De benodigde zorg wordt intussen wel ingezet.

### **Uitvoering Wmo**

#### *Meldingen resp. aanvragen maatwerkvoorzieningen*

In het derde kwartaal zijn 1.340 meldingen binnengekomen die betrekking hebben op de Wmo, tegenover 1.200 in het tweede en 1.165 in het eerste kwartaal. Bij 67% van de meldingen (gemiddeld over negen maanden) heeft dit geleid tot een maatwerkvoorziening (tegenover 61% gemiddeld over de eerste zes maanden en 62% gemiddeld over het eerste kwartaal). Als er uit een melding geen aanvraag volgt, betekent dit dat er een oplossing is gevonden via het eigen netwerk, vrijwilligers of algemene voorzieningen.

#### *Afhandelingstermijnen*

Het percentage afgehandelde onderzoeken binnen de wettelijke termijn van zes weken bedraagt 64% (in het tweede kwartaal 65% en in het eerste kwartaal 58%).

Begin oktober was de achterstand die eerder bij de Backoffice ontstond, weggewerkt.

Bij twee voormalige Awbz-functies die nu onder de Wmo vallen, is er nog een achterstand bij het toetsen van de indicatieverzoeken van de instellingen. Het gaat om Beschermd wonen (170 aanvragen voor zorg in natura) en Begeleiding bij Opvang (300). De benodigde zorg is intussen wel ingezet. In het eerste kwartaal van 2016 is deze achterstand volledig weggewerkt.

Nu de basis steeds meer op orde is, kunnen we ons nog nadrukkelijker toelagen op het verhogen van de genoemde percentages.

#### *Inkoop zorg en ondersteuning 2016/2017*

Zowel het inkoop- als het subsidietraject voor Wmo-zorg en -ondersteuning in 2016 en 2017 is afgerond in het derde kwartaal van dit jaar. Zoals toegezegd informeren wij u schriftelijk over de uitkomsten van dit traject (zie brief over Doorkijk Vernieuwing Sociaal Domein, nr. 5291371). Deze brief ontvangt u in december van dit jaar.

#### *Nieuwe centrumregeling Beschermd wonen en Opvang*

Voor Beschermd wonen en Opvang is, in overleg met de regiogemeenten, een nieuwe centrumregeling opgesteld, met een dienstverleningshandvest waarin staat welke taken aan Groningen als centrumgemeente zijn gemandateerd, plus de verdere afspraken over de dienstverlening door de centrumgemeente aan de deelnemende gemeenten. Het voorstel daartoe heeft u onlangs ter vaststelling ontvangen. De functie Inloop GGz is voorlopig, tot en met 2016, als algemene gemeentelijke voorziening ook in deze regeling opgenomen.

### **Uitvoering Jeugdwet**

#### *Aantal aanvragen*

In de periode van juli tot en met oktober 2015 (dus één maand meer dan het derde kwartaal) zijn in totaal 930 aanvragen voor jeugdhulp geregistreerd. Wij zeggen met nadruk 'geregistreerd' omdat een aantal aanbieders in september jl. een flink aantal aanvragen met terugwerkende kracht tot begin dit jaar in het registratiesysteem heeft ingevoerd.

Dat geeft een vertekend beeld van het werkelijke aantal aanvragen in het derde kwartaal. Een vergelijking met de aantallen in het eerste kwartaal (circa 500) en het tweede kwartaal (circa 400) is daardoor niet goed mogelijk.

Van de 930 aanvragen had 93% betrekking op zorg in natura (ZIN) en 7% op een persoonsgebonden budget (PGB). In het tweede kwartaal waren deze percentages 71% ZIN resp. 27% PGB. Het verschil in percentages wordt veroorzaakt door aanvragen die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd: deze hadden allemaal betrekking op ZIN-voorzieningen.

#### *Wachttijden*

In de gesprekken met de budget gefinancierde aanbieders hebben we onder andere navraag gedaan naar de wachttijden. We zijn bijna nergens veel te lange wachttijden tegengekomen. Niet te lang wil zeggen dat wij van alle aanbieders te horen kregen dat kinderen of jongeren in urgente situaties altijd gelijk zorg krijgen. Soms zijn de wachttijden gevoelsmatig lang, bijvoorbeeld 90 dagen – van aanmelding tot in zorg nemen – maar dan blijkt dat ze in voorgaande jaren nog veel langer waren. Ook komt het voor dat ouders of een jeugdige een voorkeur hebben voor één bepaalde aanbieder en bereid zijn daarvoor op een wachtlijst te komen.

