



Monitor (transitie) Sociaal Domein Almere
Vierde rapportage, eerste half jaar 2016

Gemeente Almere



Monitor (transitie) Sociaal Domein Almere

Vierde rapportage, eerste half jaar 2016

COLOFON

Gemeente Almere

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/SBC/Onderzoek&Statistiek

Mathijs Tuynman, Klaske Grimmerink

Met dank aan: Trix Janssen, Mirjam Boon

Opdrachtgevers:

Gemeente Almere/Dienst Sociaal Domein/ Programmteam Transformatie

Maartje Bekkers

Oktober 2016

Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl

www.osalmere.nl

 @OSAlmere1



Gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding.

Inhoud

1. Inleiding en samenvatting	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Samenvatting	5
2. Toegang sociaal domein via KCC en internet	7
2.1 Telefonisch contact via KCC	7
2.2 Mail en internet	7
3. Toegang sociaal domein via wijkteams	8
3.1 Spreekuren	8
3.2 Meldingen	9
3.3 Acties wijkteams na meldingen	9
3.4 Algemene voorzieningen	11
4. Cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning	14
4.1 Ontwikkeling aantal cliënten met maatwerkvoorziening	14
4.2 Per wijkteam	15
4.3 Financieringsvorm	15
4.4 Type voorzieningen	16
5. Cliënten Jeugdwet	18
5.1 Aantal cliënten jeugdhulp	18
5.2 Jeugdbescherming en jeugdreclassering	20
6. Veilig Thuis	21
7. Cliënten bijstandsuitkering	22
7.1 Toegang bijstand	22
7.2 Aantal bijstandsccliënten	24
7.3 Participatieladder	24
7.4 Arbeidsparticipatie	26
7.5 In- en uitstroom	27
8. Cliënten schulddienstverlening	31
8.1 Aanmeldingen Plangroep	31
8.2 Ondersteuning schuldstabilisatie	32
9. Samenloop in voorzieningengebruik	33
9.1 Stapeling gebruik overheidsregelingen Almere en andere steden	33
9.2 Stapeling binnen sociaal domein Almere en andere steden	33
9.3 Samenloop van Wmo, Jeugdwet, bijstand en schulddienstverlening binnen huishoudens	35

10. Klachten en bezwaren	37
10.1 Zorg en ondersteuning	37
10.2 Werk en Inkomen	38
10.3 Gemeentelijke ombudsman	38
Bijlage 1. Vijf voorbeeldverhalen inzet wijkteammedewerkers De Schoor en VMCA.	39
Bijlage 2 Lijst voorzieningengroepen Wmo en Jeugdwet	41
B2.1 Lijst voorzieningengroepen Wmo	41
B2.2 Lijst Jeugdhulpvoorzieningen	43
Bijlage 3 Clustering van uitstroomredenen bijstand	47

1. Inleiding en samenvatting

1.1 Inleiding

De Monitor Sociaal Domein Almere geeft een beeld van hoe in de gemeente Almere de ondersteuning op het gebied van zorg, welzijn, werk en inkomen verloopt. Deze rapportage is het eerste onderdeel van de monitor, de basiscijfers. U treft hierin cijfers over hoeveel Almeerders in het eerste half jaar van 2016 gebruik hebben gemaakt van welk soort ondersteuning. Het geeft daarmee een beeld van de vraag naar ondersteuning en de prestaties die geleverd worden door de gemeente en haar partners in het sociale domein.

Met uitzondering van enkele passages geeft deze rapportage dus geen inzicht in hoe klanten, cliënten of aanvragers de geboden ondersteuning ervaren, noch over de effecten van de ondersteuning of over de kwaliteit van samenwerking en sturing. Dat soort vragen worden beantwoord in de andere onderdelen van de monitor, zoals deze op 31 maart 2015 door de gemeenteraad zijn vastgesteld:

- onderdeel 2: Periodieke metingen van de maatschappelijke effecten;
- onderdeel 3: Periodieke meting stelsel: functioneren van de nieuwe sociale infrastructuur;
- onderdeel 4: Periodieke meting cliënten: cliëntervaringen en -effecten;
- onderdeel 5: Analyse van de kostenontwikkeling (bij de jaarrekening).

Op 14 april en 8 september 2016 werd de beleidsnota *'Veranderen wat nodig is. Beleidsplan sociaal Domein 2016-2018'* besproken in de gemeenteraad. Deze beleidsnota heeft aanleiding gegeven tot herziening van de Monitor Sociaal Domein, onder meer doordat in het beleidsplan beleidseffectindicatoren werden geformuleerd om de voortgang in het sociaal domein te kunnen blijven volgen. In de loop van 2017 krijgt de Monitor sociaal domein Almere dan ook een ander karakter.

1.2 Samenvatting

Passende ondersteuning met minder zorg

Totaal meldingen wijkteams

volwassenen en jeugd, per kwartaal, 2016-2016



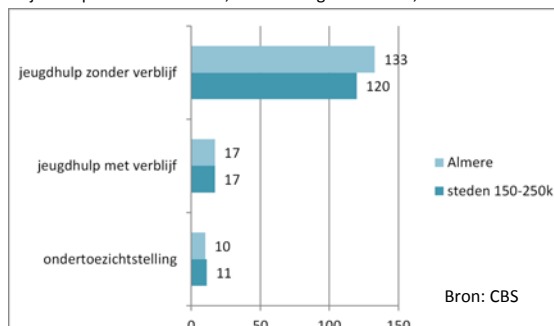
Instroom nieuwe cliënten met Wmo-

maatwerkvoorzieningen per kwartaal, 2016-2016



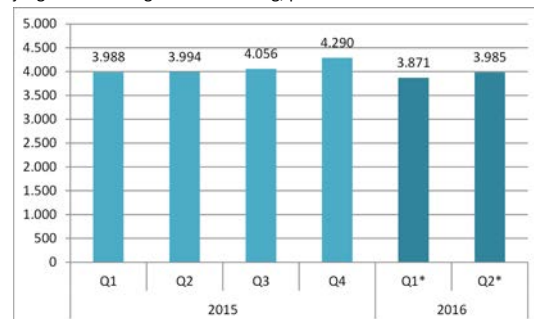
Geleverde trajecten jeugdhulp en ondertoezichtstelling

trajecten per 1.000 kinderen, Almere en grote steden, heel 2015



Clënten jeugdhulp

inclusief cliënten met doorlopende contracten uit 2014, exclusief jeugdbescherming en -reclassering, per kwartaal

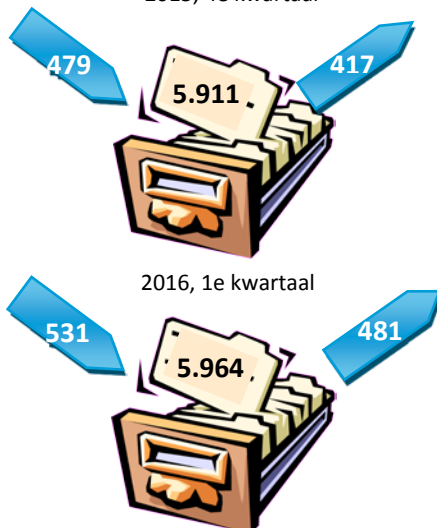


* voorlopige cijfers.

Bijstand en re-integratie

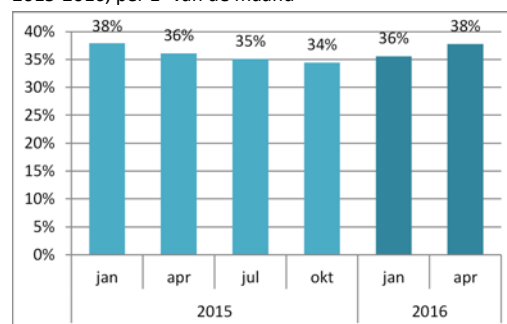
Bijstandsccliënten, in- en uitstroom

2015, 4e kwartaal



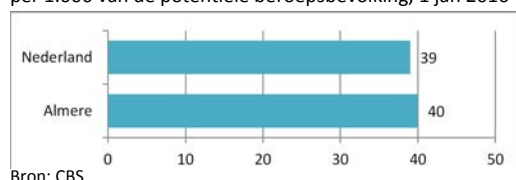
% Bijstandsklanten met re-integratietraject

2015-2016, per 1^e van de maand



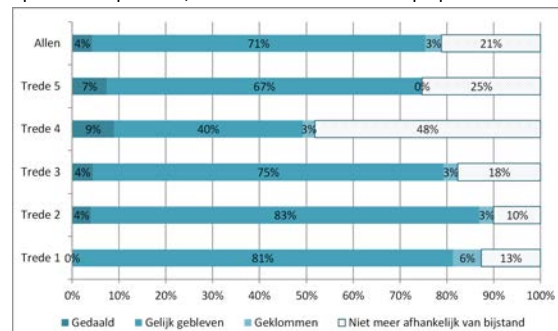
Personen met bijstandsuitkeringen

per 1.000 van de potentiële beroepsbevolking, 1 jan 2016



Ontwikkeling bijstandsccliënten op participatieladder

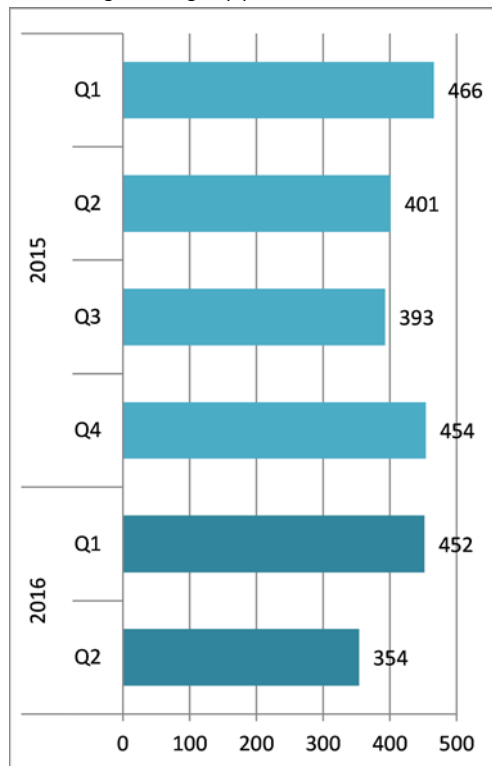
april 2015-april 2016, naar trede van de klant op april 2015



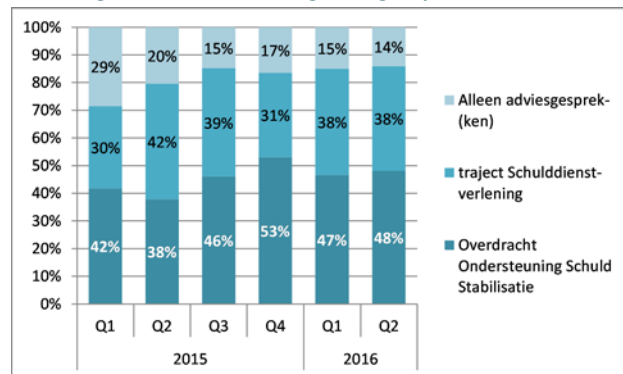
Schulddienstverlening

Instroom schulddienstverlening

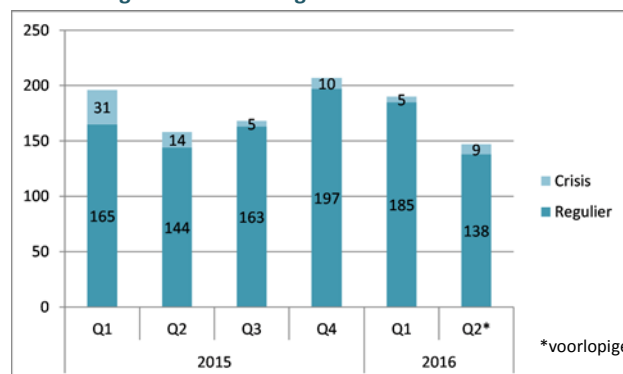
Aanmeldingen PLANgroep per kwartaal, 2015-2016



Verdeling klanten na screening PLANgroep



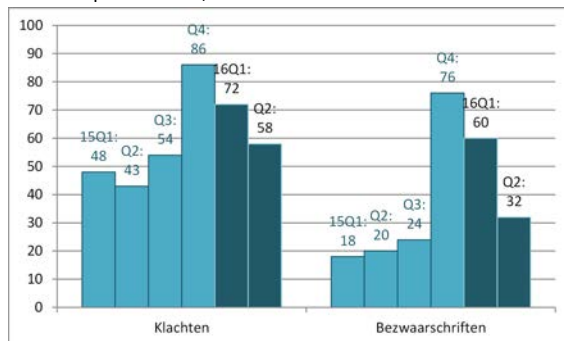
Aanmeldingen ondersteuning schuldstabilisatie



Klachten en bezwaren

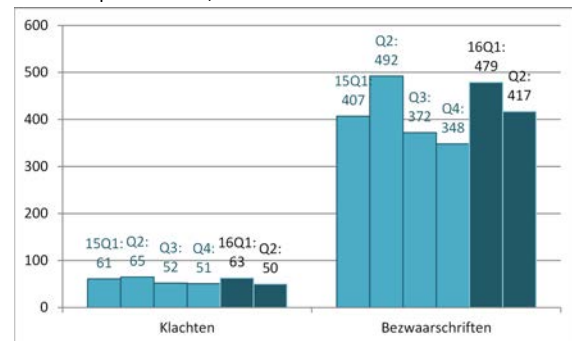
Zorg en ondersteuning

aantallen per kwartaal, 2015-2016



Werk en inkomen

aantallen per kwartaal, 2015-2016



2. Toegang sociaal domein via KCC en internet

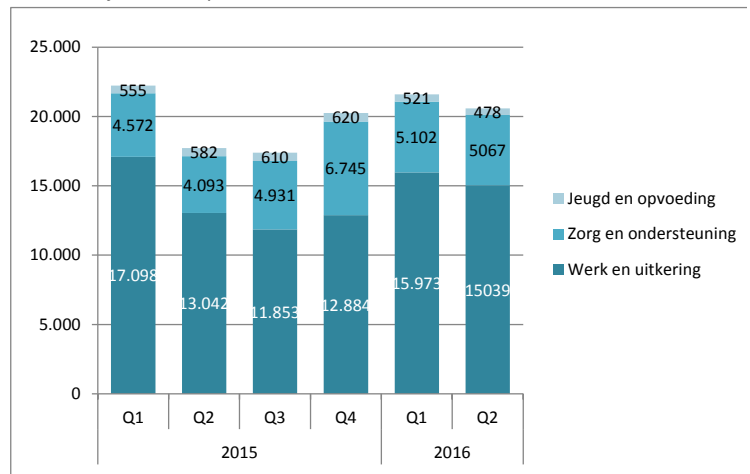
2.1 Telefonisch contact via KCC

KCC:
42.180
telefoontjes over
het sociaal domein

Met telefonische vragen over het sociaal domein kunnen Almeerders terecht bij het Klant Contact Centrum (KCC), de telefooncentrale van de gemeente Almere, die met telefoonnummer 14036 te bereiken is. Almeerders bellen ook naar 14036 om telefonisch een afspraak te maken met de afdeling Werk & Inkomen of een wijkteam.

