

2019

Gemeente Wijchen

[MONITOR JEUGD EN WMO]

2019

Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. Toegang tot hulp en ondersteuning	3
2.1 Aantal vragen aan het SWT	3
2.2 Aantal aanmeldingen	3
2.2 Wachtlijst	4
2.3 Verwijzers	4
2.4 Kwaliteit	5
3. Jeugd.....	6
3.1 Toegankelijkheid	6
3.2 Kwaliteit	7
3.3 Betaalbaarheid	7
4. Wmo Nieuw	8
4.1 Toegankelijkheid	8
4.2 Kwaliteit	9
4.3 Betaalbaarheid	9
5. Wmo klassiek	10
5.1 Toegankelijkheid	10
5.2 Kwaliteit	10
5.3 Betaalbaarheid.....	11
Begrippenlijst.....	12
KPI's in de rapportage.....	13

1. Inleiding

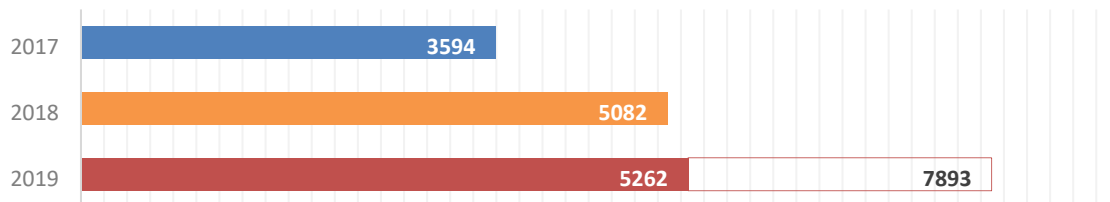
Met deze monitor maken we inzichtelijk wat de stand van zaken is van de Wmo en jeugdhulp in de gemeente Wijchen. Hiermee delen we wat er goed gaat en wat verbetering behoeft om bij te sturen waar nodig. Zoals u ziet is de monitor voortdurend aan verandering onderhevig. Op basis van uw input proberen we u zo goed mogelijk te informeren. Duidelijk en volledig, zonder in onnodig detail te treden.

De cijfers hebben zoveel mogelijk betrekking op geheel 2019. Soms wijken we van deze periode af omdat we gebruik maken van verschillende databronnen. Zo kan slechts een deel van het jaar omschreven worden, en soms een actueel beeld in 2020. Waar we afwijken van data op het volledige jaar, vermelden we dat expliciet.

2. Toegang tot hulp en ondersteuning

2.1 Aantal vragen aan het SWT

Via de inlooplocaties, telefonisch en per e-mail kunnen mensen een vraag stellen aan het Sociaal Wijkteam. Soms is het een informatievraag die meteen beantwoord kan worden. Soms leidt de vraag tot de inzet van hulp of zorg. Het aantal gestelde vragen is slechts geregistreerd t/m augustus 2019, om de administratieve druk op de screeners te verlichten. De registratie is hieronder wel geëxtrapoleerd t/m december om zo een beeld te geven van de groei van het aantal vragen dat aan het Sociaal Wijkteam gesteld wordt.