Bij de niet-urgente meldingen bij Veilig Thuis is de doorlooptijd te lang. Dit bleek ons in het vierde kwartaal. Uit landelijk onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Gezondheidszorg naar het functioneren van de Veilig Thuis-organisaties, uitgevoerd in oktober 2015, is gebleken dat het in Groningen gaat om 80 zaken. Op 24 november jl. zijn wij over de uitkomsten van het onderzoek geïnformeerd. Deze zaken worden per direct gescand op urgentie. Zaken die alsnog beoordeeld worden als urgent, worden direct opgepakt. Ook de andere zaken op de wachtlijst worden nu in onderzoek genomen. Over het onderzoek van beide Inspecties en de genomen maatregelen informeren wij u met een separate brief (nr. 5422897).

De RIGG (Regionale Inkooporganisatie Groninger Gemeenten) heeft in de loop van dit jaar al wel op voorhand extra budget gegeven aan de dyslexie-zorgaanbieders omdat daar te lange wachttijden dreigden te ontstaan. Inmiddels is met de dyslexie-aanbieders een convenant afgesloten met het doel om meer inzet op de scholen te doen, zodat minder kinderen in dyslexie-zorg komen. Voor 2016 is de dyslexie-voorziening opgenomen in de aanbesteding. De verwachting is dat een daling van het aantal betrokken cliënten in de loop van 2016 zichtbaar zal zijn.

Zodra er knelpunten werden gemeld op het gebied van de pleegzorg, hebben we ook altijd meteen extra middelen toegezegd. Dat de pleegzorg groeit, is een landelijk gegeven. Dit komt onder meer door de sluiting van een aantal residentiële instellingen (de duurdere vormen van zorg).

Verder nemen veel aanbieders de cliënten toch in zorg ondanks hun beperkte budget, in de hoop dat dat later nog gefinancierd wordt. Slechts een beperkt aantal kleinere aanbieders heeft daadwerkelijk cliënten doorverwezen naar andere zorgaanbieders. Dat verklaart ook waarom hele lange wachttijden niet veel voorkomen.

### *Herbeoordelingen*

Het herbeoordelingsproces voor jeugd loopt volop. Als gemeente Groningen hebben we ruim 1.800 brieven verstuurd, waarvan nu ongeveer 50% retour is. We proberen de non-respons zo laag mogelijk te krijgen. Zoals reeds gemeld gaat het niet lukken om iedereen te zien die we zouden moeten zien vóór het eind van het jaar, maar die zorg gaan we voorlopig verlengen. De levering van zorg wordt dus in afwachting van de herbeoordelingsgesprekken niet stopgezet.

### *Ouderbijdrage*

Staatssecretaris Van Rijn heeft op 13 november jl. laten weten dat de ouderbijdrage voor jeugdhulp volledig van tafel is.

## **Uitvoering Wmo en Jeugdwet**

### *Herbeoordeling indicaties*

Door de administratieve verlenging van de PGB's zijn de herbeoordelingen deels verschoven naar het eind van dit jaar of volgend jaar (zie brief 5325649). Eerst is voorrang gegeven aan de herbeoordeling van indicaties die betrekking hebben op zorg in natura. De herbeoordelingen voor de verschillende groepen, met ZIN of een PGB, worden vóór 1 mei 2016 afgerond.

### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

In het derde kwartaal maakten per maand gemiddeld 25 mensen gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning, onder wie vijftien 'nieuwe' cliënten. In de eerste helft van dit jaar ging het in totaal om 29 cliënten. Het aantal uren dat de ondersteuning wordt ingezet, verschilt per persoon. Gemiddeld genomen ging het in het tweede kwartaal om 8,2 uur per persoon.

### *Pilot vertrouwenspersoon*

Voor het jaar 2016 hebben wij met Zorgbelang afgesproken een pilot uit te voeren waarbij de inzet van een onafhankelijke vertrouwenspersoon wordt uitgebreid van de jeugdhulp naar Wmo-zorg en -ondersteuning. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt bij vragen, of een conflict, over de kwaliteit van de zorg die zijn zorgaanbieder heeft geleverd, of over de bejegening door medewerkers van de aanbieder. Daarmee versterken we de positie van de cliënt jegens de zorgaanbieder. Op grond van de (oude) Jeugdwet was dit al verplicht. De Wmo kent deze verplichting niet, maar wij hebben besloten het aanbod in de vorm van een pilot uit te breiden. Cliënten kunnen vanaf 1 januari 2016 kosteloos een beroep doen op een vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

### *Klachten*

In het derde kwartaal van 2015 hebben 23 mensen zich bij de gemeente gemeld met een klacht (waarbij één persoon twee keer een klacht indiende), tegenover twintig in het tweede kwartaal en twaalf in het eerste kwartaal. Veertien klachten hadden betrekking op de uitvoering van de Wmo, één op jeugdhulp, één op leerlingzaken en acht op overige onderwerpen. Van de ingediende klachten is er één ingetrokken en bleken twee niet ontvankelijk (indien nodig wordt de klager verwezen naar de juiste instelling).