Eén derde (32%) van alle telefoongesprekken die bij het KCC binnenkomen, hebben betrekking op het sociaal domein. In het eerste half jaar van 2016 zijn er 42.180 telefoongesprekken binnengekomen die betrekking hadden op het sociaal domein. Dat is 6% meer dan in het eerste half jaar van 2015 (figuur 2.1). De meeste van deze telefoongesprekken hebben betrekking op Werk en Inkomen: 74%. Daarnaast belde een kwart over zorg en ondersteuning en 2% over jeugd en opvoeding. Deze verdeling is sinds 2015 min of meer gelijk.

Figuur 2.1 aantal binnengekomen telefoongesprekken over het sociaal domein bij het KCC, per kwartaal 2015-2016



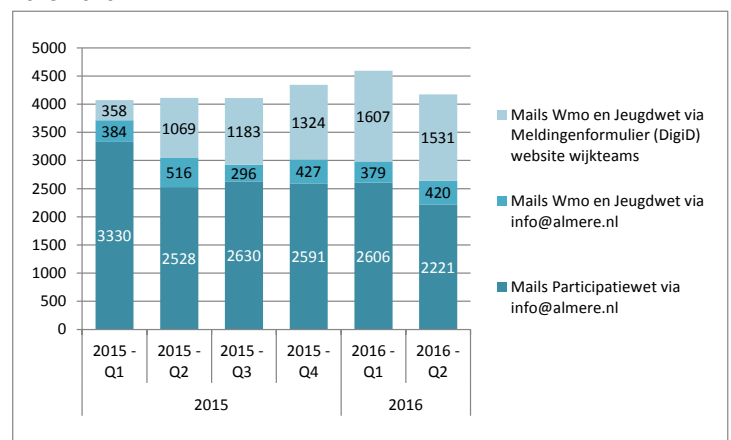
Bron: Gemeente Almere, KCC

In 2015 en in het eerste kwartaal van 2016 handelden KCC-medewerkers ongeveer vier op de tien telefoongesprekken zelf af (42% in 2015 en 38% in het eerste kwartaal van 2016), dus zonder de beller door te zetten naar de afdeling Werk en Inkomen of naar de wijkteams. In het tweede kwartaal van 2016 handelden KCC-medewerkers meer telefoongesprekken zelf af, namelijk 52%.

2.2 Mail en internet

In het eerste half jaar van 2016 kwamen er bijna 8.800 mails binnen bij de gemeente over Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Dat is meer dan in het eerste half jaar van 2015 (figuur 2.2). Vooral in het eerste kwartaal kwamen er veel mails en digitale meldingen binnen. Er wordt vooral meer gemeld via het meldingsformulier van de wijkteams. Hoewel halverwege 2016 nog steeds het merendeel (53%) van de mails de Participatiewet betreft, is dit een afname ten opzichte van een jaar eerder, toen 61% van de digitale contacten de Participatiewet betrof.

Figuur 2.2 Aantal binnengekomen mails over Wmo, Jeugdwet en Participatiewet bij info@almere.nl en website wijkteams, per kwartaal, 2015-2016.



Bron: Gemeente Almere, SBV: informatiebeheer

3. Toegang sociaal domein via wijkteams

Via de wijkteams kunnen Almeerders toegang krijgen tot algemene voorzieningen en tot maatwerkvoorzieningen die onder de Wmo en de Jeugdwet vallen. Mensen die andere soorten ondersteuning nodig hebben, verwijzen wijkteams door naar andere organisaties en hulpverleners, zoals de afdeling Werk & Inkomen, de Plangroep of de huisarts.

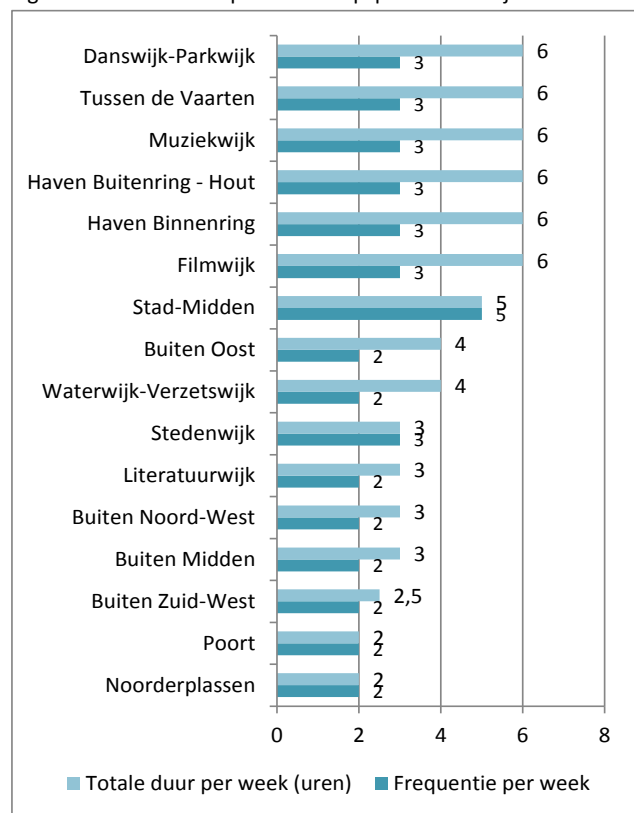
De spreekuren van wijkteams (§3.1) en de meldingen bij wijkteams (§3.2) geven een beeld van de toegankelijkheid van de wijkteams. Een beeld van de geleverde prestaties door de wijkteams komt van cijfers over de afhandeling van de meldingen (§3.3) en de gerealiseerde algemene voorzieningen (§3.4).

3.1 Spreekuren

Inwoners kunnen op dit moment gemiddeld zo'n 4 uur per week naar een inloopsprekuren van hun wijkteam. Dat is ongeveer even veel als aan het begin van het jaar en een half uur minder dan vorig jaar (tabel 3.2). De wijkteams hebben daarnaast gemiddeld nog 3 inloopuren gerealiseerd voor specifiekere vragen, zoals hulp bij administratie of het invullen van formulieren voor bijvoorbeeld huurtoeslag, inloop voor computerondersteuning, scheidingsprekuren, of activiteiten- en vrijwilligerssprekuren. Deze 'extra' inloopsprekuren worden niet altijd bemenst door wijkteammedewerkers, maar bijvoorbeeld door vrijwilligers of professionals van andere organisaties.

Het aantal inloopsprekuren per wijkteam verschilt (figuur 3.1). Als de 'extra' inloopuren worden meegeteld, varieert het van 2 uren in de Noorderplassen tot 11 uren in Stad-Midden. De wijkteams houden hun spreekuren gemiddeld op 2,3 locaties binnen hun gebied.

Figuur 3.1 duur en frequentie inloopsprekuren wijkteams



Bron: wijkteams Almere, geraadpleegd op 20/7/'16

Figuur 3.2 spreekuren wijkteams, gemiddelden per week per wijkteam, per kwartaal 2015-2016

indicator	eenheid	2015 Q3	2015 Q4	2016 Q1	2016 Q2
inloopsprekuren wijkteams	uren/week	4,9	4,7	4,4	4,2
'extra' inloopuren	uren/week	0	0,8	1,4	2,7
frequentie spreekuren wijkteams	keer/week	3,0	2,8	2,7	2,6

Bron: wijkteams Almere, geraadpleegd op 14/9/'15; 1/12/'15; 12/4/'16; 20/7/'16

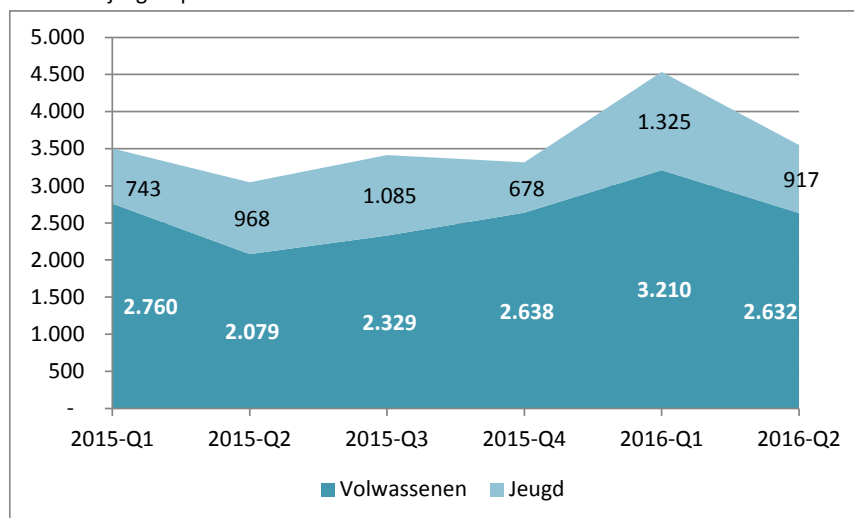
3.2 Meldingen

Meldingen over bewoners met een (hulp-)vraag bereiken de wijkteams via verschillende kanalen (kader). In totaal kregen de wijkteams in het eerste half jaar van 2016 8.084 meldingen over volwassenen en jeugd. Dit aantal kan niet goed vergeleken worden met dezelfde periode in 2015, omdat toen alleen meldingen geregistreerd werden als men vermoedde dat deze tot een maatwerkvoorziening zouden leiden. Het aantal geregistreerde meldingen was in het eerste kwartaal van 2016 het hoogst sinds de start van de registraties en nam het kwartaal daarna weer af naar ‘normale’ aantallen (figuur 3.3).

meldingskanalen wijkteams

- inloopsprekuren
- telefoontjes naar het KCC
- mails naar info@almere.nl
- een invulformulier op internet
- doorverwijzing of melding door professionals

Figuur 3.3 aantallen geregistreerde meldingen bij wijkteams, 2015-2016, per kwartaal, naar leeftijdsgroep