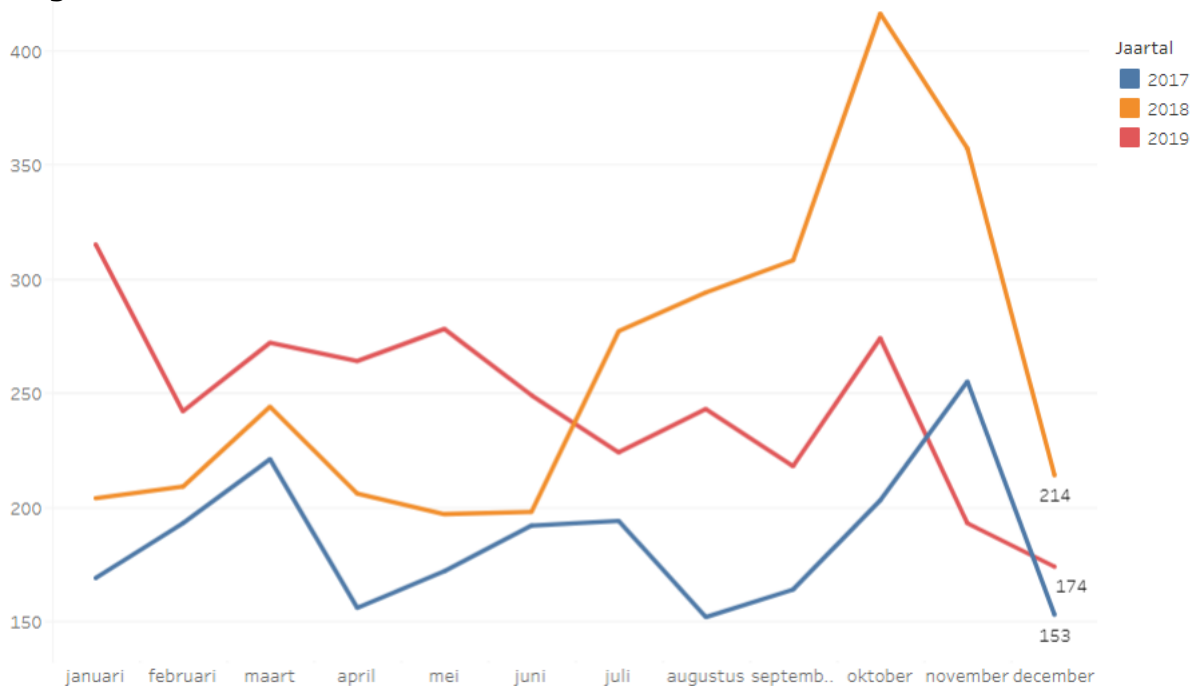


2.2 Aantal aanmeldingen

Er is sprake van een aanmelding wanneer een hulpvraag in behandeling wordt genomen van een nieuwe of bekende cliënt, of bij een herindicatie. In alle gevallen doorloopt het Sociaal Wijkteam het werkproces om te bepalen of hulp wordt ingezet. De aantallen zijn opgesplitst tussen Jeugd/Wmo-nieuw enerzijds, en Wmo-klassiek anderzijds.

We zien een daling van het aantal aanmeldingen gedurende het jaar. We verwachten echter dat dit komt door de langere wachttijden, waardoor deze aanmeldingen pas in 2020 terug komen in de statistieken.

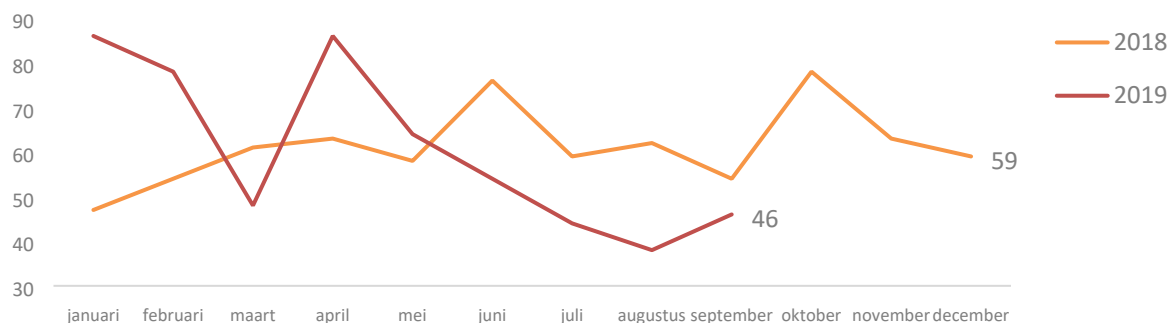
Jeugd en Wmo-nieuw



Wmo-klassiek

Aanvragen voor Wmo-klassiek worden anders geregistreerd dan aanvragen Wmo-nieuw of jeugdhulp. Om de wachtlijsten terug te dringen wordt Wmo-klassiek sinds de vorige rapportage verkort gerapporteerd: alleen per verstrekte voorziening en niet meer per totale aanvraag. Daardoor is het rapporteren van het aantal aanvragen sinds Q3 2019, zoals in de vorige rapportages weergegeven, tijdelijk niet mogelijk.

Hieronder vindt u het aantal aanvragen uit de Q3 rapportage:



2.2 Wachtlijst

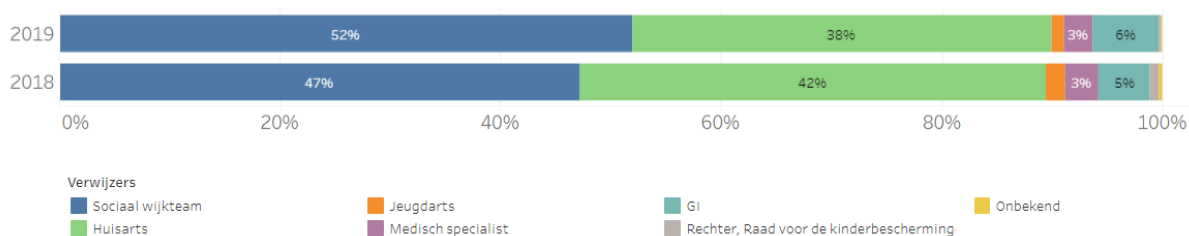
Hieronder per categorie het aantal wachtenden per 9 maart. We zien dat de wachtlijsten voor Jeugd en Wmo-klassiek het langste zijn. Hierin zit nog geen verandering t.o.v. de vorige rapportage. De aanpak van de wachtlijsten wordt meegenomen in het plan van aanpak voor het Sociaal Wijkteam.

Jeugd 0-6 jaar:	1 wachtende
Jeugd 7-17 jaar:	66 wachtenden
Wmo-nieuw 18-55 jaar:	23 wachtenden
Wmo-nieuw 55+ jaar:	0 wachtenden
Wmo-klassiek:	161 wachtenden

2.3 Verwijzers

Inwoners gaan met een hulpvraag naar bijvoorbeeld het Sociaal Wijkteam of naar de huisarts. Daar worden ze doorverwezen naar hulp. Verwijzing naar Wmo hulp kan alleen door het Sociaal Wijkteam. Verwijzing naar jeugdhulp kan ook door andere wettelijke verwijzers. In onderstaand overzicht is te zien wie er verwijzen naar jeugdhulp

Jeugd



Bij de verwijzers naar jeugdhulp is er in de eerste drie kwartalen van 2019 t.o.v. 2018 een toename van het aantal verwijzingen via het Sociaal Wijkteam.

2.4 Kwaliteit

Tevredenheid toegang

In het cliëntervaringsonderzoek 2019 krijgt de toegang tot Wmo-ondersteuning het rapportcijfer **7,9**. Dat is een lichte verbetering t.o.v. het cijfer 7,5 in 2018. Van de cliënten is 85 tot 90% tevreden of zeer tevreden over de partijen waarmee contact was rond de hulpvraag.

Toegang tot jeugdhulp krijgt van ouders/verzorgers het rapportcijfer **6,9**. Een lichte verslechtering t.o.v. het cijfer 7,4 in 2017 (toen dit voor het laatst gemeten is).

Jeugdigen zelf gaven de toegang het cijfer 6,7, terwijl dit 7 was in 2017.

Ten opzichte van de meting in 2017 (70%), geven minder respondenten aan dat zij vaak of altijd snel worden geholpen (60%). De tevredenheid over de contacten die men had rond de hulpvraag ligt steeds tussen de 75 en 85%. Er zijn geen statistisch significante afwijkingen ten opzichte van de meting in 2017.

Zie het cliëntervaringsonderzoek 2019 (raadsnota 19/033111) voor meer informatie.

Klachten

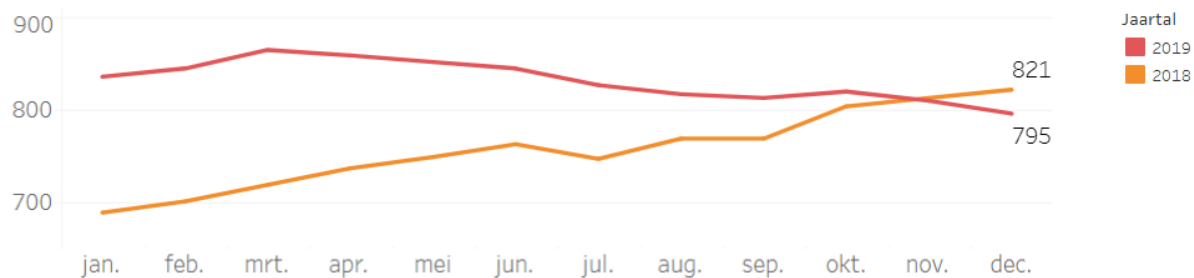
Er zijn 10 klachten over het Sociaal Wijkteam in 2019 ontvangen. In 2018 waren het er 12.

3. Jeugd

3.1 Toegankelijkheid

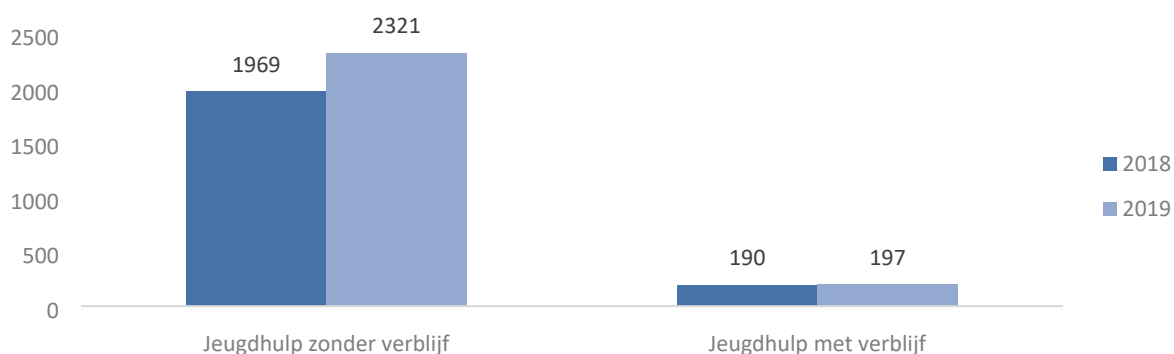
Aantal jeugdigen dat hulp ontvangt

Het eerste half jaar zien we dat het aantal jeugdigen met hulp hoger is dan in 2018. Daarna loopt het aantal langzaam terug tot onder het niveau van eind 2018. We verwachten dat dit aantal hoger is, en dat het door de wachttijden vertraagd is. Bijvoorbeeld herindicaties die nog niet zijn verlengd.



Aantal indicaties per zorgtype

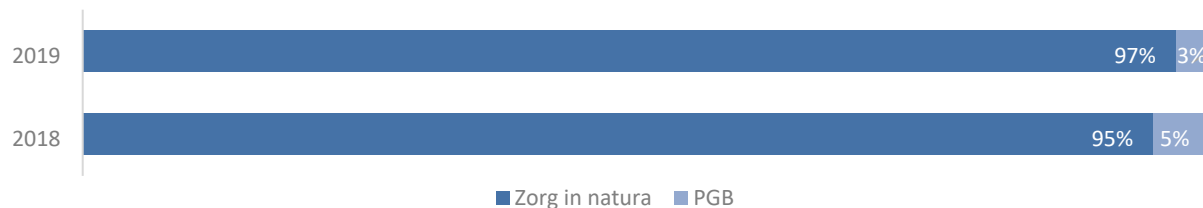
Hoeveel hulp wordt er geboden per type zorg. Het gaat dan om het aantal uitstaande indicaties per 31 december 2019 afgezet tegen het aantal indicaties op 31 december 2018. We zien hier dat het aantal indicaties jeugdhulp zonder verblijf en jeugdhulp met verblijf beiden toenemen.



De cijfers per product uit de regionale Marap, inclusief jeugdbescherming en jeugdreclassering, waren op het moment van schrijven nog niet beschikbaar.

Verhouding zorg in natura – PGB

Hier zien we een daling van het aandeel PGB-hulp t.o.v. 2018.



Jeugdigen in jeugdhulp

Op basis van de CBS cijfers over het eerste halfjaar 2019, vergeleken met 2018.

	2019	2018
Wijchen	9,8 %	9,6 %
Nederland	10,0 %	10,4 %

3.2 Kwaliteit

Tevredenheid

In het cliëntervaringsonderzoek 2019 krijgt de kwaliteit van de jeugdhulp van ouders/verzorgers een **7,6** als gemiddeld rapportcijfer. Dat is geen significante afwijking van de 7,9 uit 2017. Onder jongeren zelf is dit een **6,8**, tegen een 7,7 bij de meting in 2017. Met de zorginstelling is 80% van de ouders/verzorgers tevreden tot zeer tevreden. Dat is vergelijkbaar met de meting van 2017.

Zie het cliëntervaringsonderzoek 2019 (raadsnota 19/033111) voor meer informatie.

Bezwaar en beroep

In 2019 zijn er 2 bezwaren ontvangen. Deze zijn beiden opgelost met mediation.

3.3 Betaalbaarheid

Bij het onderdeel *betaalbaarheid* wordt op totaalniveau de begroting vergeleken met de realisatie 2019. Ter vergelijking is de definitieve realisatie van 2018 toegevoegd.

Rondom Wijchen

De uitvoering van het onderdeel Jeugd loopt in 2019 (m.u.v. de Jeugdbescherming/Jeugdreclassering) op subsidiebasis via Rndom Wijchen. Onderstaande begrote cijfers over het onderdeel Jeugd 2019 sluiten aan bij de toekenning van de 2e aanvullende subsidie 2019 aan Rndom Wijchen d.d. 30-01-2020. De cijfers 2018 komen vanuit de goedgekeurde Jaarrekening 2018 Rndom Wijchen.

Cijfers Onderdeel Jeugd (afgerond)

Jaar	Begroot	Realisatie	Resultaat
2018	€ 6.900.000	€ 9.600.000	-/- € 2.700.000
2019	€ 11.000.000*	€ 11.100.000	-/- € 100.000

**Begroot betreft toekenning 2e aanvullende subsidie 2019. Realisatie betreft voorlopige cijfers RW d.d. 02-03-2020.*

Jeugdbescherming en Jeugdreclassering (via de regio)

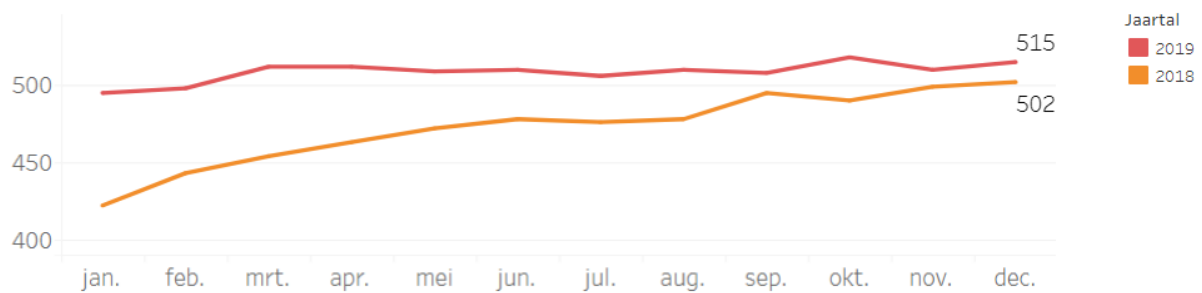
Op het Wijchense budget jeugdbescherming en jeugdreclassering, dat via de regio loopt, was als gevolg van een positieve eindafrekening 2018 een voordeel van € 173k. Daarnaast wordt voor het jaar 2019 op dit onderdeel een voordeel verwacht van € 175k op de huidige begroting.

4. Wmo Nieuw

4.1 Toegankelijkheid

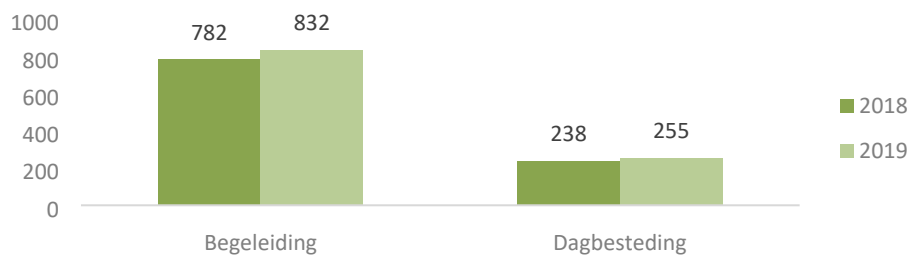
Aantal cliënten dat hulp ontvangt

Begin 2019 zien we dat het aantal cliënten met hulp hoger is dan in 2018, maar dit verschil neemt langzaam af. Het is echter mogelijk dat dit verschil groter is door de langere wachttijd bij het Sociaal Wijkteam.



Aantal indicaties per zorgtype

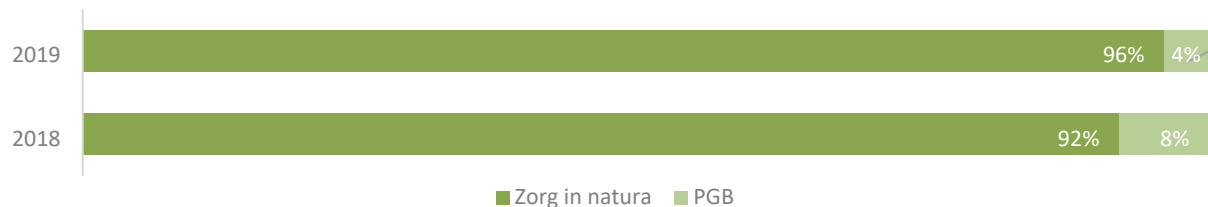
Hoeveel hulp wordt er geboden per type zorg. Het gaat dan om het aantal uitstaande indicaties per 31 december 2019 afgezet tegen het aantal indicaties op 31 december 2018. We zien hier een lichte stijging van het aantal indicaties.



De cijfers per product uit de regionale Marap waren op het moment van schrijven nog niet beschikbaar.

Verhouding zorg in natura – PGB

Het aantal PGB indicaties is t.o.v. 2018 gehalveerd.



4.2 Kwaliteit

Tevredenheid

In het cliëntervaringsonderzoek 2019 krijgt Wmo ondersteuning (Wmo-oud én Wmo-nieuw gecombineerd) het rapportcijfer **7,9**. Daarbij is geen verschil tussen typen hulp. Ook vindt 81% van de ondervraagden de kwaliteit van de ondersteuning positief of zeer positief. Ten opzichte van vorig jaar is het oordeel vergelijkbaar tot een fractie positiever.

Zie het cliëntervaringsonderzoek 2019 (raadsnota 19/033111) voor meer informatie.

Bezwaar en beroep

In 2019 zijn er in totaal 3 bezwaren ontvangen. Deze zijn allen opgelost met mediation.

4.3 Betaalbaarheid

Bij het onderdeel betaalbaarheid wordt op totaalniveau de begroting vergeleken met de realisatie 2019. Ter vergelijking is de definitieve realisatie van 2018 toegevoegd.

Rondom Wijchen

De uitvoering van het onderdeel WMO nieuw loopt in 2019 op subsidie- basis via Rondom Wijchen. Onderstaande begrote cijfers over het onderdeel WMO nieuw 2019 sluiten aan bij de toekenning van de 2e aanvullende subsidie 2019 aan Rondom Wijchen d.d. 30-01-2020. De cijfers 2018 komen vanuit de goedgekeurde Jaarrekening 2018 Rondom Wijchen.

Cijfers Onderdeel WMO nieuw (afgerond)

Jaar	Begroot	Realisatie	Resultaat
2018	€ 3.400.000	€ 3.700.000	-/- € 300.000
2019	€ 4.000.000	€ 4.100.000	-/- € 100.000

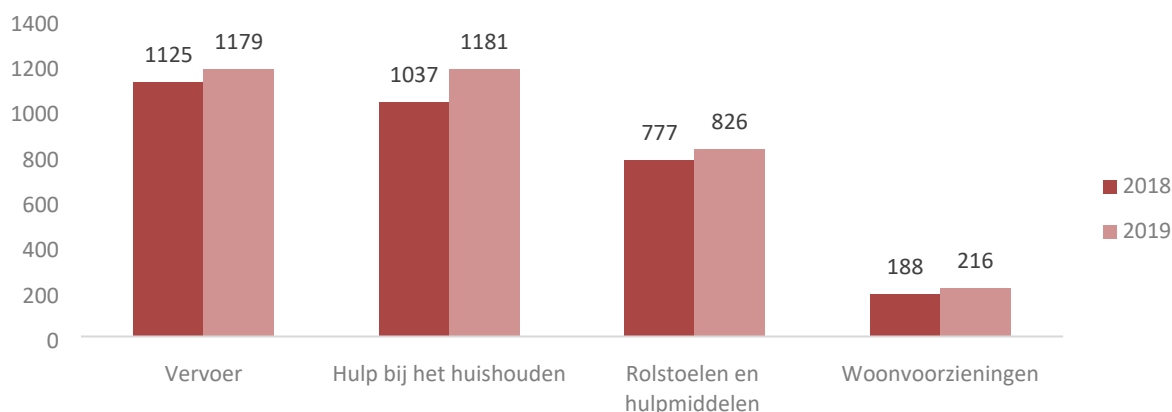
**Begroot betreft toekenning 2e aanvullende subsidie 2019. Realisatie betreft voorlopige cijfers RW d.d. 02-03-2020.*

5. Wmo klassiek

5.1 Toegankelijkheid

Aantal indicaties per zorgtype

Hoeveel hulp wordt er geboden per type zorg. Het gaat dan om het aantal uitstaande indicaties per 31 december 2019 afgezet tegen het aantal indicaties op 31 december 2018. Bij de hulp in het huishouden zien we een duidelijk effect van het abonnementstarief en versoering van de HHT regeling.



Verhouding zorg in natura – PGB

Hieronder staat de verhouding zorg in natura-PGB voor alleen hulp in de huishouding. Een PGB voor andere zorgtypen Wmo-klassiek komt vrijwel niet voor.



5.2 Kwaliteit

Tevredenheid

In het cliëntervaringsonderzoek 2019 krijgt Wmo ondersteuning (Wmo-oud én Wmo-nieuw gecombineerd) het rapportcijfer **7,9**. Daarbij is geen verschil tussen typen hulp. Ook vindt 81% van de ondervraagden de kwaliteit van de ondersteuning positief of zeer positief. Ten opzichte van vorig jaar is het oordeel vergelijkbaar tot een fractie positiever.

Zie het cliëntervaringsonderzoek 2019 (raadsnota 19/033111) voor meer informatie.

Bezwaar en beroep

In 2019 zijn er in totaal 6 bezwaren ontvangen. Daarvan zijn er 5 opgelost met mediation, en 1 procedure loopt nog.

5.3 Betaalbaarheid

Op de uitgavenkant zien we voor 2019 een overschrijding van € 210k in 2019. Dit betekent per type zorg:

- Hulp bij het huishouden: We zien € 100k hogere kosten. Belangrijkste reden is de aanzuigende werking van het abonnementstarief in 2019. Een andere reden is de afbouw van onze algemene voorziening Huishoudelijke hulp toelage. Een belangrijk deel van de gebruikers van deze voorziening zijn in 2019 overgegaan naar de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden. Het aantal klanten HH (zorg in natura) is gestegen van 936 (dec. 2018) naar 1142 (dec. 2019).
- Hulp bij het huishouden PGB: We zien € 79k lagere kosten. De oorzaak van deze daling ligt in een combinatie van lagere kosten over 2019 door een lichte afname van het aantal PGB-houders en positieve afrekeningen over voorgaande jaren.
- Rolstoelen- hulpmiddelen: De € 79k hogere kosten zijn het gevolg van een toename van het aantal uitstaande hulpmiddelen.
- Vervoersvoorzieningen: We zien € 63k hogere kosten. Dit is een combinatie van voordeel op de begroting DRAN 2019 en eigen vervoerskosten (17k) en nadeel door afrekeningen 2016, 2017 en 2018 (80k).

Type zorg	Begroot 2019	Realisatie 2019
Vervoer	€ 501.943	€ 565.448
Hulp bij het huishouden	€ 2.641.758	€ 2.742.096
Hulp bij het huishouden PGB	€ 230.167	€ 151.463
Rolstoelen en hulpmiddelen	€ 554.911	€ 634.371
Woonvoorzieningen	€ 336.472	€ 384.601
<i>Verschil begroot versus realisatie</i>		€ -212.728

Begrippenlijst

Begrip

Definitie

Aanmelding sociaal wijkteam

Wanneer er een nieuwe vraag of nieuw dossier wordt aangemaakt van een inwoner. Dit is een digitale map waarin de vraag, het ondersteuningsplan en (eventueel) de maatwerkvoorziening van de inwoner is opgeslagen.

Algemene voorzieningen

Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, vrij toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp. In de Jeugdwet wordt dit aangeduid als een overige voorziening.

Beroep

Een schriftelijk stuk aan de rechtbank waarmee de cliënt laat weten dat hij/zij het niet eens is met een door het college genomen beslissing op een bezwaar

Bezwaar

Een schriftelijk stuk (aan het college) waarmee de cliënt laat weten dat hij/zij het niet eens is met een besluit dat door of namens het college is genomen.

Cliënt

Een cliënt is een natuurlijk persoon, die ondersteuning ontvangt op grond van de Wmo en/of Jeugdwet.

Cliëntervaring

De wijze waarop de cliënt het regelen van de hulp en de kwaliteit van de gekregen hulp ervaart.

Doorlooptijd

De tijd tussen de start en het einde van het betreffende:

- van melding bij het sociaal wijkteam tot het afsluiten van het dossier door de professional;
- van start maatwerk tot succesvolle beëindiging daarvan.

Hulpmiddelen

Een voorziening in de Wmo-klassiek, bijvoorbeeld een rolstoel of scootmobiel.

Indicatie

een aanwijzing dat een bepaald gevolg moet/kan worden gegeven aan een hulpvraag van een inwoner in de vorm van een maatwerkvoorziening.

Inlooppunt

Een plek waar de inwoner zijn/haar hulpvraag kan stellen bij een inloopvrijwilliger van het sociaal wijkteam.

Jeugdhulp zonder verblijf

In deze vorm van ondersteuning verblijft de jeugdige thuis, in het eigen gezin. Of anders gezegd, de jeugdige slaapt (formeel) thuis. Het kan zijn dat de jeugdige bij opa en oma slaapt of bij iemand anders, echter dit is dan niet formeel zo geregeld.

Jeugdbescherming

Jeugdbescherming is een maatregel die de rechter dwingend oplegt.

Jeugdreclassering

Jeugdreclassering is een combinatie van begeleiding en controle voor jongeren vanaf 12 jaar, die voor hun 18^{de} met de politie in aanraking zijn geweest en een proces-verbaal hebben gekregen. Indien de persoonlijkheid van de dader of de omstandigheden waaronder het misdrijf is begaan daartoe aanleiding geven, kan

KPI's in de rapportage

De gemeenteraad van Wijchen heeft 25 KPI's vastgesteld. In onderstaande tabel ziet u waar deze KPI's in deze rapportage terugkomen.

Doel	KPI	Vindplaats in de rapportage
Inwoners zo snel mogelijk helpen	1: wachtlijst SWT 2: Wachtijd SWT 3: doorlooptijd SWT 4: Wachtijd maatwerk	In de rapportage vindt u in het hoofdstuk toegang deze KPI's terug.
Juiste hulp, zo dicht mogelijk bij huis	5: aantal vragen toegang 6: effectiviteit toegang 7: oplossing hulpvraag 8: Individuele voorzieningen	In de rapportage vindt u in het hoofdstuk toegang deze KPI's terug.
Zoveel mogelijk inwoners helpen in het sociaal wijkteam	9: instroom SWT 10: uitstroom SWT 11: aantal vragen screeners 12: verwijsgedrag Jeugdhulp	In de rapportage vindt u in het hoofdstuk toegang deze KPI's terug.
Inzicht hebben in de vraag van Wmo en jeugdhulp	13: aantal maatwerkvoorzieningen 14: aantal unieke klanten 15: doorlooptijd maatwerk	In de rapportage vindt u in de hoofdstukken jeugd en Wmo-nieuw deze KPI's terug.
Keuzevrijheid voor inwoners bij zorgaanbieders	16: verhouding Natura (ZIN) en PGB. 17: clienttevredenheid keuzevrijheid	In de rapportage vindt u in de hoofdstukken jeugd, Wmo nieuw en Wmo klassiek deze KPI's terug.
Tevredenheid van inwoners over de zorg	18: cliënttevredenheid onderdeel keuzevrijheid	In de rapportage vindt u in al de hoofdstukken de cliënt tevredenheid terug.
Kwalitatief goede zorg bieden aan onze inwoners	19: recidieven 20: ervaren nut en kwaliteit 21: effectiviteit van maatwerkvoorziening	In de rapportage leest u over de ervaren kwaliteit over alle hoofdstukken.
Zo weinig mogelijk klachten	22: klachten, bezwaar en beroep	In de rapportage leest u in elk hoofdstuk over klachten en bezwaren.
Betaalbare zorg bieden	23: uitnutting begroting 24: gemiddelde kosten per cliënt 25: gemiddelde kosten per inwoner	In de rapportage leest u bij elk hoofdstuk de betaalbaarheid.