

Opzet monitor 3 decentralisaties in Oegstgeest

Maart 2015

Inhoud

0.	Inleiding	3
1.	Input: Financiële monitoring	6
2.	Throughput: De werking (evaluatie) van sociaal team Oegstgeest en het JGT.....	8
3.	Output: gebruik in het sociale domein.....	13
4.	Outcome: effecten in de maatschappij	15

0. Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 zijn de 3 decentralisaties een feit. De gemeente Oegstgeest is daarmee verantwoordelijk voor uitvoering van de Jeugdwet, de nieuwe Wmo en de participatiewet. Het college heeft een monitor opgesteld waarmee het mogelijk is om tijdig het beleid bij te sturen indien daartoe noodzaak is. De monitor bestaat uit een mix van tellen en vertellen.

De raad heeft aan het college de wens uitgesproken dat evaluaties van de verschillende onderdelen van de decentralisaties in samenhang worden uitgevoerd. Ook heeft de raad aangegeven een cyclisch proces van evalueren en monitoren te willen borgen en stakeholders bij het proces te betrekken. Dit laatste betreft vooral de kwalitatieve evaluaties van het Sociaal Team en het JGT en de cliëntervaringsonderzoeken (KTO).

De monitor heeft tot doel om tijdig te kunnen bijsturen ten aanzien van keuzes in het beleid. Het aantal te evalueren thema's kent – gezien de omvang van het beleidsveld van de 3 decentralisaties - een grote schakering. Belangrijk is om keuzes te maken en daarbij een onderscheid te maken tussen inzichten waarbij het wenselijk is dat deze periodiek in beeld worden gebracht en onderzoek dat een meer eenmalig karakter heeft. In deze monitor is periodieke evaluatie/monitoring het uitgangspunt. In de uitwerking wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van bestaand onderzoek, aansluiting bij regionale (enquête)onderzoeken, verplichte aanlevering aan CBS/KING monitor en bestaande processen (P&C cyclus).

Het beleid voor de 3 decentralisaties is in nauwe samenwerking met de regio tot stand gekomen. Oegstgeest heeft nu het voortouw genomen om te komen tot een opzet voor monitoring. Mogelijk dat in de toekomst tot afspraken over een regionale monitor gekomen wordt. Deze monitor dient daarbij - wat Oegstgeest betreft - als basis. Benchmarking vindt plaats met de regio. Voor de Jeugd met Holland Rijnland, voor de Wmo en de Participatiewet met de Leidse regio.

Evaluaties waarbij samenwerking met de regio noodzakelijk is, worden in 2015 geagendeerd in de regio. Te denken valt daarbij aan het evalueren van de samenwerking tussen de gemeenten in de regio, het evalueren van de effectiviteit van bovenlokale zorg of bijvoorbeeld de samenwerking tussen de drie O's (onderwijs, ondernemers en overheid) bij de participatiewet. Exacte invulling is afhankelijk van wat de wensen en mogelijkheden de regio zijn. Ook is van belang dat er eerst ervaring wordt opgedaan zodat een evaluatie ook enige diepgang kan hebben. Aannemelijk is dan ook dat regionaal uit te voeren evaluaties op zijn vroegst in 2016 aan de orde zullen zijn.

Het is van belang om administratieve of uitvoeringslast zoveel mogelijk te beperken. Daarom sluit Oegstgeest zoveel mogelijk aan bij de landelijk ontwikkelde beleidsmonitor sociaal domein (KING/CBS¹), de evaluaties en rapportages van aanbieders, (enquête)onderzoek in de Leidse regio, rapportages van uitvoerende organisaties (Wmo kantoor) en andere partners (bijv. GGD) in de regio. Deze rapportages zijn allen periodiek.

¹ Landelijk heeft KING gemeenten een monitor sociaal domein ontwikkeld. De indicatoren in de monitor worden zoveel als mogelijk (zodanig dat herleidbaarheid naar persoonsniveau niet mogelijk is) op wijkniveau in een nog te ontwikkelen dashboard weergegeven. Een meerwaarde van de KING monitor is de mogelijkheid om te vergelijken met andere gemeenten.

De KING monitor is in 2014 ontwikkeld. Het betreft een landelijke kwantitatieve monitor waarbij via het CBS een gegevensuitvraag wordt gedaan bij gemeenten over Wmo en Participatiewet en bij aanbieders van Jeugdzorg. De gegevensuitvraag betreft informatie over de output (o.a. volume en duur van de ondersteuning) en voor de Jeugdzorg naast output tevens outcome-indicatoren² (Uitval, tevredenheid en doelrealisatie). Tevens stelt de KING monitor wijkprofielen samen en bundelt de KING monitor een aantal early warnings. De KING monitor wordt voor het eerst gepresenteerd in juli/augustus 2015 op www.waarstaatjegemeente.nl. Het is nog onbekend is welke vorm dit zal gebeuren.

Monitoring vindt plaats op:

1. Input - Financiële monitoring
2. Throughput - De werking (evaluatie) van Sociaal Team Oegstgeest
- De werking (evaluatie) van het JGT
3. Output - Gebruik binnen het sociale domein (volumeontwikkeling)
4. Outcome - Effecten in de maatschappij, inclusief cliëntervaringen

Input, output en outcome zijn kwantitatief van aard. Het verhaal (analyse) achter de cijfers is van belang voor de interpretatie, al dient hierbij rekening te worden gehouden dat het 'verhaal' pas opgetekend kan worden wanneer meerdere metingen zijn gedaan (trends). Throughput daarentegen bestaat voor een groot deel uit kwalitatieve evaluaties (vertellen). Zowel het JGT als het Sociaal Team zal in gesprek gaan met samenwerkingspartners om daarmee een beeld te krijgen van de werking van de teams omdat transformatie voor en belangrijk deel vorm krijgt door middel van de inzet van de teams. Onderdeel hiervan is het voorstel om in gesprek te gaan met de raad. Onderwerp is de werking en effecten van de teams, niet casuïstiek.

De verschillende onderdelen (1 – 4) komen op verschillende momenten in het jaar beschikbaar.

Zo zal de financiële monitor ten aanzien van Wmo en Participatiewet integraal worden opgenomen in de reguliere voortgangsrapportage (afwijkingen). De financiële rapportage van de Jeugd doorloopt een andere planning omdat deze gegevens door de aanbieders van Jeugdzorg aangeleverd worden uiterlijk 2 maanden na afloop van elk kwartaal. Nadat de resultaten in Holland Rijnland zijn besproken zullen deze beschikbaar komen voor lokale bespreking. Dit betekent dat in de 2^e voortgangsrapportage gerapporteerd wordt over het 1^e kwartaal.

De eerste kwalitatieve evaluatie van het Sociaal Team Oegstgeest en het JGT vinden plaats voor het zomerreces. In december zal nogmaals een evaluatie plaatsvinden.

De output-monitor en dus de ontwikkeling van volumes (aantal cliënten en/of de duur van de ondersteuning) komt beschikbaar via de KING monitor. De eerste proefpublicatie op www.waarstaatjegemeente.nl is te verwachten in juli/augustus 2015 op basis van een proefaanlevering in april. In juli volgt een uitvraag over de 1^e twee kwartalen van 2015. Daarna volgt een halfjaarlijkse update.

² Ten aanzien van de aanlevering door Jeugdzorgaanbieders is landelijk afgesproken dat de outcome-indicatoren pas vanaf 2016 verplicht aangeleverd dienen te worden omdat er landelijk nog wordt gewerkt aan het uitwerken van de juiste uitvraag.

Maatschappelijke effecten ofwel te outcome-indicatoren zullen jaarlijks in het 4^e kwartaal geanalyseerd worden. De KING monitor die in juli/augustus beschikbaar komt is een belangrijke 'leverancier' van outcome-indicatoren. Daarnaast zijn de Oegstgeester (enquête)onderzoek, clientervaringsonderzoeken Jeugd, Wmo en Participatiewet, het CBS en de GGD monitor belangrijke onderzoeken/bronnen voor de outcome-monitor. De raad kan over deze analyse van de outcome-indicatoren naar verwachting in Januari/februari 2016 geïnformeerd worden.

Schematisch betekent dit:

Onderdeel			Informereren raad	Vervolg rapportages
Input	Wmo en Participatiewet	Financiële monitor	Reguliere 1 ^e voortgangsrapportage	Regulier
	Jeugd	Financiële monitor	Reguliere 2 ^e voortgangsrapportage (loopt een kwartaal achter)	Regulier
Throughput	Jeugd	Evaluatie JGT (zowel KTO als kwalitatief)	September 2015, maart 2016	Per half jaar (frequentie te herzien na 2016)
	Wmo	Evaluatie Sociaal Team (zowel KTO als kwalitatief)	September 2015, maart 2016	Per half jaar (frequentie te herzien na 2016)
Ouput	3D	Outputmonitor KING	Januari/februari 2016	Per half jaar
Outcome	3D	Outcome-monitor, inclusief clientervaringen	Januari/februari 2016	Jaarlijks

Het jaar 2015 is een startjaar. De monitor in 2015 dienen daarom als een nul-meting te worden beschouwd.

In dit plan van aanpak wordt achtereenvolgens ingegaan op input, throughput, output en outcome.

1. Input: Financiële monitoring

Financiële monitoring vindt plaats op basis van de programmabegroting en via de gebruikelijke voortgangsrapportage (afwijkingenrapportage). Daarbinnen zal voor de 3 decentralisaties op product- of voorzieningenniveau een nadere uitsplitsing op worden gemaakt zodat goed in beeld komt bij welke producten risico's ontstaan als gevolg van overschrijding van budgetten. Dit betekent dat de programmabegroting iets verder gedetailleerd wordt.

Rapportages van de Jeugdzorg worden door de aanbieders van Jeugdzorg aan de regio Holland Rijnland aangeleverd. Zij hebben hiervoor 2 maanden de tijd na afsluiten van het kwartaal. De rapportages zullen allereerst aan Holland Rijnland worden aangeboden en besproken. Dit heeft tot gevolg dat deze rapportages qua planning niet passen in de P&C cyclus van de gemeente Oegstgeest. Daarom zal bij de 2^e voortgangsrapportage er separaat verslag worden gedaan van de uitputting van de budgetten van het 1^e kwartaal van de Jeugdzorg (uitgezonderd de uitputting van het lokale budget voor PGB). Deze vertraging zal blijven, ook in de navolgende voortgangsrapportages.

Binnen de Wmo is er een verplichting om ondersteuning te bieden en zijn bij de inkoop afspraken gemaakt over prijs en niet over volume. De Wmo is wat dat betreft te beschouwen als een open-einde regeling. Wmo voorzieningen worden geïndiceerd door de Wmo medewerkers waardoor het niet hebben van volumeafspraken wordt gecompenseerd door de werkwijze bij de toegang. Binnen de Jeugdzorg zijn meerdere toegangen (naast JGT ook de huisarts). Voor het Jeugd- en gezinsteam hebben een aantal aanbieders uit de regio personeel beschikbaar gesteld. Zij gaan werken voor de coöperatie en zijn daardoor onafhankelijk van hun moederorganisatie. Met de aanbieders van jeugdzorg zijn afspraken gemaakt over het beschikbare macrobudget (declaratieplafond) voor Holland Rijnland. De realisatie van de begroting komt in beeld via de rapportages van de aanbieders van Jeugdzorg (binnen 2 maanden na afsluiten kwartaal). Wanneer aanbieders inschatten dat het budget te kort schiet, zal dit kunnen leiden tot wachttijden. De wachttijden worden dan ook (door KING) gemonitord.

Vanaf de 2^e meting kunnen de 1^e trends zichtbaar gemaakt worden. Wel dient daarbij de kanttekening dat trends pas zeggingskracht krijgen na enige jaren. Er dient dus de komende tijd heel voorzichtig omgegaan te worden met de interpretatie.

Wmo

Binnen de Wmo vindt monitoring plaats op de volgende onderwerpen:

- Vervoersvoorzieningen
- Hulpmiddelen
- Woningaanpassingen
- Hulp bij de huishouding (maatwerkvoorziening)
- Begeleiding (individueel en groep)
- kortdurend verblijf
- persoonlijke verzorging (niet op medische grondslag)
- Aanvullende ziektekostenverzekering (onderdeel van minimabeleid)

Jeugd

Binnen de jeugd vindt monitoring plaats op:

- PGB jeugd (lokaal budget)
- ZIN jeugd (regionaal opdrachtgeversschap)

Een nadere uitsplitsing naar product is wenselijk. Bij de inkoop in de regio zijn 7 zorginhoudelijke percelen ingekocht. Het betreft:

- jeugd en opvoedhulp
- Gesloten jeugdzorg
- Jeugdbescherming en jeugdreclassering
- Ernstige enkelvoudige dyslexie
- Generalistische basis geestelijke gezondheidszorg jeugd (GBGGZ)
- Specialistische geestelijke gezondheidszorg jeugd (SGGZ)
- kinderen met een beperking (LVB)

Naast deze ingekochte percelen zal er gemonitord worden op de kosten van Veilig Thuis (voormalig AMHK) en op de jeugd- en gezinsteams.

Participatiewet

Binnen de P-wet vindt monitoring plaats op:

- Re-integratie
- WSW/beschut werk oud
- Beschut werk nieuw
- Loonkostensubsidie

2. Throughput: De werking (evaluatie) van sociaal team Oegstgeest en het JGT

De throughput omvat de werking van de toegangsteams. Een effectieve werkwijze draagt bij aan het bereiken van de beleidsdoelen waarvan de belangrijkste zijn dat eigen kracht meer wordt benut, de zelfredzaamheid wordt bevorderd en dat de participatiegraad omhoog gaat en dat in navolging daarvan de intensiteit van de professionele ondersteuning zodanig is dat duurdere ondersteuning wordt voorkomen en/of de intensiteit van de ondersteuning (gemiddeld) afneemt. De trend in de ontwikkeling van het volume in aantal cliënten en/of in duur van de aanpak komt in de volgende paragraaf aan de orde. In deze paragraaf wordt aangegeven op welke indicatoren de werking van de toegangsteams worden getoetst.

De evaluatie betreft zowel het Sociaal Team Oegstgeest, het regionaal opgezette en te evalueren (Oegstgeester) JGT als het cliëntervaringsonderzoek binnen de Participatiewet. De evaluaties van het Sociaal Team en het JGT bestaan uit een kwalitatief deel (vertellen) en een cliëntervaringsonderzoek (KTO/vragenlijst). Het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet bestaat uit een vragenlijst.

Met de Wmo raad zal afgestemd worden hoe het onderzoek in de praktijk vorm gegeven wordt. De overige stakeholders (professionals uit de 2^e ring, vrijwilligersorganisaties die betrokken zijn bij Jeugdzorg of Wmo) worden rechtstreeks bij het onderzoek betrokken (ofwel door een vragenlijst ofwel door bijeenkomsten). Het voorstel is dat het JGT en het Sociaal Team periodiek (eens per jaar) met een afvaardiging van de raad in gesprek gaat.

De planning voor de evaluatie van het JGT is om 2 keer per jaar de monitor (kwalitatief en KTO) op te stellen. In juni en december van 2015 zullen de ervaringen (kwalitatief onderzoek) van het Sociaal Team opgetekend kunnen worden. In het 3^e kwartaal zal het KTO voor het sociaal team worden uitgevoerd. Het cliëntervaringsonderzoek Participatiewet zal eveneens in het 3^e kwartaal 2015 worden uitgevoerd.

De volgende 2 paragrafen gaan nader in op de inhoud van de onderzoeken van het Sociaal Team en het JGT.

Sociaal Team Oegstgeest

Het Sociaal Team Oegstgeest is ingericht op basis van de visie op het sociale domein. Op hoofdlijnen zijn dit:

- Eigen kracht en netwerk worden optimaal ingezet. De zorgvrager heeft zoveel als mogelijk zelf de regie. Professionele ondersteuning (zowel maatwerk als lichte ondersteuning door het STO) is aanvullend en is snel beschikbaar, wordt ingezet zolang nodig en is erop gericht eigen kracht en netwerk te versterken/herstellen waarbij voorkomen wordt dat de mantelzorger overbelast raakt en escalatie ontstaat. Clientondersteuning is beschikbaar wanneer gewenst.
- Wanneer hulp of ondersteuning gevraagd wordt, wordt integraal naar de vraag en behoefte gekeken (één gezin, één plan, één regisseur). Daarbij wordt breed gekeken naar alle leefdomeinen en naar de mogelijkheden van de sociale omgeving. Wanneer er kinderen zijn,

wordt samengewerkt met het JGT. Verbinding wordt gemaakt met o.a. huisartsen en specialisten uit de 2^e ring.

- Het Sociaal Team werkt outreachend (is herkenbaar, bekend en laagdrempelig en bereikbaar) en zorgt voor de verbinding met en versterking van bestaande structuren in Oegstgeest. Er is sprake van vroegsignalering door de samenleving. Verbinding wordt gemaakt met vrijwilligersorganisaties / verenigingsleven / kerk. Samenkracht wordt gestimuleerd en initiatieven van burgers gesteund en versterkt.

De visie kan worden vertaald naar de volgende indicatoren:

Visie/resultaatgebied	Succesfactor	Indicator	Methode
Afhandeling ondersteuningsvraag	Ondersteuningsvraag binnen gestelde tijd afgehandeld	- aantal cliënten dat een melding heeft gedaan	Tellen
		- aantal cliënten waarbij binnen 6 weken na melding een ondersteuningsplan is opgesteld en de aanvraag voor Wmo ondersteuning binnen 2 weken is afgehandeld	Tellen
Eigen kracht en snel en efficiënt doen wat nodig is	Regie bij cliënt of diens netwerk	- % cliënten dat 'eigenaar' is van het eigen plan en daarin verantwoordelijkheid neemt	KTO
	Sociaal netwerk in toenemende mate inzetten en versterken	- Aantal mensen uit netwerk dat meewerkt aan uitvoering plan	Tellen
		- % waarbij netwerk zich duurzaam heeft versterkt door de aanpak	KTO
Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden cliënt / samen bepalen wat best passende hulp is	- % mantelzorger dat niet overbelast is ³	KTO	
	- Tevredenheid cliënt over plan van aanpak	KTO	
	- Tevredenheid over de uitgevoerde aanpak/cliënt voelt zich geholpen	KTO	
	- Aantal klachten	Tellen	
	- tevredenheid over de afhandeling van klachten	KTO	

³ In het KTO dat onder cliënten van het sociaal team wordt uitgezet is voorzien in een vraag over ervaren overbelasting door mantelzorgers. Het is belangrijk om te beseffen dat dit niet leidt tot een beeld van de mate van overbelasting van alle mantelzorgers in Oegstgeest. Er zullen immers mantelzorgers zijn die niet via het sociaal team bekend zijn.

	Voorkomen en oplossen escalatie	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal escalaties - Snelheid geboden oplossing 	Tellen Dossier en vertellen
	Zelfredzaamheid en participatie neemt toe	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal cases waar zelfredzaamheid en/of participatie is toegenomen 	Tellen + KTO
	Passende cliëntondersteuning is geboden	<ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid over cliëntondersteuning 	KTO
	Kwaliteit werkwijze Sociaal Team	<ul style="list-style-type: none"> - tevredenheid werkwijze Sociaal Team 	KTO
Integraal werken en samenwerken	Toepassing 1G1P1R	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal integrale plannen - Aantal leefgebieden waarop plan van toepassing is - Ervaringen m.b.t. integraal werken 	Tellen Tellen Vertellen + KTO
	Goede samenwerking met 2 ^e ring	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal cases waar samen wordt gewerkt - Tevredenheid van de samenwerking (o.a. tijdig consulteren, tijdig op- of afschalen) 	Tellen Bijeenkomst met 2 ^e ring
	Goede samenwerking met JGT	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal gezinnen dat ondersteuning krijgt van STO - Aantal cases waarin wordt samengewerkt met JGT - Tevredenheid over de samenwerking 	Tellen Tellen Bijeenkomst met JGT
Outreaching werken	Het Sociaal Team is bekend/herkenbaar, is laagdrempelig, is goed bereikbaar	<ul style="list-style-type: none"> - Bekendheid onder professionals en vrijwilligersorganisaties - Laagdrempeligheid - goede bereikbaarheid 	Bijeenkomst 2 ^e ring, bijeenkomst vrijwilligers KTO en bijeenkomsten KTO en bijeenkomsten
	Meldingen door organisaties worden opgepakt	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal door STO opgepakte meldingen van/via organisaties 	Bijeenkomsten

Daarnaast zal een analyse worden gemaakt van het aantal klachten en de afhandeling daarvan.

Jeugd- en Gezinsteam

Het Jeugd- en gezinsteam is onder regionale aansturing ingericht en samengesteld. Ook de evaluatie zal regionaal plaatsvinden. Het JGT in Oegstgeest wordt in deze evaluatie meegenomen. In deze paragraaf is op hoofdlijnen het plan van aanpak voor deze evaluatie weergegeven.

De Jeugd- en gezinsteam zijn in Holland Rijnland ingericht op basis van de visie op jeugdhulp. Op hoofdlijnen houdt deze in:

- Ouders/jeugdigen hebben zoveel mogelijk zelf de regie waarbij steun uit het eigen netwerk voorop staat. Steun dichtbij is effectief en duurzaam.
- Ondersteuning is integraal. Dit houdt in dat gekeken wordt naar alle leefdomeninen binnen de totale sociale context.
- Informatie, advisering, ondersteuning en hulp moet snel, dichtbij en laagdrempelig beschikbaar zijn. Specialistische hulp wordt 'erbij' gehaald, er wordt niet 'doorverwezen'.
- Voor jeugdigen en hun sociale omgeving die permanente ondersteuning nodig hebben, is langdurige stut en steun beschikbaar.

De visie is vertaald in een viertal kernwaarden voor de JGT's:

- **Verbinden:** het JGT legt verbindingen en onderhoudt de samenwerkingsrelatie met ouders, jeugdigen en mensen in hun nabije omgeving. Maar ook met de basisvoorzieningen (bijv. JGZ, scholen, huisartsen), de jeugdspecialisten en relevante betrokkenen binnen andere domeinen
- **Versterken:** het JGT richt zich op het versterken van en het vertrouwen op de eigen mogelijkheden van jeugdigen en ouders.
- **Doen wat nodig is:** het JGT doet zelf en schakelt in wat nodig is en weten daarbij goed te doseren met als inzet dat passende ondersteuning ertoe leidt dat gezinsleden zelf weer grip op opvoeden en opgroeien krijgen.
- **Deskundig:** het JGT benut de beschikbare kennis en ervaring van gezinsleden, het JGT zelf en anderen binnen of buiten het team. Het JGT investeert permanent in het vergroten van kennis en vaardigheden en bewaakt samen de kwaliteit.

In onderstaande tabel zijn visie en kernwaarden geconcretiseerd in succesfactoren en indicatoren. De methoden die worden gebruikt zijn: Meten/tellen, vertellen/kwalitatief, klanttevredenheidsonderzoek (KTO) of dossieronderzoek.

Visie en kernwaarden vertaald naar indicatoren

Visie en kernwaarden	Succesfactoren	Indicatoren	Onderzoeksvormen
Verbinden: <i>Integrale aanpak</i>	Toepassing 1G1P	Aantal gezinsplannen, aantal betrokkenen en ervaringen daarmee	Tellen Vertellen Dossieronderzoek
Versterken: <i>Regie bij ouders en jeugdigen, versterken sociaal netwerk, steun dichtbij</i>	Regie bij ouders/jeugdige	Clënten zijn eigenaar van hun plan + nemen aandeel in verantwoordelijkheid	KTO
	Sociaal netwerk inzetten en versterken	Mensen uit netwerk werken mee aan plan	Tellen
	Samenwerken met basisvoorzieningen	Tevredenheid (scholen, huisartsen, JGZ, sociaal domein)	KTO
	Inzet/bijdrage aan collectieve interventies in	Wat, wie bereikt en met welk resultaat	Vertellen

	het werkgebied		
Doen wat nodig is:	Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden jeugdigen en ouders/samen bepalen wat best passende hulp is	Tevredenheid ouders en jongeren, ook: -welke vragen/problemen -voelen ze zich daarbij daadwerkelijk geholpen - belasting mantelzorgers	KTO Dossieronderzoek
	Geen wachtlijsten en korte doorlooptijden	Tijd tussen: - aanmelding - match hulpverlener - start gezinsplan - afsluiting	Tellen
<i>Snel, dichtbij, laagdrempelig</i>	Samenwerking met specialisten: tijdig consulteren, inschakelen en tijdig afschalen van specialistische hulp (incl. JB/JR en AMHK)	- Wederzijdse tevredenheid specialistische voorzieningen en JGT - aantal en duur dagopnames, uithuisplaatsingen, OTS-en, JR maatregelen, Crisisplaatsingen, AMHK meldingen.	KTO Tellen
<i>Specialistische hulp snel beschikbaar</i>	Langdurig vinger aan de pols blijven houden	Aantal langdurige trajecten en verhaal daarbij	Tellen Vertellen
	Samenwerking met aanbieders die langdurige begeleiding bieden	Wederzijdse tevredenheid aanbieders en JGT	KTO
Deskundig	JGT is toegerust om het werk effectief te doen	Mate waarin gezinsdoelen worden gerealiseerd Tevredenheid van cliënten en ketenpartners	Tellen Dossieronderzoek KTO en vertellen
	JGT is toegerust om het werk efficiënt te doen	Blijft binnen budget (PM: eerst capaciteit en budgetten vaststellen)	PM: uitwerken!
	JGT werkt met voldoening	Tevredenheid teamleden	Vertellen
<i>Waar nodig langdurige stut en steun</i>			
<i>Effectief en efficiënt</i>			

Aanvullend hierop wordt door de aanbieders eens per kwartaal het aantal klachten aangeleverd. Daarbij zal ook verslag worden gedaan van de afhandeling.

3. Output: gebruik in het sociale domein

De KING monitor biedt via www.waarstaatjegemeente.nl een aantal inzichten onder de noemer 'gebruik in het sociaal domein'⁴ ofwel outputindicatoren. Deelname is verplicht op een aantal onderdelen. Andere onderdelen zijn facultatief. Oegstgeest zal ten minste meedoen aan de verplichte onderdelen. Voor wat betreft de facultatieve onderdelen kan deze belofte voor de korte termijn nog niet worden gedaan omdat nog niet helemaal duidelijk is hoe de data zal moeten worden aangeleverd en of we daaraan kunnen voldoen. Het streven is om op termijn ook de facultatieve set data aan te leveren.

Met behulp van de outputindicatoren kan gevolgd worden hoe het volume (aantal cliënten en/of duur van de ondersteuning) zich ontwikkelt. Kanttekening hierbij is echter wel dat trends pas na enige jaren goed te interpreteren zijn. Doelstelling van de 3 decentralisaties is om een afname van het volume te realiseren. De interpretatie van de resultaten op deze doelstelling kan alleen in relatie tot de kenmerken van de lokale bevolking.

Verplichte onderdelen

De KING/CBS monitor maakt per voorziening inzichtelijk welke aantallen cliënten ondersteuning krijgen en hoeveel maatwerkarrangementen er verstrekt zijn. Hierbij wordt voor de Wmo en de jeugdvoorzieningen onderscheid gemaakt naar type financiering (ZIN, PGB en VPT) en naar type instelling. Tevens wordt in beeld gebracht wat de duur van de maatwerkarrangement is. Voor de Wmo geeft de KING monitor aan hoeveel cliënten binnen de Wmo een hulpmiddel gebruiken (per type hulpmiddel) en wat het totaal aantal verstrekte hulpmiddelen is.

Een belangrijk onderdeel van het basisdeel van de KING monitor is de stapelingsmonitor waarbij het aantal maatwerkarrangementen 3D breed per cliënt en per huishouden inzichtelijk wordt. Hiermee komt in beeld hoeveel cliënten/huishoudens ondersteuningsbehoefte hebben op meerdere levensgebieden.

De KING monitor geeft daarnaast (op basis van CAK gegevens) inzicht in de gemiddelde eigen bijdrage van huishoudens. Helaas krijgen we via KING geen beeld van de gemiddelde eigen bijdrage per inkomensklasse of de cumulatie van kosten. Ook voor de gemeente is dit niet te achterhalen omdat het CAK de cijfers niet gecombineerd aanlevert. Dit betekent dat we geen inzicht hebben in de stapeling van kosten voor lage inkomens. Wel wordt de totale eigen bijdrage (cumulatie) voor alle inkomensklassen naar draagkracht (door CAK) bepaald. Lage inkomensgroepen zullen dus nooit meer eigen bijdrage leveren dan op grond van hun draagkracht mogelijk is. De eigen bijdrage van de maatwerkvoorzieningen kan dus niet tot financiële problemen leiden.

Facultatief

Op facultatieve basis wordt in de KING monitor gepresenteerd wat het totaal aantal cliënten naar reden beëindiging is van voorzieningen binnen de participatiewet, de Wmo en de Jeugdwet zijn.

⁴ De KING monitor vraagt ook data op ten aanzien van de kosten. We hebben er echter – vanwege het late moment waarop de KING monitor beschikbaar komt en het vooralsnog onduidelijk is hoe de KING monitor gepresenteerd (GIS kaarten, tabellen) wordt - voor gekozen om de kosten te monitoren op basis van onze eigen gegevens en aan te sluiten bij de reguliere voortgangsrapportages.

Binnen de Wmo wordt in kaart gebracht wat het totaal aantal cliënten is naar intensiteit van het maatwerkarrangement (aantal uur) per type instelling.

Voor de jeugd wordt via het CBS opgevraagd wat het totaal aantal cliënten naar doel ondersteuning per maatwerkarrangement/type instelling is.

Ook wordt voor de jeugd het totaal aantal verwijzingen naar type verwijzing in kaart gebracht.

Tenslotte wordt de gemiddelde wachttijd per maatwerkarrangement in kaart gebracht. Wachttijd is een outcome-indicator omdat het zeggingskracht heeft over de positie (namelijk de wachttijd) van de cliënt.

4. Outcome: effecten in de maatschappij

Outcome betreft die indicatoren die zeggingskracht hebben over de tevredenheid van burgers of hun positie in de maatschappij. Positie in de maatschappij heeft bijvoorbeeld betrekking op de mate waarin een deel van de bevolking kwetsbaar is (ervaren gezondheid, inkomen, mate van participeren, opleidingsniveau, opvoedklimaat, effectief netwerk) en ondersteuning nodig heeft en de mate waarin die ondersteuning leidt tot doelrealisatie oftewel verbetering van die positie.

In 2015 zal gebruik gemaakt worden van beschikbare onderzoeksgegevens (KING, CBS, GGD) en wordt er een Oegstgeester enquête uitgezet.

In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op de wijkprofielen en de early warning indicatoren die de KING monitor biedt. Daarna zal per decentralisatie worden aangegeven welke outcome indicatoren worden verzameld.

Deze outcome-monitor zal in Januari/februari 2016 ter informatie aan de raad worden aangeboden.

KING monitor

Naast de output-indicatoren die in het vorige hoofdstuk zijn beschreven, biedt de KING monitor:

- wijkprofielen
- early warning items
- onderzoeksresultaten met betrekking tot cliëntervaringen Wmo (verschijnt pas in 2016)
- outcome-indicatoren voor de jeugd

Wijkprofiel via KING monitor

De monitor biedt op basis van bestaande onderzoeksgegevens die bij CBS bekend zijn een wijkprofiel. De wijkprofielen worden opgesteld met behulp van de volgende indicatoren:

- aantal inwoners per inkomenscategorie
- aantal inwoners per opleidingsniveau
- aantal inwoners naar leeftijd
- aantal huishoudens naar samenstelling
- sociale leefomgeving
- zelfredzaamheid
- samenredzaamheid
- leefstijl
- mentale gezondheid

Early warning items via KING monitor

1. % inwoners in aanraking met politie (aangehouden en geregistreerde verdachten)
2. % kinderen per onderwijsvorm
3. % voortijdige schoolverlaters
4. % werkenden per type werk
5. % werkzoekenden

6. % langdurig/chronisch zieken
7. % kinderen opgroeiend in armoede
8. % meldingen bij AMHK (nu: Veilig Thuis)

Jeugd

Holland Rijnland (komt overeen met outcome-indicatoren KING monitor)

De samenwerkende gemeenten in de Regio Holland Rijnland willen zo min mogelijk administratieve belasting bij de aanbieders neerleggen. Daarom is voor 2015 besloten geen eigen KPI's te ontwikkelen, maar aan te sluiten bij de landelijk in ontwikkeling zijnde dataset beleidsinformatie jeugd⁵, outcome indicatoren⁶ en de informatie die in het kader van het jaardocument 2015⁷ wordt opgevraagd bij de instellingen. Oegstgeest sluit – in navolging van de regio - aan bij de definities die voor deze landelijke gegevenssets ontwikkeld worden.

Op Holland Rijnland niveau is afgesproken met de aanbieders dat ieder kwartaal op gemeentelijk niveau informatie aangeleverd wordt⁸. Deze uitvraag betreft zowel output (zie vorige hoofdstuk) als outcome. Deze indicatoren komen overeen met een deel van de KING monitor/CBS uitvraag. De outcome-indicatoren betreft:

- Bereik of uitval
 - % Bereik
 - % Verschijnen op afspraak (of 'no shows')
 - % Reguliere beëindiging voorlichting/advies-/hulptraject
- Tevredenheid
 - % Tevreden over nut/effect/resultaat
- Doelrealisatie
 - % Zegt: doel gerealiseerd
 - % Zegt: kan zonder info/hulp verder
 - % Na jeugdhulp geen terugkeer in jeugdhulp

Naast bovengenoemde indicatoren wordt opgenomen:

- Uit de KING output-monitor: de wachttijd voor jeugdzorgvoorzieningen
- Uit onderdeel Throughput: clienttevredenheid over het JGT
- Uit de Oegstgeester enquête: bekendheid met het CJG/JGT

Indicatoren jeugd afgesproken in Oegstgeest

⁵ <http://www.voordejeugd.nl/stelselwijziging/verantwoordelijkheid-gemeenten/beleidsinformatie>

⁶⁶ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/06/10/kamerbrief-over-outcomecriteria-jeugdhulp.html>

⁷ Op grond van de Jeugdwet geldt vanaf 2015 voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen de plicht om verantwoordingsgegevens te verstrekken. In de Memorie van Toelichting staat dat dit gebeurt op basis van een bij ministeriële regeling vast te stellen jaardocument. Een jaardocument is een vragenformat dat geharmoniseerde informatie faciliteert. Doel is het bieden van transparantie en beheersen van administratieve belasting. Gebruik van het jaardocument vervangt andere verplichtingen, zoals de gegevensaanlevering aan het Centraal Bureau voor de Statistiek.

⁸ Voor de aanbieders betekent dit dat zij – buiten het op orde brengen van de primaire processen conform nieuwe ingekochte zorg – hun systemen moeten inrichten om outcome-indicatoren te kunnen aanleveren. Rekening moet worden gehouden dat niet alle aanbieders zover gereed zijn. tevens is landelijk afgesproken dat de aanbieders in 2015 niet verplicht zijn deze data aan te leveren.

Er heeft in Oegstgeest in juni 2014 een discussie binnen de raad plaatsgevonden over sturingsindicatoren voor de jeugd. Afsproken is dat in Oegstgeest onderstaande indicatoren worden verzameld (de bron wordt achter de indicator vermeldt). Een deel van de indicatoren komen overeen met de indicatoren uit de KING monitor. Als dit het geval is, hanteren we de KING monitor. De indicatoren zijn:

Doel 1: gezond en veilig opgroeien

1. % 12-18 jarigen dat de eigen gezondheid als (heel) goed ervaart (Bron: GGD monitor, 0-meting 2013, eens per 4 jaar beschikbaar)
2. % kinderen dat gebruik maakt van de jeugdzorg (aanbieders, KING monitor)
3. het aantal jeugdigen waarover een melding bij het AMKH (nu Veilig Thuis) is gedaan (rapportage Veilig Thuis, KING)
4. het aantal OTS- en voogdijmaatregelen (valt onder output-indicatoren, KING monitor)

Doel 2: jeugdigen hebben ontwikkelkansen

1. % jongeren dat niet naar school gaat, niet werkt en geen training o.i.d. volgt (Rapportage Regionaal Bureau Leerplicht)
2. % voortijdig schoolverlaters (KING monitor)
3. % niet werkende werkzoekende jongeren van 15 – 26 jaar (Tympaan, sociale barometer)
4. % jongeren dat een uitkering krijgt (Tympaan, sociale barometer)
5. % kinderen dat opgroeit in een huishouden met een minimum inkomen (KING monitor)

Doel 3: afnemen jeugdhulpproblematiek

1. % van de cliënten waarbij een afname van de problematiek wordt ervaren (voorstel is hiervoor de indicator ‘% doel gerealiseerd’ uit de aanbiedersrapportage Jeugd over te nemen)
2. % jongeren waarbij de zelfredzaamheid is toegenomen (voorstel is hiervoor de indicator ‘% kan verder zonder info/hulp’ uit de aanbiedersrapportage Jeugd te nemen)

Doel 4: cliënttevredenheid realiseren

1. % tevreden over de geboden hulp (rapportage aanbieders jeugd Holland Rijnland)
2. % reguliere beëindiging hulptraject (rapportage aanbieders Jeugd Holland Rijnland)

Doel 5: versterken van preventie

1. afname aantal cliënten in de regio (aanbiedersrapportage Jeugd)
2. afname van het budgetniveau (financiële rapportage regio, zie Hoofdstuk 1: financiële monitoring)
3. doelrealisatie en terugval:
 - a. % jeugdigen langer dan 1 jaar in zorg waarbij de doelen van het hulpverleningsplan nog klopten en geen op-/afschaling nodig was (professionals, onderzoek JGT)
 - b. % dat terugvalt in problematiek na beëindiging traject en zich opnieuw meldt
 - c. % jeugdigen dat na intensieve hulp geen hulp of slechts lichtere hulp nodig heeft

Het voorstel is om 3 a – c als 1 indicator op te pakken en aan te sluiten bij de aanbiedersrapportage. Het betreft dan de indicator: ‘% na jeugdhulp geen terugkeer in jeugdhulp’

Doel 6: gebruik 1 gezin, 1 plan, een gezicht

1. werken met deze methodiek staat opgenomen in overeenkomsten met gecontracteerde partijen (is geregeld, onderzoek JGT gaat in op de aantallen 1g,1p en de ervaringen hiermee)
2. er is een gedragen systeem waarin je ziet of een gezin al ergens in zorg is (is geregeld dmv software ‘plusplan’. wordt verder niet gemonitord)

Doel 7: uitvoeren van jeugdhulptaken binnen beschikbare budget

1. jeugdigen geholpen binnen beschikbare budget (zie doel 5.2)

Wmo

In de nieuwe Wmo zijn de 9 prestatievelden vervangen door 3 hoofddoelstellingen:

- het bevorderen van sociale samenhang, ondersteunen van mantelzorg, stimuleren en ondersteunen van vrijwilligerswerk, het bevorderen van de leefbaarheid en veiligheid en het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
- het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van burgers met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
- het bieden van opvang (maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen en verslavingszorg vallen hieronder en zijn een verantwoordelijkheid van de centrumgemeente Leiden)

In Oegstgeest zijn meerdere beleidsplannen van kracht waarmee invulling wordt gegeven aan de Wmo doelstellingen zoals: vrijwilligers & mantelzorgbeleid (2012-2016), seniorenbeleid (2012-2016) en de nota gezondheidszorgbeleid (2013-2017). In het in 2014 opgestelde beleidsplan ‘op eigen kracht tenzij...’ (beleidsplan Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015-2016) is een verbinding tussen de verschillende beleidsterreinen gelegd en is o.a. beschreven welke voorzieningen de gemeente biedt:

1. Vervoersvoorzieningen
2. Hulpmiddelen
3. Woningaanpassingen
4. Hulp bij de huishouding (maatwerkvoorziening)
5. Begeleiding (individueel en groep)
6. Aanvullende ziektekostenverzekering

In deze monitor zal gebruik worden gemaakt van outcome-indicatoren die de aanbieders aanleveren, clientervaringsonderzoeken (pas vanaf 2016 wanneer de landelijke vragenlijst gereed is), GGD monitor, klanttevredenheidonderzoek door Wmo kantoor, Oegstgeester enquête.

Eens per jaar wordt verplicht en Wmo breed een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Hierin wordt onder andere onderzocht wat de cliënttevredenheid is met betrekking tot bovenstaande

voorzieningen. De cliënttevredenheid over de Wmo voorzieningen wordt echter pas vanaf 2016 opgenomen in deze outcome-monitor. De reden is dat 2015 door VWS is aangewezen als overgangsjaar. Er wordt gewerkt aan een landelijke vragenlijst zodat benchmark mogelijk is.

Met de aanbieders van begeleiding (groep en individueel) zijn afspraken gemaakt over een het meten van doelrealisatie, klanttevredenheid en uitval. Met het Wmo kantoor zijn afspraken gemaakt over het meten van klanttevredenheid voor hulp bij de huishouding en voor begeleiding. Uit de evaluatie van het sociaal team volgt eveneens een resultaat op cliënttevredenheid. Nogmaals op een rij:

1. De aanbieders van begeleiding (groep en individueel) rapporteren halfjaarlijks op:
 - doelrealisatie
 - % bevroegden dat aangeeft zonder maatwerkvoorziening begeleiding verder te kunnen. Substitutie naar eigen kracht, sociaal netwerk of algemene voorziening
 - % van het aantal inwoners waarvan de inzet maatwerk begeleiding door de gemeente is beëindigd en dat opnieuw deze voorziening nodig heeft
 - % inwoners dat aangeeft resultaat te hebben bereikt zijnde:
 - verbetering in de ondersteuningsbehoefte
 - stabilisatie
 - achteruitgang
 - tevredenheid cliënt
 - % dat de ontvangen begeleiding als voldoende (minimaal 6) ervaart, onder te verdelen in nut, effect en noodzaak
 - uitval
 - % voortijdige beëindigingen door dienstverlener
 - % voortijdige beëindigingen door inwoner
2. Het Wmo kantoor doet daarnaast ook onderzoek naar de klanttevredenheid (begeleiding en huishoudelijke hulp).
3. In het KTO (zie throughput) wordt de cliënt van het Sociaal Team gevraagd naar de tevredenheid (o.a. werkwijze, inzet eigen kracht en ondersteuningsplan).

De aanbieders van begeleiding bieden daarnaast tweemaal per jaar (1 maart en 1 september, 1^e rapportage september 2015) een rapportage over het aantal klachten en de afwikkeling daarvan.

GGD

De GGD doet periodiek (eens in de 4 jaar) onderzoek onder de volwassen bevolking van Oegstgeest. Uit dit onderzoek volgt een aantal interessante lokale indicatoren:

- % ervaren gezondheid matig of slecht
- % dat belemmerd wordt als gevolg van langdurige aandoeningen
- % 65+ dat in de afgelopen 3 maanden is gevallen
- % sociaal eenzaam
- % emotioneel eenzaam
- % ernstig eenzaam
- % 65+ geen wekelijkse activiteit

- % dat mantelzorger is
- % 65+ dat mantelzorg ontvangt
- % 65+ dat behoefte heeft aan meer ondersteuning (kan zowel mantelzorg, vrijwillige zorg of professionele zorg betreffen)

De GGD monitor geeft op een aantal van deze indicatoren een mogelijkheid om te vergelijken met landelijke percentages. Op alle indicatoren kan een vergelijking gemaakt worden met de regio Hollands midden.

Oegstgeester enquête

In 2015 starten we met een periodieke (eens in de 2 jaar) dorpsbrede enquête waarin o.a. de thema's vrijwilligerswerk, mantelzorg, bekendheid Sociaal Team Oegstgeest, actief in de buurt, betrokkenheid buurtbewoners en burenhulpzelfredzaamheid en contacten en financiële situatie aan de orde komen. Dit leidt tot de volgende indicatoren voor de monitor 3D:

- % dat bekend is met Sociaal Team Oegstgeest
- % dat vrijwilligerswerk doet
- % dat mantelzorger is
- % mantelzorgers dat zich overbelast voelt
- % dat bereid is (persoonlijke) ondersteuning te bieden aan buurt- of dorpsgenoten
- % dat hulp/aandacht heeft geboden aan buurtgenoten die in een zorgwekkende situatie zitten
- % dat moeite heeft (enkele/veel problemen) met zichzelf redden in het dagelijks leven
- % dat vertrouwen heeft dat familie, vrienden/kennissen, mensen in de buurt hulp zullen bieden als dat nodig is
- % dat zich eenzaam voelt
- % dat behoefte heeft aan meer contact
- % dat moeite heeft met rondkomen
- % dat de afgelopen 12 maanden achterstand met betalen heeft gehad

Participatiewet

Voor de participatiewet is in de KING monitor een tweetal early warnings opgenomen:

- % werkenden per type werk (KING)
- % werkzoekenden (KING)

Voor de P-wet kiezen we ervoor om de volgende indicatoren in beeld te brengen:

- aantal arbeidsgehandicapten dat werkt
- aantal re-integratietrajecten
- aantal uitkeringsgerechtigden werkzaam als vrijwilliger
- aantal uitkeringsgerechtigden dat een tegenprestatie doet
- aantal personen beschut werk oud (WSW)
- aantal personen beschut werk nieuw

Gezien de kleine aantallen die het hier betreft kiezen we ervoor om aantallen in beeld te brengen en deze niet om te zetten in percentages.

Onder de cliënten van sociale zaken wordt eens in de 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De cliënttevredenheid over de werkwijze van sociale zaken wordt opgenomen in deze outcome-monitor. De eerstvolgende meting vindt plaats in 2015.