Bron: Gemeente Almere, sturinginformatie wijkteams

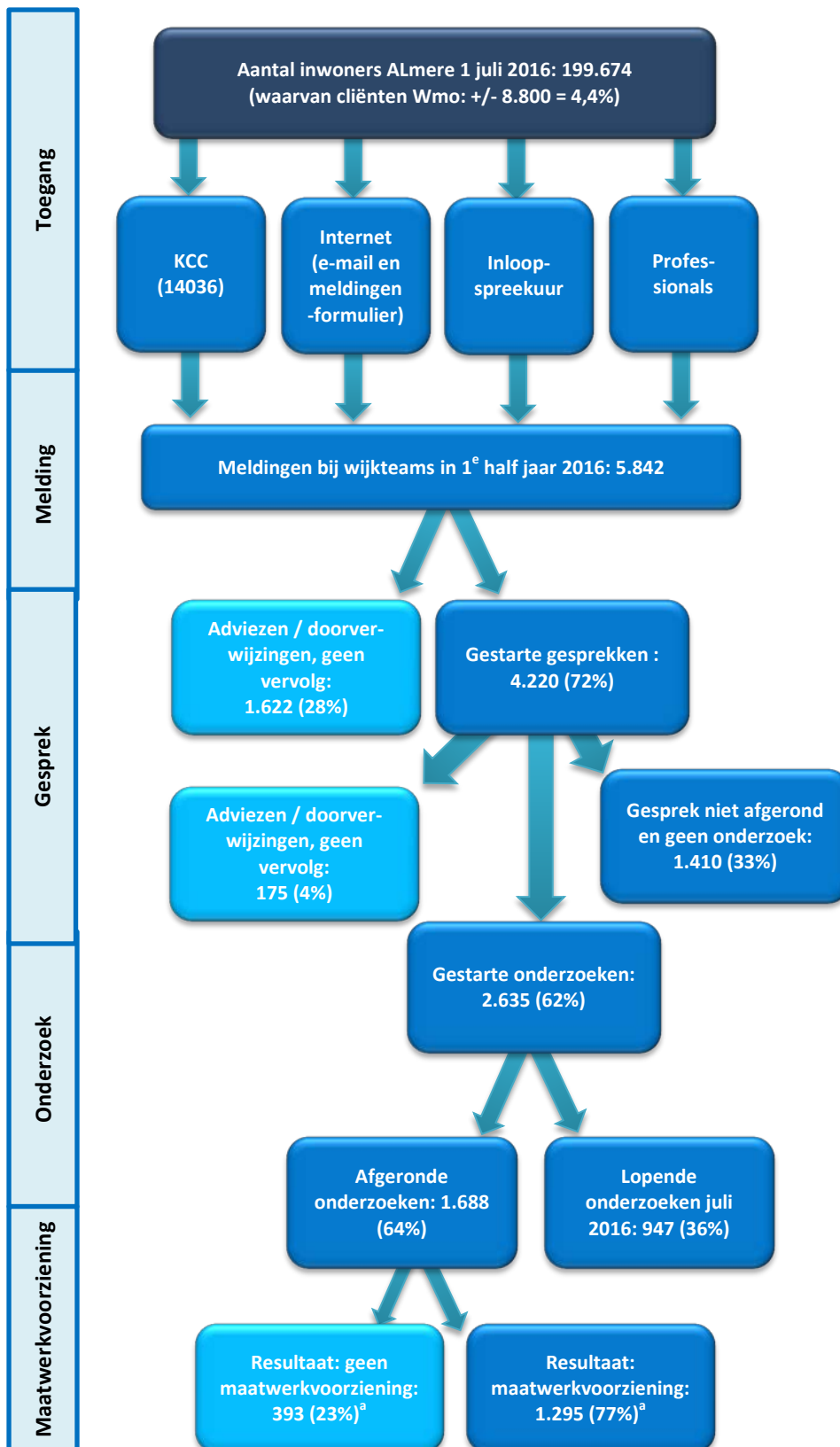
3.3 Acties wijkteams na meldingen

De meldingen over jeugdigen lopen niet alleen via het wijkteam (ook via bijvoorbeeld huisartsen en JGZ), ook is het verloop van de registraties van jeugd anders dan bij volwassenen¹. Daarom worden uitsplitsingen in deze en volgende paragraaf in voorkomende gevallen alleen voor volwassenen gemaakt.

Ideaaltypisch doorloopt een persoon die zich met een hulpvraag meldt bij het wijkteam een aantal stappen totdat het wijkteam de melding als afgerond beschouwt, bijvoorbeeld door de persoon te adviseren, door te verwijzen of een besluit te nemen over een maatwerkvoorziening. Die stappen van aanmelding tot besluit zijn schematisch weergegeven in figuur 3.4. Zoals eerder aangegeven worden hier alleen de meldingen over volwassenen weergegeven.

¹ In het registratiesysteem moeten meldingen altijd geregistreerd worden onder “Wmo” of “Jeugdzorg”. De wijkteams zijn echter actief op alle levensdomeinen en meldingen zijn ook veelzijdiger. Daarom worden meldingen betreffende volwassenen geregistreerd onder Wmo, en over jeugd onder Jeugdzorg.

Figuur 3.4 Stroomschema meldingen volwassenen in de wijkteams Almere, totaalcijfers eerste twee kwartalen 2016



Toegang en melding
Met (zorg)vragen of problemen kunnen bewoners zich via het klantcontactcentrum, de website (van gemeente of wijkteams) of het inloopspreekuur melden bij de wijkteams. Het komt ook voor dat bewoners zich tot hun huisarts of een andere professional wenden, die namens de bewoner een melding bij het wijkteam kan doen.

Gesprek
Vervolgens wordt een advies gegeven (bijv. beroep doen op eigen netwerk) of de melder wordt doorverwezen (bijv. naar een algemene voorziening) of er wordt een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek (het onderzoek).

Onderzoek
Na het gesprek volgt meestal het onderzoek, waarbij het wijkteam met de input van de bewoner uit het gesprek bekijkt wat de beste oplossing voor de cliënt is.

Maatwerkvoorziening
Als het onderzoek is afgerond wordt afgewogen of er een maatwerkvoorziening wordt toegekend. Een reden om deze niet toe te kennen kan zijn dat cliënt zelf op een andere manier een oplossing heeft gevonden voor de hulpvraag.

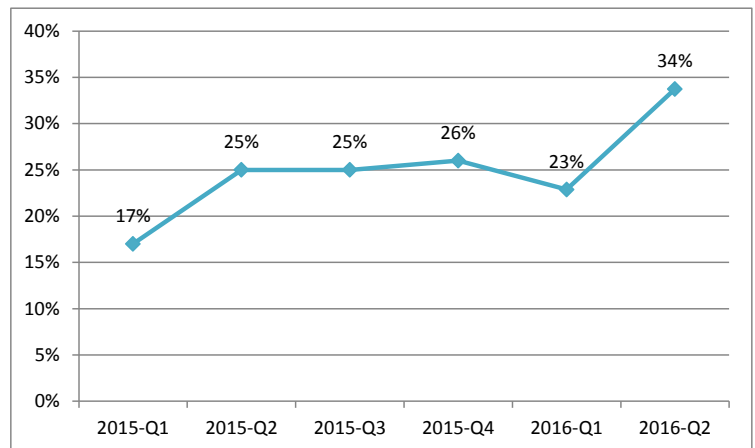
Na het onderzoek wordt een Persoonlijk Ondersteuningsplan (POP) opgesteld en gestuurd naar cliënt voor akkoord. In het geval van een maatwerkvoorziening wordt deze na akkoord van cliënt toegekend.

Bron: Gemeente Almere

a Deze cijfers zijn niet vergelijkbaar met eerdere rapportages, omdat ze in deze rapportage zijn berekend op basis van unieke cliënten en in eerdere rapportages op basis van toekenningen.

Vergeleken met eerdere monitorrapportages (O&S 2015a, b en c) tonen de cijfers in schema 3.4 dat de wijkteams meer volwassenen helpen met een advies of doorverwijzing zonder vervolg. Dat is vooral het geval geweest in het tweede kwartaal, zoals blijkt uit figuur 3.5. In deze gevallen worden melders bijvoorbeeld in een aantal gesprekken door de maatschappelijk werker van het wijkteam geholpen, ze kregen ondersteuning van MEE, werden verwezen naar een activiteit of andere voorziening, of werden in contact gebracht met informele ondersteuning door bijvoorbeeld vrijwilligers.

Figuur 3.5 Aandeel meldingen volwassenen dat afgehandeld werd door een advies en/of doorverwijzing, zonder verder vervolg, per kwartaal 2015-2016 Q2.



Bron: Gemeente Almere

Het percentage van 33% van gesprekken dat niet is afgerond lijkt het gevolg van onvolledige registratie in het eerste kwartaal. Eind 2015 werd nog na 91% van de gestarte gesprekken een onderzoek gestart, en in het tweede kwartaal van 2016 werd alweer 84% van de gesprekken afgerond.

Het relatief lage percentage van 64% van de onderzoeken dat als afgerond wordt geregistreerd, is het gevolg van de mandatering in het registratiesysteem. Alleen participatie-adviseurs kunnen onderzoeken op 'afgerond' zetten, waardoor bij een deel van de onderzoeken in het tweede kwartaal nog steeds onterecht de status op 'lopend' staat, terwijl de aanvraag al is afgehandeld. Aan het eind van het eerste kwartaal van 2016 was 87% van de onderzoeken afgerond.

Vanaf 2017 vindt registratie van meldingen plaats in een nieuw frontoffice-systeem. Vanaf dat moment zal meer en uitgebreidere informatie beschikbaar komen over meldingen en verwijzingen.

3.4 Algemene voorzieningen

Wijkteammedewerkers Zorggroep Almere

De Algemeen Maatschappelijk werkers van Zorggroep Almere behandelden per jaar ongeveer 3.600 dossiers. Het aantal dossiers in 2016 nu geëxtrapoleerd op 2.300, een daling van 26%.

Het zijn voornamelijk financiële problemen waarvoor de bewoners aankloppen bij de wijkteams, (ongeveer 30%). Huisvesting staat op een tweede plaats (14%), gevolgd door (huiselijk) geweld en gezondheidskwesties 12 %.

Wijkteammedewerkers MEE (cliëntondersteuners)²

De medewerkers van MEE bieden kortdurende onafhankelijke ondersteuning aan de cliënten van de wijkteams. Deze bewoners hebben of houden door de ondersteuning weer regie over hun eigen leven, alleen of met behulp van hun netwerk. Op deze manier wordt structurele afhankelijkheid van duurdere zorg en/of maatwerkvoorzieningen voorkomen. Daarnaast kunnen bewoners ook buiten de

² Bron: MEE IJsseloevers. *Halffaarrapportage onafhankelijke cliëntondersteuning MEE IJsseloevers Gemeente Almere. Periode januari t/m juni 2016.*

wijkteams om een beroep doen op MEE voor onafhankelijke cliëntondersteuning. In het eerste half jaar van 2016 hebben wijkteammedewerkers van MEE in totaal 648 Almeerders ondersteund en daarnaast nog 251 cliënten individueel, dus buiten de wijkteams om.

De MEE-consulenten zijn op het gebied van cliëntondersteuning gespecialiseerd in de werkwijze Sociale Netwerk Versterking (SNV), waarin ze ook andere wijkteammedewerkers trainen. Ze ondersteunden de wijkteams met een 'kantelcoach' bij het vormgeven van wat zij 'gekanteld werken' noemen en ze zorgden dat ervaringsdeskundigen ingezet werden bij ondersteuning, keukentafelgesprekken en collectieve activiteiten.

Naast de inzet van de individuele cliëntondersteuning, heeft MEE ook diverse collectieve cursussen en trainingen aangeboden in 2016, afgestemd op de behoeften van bewoners. Voorbeelden zijn een cursus Omgaan met geld, gespreksgroepen voor mensen met niet aangeboren hersenletsel en trainingen sociale vaardigheden voor kinderen, of een training voor mensen met beperkingen die vrijwilligerswerk willen doen.

Wijkwerkers VMCA (vrijwilligersconsulenten) en De Schoor (opbouwwerkers)

Wijkwerkers van VMCA en De Schoor registreren sinds de tweede helft van 2015, naast het reguliere cliëntregistratiesysteem van de wijkteams in een eigen systeem de preventieve inzet, bewonersinitiatieven, informele ondersteuning, collectieve activiteiten, actieve bewoners en vrijwilligers. Het registratiesysteem is in ontwikkeling en sinds 2016 wordt er fijnmaziger geregistreerd.

Activeren en doorverwijzen van bewoners

De wijkwerkers van De Schoor en VMCA hebben in het eerste half jaar van 2016 met 1.379 bewoners contact gehad vanuit hun

specialisme op welzijnsgebied. Deze bewoners zijn met de wijkwerkers van De Schoor en/of VMCA in contact gekomen via inloopsprekuren, via collega wijkwerkers, rechtstreeks via netwerken of door een individuele benadering. Wijkwerkers van De Schoor en/of VMCA gaan vervolgens met hen op weg of verwijzen hen door.

Van deze bewoners zijn 615 (wijkteam)vrijwilliger of actieve buurtbewoner

Figuur 3.6 Prestaties wijkwerkers VMCA en De Schoor, eerste half jaar 2016^a

Totaal aantal unieke bewoners waarmee contact is geweest vanuit specialisme welzijn/ vrijwilligerswerk			1.379
	Aantal	Totaal	
Actief of actief geworden			615
is vrijwilliger (geworden)	287		
is actieve buurtbewoner (geworden)	229		
is actieve wijkteamvrijwilliger (geworden)	99		
Doorverwezen			1.060
naar een voorliggende collectieve voorziening	543		
naar voorliggende individuele voorziening	268		
naar formele voorziening met indicatie	103		
mantelzorg ontvangen	82		
mantelzorg gaan geven	64		
Totaal aantal bewoners dat actief geworden is (activering) of die passende ondersteuning kregen door informele ondersteuning of voorliggende of collectieve voorzieningen (preventie)			769
Aantal collectieve activiteiten opgezet of uitgebreid			115
Aantal bezoekers administratieve spreekuren	695		

a Unieke bewoners kunnen meerdere keren in de tabel voorkomen. Zo kan een bewoner én vrijwilliger zijn geworden én doorverwezen zijn naar een voorliggende individuele voorziening en geactiveerd zijn.

Bron: registraties VMCA en De Schoor

of dat geworden dankzij het contact; 1.060 bewoners werden doorverwezen naar diverse voorzieningen of geholpen om mantelzorg te gaan geven of ontvangen (tabel 3.6).

Collectieve activiteiten stimuleren

De wijkwerkers van VMCA en De Schoor hebben meer collectieve activiteiten opgezet of uitgebreid. In de vorige Monitorrapportage van 2015 ging het om 30 collectieve activiteiten; in het eerste half jaar van 2016 om 115; zie ook tabel 3.2 in §3.1 hiervoor. Bijna alle collectieven zijn opgezet vanuit vragen en behoeften van bewoners, signalen vanuit collega wijkwerkers en/of vanuit partner organisaties. De inzet is gericht op activering, zelfredzaamheid, preventie of uitbreiding sociaal netwerk. Waar mogelijk worden vrijwilligers betrokken bij het opzetten en uitvoeren van deze collectieve activiteiten.