Zeven klachten zijn tot tevredenheid van de klager afgehandeld via bemiddeling. De overige klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Op twee klachten na is de wettelijke afhandelingstermijn van zes weken gehanteerd. Drie zaken zijn nog in behandeling. De Ombudsman heeft in het derde kwartaal twee keer een verzoek om informatie gedaan. Daarnaast heeft zij twee onderzoeken in gang gezet naar aanleiding van de klachtafhandeling door de gemeente.

#### *Bezwaarschriften*

Over Wmo-toekenningen hebben wij in het derde kwartaal 43 bezwaarschriften ontvangen, tegenover 44 in het tweede en 92 in het eerste kwartaal. Twee derde van de bezwaarschriften uit het derde kwartaal zijn afgehandeld.

Over Jeugdhulp zijn in dit kwartaal zes bezwaren ingediend, waarvan twee later zijn ingetrokken. De overige vier zijn nog in behandeling. In het tweede kwartaal kwamen acht bezwaarschriften over toegekende jeugdhulp binnen, waarvan er drie zijn ingetrokken, en in het eerste kwartaal nul.

#### *Meldingen toezichthouder*

De toezichthouder calamiteiten en geweld, die is aangesteld in het kader van de Wmo 2015, heeft in het derde kwartaal één melding ontvangen. Het betreft een complexe zaak, die nu onderzocht wordt.

#### *Informatie van aanbieders*

De ZIN-aanbieders die in 2015 continuïteit van zorg bieden in het kader van de Awbz 18+ (22 Groninger gemeenten, zonder Bellingwedde) en Beschermd Wonen (gehele regio) rapporteren elk kwartaal op grond van een verantwoordingsprotocol. Dit protocol is met name gericht op cliëntmutaties per zorgaanbieder. Deze informatie gebruiken we voor onze verrekensystematiek met de aanbieders, dus voor financiële doeleinden. Daarnaast rapporteren aanbieders op basis van dit protocol over klachten die betrekking hebben op de geleverde zorg. Wat betreft Wmo 18+ en Beschermd wonen hebben we in totaal ruim 5.500 cliënten in zorg. In het eerste kwartaal zijn dertien klachten bij aanbieders binnengekomen, in het tweede kwartaal zes. Alle zijn naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld. De gegevens over het derde en vierde kwartaal nemen we mee in de jaarrapportage over 2015.

Wat betreft de kwantitatieve prestaties zien we dat de inspanningen uit het eerste en tweede kwartaal leiden tot minder verschillen in de geregistreerde cliëntgegevens. Het vierde kwartaal gebruiken we om te komen tot een goede startsituatie voor 2016. Bij de inkoop 2016 hebben we bepalingen opgenomen die het ons gemakkelijker maken om sneller tot de juiste informatie te komen.

In het vierde kwartaal ronden we de gesprekken met de aanbieders af en starten we met de inrichting van het contractmanagement. In dat verband werken we, samen met aanbieders, onder meer aan het kwaliteitskader voor 2016.

### Tot besluit

In het derde kwartaal hebben we de flinke stappen gezet wat betreft het invoeren en verbeteren van werkprocessen. Ook zijn de achterstanden bij de backoffice weggewerkt. In het vierde kwartaal gaan we op de ingeslagen weg door, want er is nog veel werk te verzetten. In het eerste kwartaal van 2016 kunt u een jaaroverzicht over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet in 2015 tegemoetzien.

Zoals toegezegd ontwikkelen we voor de komende jaren een rapportagemodel voor het sociaal domein, waarin we ook nadrukkelijk kijken naar de maatschappelijke effecten van de inzet op het gebied van zorg en ondersteuning. Daarover wisselen we op 3 februari a.s. tijdens een werkconferentie van gedachten met leden van de raadscommissies Onderwijs & Welzijn en Werk & Inkomen. In onze brief met nummer 5408604, die u ook binnenkort tegemoet kunt zien, schetsen wij het proces om te komen tot een breed gedragen rapportagemodel.

Wij vertrouwen erop u met deze informatie van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink