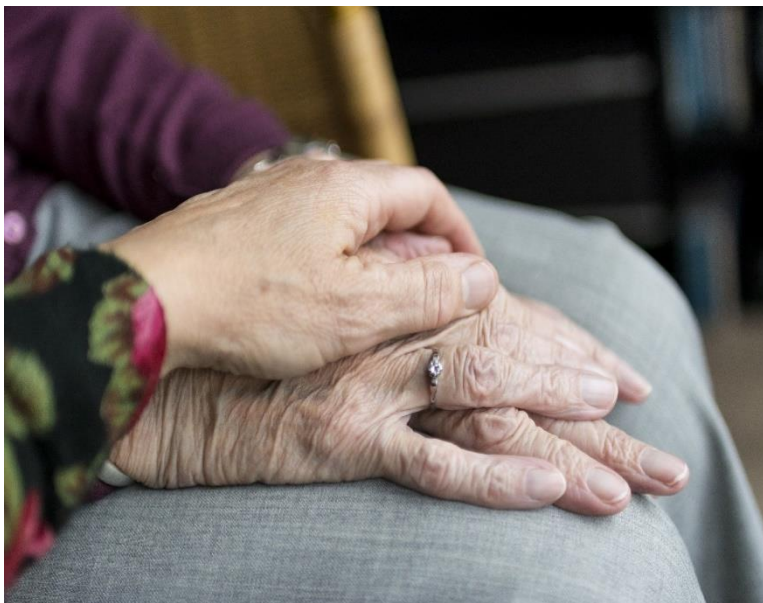




gemeente **Tiel**



Monitor Sociaal Domein

Tiel 2022

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1. Thema's	4
2. Ambities en doelen in het sociaal domein	5
2.1. Inwoners van Tiel hebben de mogelijkheid om mee te doen en bij te dragen aan de samenleving en Tielse inwoners wonen zo lang mogelijk zelfstandig thuis	5
2.2. Ondersteuning aan inwoners op grond van de Wmo	5
2.3. Ondersteuning aan inwoners op grond van de Jeugdwet	6
2.4. Tielse inwoners, jong en oud, zijn (financieel) gezond en veilig	7
3. Schulphulpverlening	9
4. Tielse inwoners dragen bij aan de maatschappij door middel van arbeid of maatschappelijke participatie	12
5. Grip op het Sociale Domein	13
5.1. Algemene voorzieningen	13
5.2. Maatwerkvoorzieningen Wmo en individuele voorzieningen Jeugdwet	13
5.3. Sluitende en passende ketens van zorg	14
6. Kwaliteit, waardering en ervaring van cliënten	15
6.1. Waardering en ervaring van cliënten	15
6.2. Kwaliteitsindicatoren klachten en bezwaarschriften Sociaal Domein	20
7. Vervolg monitoring en sturing Sociaal Domein	21

1. Inleiding

Met deze Monitor Sociaal Domein 2022 geven we invulling aan de afspraak om periodiek over de vastgestelde indicatoren uit het Rekenkamerrapport Onderzoek Sociaal Domein Indicatoren sociaal domein (2019) te rapporteren.

De informatie uit deze Monitor Sociaal Domein 2022 kan door de raad worden gebruikt voor het uitvoeren van zijn controlerende en sturende taak ten aanzien van het sociaal domein.

Op dit moment is er nog sprake van een groeimodel waarmee ervaring wordt opgedaan in de wijze waarop we aan deze indicatoren betekenis kunnen geven. Tegelijkertijd wordt eraan gewerkt om de data van de ontbrekende indicatoren beschikbaar te krijgen. Ook is het doel om de informatie op relatief korte termijn digitaal toegankelijk te maken zodat steeds de meest actuele gegevens geraadpleegd kunnen worden.

Relatie met datagedreven werken

Het inrichten van deze monitor is niet los te zien van de ontwikkelingen om meer datagedreven te gaan werken. Datagedreven werken is een belangrijk onderdeel van het organisatieplan Veerkrachtig Tiel én het coalitieakkoord 2022-2026. Hiermee wil het college gericht en met minder inzet van schaarse middelen komen tot een betere dienstverlening. Het college heeft recent besloten tot de ontwikkeling van datagedreven werken waarbij het nu beoogde resultaat is dat op 31-12-2023 80% van de behoefte aan sturingsformatie is gedekt.

In september 2022 is het project datagedreven werken gestart. Als pilot voor het sociaal domein is het onderdeel Jeugd gekozen. Dit onderdeel bevat alle elementen die datagedreven werken een impuls kunnen geven. Deze pilot zal een opstap zijn voor alle beleidsgebieden in het sociaal domein.

Digitale monitoring

Het streven is om van deze Monitor digitaal inzichtelijk te maken voor belanghebbenden. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in de toegankelijkheid. Het inzicht van de raad zal gericht zijn op het kunnen uitvoeren van de taken van de raad. College, directie, management en uitvoering krijgen inzicht dat voor belang is voor de tactische en operationele sturing in het sociaal domein.

Op de website www.waarstaatjegemeente.nl zijn een aantal van de in deze monitor opgenomen indicatoren ook digitaal in te zien.

Databronnen

De Monitor Sociaal Domein 2022 is gevuld met informatie die afkomstig is van verschillende databronnen. Deze bronnen bevatten niet voor alle indicatoren de actuele data. Veel informatie komt uit de gemeentelijke databases en onderzoeken. In sommige gevallen direct en in andere gevallen na bewerking door bijvoorbeeld het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Ook wordt informatie verkregen via het data platform Waarstaatjegemeente. Dat platform is via een website van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) voor iedereen te raadplegen. De data van die website is afkomstig uit verschillende bronnen, zoals gemeenten, burger- en ondernemerspeilingen, het CBS, COELO, DUO, GGD, Kadaster, de Kamer van Koophandel, de Kiesraad, NOC*NSF, Logius, het RIVM en Veiligheid.nl.

Coronapandemie en opvang van Oekraïense vluchtelingen

De coronapandemie en de oorlog tussen Oekraïne en Rusland zijn beiden van invloed op de Monitor Sociaal Domein 2022. Zowel gezien vanuit de invloed op de uitkomsten/resultaten van de ondersteuning en zorg als vanuit de beschikbare ambtelijke capaciteit die benodigd is om de benodigde informatie te vergaren en te verwerken in deze Monitor.

1.1. Thema's

De beleidskaders en beleidsdoelstellingen uit het geactualiseerde beleidsplan Jeugd-Wmo 2021-2022 'Balanceren in het sociale domein' vormen het startpunt voor deze monitor. Door de indicatoren per beleidsdoel te volgen, kan de raad de kansen en risico's in het bereiken van de gewenste maatschappelijke effecten in het sociale domein monitoren.

Op dit moment richten we de monitor in langs de inhoudelijke thema's uit het genoemde beleidsplan aangevuld met indicatoren die zicht geven op kosten en kwaliteit. Deze indeling ziet er als volgt uit:

Inhoudelijke thema's

1. Tielse inwoners wonen zo lang mogelijk thuis
2. Tielse inwoners, jong en oud, zijn (financieel) gezond en veilig
3. Tielse inwoners dragen bij aan de maatschappij door middel van arbeid of maatschappelijke participatie

Kosten en kwaliteit

4. Grip op het sociale domein
5. Kwaliteit, waardering en ervaring van onze inwoners

2. Ambities en doelen in het sociaal domein

2.1. Inwoners van Tiel hebben de mogelijkheid om mee te doen en bij te dragen aan de samenleving en Tielse inwoners wonen zo lang mogelijk zelfstandig thuis

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) heeft als doel het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving. Het uitgangspunt is dat inwoners in eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor hun leven en dus ook voor hun participatie en zelfredzaamheid. Als het een inwoner alleen of samen met zijn directe omgeving niet lukt om de verantwoordelijkheid vorm te geven kan de gemeente gevraagd worden om ondersteuning. Die ondersteuning kan gericht zijn op het bevorderen van het langer zelfstandig thuis (blijven) wonen.

De gemeente is niet verantwoordelijk voor de ondersteuning in zelfredzaamheid en participatie van inwoners die met een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) in een instelling verblijven. Om die redenen hebben we, in tegenstelling tot 2021, hierover geen cijfers opgenomen in deze monitor.

Zelfstandig wonende oudere inwoners

Indicator: Het aantal inwoners van 70 jaar en ouder dat zelfstandig woont, (per 1.000 inwoners van 70 jaar en ouder) (Bron: waar staat je gemeente).

	2019	2020	2021	2022
Zelfstandig wonend	930	929	931	936

2.2. Ondersteuning aan inwoners op grond van de Wmo

De gemeente ondersteunt inwoners onder andere door te voorzien in passende maatwerkvoorzieningen, zoals beschreven in de Wmo.

Maatwerkvoorzieningen

Maatwerkvoorzieningen worden na een besluit door/ namens het college toegewezen aan individuele inwoners. Ze zijn bedoeld voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen.

Indicator: Cliënten met een maatwerkvoorziening (Bron: Waar staat je gemeente)

Aard maatwerkvoorziening	2019		2020		2021	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Maatwerkarrangement	2720	2745	2770	2800	2800	2865
Hulpmiddelen en diensten	2100	2105	2080	2060	2010	2035
Hulp bij het huishouden	850	890	945	970	975	1020
Ondersteuning thuis	605	620	665	695	705	725

Meerdere maatwerkvoorzieningen per cliënt

Voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie kan aan een client meerdere maatwerkvoorzieningen worden toegewezen: bijvoorbeeld een rolstoel én een woningaanpassing.

Indicator: Wmo indicaties per cliënt. De cijfers 2022 zijn t/m 10-10-2022. (Bron: gemeente)

	Wmo			
Jaar	2019	2020	2021	2022
Totaal aantal cliënten	1874	2004	2148	2038
Totaal aantal indicaties	3770	4101	5276	3930
Gemiddeld aantal indicaties per client	2.01	2.05	2.46	1.93

Beëindiging Wmo maatwerkvoorzieningen

De reden van beëindiging van ondersteuning en of de doelen behaald zijn, geeft deels ook inzicht in de effectiviteit van de ondersteuning.

Indicator: Aantal cliënten naar reden beëindiging Wmo-voorziening (Bron Waar staat je gemeente. Data 2021 nog niet beschikbaar).

	2019		2020		2021	
	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft	1 ^e helft	2 ^e helft
Levering volgens plan beëindigd			180	610	-	-
Overig onbekend	460	460	30	25	-	-
Overlijden			85	70	-	-
Verhuizing naar andere gemeente			15	20	-	-
Totaal	460	460	310	725	-	-

2.3. Ondersteuning aan inwoners op grond van de Jeugdwet

Het percentage jongeren dat gebruikt maakt van jeugdhulp neemt al jaren toe. De continuerende toename van jongeren die gebruik maken van jeugdhulp is een landelijke zorg. In samenwerking met het rijk wordt hiervoor een hervormingsagenda opgesteld voor de jeugdwet/ jeugdzorg.

De stabiele cijfers van de jeugdbescherming (zie indicator Jeugdbescherming) zijn opvallend, omdat de complexiteit van de casussen en (dus ook het aantal casussen) toeneemt. Deze casussen blijven dus lang(er) hangen bij de wijkteams.

De invloed van de coronapandemie op de jeugdhulp en het onderwijs in 2020 en 2021 voor wat betreft het in beeld krijgen, hebben en houden van jeugdigen is niet cijfermatig uit te drukken.

Individuele voorziening Jeugdwet

Ondersteuning op grond van de Jeugdwet wordt geboden als een individuele voorziening. Aan cliënten kunnen meerdere voorzieningen worden toegewezen.

Indicator: Indicaties per jeugdige cliënt. De cijfers 2022 zijn t/m 10-10-2022 (Bron: gemeente).

	Jeugd			
	2019	2020	2021	2022
Totaal aantal cliënten	1512	1460	1518	1254
Totaal aantal indicaties	3215	3433	3433	2473
Gemiddeld aantal indicaties per client	2.13	2.35	2.26	1.97

Beëindigingen jeugdhulp

De reden van beëindiging van ondersteuning en of de doelen behaald zijn, geeft deels ook inzicht in de effectiviteit van de ondersteuning.

Deze indicator laat zien of de jeugdhulp is beëindigd conform de doelstellingen in het ondersteuningsplan of op een eerder moment.

Indicator¹: Jongeren met een beëindigd Jeugdzorg-traject. (Bron: Waar staat je gemeente Data 2021/ 2022 nog niet beschikbaar).

		Tiel	Nederland
1 ^e helft 2021	Volgens plan	61,8 %	57,6%
	Voortijdig afgesloten	6,6%	13,0% ²

2.4. Tielse inwoners, jong en oud, zijn (financieel) gezond en veilig

De veiligheid van onze inwoners wordt ook gemonitord. Er is een overlap tussen de monitoring vanuit de beleidsprogramma's Veiligheid (programma 1) en Sociaal Domein (programma 2).

In deze Monitor Sociaal Domein worden de indicatoren die rechtstreeks met de Jeugdwet verbonden zijn in beeld gebracht. Hieronder vallen de meldingen van kindermishandeling en huiselijk geweld, maar ook hoeveel jongeren te maken krijgen met jeugdhulp, jeugdreclassering en jeugdbescherming.

In deze Monitor Sociaal Domein gebruiken we het dataplatform Waarstaatjegemeente als bron. In het veiligheidsdashboard, dat in het kader van programma 2 Veiligheid is ingericht, zijn andere bronnen gebruikt. De doorontwikkeling van de Monitor Sociaal Domein is gericht op het verbinden van de twee datastromen.

Kindermishandeling

Veilig Thuis registreert het aantal meldingen van kindermishandeling. Dit biedt inzicht in een kwetsbare groep jeugdigen.

Indicator: Aantal meldingen kindermishandeling (per 1000 inwoners) (Bron: Waar staat je gemeente. Data 2022 nog niet beschikbaar).

	Tiel	Nederland
2019	40.5	32.1
2020	35.6	35.9
2021	27.4	34.9

Partnergeweld

Veilig Thuis registreert ook het aantal meldingen van (ex-)partnergeweld (huiselijk geweld). Hieronder valt: fysiek geweld, emotionele/psychische mishandeling, seksueel misbruik, stalking en financiële uitbuiting.

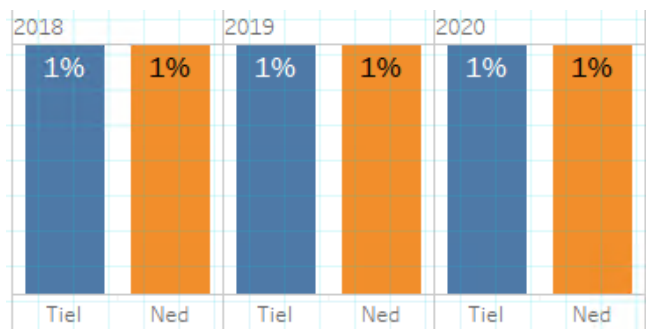
¹ Deze indicator is op andere wijze gevuld dan in de Monitor Sociaal Domein 2021 omdat de registratie in het data platform Waar staat je gemeente is gewijzigd

Indicator: Aantal meldingen (ex-)partnergeweld (per 1000 inwoners) (Bron: Waar staat je gemeente).

	Tiel	Nederland
2019	28.6	23.9
2020	32.0	26.9
2021	20.2	26.6

Jongeren voor de rechter

Indicator: Percentage jongeren met een delict voor de rechter in % van totaal jongeren (Bron Waar staat je gemeente. Data 2021/ 2022 nog niet beschikbaar).



Jongeren met Jeugdreclassering

Indicator: Percentage jongeren met reclassering t/m 23 jaar (Bron: Waar staat je gemeente. Data 2022 nog niet beschikbaar).

	Jeugdreclassering	
	Tiel	Nederland
2019	0,6	0,4
2020	0,5	0,4
2021	0,4	0,3

Jongeren met zwaardere jeugdhulp

Een aantal jongeren heeft te maken met zwaardere jeugdhulptrajecten. Daarvan komen er een aantal in aanraking met de rechter. Deze indicator geeft aan hoeveel jongeren er in aanraking zijn gekomen met de rechter.

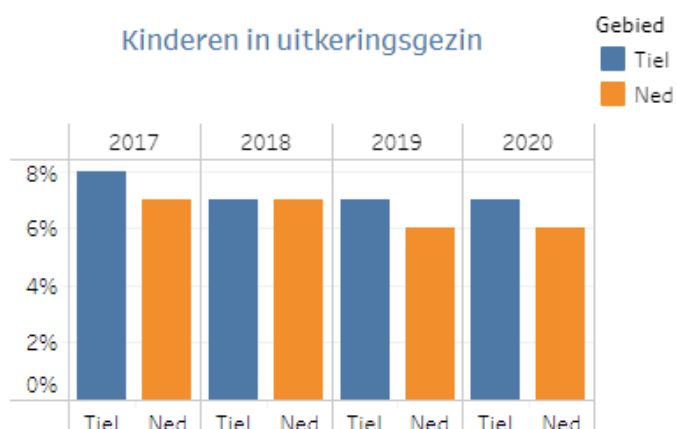
Indicator: Percentage jongeren tot 18 jaar met jeugdhulp/jeugdbescherming (Bron: Waar staat je gemeente. Data 2022 nog niet beschikbaar)

	Jeugdhulp		Jeugdbescherming	
	Tiel	Nederland	Tiel	Nederland
2019	17,6	12,3	1,4	1,2
2020	19,6	11,9	1,8	1,2
2021	24,0	12,9	1,8	1,2

Financiële veiligheid

Gebrek aan financiële middelen binnen het gezin kan van invloed zijn op de veiligheid van kinderen. Daarom is dit ook een indicator die input geeft over veiligheid.

Indicator: Percentage kinderen in uitkeringsgezinnen (Bron: Waar staat je gemeente)



3. Schulphulpverlening

Naast de 4 thema's zoals opgenomen in de beleidsplannen Wmo en jeugd is het thema 'Grip op geld' ook van belang. De nota Welzijn Next Level en de nota Minimabeleid bevatten doelen op het beleidsterrein Armoede en Schulden waarvoor monitoring van belang is, aldus de Rekenkamercommissie³.

Trajecten Schuldhulpverlening (SHV):

Sinds de coronapandemie ligt het aantal aanmeldingen structureel lager dan voor corona. Hierdoor is het aantal inwoners dat schuldhulpverlening ontvangt, al enige tijd aan het dalen. De daling tijdens de coronapandemie komt overeen met het landelijk beeld. Daarbij worden trajecten gemiddeld sneller afgehandeld. Steeds meer inwoners kunnen geholpen worden met een eenmalig advies of met het inzetten van een saneringskrediet. Deze vormen van schuldhulpverlening kennen vaak een kortere doorlooptijd.

Gezien de situatie rondom energiearmoede en de inflatie, verwacht men in de komende periode een stijging van 20% van het landelijk aantal aanvragen. In Tiel is deze stijging tot op heden nog niet merkbaar.

Crisisinterventies:

Een andere reden voor de stijging is, dat gemeente Tiel door een gewijzigde werkwijze meer inwoners in beeld krijgt die ontruimd dreigen te worden. Per april 2021 worden inwoners van de gemeente Tiel proactief benaderd door het team schuldhulpverlening als bekend is dat hun woning wordt ontruimd. De gemeente wordt hierover geïnformeerd door een gerechtsdeurwaarder. Voorheen werd er alleen actie ondernomen als een inwoner zichzelf meldde bij de gemeente.

Inwoners die zich niet melden bij de gemeente komen niet in beeld en worden dus ook niet meegenomen in de cijfers. De stijging van de problematiek lijkt hierdoor groter dan deze daadwerkelijk is.

³ Rapport Onderzoek Sociaal Domein, *Indicatoren in beeld*

Het aantal crisisinterventies ligt in 2021 en 2022 aanzienlijk hoger dan in 2020. Dit komt omdat in het begin van de coronapandemie het niet was toegestaan om woningen te ontruimen. Per medio 2021 is dit weer mogelijk.

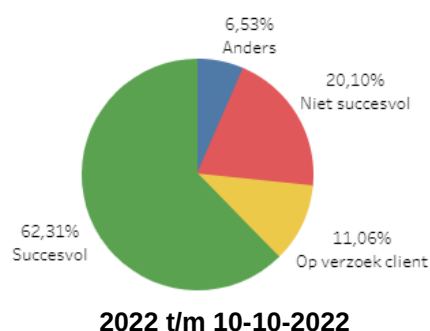
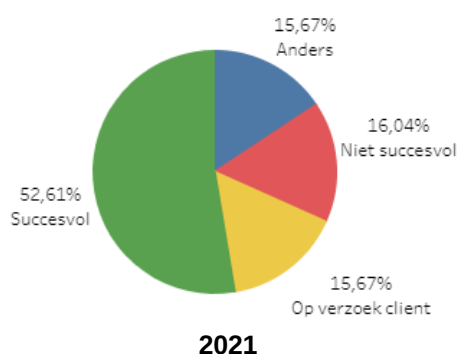
Succesvolle crisisinterventies:

Doordat de gemeente bij een dreigende ontruiming inwoners nu proactief benadert, is het aantal crisisinterventies dat slaagt relatief gezien afgenomen. Voorheen werden alleen inwoners geholpen die zelf hulp zochten. Er worden veel inspanningen verricht om inwoners met een dreigende ontruiming te benaderen. Dit gebeurt soms schriftelijk, telefonisch, maar ook door middel van huisbezoeken. Met de woningcorporaties wordt hierin goed samengewerkt en is vaak veel overleg mogelijk om tot een oplossing te komen. Als een crisisinterventie niet slaagt, komt dit in de meeste gevallen omdat een inwoner onbereikbaar is, geen medewerking verleent, of de hulp van de gemeente niet op prijs stelt.

Indicator: Aantal trajecten schuldhulpverlening en aantal (succesvolle) crisisinterventie (Bron: gemeente). Peildatum voor 2022 is 1-7-2022.

	2020	2021	2022
Aantal trajecten SHV	378	359	320
Aantal crisisinterventies	5	15	18
Aantal succesvolle crisisinterventies	4	13	11

Percentages afgeronde trajecten schuldhulpverlening⁴



Wachttijden en doorlooptijden schuldhulpverlening

Wachttijd

De werkwijze is dat er binnen 1 werkdag na de melding contact wordt opgenomen. Dat heeft tot doel het inwinnen van de eerst benodigde informatie en om te bepalen of er sprake is van een crisis waarbij direct actienodig is. Als blijkt dat er geen crisis is wordt een afspraak gemaakt voor een intake. De wettelijke termijn waarbinnen die plaats moet vinden is 28 dagen.

⁴ Toelichting:

Er staat 15,67% in 2021 op 'anders', maar dit komt voornamelijk doordat dossiers voor West Maas en Waal zijn overgedragen vanwege einde Dienstverleningsovereenkomst (DVO). Het ging voornamelijk om succesvol getroffen regelingen.

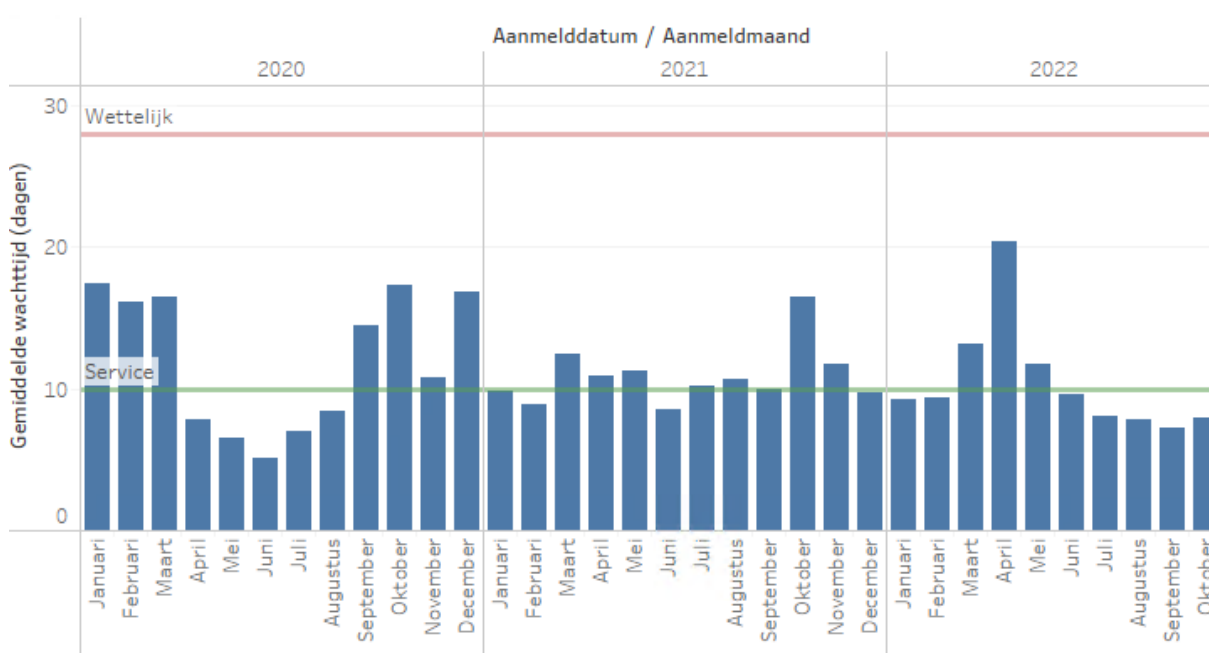
Doorlooptijd

De doorloop is de tijd die ligt tussen de intake en het bereiken van het beoogde eerste resultaat, zoals bijvoorbeeld het opstarten van een schuldschuld- of betalingsregeling. De doorlooptijd kan per geval verschillen. De wettelijke termijn waarbinnen de plaats moet vinden is 120 dagen.

Indicator: Wachtijd/doorlooptijd in behandeling nemen/ bemiddeling door SHV (Bron: gemeente). De gegevens uit 2022 zijn van 1-7-2022.

		2020	2021	2022
Wachtijd tussen aanmelding en intake SHV	Dagen	11.5	11.3	12.0
Doorlooptijd bemiddeling SHV	Weken	14.5	13.6	12.7

Gemiddelde wachttijd tussen aanmelding en intake per maand



Deze data laten zien dat het team schuldhulpverlening onze inwoners ruim binnen de wettelijke maximale termijnen behulpzaam is.

De wachttijd op een intakegesprek blijft relatief stabiel. De wettelijke termijn is 28 dagen, dus met 10-12 dagen is dit resultaat goed te noemen.

De doorlooptijd van minnelijke schuldregelingen blijft ook redelijk stabiel. De streefnorm van de NVVK-branchevereniging is 120 dagen. Met een gemiddelde rond de 90 dagen, is ook dit resultaat goed te noemen.

4. Tielse inwoners dragen bij aan de maatschappij door middel van arbeid of maatschappelijke participatie

In het beleidsplan Wmo/jeugd 2017-2020 en het geactualiseerde beleidsplan *Balanceren in het Sociaal Domein* 2021-2022 is het thema 'Werken is het beste medicijn' als belangrijk maatschappelijke effect opgenomen. Maar niet iedereen is in staat om (volledig) te werken. Juist als inwoners niet kunnen werken, is actief deelnemen in de samenleving en een bijdrage leveren aan die samenleving van belang. Het bevordert de zelfredzaamheid en het zorgt ervoor dat inwoners naar vermogen mee kunnen doen. Ook versterkt dit het sociale netwerk van onze inwoners en dragen deze inwoners bij aan de maatschappij.

Vanuit het oogpunt van participatie zijn de navolgende indicatoren belicht.

Indicator: Netto participatiegraad, het percentage mensen tussen 15 en 74 jaar dat een baan heeft (Bron: Waar staat je gemeente)

	Tiel	Nederland
2018	68.8	69.1
2019	69.6	70.0
2020	68.8	69.6
2021	70.3	70.4

Indicator: Aantal personen met een bijstandsuitkering (per 10.000) (Bron: Waar staat je gemeente).

	Tiel	Nederland
2019	44.0	38.2
2020	50.9	46.0
2021	46.0	43.1

Indicator: Aantal banen per 1000 inwoners in de leeftijd van 15 t/m 74 jaar (Bron: Waar staat je gemeente)

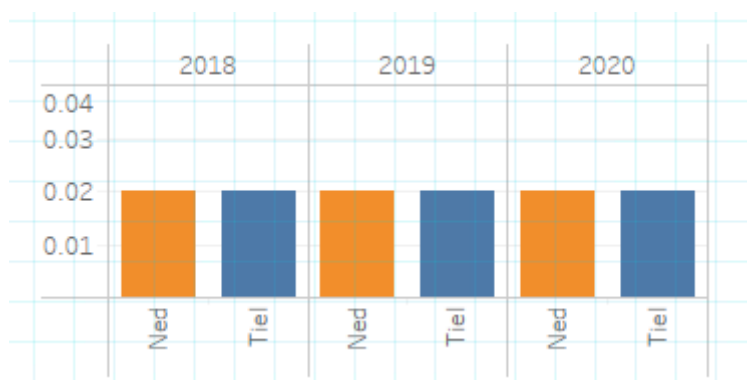
	Tiel	Nederland
2019	728.8	679.1
2020	728.4	679.6
2021	740.2	685.7

Indicator: Personen met een lopend re-integratietraject (per 1.000 inwoners) (Bron: Waar staat je gemeente)

	Tiel	Nederland ⁵
2019 2 ^e kwartaal	7,1	12,1
2019 4 ^e kwartaal	7,7	11,8
2020 2 ^e kwartaal	8,3	11,7
2020 4 ^e kwartaal	8,6	11,8
2021 2 ^e kwartaal	9,3	11,5
2021 4 ^e kwartaal	9,9	11,4

⁵ Vergelijkbare gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners

Indicator: Werkloze jongeren (16 t/m 22 jaar) in vergelijking met de referentiegroep (in procenten) (Bron: waar staat je gemeente)



5. Grip op het Sociale Domein

In deze paragraaf zijn indicatoren opgenomen die de gemeenteraad de gelegenheid geeft om zicht en grip op de uitgaven in het sociaal domein te verkrijgen. Deze informatie sluit aan bij de informatie die via de voortgangsrapportages aan de gemeenteraad wordt verstrekt.

5.1. Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn toegankelijk voor alle inwoners van een gemeente. Ook mensen die zorg ontvangen als bedoeld in de Wet langdurige zorg kunnen dus gebruik maken van bijvoorbeeld een algemene voorziening zoals mantelzorgondersteuning. Uitgaven voor algemene voorzieningen zijn niet toe te rekenen naar individuele inwoners.

Indicator: Kosten algemene voorzieningen, in euro's (Bron: jaarrekeningen 2019, 2020 en 2021)

	2019	2020	2021
Kosten algemene voorzieningen	3.300.000	4.558.000	3.740.000

5.2. Maatwerkvoorzieningen Wmo en individuele voorzieningen Jeugdwet

De uitgaven voor maatwerkvoorzieningen Wmo en voorzieningen Jeugdwet worden gevormd door uitgaven ten behoeve van individuele inwoners.

Op grond van zowel de Wmo als de Jeugdwet hebben cliënten de mogelijkheid om de ondersteuning te krijgen in de vorm van Zorg in Natura (Zin) of in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb).

Bij de vorm ZiN zorgt organiseert de gemeente de ondersteuning voor de cliënt en betaald de kosten daarvan rechtstreeks aan de zorgverlener.

Bij de vorm pgb is de cliënt /budgetbeheerder zelf verantwoordelijk voor de organisatie en inkoop van de zorg. Via de Sociale Verzekeringsbank betaalt de budgetbeheerder dan de zorgverlener. In onderstaande tabel is opgenomen welk deel van de uitgaven voortkomt uit toewijzing van zorg in de vorm van een pgb of in ZiN.

Indicator: Kosten maatwerkvoorzieningen Wmo en individuele voorzieningen uitgesplitst naar ZiN en pgb. (Bron: gemeente).

Taakvelden ⁶	Omschrijving	2019	2020	2021
6.6	Maatwerkvoorzieningen Wmo	1.966.000	1.981.000	1.845.000
6.71	Maatwerkdienstverlening 18 +	8.201.000	8.810.000	9.006.000
6.72	Maatwerkdienstverlening 18 -	8.835.000	10.062.000	10.423.000
6.81	Geëscaleerde zorg 18 +	259.000	269.000	326.000
6.82	Geëscaleerde zorg 18 -	4.653.000	5.210.000	5.225.000
Waarvan Pgb		629.000	561.000	478.000

5.3. Sluitende en passende ketens van zorg

In het beleidsplan Wmo/jeugd 2017-2020 is de aanzet gegeven om te komen tot sluitende en passende ketens van zorg. In het geactualiseerde beleidsplan *Balanceren in het Sociaal Domein 2021-2022* is daar vervolg aangegeven. Een van de instrumenten om t sluitende en passende ketens te realiseren is het anders organiseren van portalen en de toegang. Een van de resultaten daarvan is de inrichting en start van de Sociale Poort Tiel.

De Sociale Poort wordt bemenst door medewerk(st)ers van de gemeente en de partners MEE, Buurtzorg Jong en Sante partners.

Formatie Sociale Poort

Indicator: Sociale Poort, aantal professionals in de sociale poort (totaal van 5 teams) op 1 januari van het betreffende jaar.

	Bezetting FTE		Aantal medewerkers	
	2021	2022	2021	2022
Team administratie en ondersteuning	10.90	11.30	12	14
Team informatie en advies	3.23	3.90	4	5
Teams jeugd en gezin	13.32	12.54	16	15
Team volwassenen en senioren	12.79	14.01	14	17

Kosten loketvoorziening per inwoner

Indicator: Directe kosten teams Gezin, Volwassenen en Senioren in euro's per inwoner (Bron: Jaarrekening taakveld 6.2).

	2019	2020	2021
	1.364.000	1.735.000	1.904.000
Aantal inwoners	41.978	42.159	41.920
Kosten per inwoner	€ 32,49	€ 41,15	€ 45,42

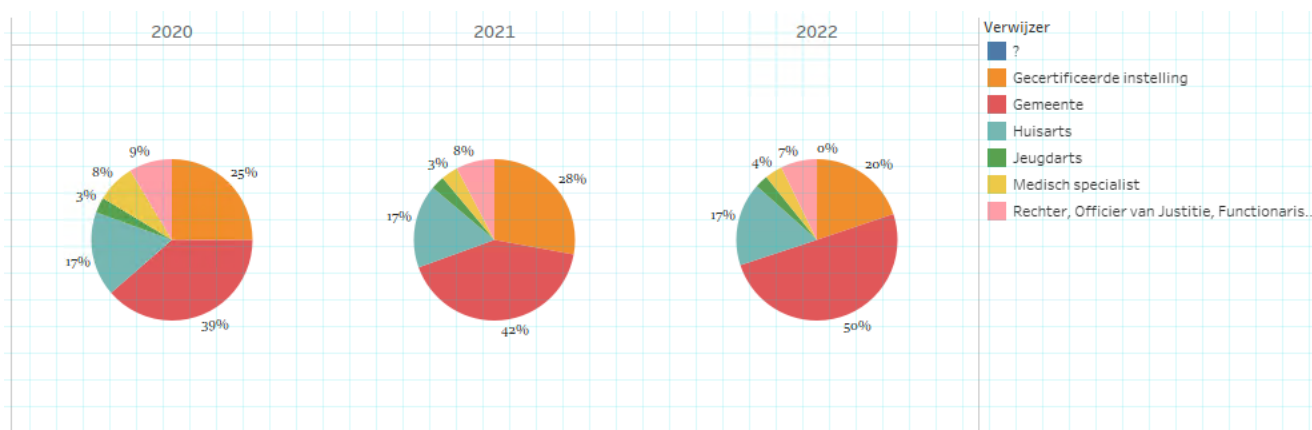
Verwijzers

In de jeugdwet is bepaald dat naast de gemeenten ook andere wettelijke verwijzers jeugdigen kunnen verwijzen naar specialistische jeugdhulp. Andere wettelijke verwijzers zijn huisartsen, jeugdartsen, medisch specialisten, rechters, jeugdbeschermers en jeugdreclasserders van de Gecertificeerde Instellingen.

Daar waar mogelijk worden afspraken gemaakt met die verwijzers. Voorbeelden daarvan zijn de afspraken met de huisartsen i.c. de praktijkondersteuners jeugd ggz en de Gecertificeerde Instellingen.

⁶ Deze uitgaven zijn op dezelfde wijze opgenomen in de jaarrekening. Zie bijlage 1 voor nadere duiding

Indicator: Verwijzers jeugdvoorzieningen, % per verwijzer (Bron: gemeente)⁷



6. Kwaliteit, waardering en ervaring van cliënten

6.1. Waardering en ervaring van cliënten

Een instrument om de waardering en ervaring van inwoners te onderzoeken is een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek.

Een cliëntervaringsonderzoek helpt om zicht te krijgen in de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie.

Een cliëntervaringsonderzoek wordt ingesteld onder de inwoners voor wie door de gemeente een onderzoek is uitgevoerd (en-)of inwoners die gebruikmaken van een voorziening. De uitkomsten van een cliëntervaringsonderzoek kunnen helpen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en Jeugdwet

In de Wmo en de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten een plicht tot het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek hebben. Gewoonlijk wordt jaarlijks een 'collectief' cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Helaas hebben de coronatijd (-crisis) en het uitbreken van de oorlog tussen Rusland en Oekraïne een dusdanig grote inzet van medewerkers uit onze organisatie gevraagd dat prioritering in de werkzaamheden van de gemeentelijke organisatie heeft moeten plaatsvinden. De cliëntervaringsonderzoeken van 2020 en 2021 werden daarom uitgesteld. Daarbij werd ook in overweging genomen dat 2020 en 2021 wel hele bijzondere jaren zijn geweest voor de inwoners.

Inmiddels is de opvang van Oekraïense vluchtelingen in Tiel gestructureerd en goed georganiseerd. Het cliëntervaringsonderzoek 2022 zal dit jaar plaatsvinden. Zodra dit onderzoek afgerond en geanalyseerd wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de resultaten.

⁷



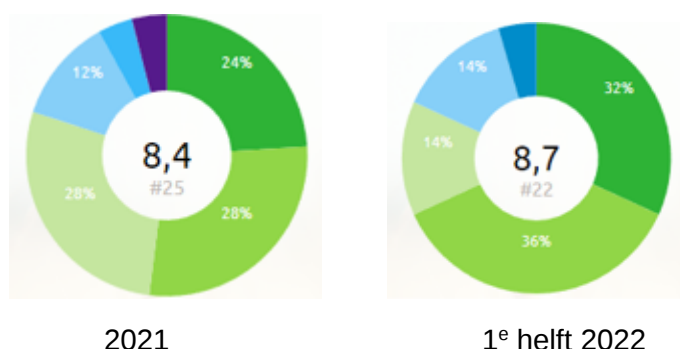
? Verwijzer onbekend

Cliëntervaringsonderzoek schuldhulpverlening

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bevat geen plicht voor het doen van cliëntervaringsonderzoeken. Omdat belang wordt gehecht aan het hebben van inzicht in de waardering en ervaring van inwoners, die gebruikmaken van de schuldhulpverlening van de gemeente, wordt de cliëntervaring wel onderzocht.

Doorlopend worden de ervaringen van inwoners die van de gemeente hulp bij schulden ontvangen gemeten. Betreffende inwoners krijgen een vragenlijst na de intake, als ze één jaar in het traject zitten en na afronding van het traject. We vragen onder andere naar feedback over de vindbaarheid, het gemak van aanmelden en het nakomen van afspraken door de gemeente.

Inwoners kunnen de algemene waardering over de afdeling schuldhulpverlening uitdrukken in een rapportcijfer.



Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet

De Werkzaamheid voert in opdracht van de gemeente Tiel, een deel van de Participatiewet uit voor inwoners van de gemeente Tiel. Het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet, onderdeel dienstverlening algemene bijstand en re-integratie, wordt daarom uitgevoerd door de Werkzaamheid Rivierenland. Opgemerkt moet worden dat de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2022 door de Werkzaamheid nog niet bekend zijn gemaakt aan het college.

Indicator: Waardering voor de kwaliteit van de dienstverlening algemene bijstand en re-integratie (Bron: Werkzaamheid)

Jaar van onderzoek	2019	2020	2021	2022
Waardering	7.2	Niet bekend	7.2	-

Beeld van Indicatoren waardering en ervaring Monitor Sociaal Domein 2021

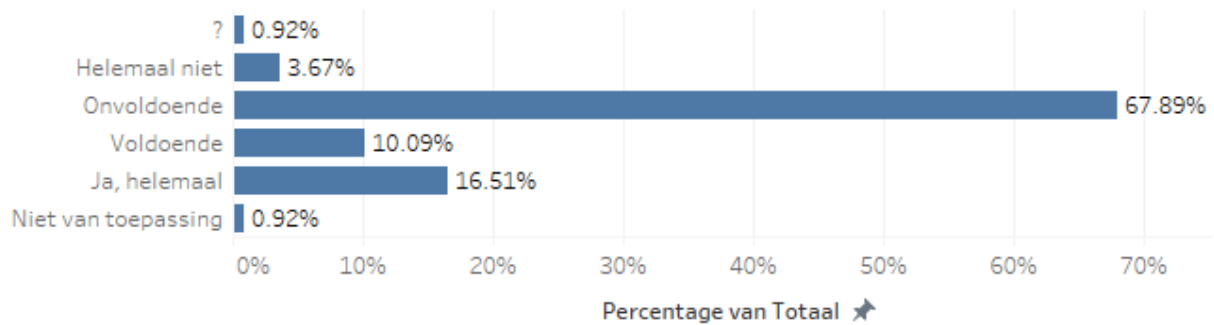
Door het beschreven uitstel van de cliëntervaringsonderzoeken 2020 en 2021 ontbreekt actuele data om de Monitor Sociaal Domein 2022 met de indicatoren Waardering en Ervaring te vullen.

Om de raadsleden die eerder geen kennis hebben kunnen nemen van de Monitor Sociaal Domein 2021 inzicht te geven in de waardering en ervaring in cliënten, zoals opgenomen in de Monitor Sociaal Domein 2021, worden die indicatoren hierna nogmaals weergegeven.

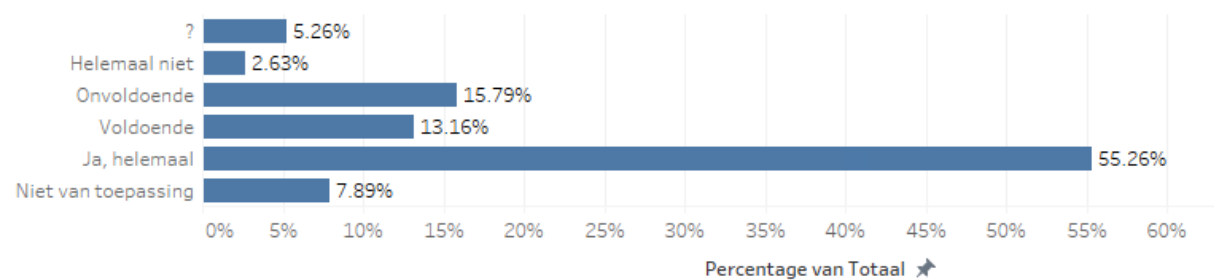
Indicator: Waardering van cliënt voor kwaliteit van de ondersteuning

Jeugd (jongeren)	7.03
Jeugd (ouders)	6.99
WMO	7.49

Indicator: Mate waarin volgens de jongere/diens ouders de jongere de hulp krijgt die past bij zijn/haar hulpvraag



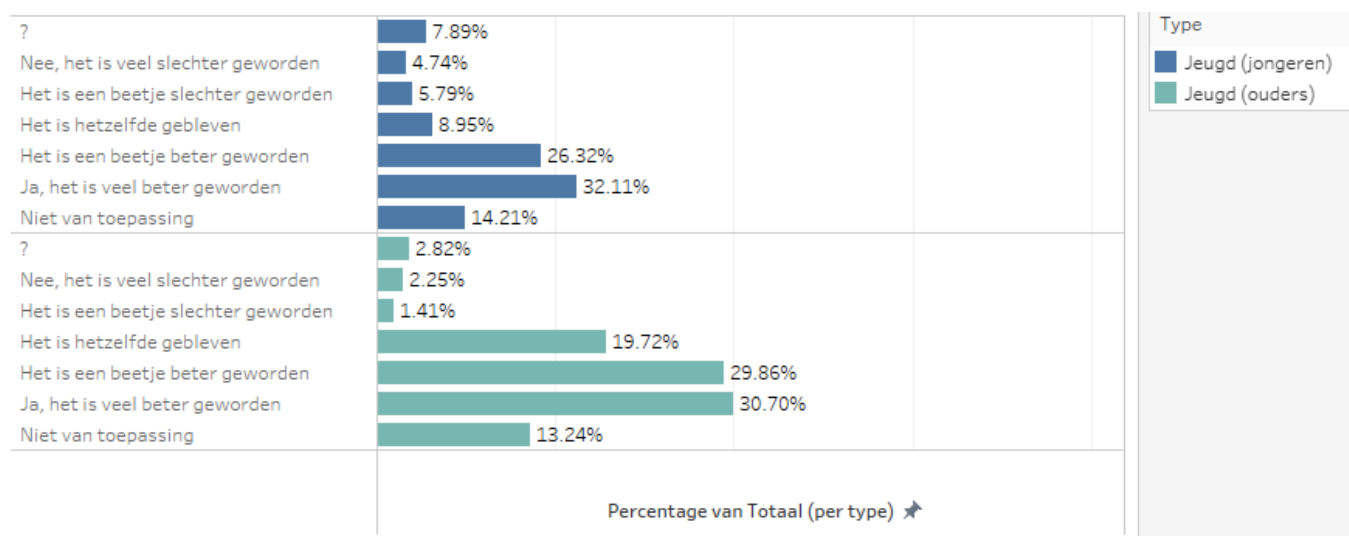
Indicator: Mate waarin jongere/diens ouders ervaart/ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen.



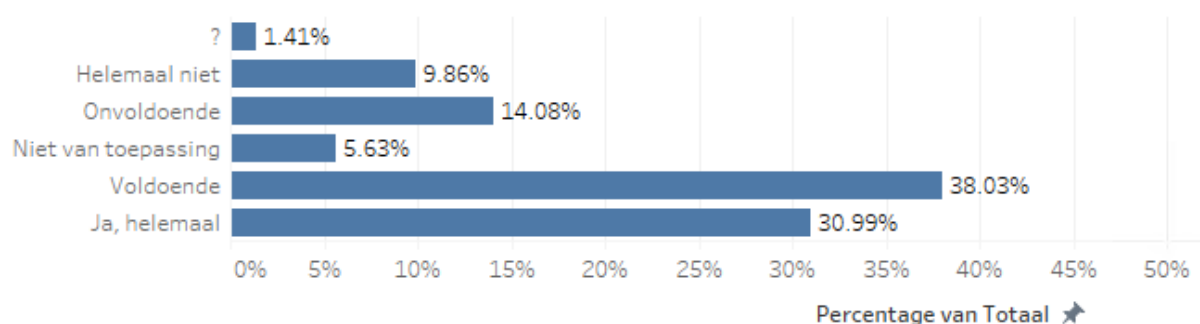
Indicator: Mate van tevredenheid jongere/diens ouders over de geboden hulp bij vragen en problemen (waarderingcijfer)

Jeugd (jongeren)	6.79
Jeugd (ouders)	6.75

Indicator: Mate waarin jongere/diens ouders ervaart/ervaren dat zij beter problemen kunnen oplossen door de hulp



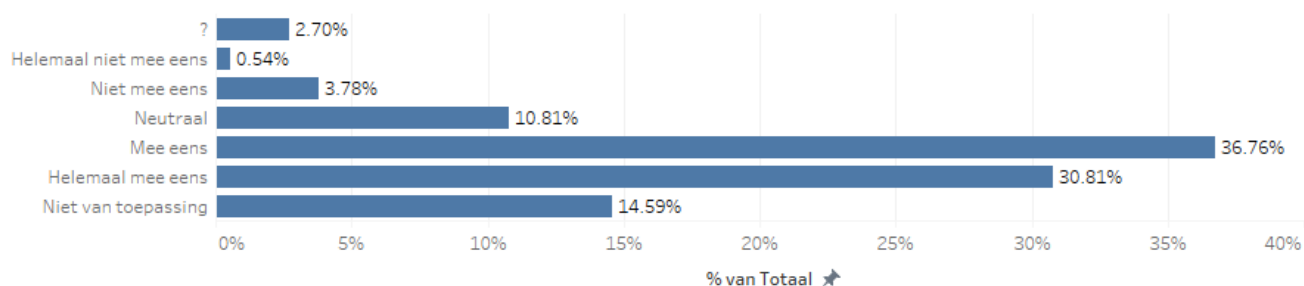
Indicator: Mate waarin volgens de jongere/diens ouders de geboden hulp past bij zijn/haar hulpvraag.



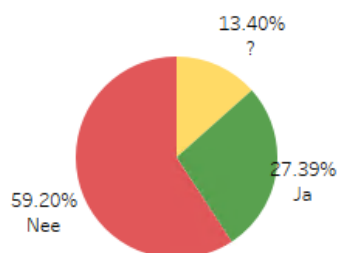
Indicator: Mate waarin de jongere/diens ouders weet/weten waar hij/zij met zijn/haar hulpvraag terecht kan/ terecht kunnen

Antwoord	Jeugd (jongeren)	Jeugd (ouders)
Helemaal niet	1.43%	8.90%
Onvoldoende	4.68%	10.81%
Voldoende	38.39%	55.45%
Ja, helemaal	55.50%	24.83%

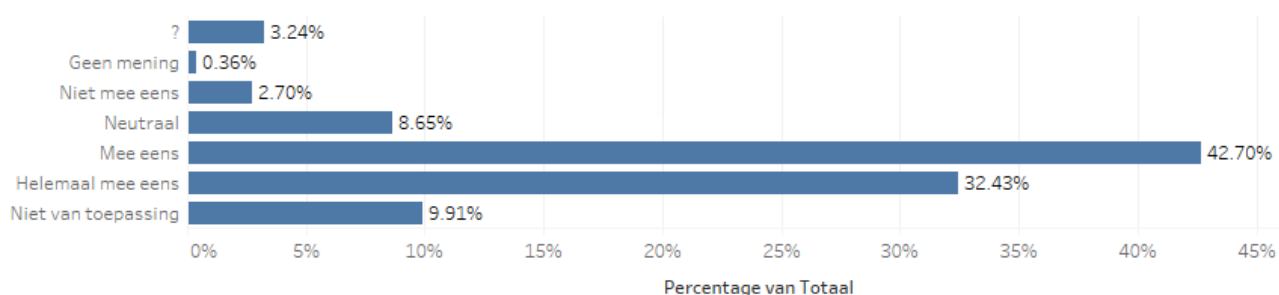
Indicator: Mate waarin de geboden ondersteuning volgens de cliënt past bij zijn/ haar hulpvraag



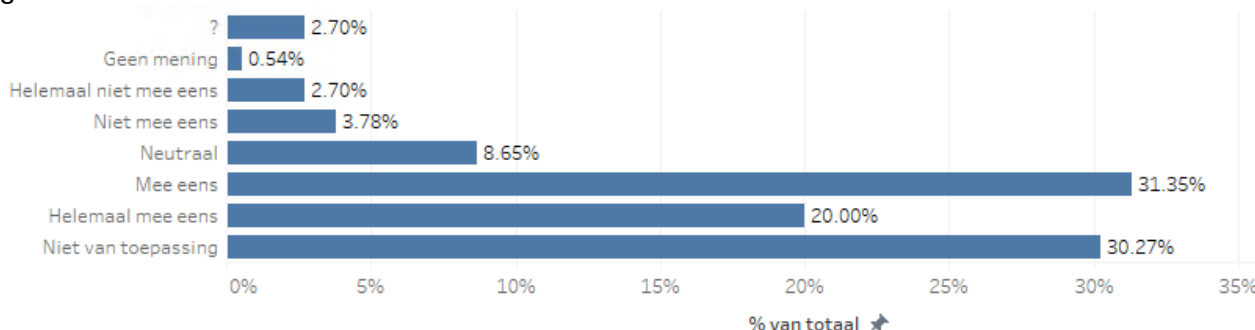
Indicator: Mate waarin cliënt naar zijn/haar mening wist dat hij/zij gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning



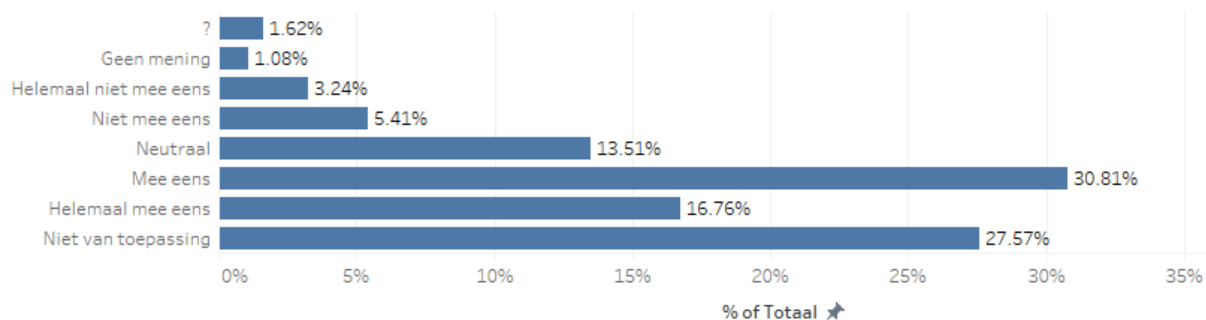
Indicator: Mate waarin cliënt naar zijn/haar mening beter functioneert door geboden ondersteuning



Indicator: Mate waarin cliënt ervaart samen met medewerker naar oplossing te hebben gezocht



Indicator: Mate waarin de cliënt weet waar hij/zij met zijn/haar ondersteunings-vraag terecht kan.



6.2. Kwaliteitsindicatoren klachten en bezwaarschriften Sociaal Domein

Klachten gemeenten

De gemeente Tiel heeft een klachtenverordening. De klachtencommissie behandelt klachten over gedragingen van alle bestuursorganen van de gemeente en over gedragingen van de onder verantwoordelijkheid van die bestuursorganen werkzame personen. De Bedrijfsvoeringsorganisatie West Betuwe (BWB) is belast met de uitvoering van deze taak.

Indicator: (gegronde) klachten sociaal domein gemeente (Bron: BWB Data 2021/2022 nog niet beschikbaar).

Klachten naar regeling	Ingediend			Geground		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bijzondere bijstand	-	0	-	-	0	-
Jeugdwet	-	0	-	-	0	-
Wmo (incl. meerkosten regeling)	-	1	-	-	0	-
Schuldhelpverlening	-	0	-	-	0	-

Bezwaren gemeente

De gemeenten Tiel en Culemborg hebben een gezamenlijke bezwarencommissie. De bezwarencommissie adviseert het college van burgemeester en wethouders naar aanleiding van ingediende bezwaarschriften.

De Bedrijfsvoeringsorganisatie West Betuwe (BWB) is belast met de uitvoering van deze taak.

Onderstaande indicator gaat over de hoeveelheid ingediende ((gegronde) bezwaarschriften in het sociaal domein.

Indicator: (gegronde) bezwaren sociaal domein gemeente (Bron: BWB. Data 2021 nog niet beschikbaar).

Bezwaarschriften naar regeling	Ingediend			Geground		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bijzondere bijstand	-	17	25	-	4	-
Jeugdwet	-	1	4	-	1	-
Wmo (incl. meerkosten regeling)	-	12	7	-	2	-
Schuldhelpverlening	-	0	0	-	0	-

Een deel van de bezwaarschriften zijn geregistreerd als gegrond terwijl een besluit als zodanig niet is genomen. In die situaties is het bezwaar ingetrokken na herziening of een gesprek. Ze zijn als gegrond opgenomen omdat er actie op is ondernomen.

Klachten en bezwaren Werkzaam Rivierenland

De Werkzaam Rivierenland geeft in opdracht van de gemeente Tiel en vier andere gemeente in de regio Rivierenland uitvoering aan de Participatiewet - onderdeel dienstverlening algemene bijstand en re-integratie. De Werkzaam Rivierenland heeft een eigen klachten- en bezwarenregeling.

De vermelde cijfers gaan over het totale werkgebied van Werkzaam Rivierenland. Er is geen specificatie over ingediende klachten en bezwaren van inwoners van Tiel.

Indicator: (gegronde) klachten en bezwaren sociaal domein Werkzaam (Bron: Werkzaam Rivierenland. Data 2021 nog niet beschikbaar).

Klachten	Ingediend			Gegronnd		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Participatiewet (Werkzaam)	27	34	-	7	5	-

Bezwaarschriften	Ingediend			Gegronnd		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Participatiewet (Werkzaam)	79	114	-	34	46	-

7. Vervolg monitoring en sturing Sociaal Domein

Het Rekenkamerrapport Onderzoek Sociaal Domein *Indicatoren sociaal domein* (2019) bevat tabellen met vermelding van de beschikbaarheid van informatie voor het vullen van de benoemde indicatoren. Daarbij is aangegeven welke informatie beschikbaar is, beschikbaar zou worden op korte termijn en welke niet beschikbaar is. In de loop der tijd is al een wijziging opgetreden in het verwachtingspatroon van de beschikbaarheid van data. De Monitor Sociaal Domein 2021 bevatte al informatie waarvan de verwachting was dat die niet beschikbaar zou zijn. Zie bijvoorbeeld de indicatoren genummerd 19, Jongeren (t/m 23 jaar) met jeugdreclassering, en alle indicatoren die betrekking hebben op de waardering en ervaring van inwoners. De doorontwikkeling van de Sociale Poort en van het data gedreven werken zal ertoe bijdragen dat steeds meer voor het vullen van de indicatoren benodigde data beschikbaar komt.

Naar verwachting zal de Monitor Sociaal Domein 2023 de gemeenteraad nog meer handvatten geven om inzicht en grip te krijgen op beleidsterreinen Wmo, jeugdhulp en Participatiewet.

Bijlage 1

Toelichting taakvelden

6.6 - Maatwerkvoorzieningen (WMO)

Tot dit taakveld horen materiële voorzieningen om zelfstandig te kunnen functioneren (WMO) voor mensen met fysieke beperkingen die op basis van een beschikking verstrekt worden:

huisautomatisering (domotica); woningaanpassingen; hulpmiddelen; overige voorzieningen gehandicapten; eigen bijdragen; parkeerbeleid invaliden (inclusief leges)

6.71 - Maatwerkdienstverlening 18+

Tot dit taakveld behoort dienstverlening aan individuele cliënten met een beperking (fysiek/psychisch), die zelfstandig wonen en die ondersteuning behoeven in de vorm van beschikbare uren op basis van een toekenningsbeschikking:

individuele begeleiding; huishoudelijke verzorging; respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers; individueel vervoer; financiële tegemoetkoming voor personen met een fysieke beperking, een psychische of psychosociale beperking van daarmee verband houdende extra kosten; schuldhulpverlening; PGB WMO; eigen bijdragen.

6.72 - Maatwerkdienstverlening 18-

Tot dit taakveld behoren vormen van jeugdhulp die door de gemeente als individuele (niet vrij toegankelijke) voorziening worden aangemerkt waaronder begrepen:

begeleiding 18-, jeugd- en opvoedhulp; jeugd-GGZ; jeugdzorg aan verstandelijk beperkten; Vervoer (18-); PGB Jeugd; persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf voor de doelgroep 18-; jeugdzorg-plus (gesloten jeugdhulp)

6.81 - Geëscaleerde zorg 18+

Tot dit taakveld behoren alle opvang- en beschermd wonen-voorzieningen met inbegrip van eventuele maatwerkdienstverlening en maatwerkvoorzieningen voor personen die in de betreffende opvangvoorzieningen verblijven:

vrouwenopvang, aanpak huiselijk geweld (Veilig thuis); beschermd wonen voor personen met psychische of psychosociale problemen; inloophulp GGZ; maatschappelijke opvang voor cliënten met een meervoudige problematiek, waaronder verslaving; Wmo maatwerkdienstverlening en - maatwerkvoorzieningen bij opvang; zorg die wordt verleend in het kader van de Wet verplichte ggz en de Wet zorg en dwang.

6.82 - Geëscaleerde zorg 18-

Tot dit taakveld behoren maatregelen gericht op de opvang en het verbeteren van de veiligheid van kinderen en jeugdigen 18- met inbegrip van maatwerkdienstverleningsmaatregelen voor jeugdigen die in de desbetreffende opvangvoorzieningen verblijven:

kinderbeschermingsmaatregelen, aanpak kindermishandeling; jeugdreclassering; opvang (18-) vrouwenopvang/huiselijk geweld (Veilig Thuis) (18-); beschermd wonen (18-); programma's rond verslaving (18-); PGB jeugd; individuele maatwerkdienstverlening voor jeugdigen 18- in opvangvoorziening; zorg die wordt verleend in het kader van de Wet verplichte ggz en de Wet zorg en dwang; ouderbijdragen.