Voorbeelden van collectieve activiteiten zijn: administratieve spreekuren/doe het zelf spreekuren, uitbreiden van het aantal juridische spreekuren, PC cursussen voor minima, Moeder-kindochtenden, scheidingsspreekuur, in samenwerking met het jongerenwerk georganiseerde workshops solliciteren, CV en presenteren, thema-avonden zoals schulden of mantelzorg en matches tussen vraag aan aanbod in de wijk (van tuin tot klusjes in huis). De administratieve spreekuren voorzien in een grote behoefte. Vrijwilligers hebben in de eerste helft van 2016 695 Almeerders geholpen (tabel 3.6).

Veel collectieve activiteiten vinden in diverse wijken van Almere plaats en meerdere keren per week. Het bereik van deze activiteiten is groter dan blijkt uit de geregistreerde aantallen in tabel 3.6, omdat bewoners ook zelf direct naar een collectief aanbod kunnen gaan en dit niet hoeven te doen via het inloopsprekuren van het wijkteam. Door de komst van de collectieve activiteiten is het voor wijkwerkers meer mogelijk om voor een aantal vragen of problemen van bewoners direct snel en laagdrempelig te verwijzen en zo in totaliteit meer bewoners te helpen. In 2016 zijn diverse samenwerkingsverbanden ontstaan met partijen buiten de convenantpartners, zoals met wijkagenten en woningbouwcorporaties.

Mede vormgeven werkwijze wijkteams

Opbouwwerkers van De Schoor gaven een workshop samenlevingsopbouw aan collega wijkwerkers vanuit andere moederorganisaties. Mede hierdoor benaderen deze de vrijwilligersconsulenten en opbouwwerkers binnen de wijkteams vaker met vragen over de mogelijke bijdrage van welzijn en dragen ze bewoners vaker over met een gesprek en overdracht van gegevens.

Vijf voorbeeldverhalen

VMCA en De Schoor leverden vijf voorbeeldverhalen aan van vragen van buurtbewoners die zich meldden bij de wijkteams, hoe de wijkwerkers van De Schoor en VMCA daarmee omgegaan zijn en wat de effecten daarvan waren. De selectie van deze vijf voorbeelden is niet willekeurig, maar de verhalen geven een goed beeld van hoe beide organisaties graag willen werken in de wijkteams. Om die reden zijn de vijf casussen opgenomen in *Bijlage 1*.

4. Cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning

4.1 Ontwikkeling aantal cliënten met maatwerkvoorziening

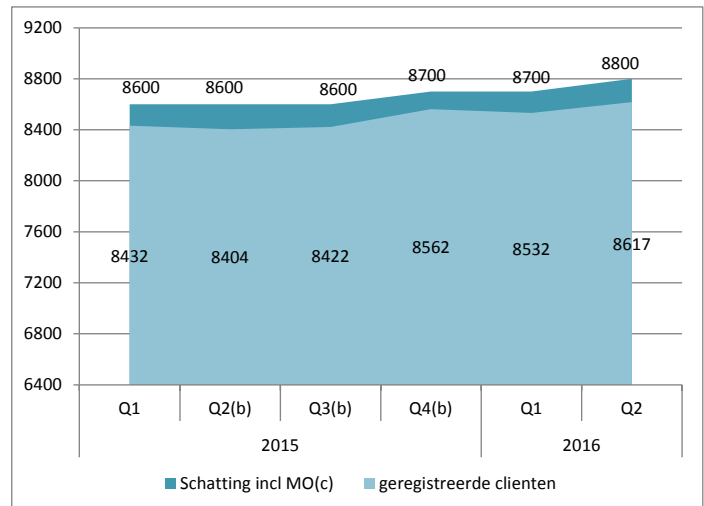
Halverwege 2016 zijn er 8.617 cliënten met een maatwerkvoorziening die valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat is 2,5% meer ten opzichte van een jaar eerder (figuur 4.1).³ Relatief, ten opzichte van de totale bevolking, bleef het aandeel geregistreerde Wmo-maatwerkcliënten in diezelfde periode stabiel op 4,3% van alle Almeerders. De bevolking groeide in die periode met 1,1%.⁴

In het eerste half jaar van 2016 kwamen er –exclusief beschermd wonen– 1.295 nieuwe Wmo-maatwerkcliënten bij. Meestal ging het daarbij om vervoersdiensten (zoals een belbusje voor rolstoelvervoer; 38% van de nieuwe cliënten), begeleiding (23%), hulp bij het huishouden (22%) en dagbesteding (15%).

Eind 2015 waren er in Almere per 1.000 inwoners 46 cliënten met een maatwerkvoorziening en dat is minder dan in andere steden met tussen de 100- en 300.000 inwoners, waar gemiddeld 65 Wmo-clieënten per 1.000 inwoners waren (bron: www.waarstaatjegemeente.nl).

In 2014 (meest recente cijfers) waren er in Almere 488 mensen residentieel dakloos, waarbij toen nog de 302 cliënten beschermd wonen werden meegeteld.⁵

Figuur 4.1 aantallen cliënten met maatwerkvoorziening Wmo, per kwartaal, Almere 2015-2016^a



(a) cijfers wijken af van eerdere rapportages, omdat ze nu inclusief Beschermd Wonen zijn. Aantallen zijn exclusief parkeervoorzieningen.
(b) aantal cliënten beschermd wonen in dit kwartaal geschat
(c) schatting is inclusief residentieel daklozen op basis van Flevomonitor 2014

³ exclusief parkeervoorzieningen voor gehandicapten.

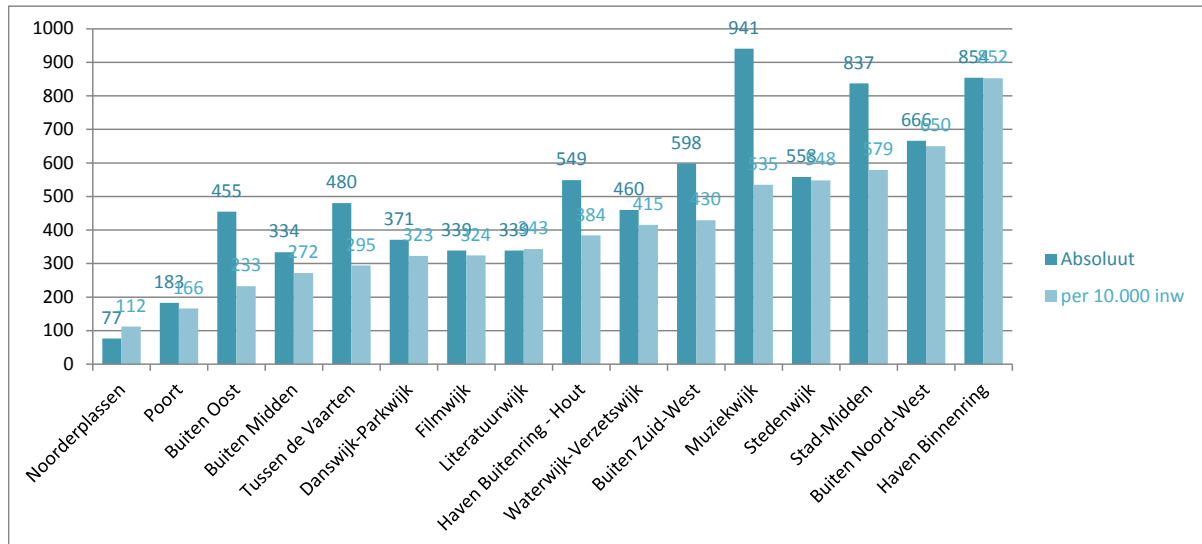
⁴ Het aantal senioren (65 jaar en ouder) steeg met 5,2%. Statistisch is de samenhang tussen het aantal Wmo-clieënten en de totale bevolkingsomvang sterker dan met de vergrijzing in die periode.

⁵ In figuur 4.1 zijn de cliënten beschermd wonen daar weer van afgetrokken om tot de schatting van MO te komen.

4.2 Per wijkteam

Absoluut wonen de meeste Wmo-cliënten in Muziekwijk, gevolgd door Haven Binnenring en Stad Midden. Maar relatief, per 10.000 inwoners, wonen de meeste cliënten in Haven Binnenring, Buiten Noord-West en Stad Midden. In relatieve aantallen volgt Muziekwijk pas op de vierde plaats (figuur 4.2). In de jonge wijkteamgebieden Noorderplassen, Poort, en Buiten Oost wonen relatief weinig senioren, wat verklaart waarom in deze gebieden relatief weinig Wmo-cliënten wonen.

Figuur 4.2 aantallen cliënten Wmo-maatwerkvoorziening per wijkteam, absoluut en per 10.000 inwoners, 2016 Q2.^a



Bron: Gemeente Almere

a exclusief beschermd wonen; exclusief 270 cliënten met alleen Wmo-2007-voorzieningen en enkelen zonder uniek adres

4.3 Financieringsvorm

De meeste cliënten kiezen voor een voorziening zoals gecontracteerd door de gemeente (Zorg in Natura, ZiN). Het aandeel cliënten dat kiest voor een persoonsgebonden budget (PGB) daalt. Halverwege 2016 had 12% van de cliënten (ook) een persoonsgebonden budget, tegen 16% een jaar eerder (tabel 4.3).

Figuur 4.3 Aantal cliënten met maatwerkvoorziening Wmo naar financieringsvorm per kwartaal in Almere, 2015-2016^a

	2015-Q1	2015-Q2	2015-Q3	2015-Q4	2016-Q1	2016-Q2
PGB	464	448	407	384	318	304
ZiN	6.829	6.831	6.915	7.092	7.159	7.276
Zowel PGB als ZiN	837	823	798	784	745	729
Totaal	8.130	8.102	8.120	8.260	8.222	8.309

a exclusief cliënten beschermd wonen

Bron: Gemeente Almere

4.4 Type voorzieningen

Aantallen cliënten

De vele verschillende soorten Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn geclusterd in voorzieningengroepen van gelijksoortige voorzieningen.⁶ Sinds het begin van de monitor betreffen de meeste verstrekte Wmo-maatwerkvoorzieningen de vervoersdiensten, veelal individueel (rolstoel-)vervoer, met ruim 5.200 cliënten in het laatste kwartaal, gevolgd door hulp bij het huishouden en woonvoorzieningen, zoals woningaanpassingen en trapliften (tabel 4.4). De drie voorzieningengroepen die ten opzichte van een jaar eerder (halverwege 2015) meer gebruikt worden, zijn:

- parkeerkaarten: toename met 344 cliënten (+14%)
- vervoersdiensten: toename met 311 cliënten (+6%);
- dagbesteding: toename met 166 cliënten (+36%);

De toename van het gebruik van vervoersdiensten kan verklaard worden doordat aanbieders aan het eind van 2015 en begin 2016 hun diensten actiever hebben aangeboden aan aanvragers en verwijzers. Dit leidde tot meer aanvragen en toekenningen. In absolute aantallen nam vooral het aantal mensen met niet-arbeidsmatige dagbesteding toe, met ongeveer honderd (+22%), maar relatief nam het aantal mensen met arbeidsmatige dagbesteding toe, met ongeveer zestig (+300%, zie ook §7.3 hierna).

De drie voorzieningengroepen die minder gebruikt worden ten opzichte van een jaar eerder zijn:

- huishoudelijke hulp: afname met 99 cliënten (-3%);
- vervoersvoorzieningen: afname met 66 cliënten (-4%);
- persoonlijke verzorging: afname met 25 cliënten (-52%).

Figuur 4.4 Aantal cliënten met maatwerkvoorziening Wmo naar voorzieningengroep per kwartaal in Almere, 2015-2016^a

	2015-Q1	2015-Q2	2015-Q3	2015-Q4	2016-Q1	2016-Q2
Vervoersdiensten	4.946	4.894	4.954	5.064	5.155	5.205
Hulp bij het huishouden	3.193	3.160	3.050	3.065	3.030	3.061
Gehandicaptenparkeerkaarten	2.393	2.463	2.546	2.622	2.694	2.807
Woonvoorzieningen	2.004	2.010	2.024	2.034	2.053	2.095
Vervoervoorzieningen	1.582	1.551	1.528	1.537	1.512	1.485
Begeleiding	1.283	1.352	1.393	1.457	1.372	1.382
Rolstoelen	1.132	1.111	1.123	1.131	1.127	1.121
Gehandicaptenparkeerplaatsen ^b	723	746	763	779	823	857
Dagbesteding	433	463	508	551	587	629
Beschermd wonen	302	n.b.	n.b.	n.b.	310	308
Residentiële maatschappelijke opvang ^c	186	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Persoonlijke verzorging	53	48	43	39	25	23
Kortdurend verblijf + overig	<10	<10	<10	<10	<10	<10

a Aantallen cliënten zijn inclusief pgb-cliënten. Deze aantallen kunnen afwijken van eerdere rapportages in verband met correcties die met terugwerkende kracht zijn ingevoerd.

b Gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen worden door de Dienst Sociaal Domein van de Gemeente Almere niet als Wmo-voorzieningen beschouwd.

c Bron: Flevomonitor 2014. Is berekend als: 488 residentieel daklozen – 302 cliënten beschermd wonen.

Bron: Gemeente Almere

⁶ Zie Bijlage 2 voor een lijst met alle voorzieningengroepen en bijbehorende maatwerkvoorzieningen.

Instroom nieuwe cliënten van Wmo-maatwerkvoorzieningen

In het eerste half jaar van 2016 kregen 1.295 nieuwe cliënten een Wmo-maatwerkvoorziening, dus elke dag krijgen gemiddeld zo'n zeven mensen een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo. De meesten van hen, bijna 490, kregen vervoersdiensten, maar ook kregen bijna 300 mensen hulp bij het huishouden en begeleiding (figuur 4.5). In het eerste kwartaal van 2015, toen de nieuwe taken van de AWBZ werden overgedragen naar de Wmo, was de instroom van nieuwe cliënten van Wmo-maatwerkvoorzieningen vanzelfsprekend het hoogst, vooral bij de nieuwe taken begeleiding en dagbesteding. In het eerste kwartaal van dit jaar is er een toename te zien.

Figuur 4.5 nieuwe cliënten maatwerkvoorzieningen, per voorzieningengroep per kwartaal^a

	2015-Q1	2015-Q2	2015-Q3	2015-Q4	2016-Q1	2016-Q2
Vervoersdiensten	186	137	219	240	238	248
Hulp bij het huishouden	113	142	125	159	148	138
Begeleiding	497	138	165	154	182	117
Dagbesteding	137	62	80	63	118	82
Woonvoorzieningen	44	60	49	45	43	66
Rolstoelen	38	37	48	47	42	36
Vervoervoorzieningen	34	44	35	50	27	35
Kortdurend verblijf	7	1		1	1	1
Persoonlijke verzorging	52					
Overige voorzieningen				1		
<i>totaal nieuwe unieke cliënten</i>	<i>941</i>	<i>521</i>	<i>610</i>	<i>640</i>	<i>681</i>	<i>614</i>

a exclusief parkeervoorzieningen

Bron: Gemeente Almere

5. Cliënten Jeugdwet

Gegevens in §5.1 zijn gebaseerd op gemeentelijke registraties en betreffen de jeugdhulp tot en met mei 2016. In §5.2 komen gegevens over jeugdbescherming en jeugdreclassering aan bod; deze zijn gebaseerd op cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en gaan over het jaar 2015.

5.1 Aantal cliënten jeugdhulp

Voorlopige cijfers

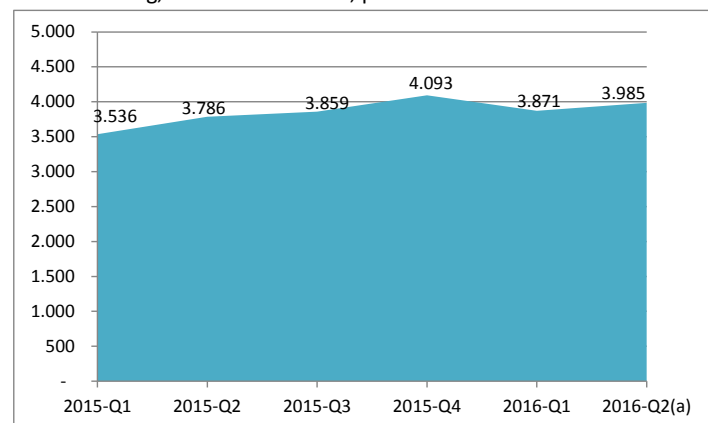
Gegevens in deze paragraaf zijn voorlopig en kunnen in volgende rapportages nog wijzigen. De gegevens zijn beschikbaar tot en met mei, dus in de gegevens over het tweede kwartaal van 2016 ontbreken nog cliënten die in de maand juni zorg kregen. Bij jeugdhulp verloopt de toegang bovendien via veel verschillende kanalen (dit is wettelijk bepaald) en hierdoor treedt een vertraging op bij het in beeld brengen van deze cliëntenstroom en de daadwerkelijke inzet van jeugdhulp.

Aantal cliënten

In het tweede kwartaal⁷ van 2016 waren er bijna 4.000 unieke cliënten die één of meerdere vormen van jeugdhulp hebben gebruikt. Om dit aantal te kunnen vergelijken met eerdere kwartalen in 2015 kunnen de cliënten uit de ‘initiële vulling jeugd’ die in de loop van 2015 of 2016 geen andere zorg kregen het beste buiten beschouwing worden gelaten, omdat deze groep volgens de Almeerse implementatie van de Jeugdwet geen recht hadden op deze specifieke hulp.⁸ Uit die vergelijking (figuur 5.1) blijkt dat:

- het aantal cliënten Jeugdwet in Almere in de loop van 2015 toenam van ruim 3.500 naar bijna 4.100;
- hun aantal in het eerste kwartaal van 2016 daalde naar 3.900, maar in het tweede kwartaal (met gegevens over twee maanden) weer toenam tot bijna het niveau van eind 2015;
- -het aantal cliënten met jeugdhulp vanaf begin 2015 tot mei 2016 met 5% is toegenomen.

figuur 5.1 aantal unieke cliënten Jeugdhulp exclusief ‘initiële vulling’ zonder vervolg, Almere 2015-2016, per kwartaal



(a) gegevens Q2 2016 betreffen de twee maanden april en mei

⁷ t/m mei.

⁸ Begin 2015, toen cliënten vanuit de AWBZ Jeugdzorg werden overgedragen naar de Jeugdwet, was zorgcontinuïteit het uitgangspunt van de gemeente Almere. Ruim 2.200 cliënten bij wie gegevens ontbraken of onduidelijk waren, kregen toen doorlopende zorg onder de productcode ‘initiële vulling jeugd’. Een deel van hen, 453 cliënten, bleek in de loop van het jaar geen recht te hebben op hulp vanuit de Jeugdwet van Almere, bijvoorbeeld omdat ze te oud waren, niet in Almere woonden of zorg nodig hadden vanuit de Wet Langdurige Zorg. Zij worden in deze paragraaf ‘cliënten initiële vulling zonder vervolg’ genoemd. De rest, het deel dat wel recht had, werd in de loop van 2015 en 2016 in de reguliere registraties opgenomen.

Gebruik naar voorzieningengroep

De verschillende producten jeugdhulp staan in tabel 5.2 gegroepeerd naar voorzieningengroepen van gelijksoortige voorzieningen (zie Bijlage 2); weergegeven is het aantal unieke cliënten per voorzieningengroep. De tabel laat onder meer zien dat:

- de meeste jeugdhulp hulp zonder verblijf betreft: 94% van de cliënten maakt gebruik van jeugdhulp zonder verblijf, en 10% (ook) van jeugdhulp met verblijf;
- het merendeel van de cliënten, ruim 2.800 of wel 71% van alle cliënten, gebruik maakte van één of meerdere vormen van geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen (jeugd-GGz);
- het aantal jeugdige cliënten dat van de generalistische basis-GGz gebruik maakt toenam, van 813 eind 2015 naar 989 in het tweede kwartaal van 2016, een stijging van 22%;
- het aantal cliënten in de specialistische jeugd-GGz in diezelfde periode afnam van 2.340 naar 1.943, een daling met 17%;
- minder kinderen behandeling kregen: het aantal cliënten dat behandeling kreeg, daalde van ruim 800 naar ruim 430;
- in 2016 ruim 200 kinderen pleegzorg kregen.

Tabel 5.2 aantal unieke cliënten jeugdhulp per voorzieningengroep, per kwartaal, 2015-2016^a

	2015-Q1	2015-Q2	2015-Q3	2015-Q4	2016-Q1	2016-Q2 ^b
Jeugdhulp zonder verblijf					3.627	3.746
-specialistische GGz	1.952	2.148	2.213	2.340	2.012	1.943
-generalistische basis GGz	683	775	702	813	845	989
-begeleiding	570	578	598	612	515	473
-ambulante jeugdhulp op locatie van de aanbieder	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	258	442
-behandeling	565	648	746	803	567	434
-dagbesteding	58	89	137	162	152	126
-daghulp op locatie van de aanbieder	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	63	116
-vervoerdiensten	80	84	64	66	55	59
-persoonlijke verzorging	18	27	31	29	35	46
Jeugdhulp met verblijf					389	417
-pleegzorg	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	203	215
-ander verblijf bij jeugdhulpaanbieder	76	74	74	74	84	87
-kortdurend verblijf	<10	21	57	74	84	95
-gezinsgericht	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	13	17
-gesloten plaatsing	10	14	<10	<10	11	14
-beschermd wonen	<10	<10	<10	<10	<10	<10
Totalen						
Subtotaal jeugd GGz	2.266	2.816	2.807	3.013	2.755	2.838
Totaal cliënten excl 'initiële vulling' zonder vervolg (zie uitleg in lopende tekst)	3.536	3.786	3.859	4.093	3.871	3.985
Totaal cliënten	3.988	3.994	4.056	4.290	3.871	3.985

n.b. : niet bekend

GGz: geestelijke gezondheidszorg

a voorlopige gegevens. Cliënten kunnen gebruik maken van meerdere trajecten en voorzieningen, en ook van meerdere voorzieningengroepen. Totaal aantal unieke cliënten zonder en met verblijf kunnen alleen in 2016 berekend worden, doordat in 2015 nog veel mensen in de 'initiële vulling' zaten.

b alleen april en mei

Bron: Gemeente Almere

Jeugdhulp in Almere ten opzichte van andere steden

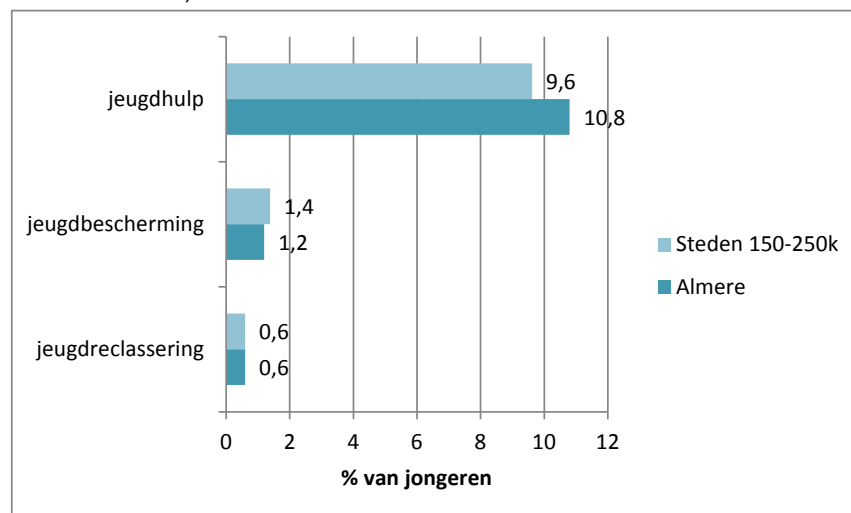
Vergelijking met andere steden kan gemaakt worden over het jaar 2015, omdat het CBS nog geen gegevens over 2016 heeft gepubliceerd. Volgens gegevens van het CBS had in 2015 11% van de Almeerse kinderen tot en met zeventien jaar een of meerdere jeugdhulptrajecten gehad. Dat is iets meer dan gemiddeld in steden van vergelijkbare omvang (figuur 5.3). Uitsplitsing naar jeugdhulp met en zonder verblijf is alleen mogelijk op het niveau van trajecten, niet van cliënten. Dan blijkt dat er in Almere per 1.000 kinderen meer trajecten jeugdhulp zonder verblijf verstrekt worden dan in andere steden en even veel trajecten met verblijf als elders (figuur 5.4)

5.2 Jeugdbescherming en jeugdreclassering

De cijfers in deze paragraaf zijn gebaseerd op de CBS-jeugdmonitor en betreffen het hele jaar 2015, omdat de Almeerse cijfers voor 2016 nog niet volledig beschikbaar zijn. Vergeleken met de dertien referentiegemeenten kregen Almeerse jongeren relatief (per 100 jongeren) even vaak jeugdbescherming of jeugdreclassering (figuur 5.3). Ook de typen jeugdbeschermingsmaatregelen verschillen niet veel van die in andere steden (figuur 5.4).

In 2015 kregen Almeerse kinderen ruim 7.100 jeugdhulptrajecten en 600 jeugdbeschermingstrajecten (tabel 5.6). Vergeleken met het eerste half jaar kregen kinderen met jeugdbescherming in het tweede half jaar iets meer voogdij. Het CBS rapporteert de absolute aantallen jeugdreclasseringstrajecten niet meer op gemeenteniveau.

Figuur 5.3 Percentages kinderen en jongeren dat jeugdhulp, jeugdbescherming of jeugdreclassering kreeg in Almere en het gemiddelde van de dertien steden met 150-250.000 inwoners, 2015^a



a Percentages jeugdhulp en jeugdbescherming worden berekend tov totaal aantal kinderen van 0 t/m 17 jaar; jeugdreclassering t.o.v. 12 t/m 22 jaar.

Bron: CBS jeugdstatline

Tabel 5.4 Aantal trajecten jeugdhulp en jeugdbescherming per 1.000 kinderen, Almere en het gemiddelde van de dertien steden met 150-250.000 inwoners, heel 2015^a

	Almere	Steden 150-250k
hulp zonder verblijf	133	120
hulp met verblijf	17	17
ondertoezichtstelling	10	11
voogdij	2	3

a voorlopige cijfers

Bron: CBS jeugdstatline

Tabel 5.6 aantallen trajecten jeugdbescherming en jeugdreclassering, halfjaren en geheel 2015, Almere en Flevoland.^a

	1e halfjaar 2015	2e halfjaar 2015 ^b	heel 2015 ^b
	Almere	Almere	Almere
Jeugdbeschermingstrajecten	500	485	605
-ondertoezichtstelling	400	380	485
-voogdij	95	110	115
	Flevoland	Flevoland	Flevoland
Jeugdreclasseringstrajecten	295	265	370
-gedwongen kader	245	225	295
-vrijwillig	30	25	45
-overige individuele trajecten & begeleiding	20	15	25

a een kind kan meerdere (typen) trajecten krijgen

b voorlopige cijfers

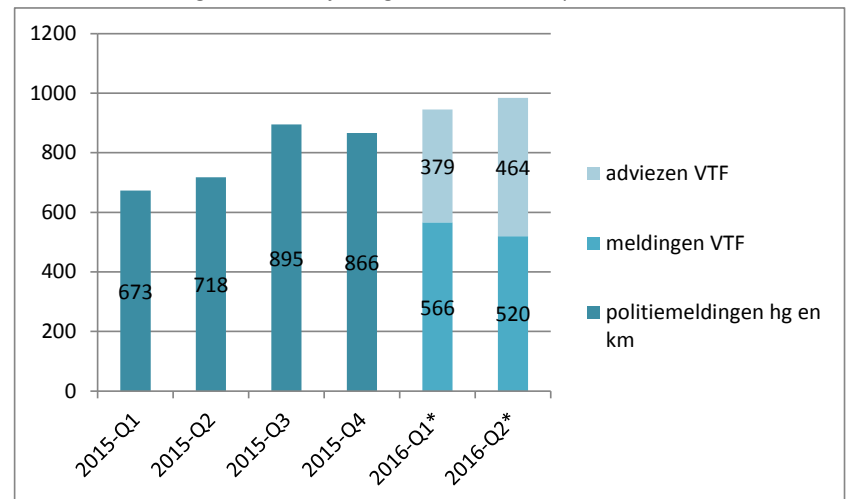
Bron: CBS jeugdstatline

6. Veilig Thuis

Bij Veilig Thuis Flevoland kunnen particulieren en professionals advies, informatie en doorverwijzing krijgen bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook zorgt Veilig Thuis dat betrokken organisaties in actie komen en afstemmen om het huiselijk geweld en de kindermishandeling te stoppen.

In het eerste half jaar van 2016 verwerkte Veilig Thuis Flevoland ruim 1.900 meldingen en adviezen over huiselijk geweld en kindermishandeling in Almere. Bij 198 van deze adviezen en meldingen deed Veilig Thuis nader onderzoek.⁹ Veilig Thuis Flevoland is in 2016 overgeschakeld op een nieuw registratiesysteem, waardoor registraties niet meer vergelijkbaar zijn met de politiemeldingen in 2015, al worden deze nog wel getoond in grafiek 6.1. Het aantal meldingen bij Veilig Thuis Flevoland per kwartaal is lager dan het aantal politiemeldingen in 2015, reden waarom Veilig Thuis Flevoland vermoedt dat er sprake is van onderregistratie.¹⁰

Figuur 6.1 Politiemeldingen huiselijk geweld en kindermishandeling in Almere per kwartaal 2015 en adviezen en meldingen over huiselijk geweld en kindermishandeling in Almere bij Veilig Thuis Flevoland, per kwartaal 2016*



*door een nieuw registratiesysteem in 2016 zijn de cijfers uit 2016 niet meer vergelijkbaar met 2015

Bron: Veilig Thuis Flevoland

In het eerste half jaar van 2016 is gebleken dat Veilig Thuis nog niet aan de vereisten voldeed met betrekking tot doorlooptijden en wachtlijsten. Op grond van de toezichthoudende rol van de gemeente zijn verschillende interventies gedaan. Ook de Inspectie Volksgezondheid en Jeugdzorg hadden hun zorgen omtrent wachtlijsten uitgesproken en gaven aan dat Veilig Thuis Flevoland op zeer korte termijn de wachtlijsten dienden weg te werken en zicht te krijgen en houden op de veiligheid van de wachtenden. De wachtlijst bestaat uit het aantal meldingen waar bij triage blijkt dat een onderzoek noodzakelijk is, maar waarvan het onderzoek nog niet is gestart. Aan het eind van eerste kwartaal van 2016, op 1 april, bedroeg de wachtlijst 45 meldingen. Aan het eind van het tweede kwartaal, op 1 juli, is dat gedaald naar 37. De inspectie heeft geconstateerd dat de goede maatregelen genomen zijn en dat op toereikende wijze 'vinger aan de pols' gehouden wordt.

⁹ 101 onderzoeken in het eerste en 97 in het tweede kwartaal.

¹⁰ VTF telt de adviezen en meldingen bij elkaar op. Dit totaal is wel weer hoger dan de politiemeldingen eind 2015 (grafiek 6.1). Een advies kan echter over dezelfde casus gaan als een melding.

7. Cliënten bijstandsuitkering

7.1 Toegang bijstand

De gemeente kan mensen die dat nodig hebben helpen om in hun levensonderhoud te voorzien. De twee belangrijkste inkomensvoorzieningen zijn het levensonderhoud en de bijzondere bijstand.

Aanvraag levensonderhoud

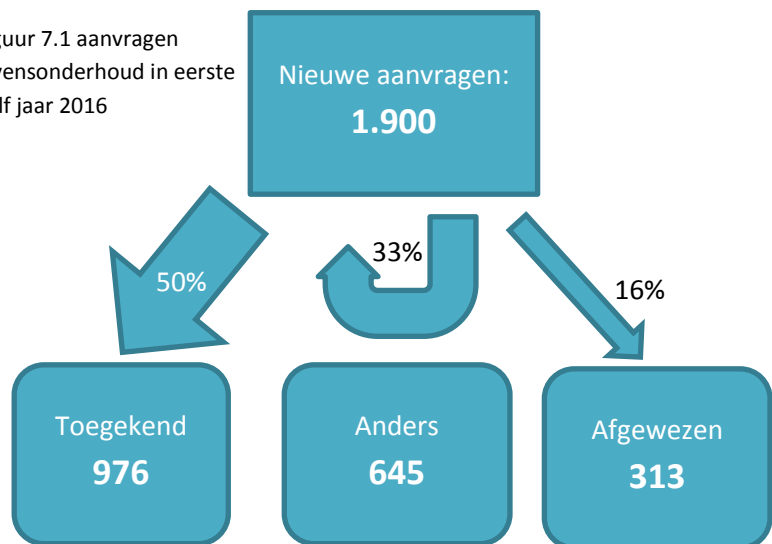
Nederlanders die niet genoeg inkomen of vermogen hebben om in hun levensonderhoud te voorzien en ook niet in aanmerking komen voor een andere uitkering, kunnen zich via het UWV inschrijven als werkzoekende en een bijstandsuitkering aanvragen. Het UWV stuurt de aanvraag door naar de gemeente. Dit wordt een 'aanvraag levensonderhoud' genoemd.

Aanvragers krijgen bericht en moeten binnen een bepaalde periode bewijsstukken inleveren en een afspraak maken voor een 'innamegesprek'. Op dit innamegesprek worden de bewijsstukken besproken en er kunnen eventueel nog aanvullende bewijsstukken gevraagd worden. Aanvragers worden ook uitgenodigd voor een 'startdag' waarop hun mogelijkheden (en belemmeringen) om te werken worden besproken, ze een aantal workshops volgen, zoals CV maken en solliciteren, en een trajectmanager samen met hen het te volgen traject bepaalt. Wanneer een aanvrager alle bewijsstukken tijdig aanlevert, krijgt hij of zij binnen acht weken een 'beschikking', een formeel besluit tot toekenning of afwijzing van de aanvraag. Om de periode tussen aanvraag en besluit te overbruggen, kunnen aanvragers die alle noodzakelijke gegevens hebben aangeleverd en die niet op voorhand al duidelijk geen recht hebben, na vier weken na de aanvraag om een voorschot verzoeken.

Er kwamen in de eerste twee kwartalen van 2016 1.900 nieuwe aanvragen binnen. De helft van de aanvragen levensonderhoud wordt toegekend, bijna twee op de tien wordt afgewezen; de rest wordt op een andere wijze afgehandeld (figuur 7.1). Deze laatste aanvragers kregen geen formele afwijzing, maar ook geen bijstandsuitkering. Hierbij gaat het meestal om

- aanvragen die worden ingetrokken (vier op de tien aanvragen die anders worden afgehandeld);
- aanvragen die buiten behandeling worden gelaten (drie op de tien aanvragen die anders worden afgehandeld), of
- aanvragers die niet komen opdagen bij het innamegesprek (ruim één op de tien van deze aanvragen).

Figuur 7.1 aanvragen levensonderhoud in eerste half jaar 2016



Totaal afgehandelde aanvragen: 1.934

Bron: Gemeente Almere

Aanvragers *trekken hun aanvraag in* wanneer bijvoorbeeld tijdens het innamegesprek of op voorhand blijkt dat zij geen recht hebben op een bijstandsuitkering, per ongeluk het verkeerde hebben aangevraagd, of (bij een aanvraag voor bijzondere bijstand) als men alsnog de kosten vanuit een andere voorziening krijgen vergoed. Aanvragen worden *buiten behandeling* gelaten wanneer de aanvrager niet alle gevraagde informatie heeft verstrekt waardoor de aanvraag niet behandeld kan worden. Deze aanvragers kunnen later alsnog een nieuwe aanvraag doen.

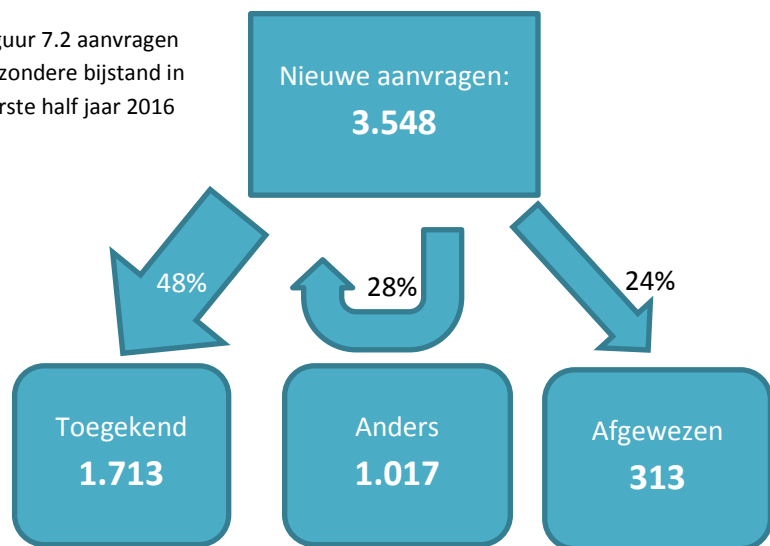
Aanvraag bijzondere bijstand

Mensen met een inkomen rond het bijstandsniveau kunnen in de problemen komen wanneer zij noodzakelijke extra kosten moeten maken door persoonlijke omstandigheden. Zij kunnen bijzondere bijstand aanvragen. De bijzondere bijstand is een inkomensvoorziening voor iedereen met een laag inkomen, ongeacht of zij een uitkering, pensioen of salaris ontvangen.

Er werd ruim 3.500 maal een aanvraag ingediend voor bijzondere bijstand. Bijna de

helft van de aanvragen werd toegekend, een kwart werd afgewezen, en bijna drie op de tien aanvragen werd op andere wijze afgehandeld (figuur 7.2). Dat betekent bijvoorbeeld dat deze aanvragers geen formele afwijzing kregen, maar ook geen bijzondere bijstand ontvingen. Vier op de tien van deze anders afgehandelde aanvragen werden ingetrokken, twee op de tien vielen buiten behandeling, en twee op de tien waren aanvragen ter kennisname (aanvragen die naderhand gecorrigeerd moesten worden).

Figuur 7.2 aanvragen bijzondere bijstand in eerste half jaar 2016

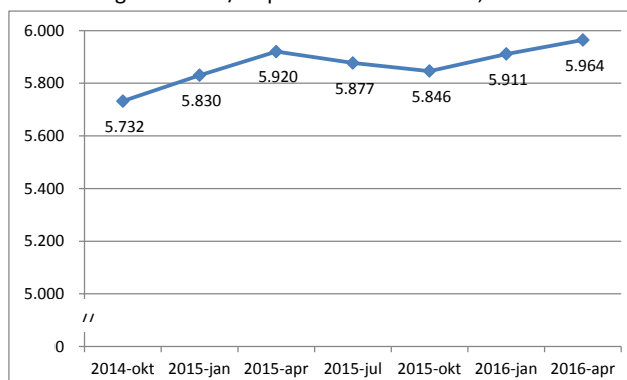


Bron: Gemeente Almere

7.2 Aantal bijstandsccliënten

Op 1 april 2016 waren er 5.964 Almeerse huishoudens met een bijstandsuitkering inclusief IOAW/Z.¹¹ Dit aantal van is vergelijkbaar met een jaar eerder, toen er 5.920 bijstandshuishoudens waren (figuur 7.3). Dit komt neer op een toename met 0,7%. In Nederland steeg het aantal personen met een bijstandsuitkering in diezelfde periode sneller, namelijk met 3,5% (Bron: CBS Statline). Op 1 januari 2016 zijn er in Almere relatief, per 1.000 van de potentiële beroepsbevolking, ongeveer even veel mensen afhankelijk van de bijstand als landelijk: 40 in Almere tegen 39 in Nederland (Bron: CBS Statline).

Figuur 7.3 Aantal huishoudens in Almere met bijstandsuitkering incl IOAW/Z op de 1^e van de maand, 2014-2016



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen

7.3 Participatieladder

Medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen delen cliënten (door hen klanten genoemd) in op een van de treden van de participatieladder om aan te geven wat hun afstand tot de arbeidsmarkt is. Cliënten op de treden 0, 1 en 2 worden ook wel 'klanten zorg' genoemd. Voordat begonnen kan worden aan arbeidsactivering of -toeleiding hebben zij vooral zorg nodig en/of (therapeutische/niet arbeidsmatige) dagbesteding. Cliënten op de treden 3, 4 en 5 zijn de 'klanten werk'. Bij deze groep is de afstand tot de arbeidsmarkt kleiner en zij kunnen toegeleid worden naar werk of arbeidsvaardigheden worden geleerd. De participatieladder werd in 2010 door de VNG geïntroduceerd. Vanaf 2011 waren de meeste Almeerse klanten ingedeeld op een trede op de participatieladder.

¹¹ IOAW: Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijke arbeidsongeschikte werkloze werknemers, een bijstandsuitkering voor 50-plussers na afloop van de WW-uitkering. IOAZ: Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen, een bijstandsuitkering voor ouderen die zelfstandig ondernemers geweest waren.

Verdeling van klanten over de treden op de participatieladder

De meeste klanten behoren tot de groep 'klanten werk', 12% is nog niet ingedeeld op een trede (tabel 7.4).

Tabel 7.4 Aantal huishoudens in het cliëntenbestand bijstand (WWB) incl. IOAW/Z, verdeeld over de treden van de participatieladder, april 2016

Trede	Omschrijving situatie cliënt	Omschrijving actie gemeente	apr 2016
Trede 6	Betaald werk	Geen	< 10
Trede 5	Betaald werk met ondersteuning	Ondersteuning	417
Trede 4	Onbetaald werk	Arbeidstoeleiding	847
Trede 3	Deelname georganiseerde activiteiten	Arbeidsactivering	1.708
Trede 2	Sociale contacten buitenshuis	Sociale activering	983
Trede 1	Geïsoleerd levend	Zorg-/hulpverlening	1.293
Trede 0	Zorgmijdend	Rust	< 10
Cliënten niet ingedeeld op trede			699
Totaal huishoudens			5.958

Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

Sinds begin 2015 is de verdeling van bijstandsccliënten over de verschillende treden op de participatieladder gelijk gebleven (figuur 7.5).

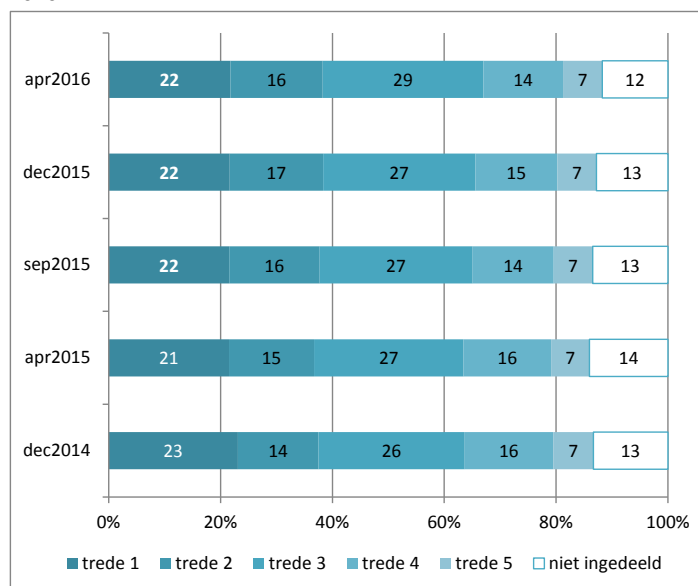
Ontwikkeling op participatieladder

Van de cliënten die op 1 april 2015 op een trede was ingedeeld, is een jaar later zeven op de tien op dezelfde trede gebleven, twee op de tien is uitgestroomd en een klein deel van de cliënten ging een of meer treden voor- of achteruit op de participatieladder (figuur 7.6). Uitstroom betekent niet altijd uitstroom naar werk (zie §7.4 hierna). Ook deze percentages zijn vergelijkbaar met eerdere monitorrapportages. Overigens wordt fijnmaziger geregistreerd: klanten kunnen ook binnen een trede vooruitgaan (bijvoorbeeld meer uren vrijwilligerswerk gaan doen). De bewegingen binnen treden op de participatieladder zijn niet getoond in figuur 7.6.

Wanneer we de ontwikkeling van klanten op de participatieladder uitsplitsen naar trede op 1 april 2015 (figuur 7.6), blijkt het volgende:

- van de ruim 1.200 geïsoleerd levende klanten (de laagste trede) ging in een jaar tijd 6% een of meer treden vooruit, tegen gemiddeld 3%;
- bij de bijna 900 klanten die vrijwilligerswerk verrichtten (trede 4) is de meeste dynamiek te zien: 9% ging één of meer treden achteruit (gemiddeld 4%), en 48% stroomde uit (gemiddeld 21%);

Figuur 7.5 verdeling bijstandsccliënten Almere over treden van de participatieladder, in procenten, per de 1^e van de maand, dec 2014-apr 2016^a

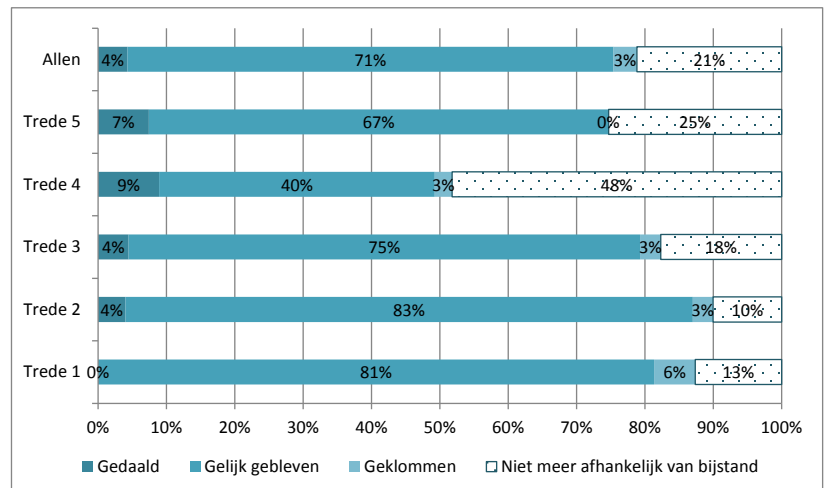


a Aandelen cliënten op treden 0 en 6 zijn beide 0,1% en worden daarom niet getoond.

Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

- bij de bijna 400 klanten die betaald werk met ondersteuning verrichtten (trede 5), is na een jaar 7% een of meer treden achteruit gegaan, terwijl de uitstroom ongeveer gemiddeld was (25% tegen 21% gemiddeld).

Figuur 7.6 ontwikkeling op participatieladder van cliënten bijstand incl IOAW en IOAZ die op 1 april 2015 waren ingedeeld op een trede, per trede, april 2015 – april 2016



Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

7.4 Arbeidsparticipatie

Re-integratietrajecten

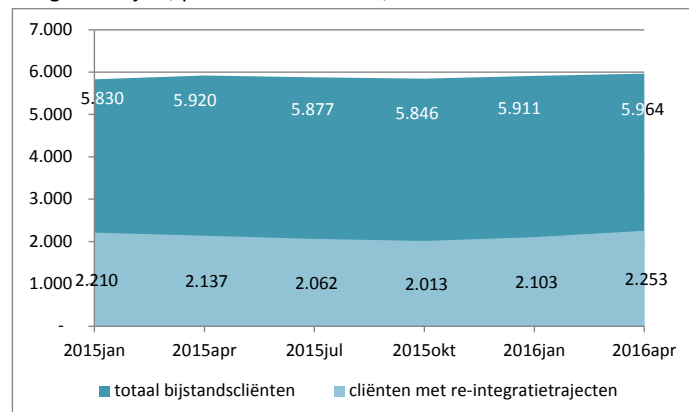
Re-integratietrajecten zijn trajecten die de gemeente aanbiedt aan bijstandsccliënten en werkzoekenden zonder uitkering om hen te helpen bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt. Het kan gaan om voorzieningen als begeleiding, scholing, vrijwilligerswerk, stages, leer-werktrajecten, etc.

Het overgrote deel van de personen met een re-integratietraject behoort tot een huishouden dat een bijstandsuitkering ontvangt.

Op 1 april 2016 waren er 2.253 bijstandsccliënten uit Almere die een re-integratietraject volgen: dat is 38% van het totaal aantal bijstandsccliënten op dat moment. Daarmee is het aandeel weer op het niveau van begin 2015; in het derde kwartaal van dat jaar kregen relatief de minste bijstandsccliënten (34%) een re-integratietraject (figuur 7.7).

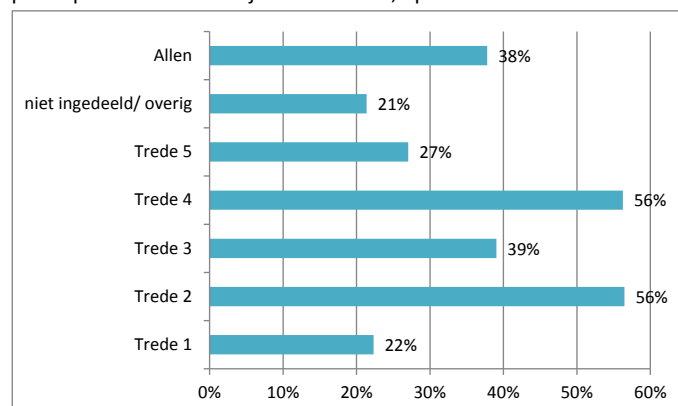
Eind 2015 waren er in Almere mensen per 1.000 inwoners van 15 tot 65 jaar (de potentiële beroepsbevolking) 16 mensen die een re-integratievoorziening volgden. Dat is iets boven het gemiddelde van de steden met

Figuur 7.6 aantallen bijstandsccliënten totaal en met re-integratietraject, per 1^e van de maand, Almere 2015-2016



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen

Figuur 7.8 Gebruik re-integratietrajecten naar trede op participatieladder van bijstandsklanten, april 2016



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen

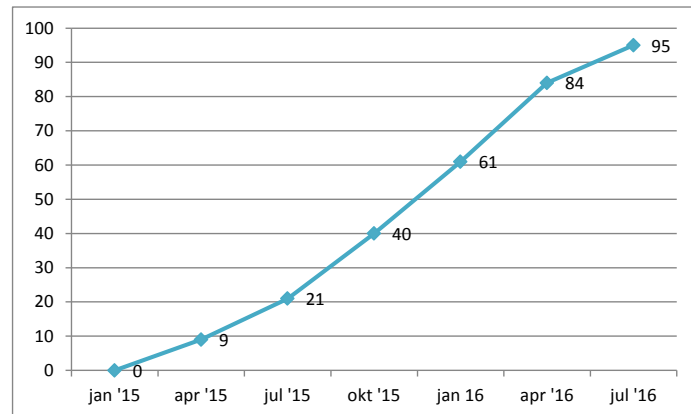
tussen de 100- en 300.000 inwoners, waar het er 14 waren.

Meer dan de helft van de klanten die vrijwilligerswerk doen (op trede 4) of die alleen sociale contacten hebben buitenshuis, maar verder niet participeren (trede 2), volgen één of meer re-integratietrajecten (figuur 7.8). Zelfs een deel van de geïsoleerd levenden (trede 1) volgt een re-integratietraject.

Arbeidsmatige dagbesteding

Figuur 7.9 laat zien dat aantal cliënten met arbeidsmatige dagbesteding toeneemt. Dit werd ook al duidelijk in §4.4 (Wmo-maatwerkvoorzieningen per type) en blijkt uit figuur 7.9, neemt het. Participatieadviseurs geven aan dat zij vaker arbeidsmatige dagbesteding inzetten, als opstap naar vormen van beschermt werk.

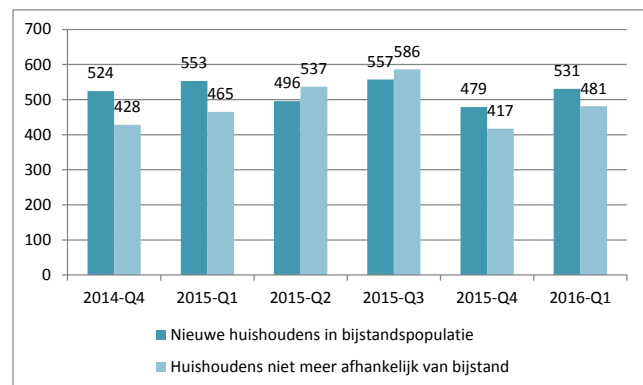
Figuur 7.9 aantallen lopende contracten arbeidsmatige dagbesteding, per 1^e van de maand, Almere 2015-2016



Bron: Gemeente Almere

7.5 In- en uitstroom

De geleidelijke toename van het aantal bijstandsccliënten in de laatste twee kwartalen komt doordat de instroom in de bijstand groter was dan de uitstroom, hoewel de instroom in die periode lager was dan in dezelfde periode een jaar eerder (figuur 7.10).



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen

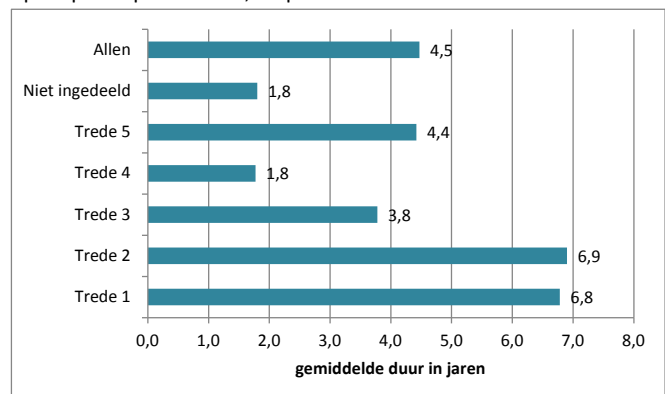
Duur uitkeringsafhankelijkheid

Op 1 april 2016 zijn de Almeerse bijstandsklanten gemiddeld viereneenhalf jaar afhankelijk van de bijstand, en dat is gemiddeld drie maanden langer dan een jaar eerder (op 1 april 2015). Een kwart van hen heeft nul tot elf maanden een uitkering levensonderhoud, de helft maximaal bijna drie jaar (33 maanden), en driekwart maximaal bijna zes jaar (72 maanden).

Figuur 7.11 gemiddelde duur bijstandsafhankelijkheid, naar trede op de participatieladder, 1 april 2016

Figuur 7.11 toont de gemiddelde duur dat klanten een bijstandsuitkering ontvangen op 1 april 2016, uitgesplitst naar trede op de participatieladder. Uit de figuur blijkt dat:

- 'klanten zorg' (degenen die geïsoleerd leven of alleen contacten buitenshuis hebben, maar verder niet participeren)



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen

gemiddeld bijna zeven jaar een uitkering hebben;

- 'klanten werk' (die deelnemen aan georganiseerde activiteiten, vrijwilligerswerk doen, of werk met ondersteuning doen) gemiddeld korter afhankelijk zijn van een uitkering;
- mensen die niet ingedeeld zijn op de participatieladder en mensen die vrijwilligerswerk doen, gemiddeld het kortst afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering, gemiddeld iets minder dan twee jaar.

Dat mensen die niet ingedeeld zijn op de participatieladder korter een bijstandsuitkering hebben dan gemiddeld, zien we ook terug in de uitstroomcijfers naar participatietrede (figuur 7.14 hierna). Hiervoor zijn twee oorzaken denkbaar: ten eerste kan het zijn dat 'kansrijke klanten' al snel na toekenning van de uitkering weer een baan of studie beginnen en daarom uitstromen voordat de W&I-medewerker een trede kon bepalen. Ten tweede stromen mensen uit wanneer ze onvoldoende inlichtingen verstrekken aan de klantmanager of (al dan niet met opgaaf van redenen) langere tijd uit beeld verdwijnen. Bij een groot deel van hen zal de klantmanager niet in staat zijn om de trede op de participatieladder vast te stellen.

Instroom naar trede op de participatieladder

Op de 1^e van de maand na instroom zijn de meeste klanten nog niet ingedeeld op de participatieladder (tabel 7.12), wat niet betekent dat ze later niet alsnog worden ingedeeld. Van degenen die wel ingedeeld waren, deden de meesten vrijwilligerswerk.

Tabel 7.12 Aantal nieuwe huishoudens in het cliëntenbestand bijstand (WWB) incl. IOAW/Z, verdeeld over de treden van de participatieladder per de 1^e van de maand na instroom, april 2015-maart 2016

Trede	Omschrijving situatie cliënt	Aantal	in %
Trede 1	Geïsoleerd levend	82	4%
Trede 2	Sociale contacten buitenshuis	28	1%
Trede 3	Deelname georganiseerde activiteiten	104	5%
Trede 4	Onbetaald werk	210	10%
Trede 5	Betaald werk met ondersteuning	26	1%
Trede 6	Betaald werk	< 10	0%
Cliënten nog niet ingedeeld op trede		1605	78%
Totaal instroom		2063	100%

Bron: Gemeente Almere, Werk & Inkomen

Redenen van uitstroom

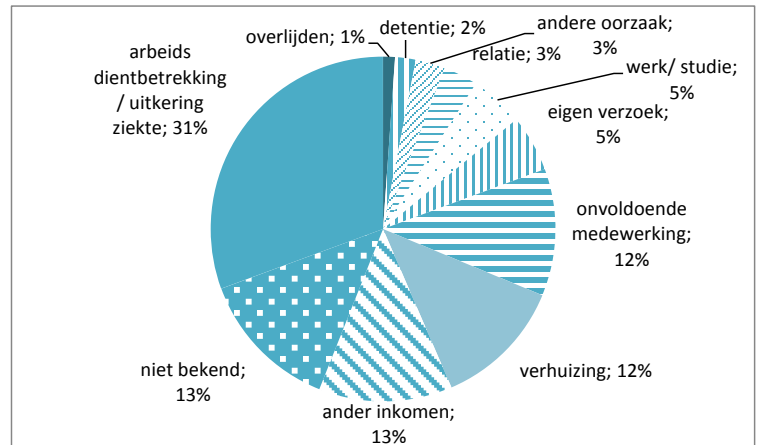
Tussen april 2016 en april 2015 is 21% van de cliënten uitgestroomd en 23% van de cliënten in april 2016 is nieuw ten opzichte van het cliëntenbestand een jaar eerder. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die in eerdere monitorrapportages.

Van de bijna 2.200 cliënten die tussen maart 2015 en maart 2016 uitstroonden, werd bij 31% de bijstandsuitkering beëindigd vanwege "arbeidsdienstbetrekking/ uitkering ziekte" (figuur 7.13). Andere redenen dat bijstandcliënten uitstroonden, zijn dat ze een ander inkomen kregen, verhuisden naar buiten Almere of onvoldoende meewerkten aan de eisen die de klantmanagers aan hen stelden. Bij een ander inkomen gaat het om inkomen anders dan uit arbeid, bijvoorbeeld AOW, alimentatie of vanwege arbeidsongeschiktheid. Bij onvoldoende medewerking gaat het om herhaaldelijk niet komen opdagen op afspraken of het niet verstrekken van inlichtingen (zie ook Bijlage 3).¹²

Figuur 7.14 beschrijft dezelfde uitstroom uit de bijstand en de redenen daarvan naar de laatst bekende trede op de participatieladder van de klant. Uit de figuur zijn drie conclusies te trekken:

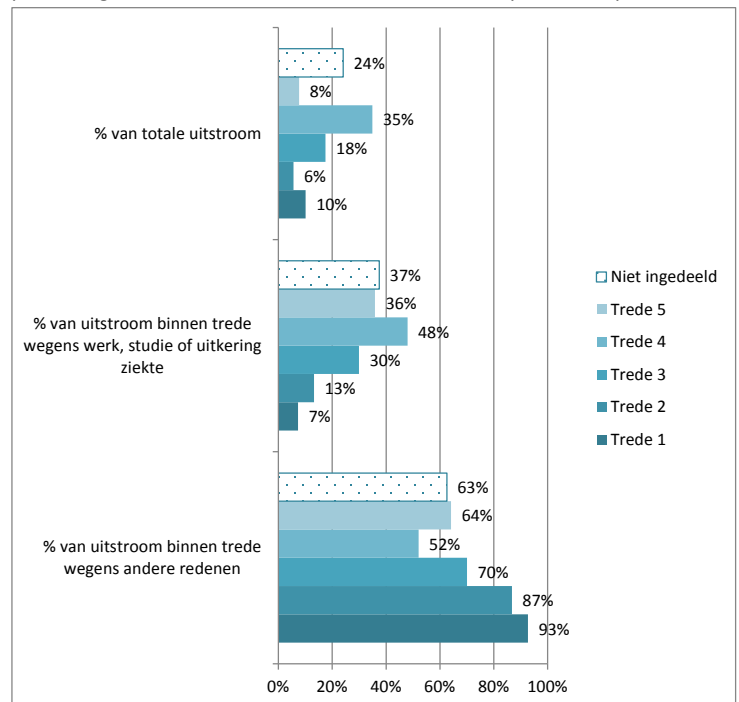
- 1) de *uitstroomkans* van een klant is het hoogst wanneer hij of zij vlak voor uitstroom vrijwilligerswerk verrichtte of wanneer de klant niet werd ingedeeld op een trede;
- 2) de kans dat *de oorzaak van de uitstroom* gelegen is in het beginnen van werk, bedrijf of studie (of ziekte/wetuitkering), wordt groter naarmate de klant zich vlak voor de uitstroom hoger op de participatieladder bevindt;
- 3) de kans op uitstroom en de kans op uitstroom naar werk of studie is niet hoger voor degenen die betaald werk met ondersteuning verrichtten (die zich op trede 5 bevinden).

Figuur 7.13 Redenen uitstroom cliënten bijstand, Almere 2015 Q1-2016 Q1



Bron: Gemeente Almere, Werk en Inkomen, bewerking O&S

Figuur 7.14 uitstroom uit de bijstand en reden van uitstroom, naar trede op de participatieladder bij instroom, percentages van totale uitstroom en percentages van uitstroomredenen binnen trede, april 2015-april 2016^a



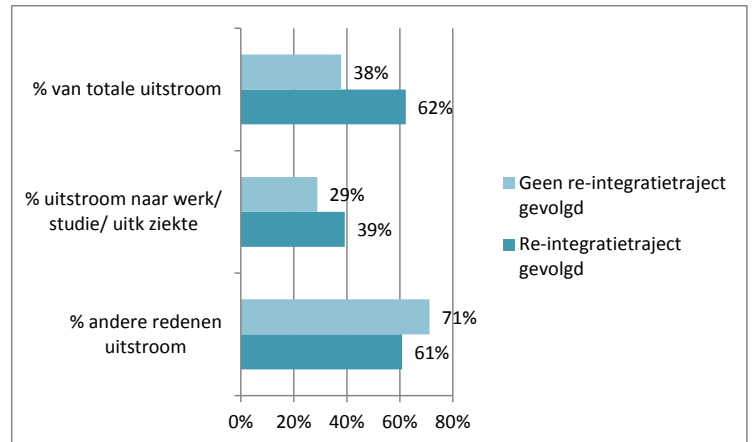
a Werk, studie of uitkering ziekte betreft de uitstroomredenen: -aanvang studie; -arb. dienstbetr./uitk. ziekte; -zelfstandig beroep of bedrijf.

¹² De vele geregistreerde uitstroomredenen werden voor deze figuur door O&S geclusterd. Zie Bijlage 3 voor toelichting.

De re-integratietrajecten lijken effectief te worden ingezet. Die voorlopige conclusie wordt gerechtvaardigd door figuur 7.15. De figuur toont dat:

- het merendeel van de uitgestroomden een re-integratietraject heeft gevolgd: 62% van de uitgestroomden had gebruik gemaakt van een re-integratietraject;
- het beginnen van werk, studie, bedrijf of uitkering ziekte de reden van uitstroom was bij 39% van de uitgestroomden die een re-integratietraject hadden gevolgd, tegen 29% van de uitgestroomden die geen re-integratievoorziening hebben gebruikt.

Figuur 7.15 uitstroom uit de bijstand en reden van uitstroom, naar gebruik re-integratievoorzieningen, percentages van totale uitstroom en van uitstroomredenen per groep, april 2015-april 2016^a



a Werk, studie of uitkering ziekte betreft de uitstroomredenen: -aanvang studie; -arb. dienstbetr./uitk. ziekte; -zelfstandig beroep of bedrijf

8. Cliënten schulddienstverlening

Almeeders met problematische schulden kunnen zich tot de gemeente wenden voor hulp bij het aanpakken van hun schulden. De PLANgroep voert deze taak uit in opdracht van de gemeente Almere. Wanneer er belemmeringen zijn om schuldregelingen te treffen, krijgen schuldenaren een traject om de schuldenlast zo stabiel mogelijk te houden en de belemmeringen weg te nemen. Dit traject wordt Ondersteuning Schuld Stabilisatie (OSS) genoemd. De Zorggroep Almere is verantwoordelijk voor de coördinatie door 'maatwerkers ondersteuning schuldstabilisatie'. De ondersteuning zelf wordt uitgevoerd door verschillende zorgaanbieders. In §8.1 komt schulddienstverlening aan de orde, in §8.2 OSS.

8.1 Aanmeldingen Plangroep

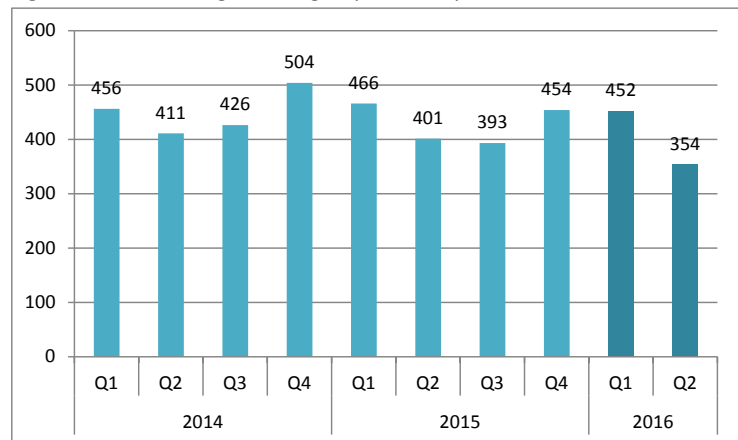
In het eerste half jaar van 2016 meldden zich in totaal 806 huishoudens met problematische schulden aan bij de Plangroep. Dat is iets minder dan in het eerste half jaar van 2015, toen er 867 aanmeldingen waren. In het tweede kwartaal was het aantal aanmeldingen het laagst sinds 2014 (figuur 8.1).

Van deze 806 aangemelde huishoudens werden er 690 gescreend. Ongeveer de helft van hen moest doorverwezen worden naar een OSS-traject, bij vier op de tien kon een schulddienstverleningstraject gestart worden en bij 15% van de aanmeldingen bleef het bij een adviesgesprek (figuur 8.2).

Een advies wil zeggen dat klant zelf voor een eigen oplossing kiest (ongeveer de helft), dat de klant zelf de belemmeringen voor een schulddienstverleningstraject oplost (een kwart) of niet wenst mee te werken aan een OSS-traject (een kwart).

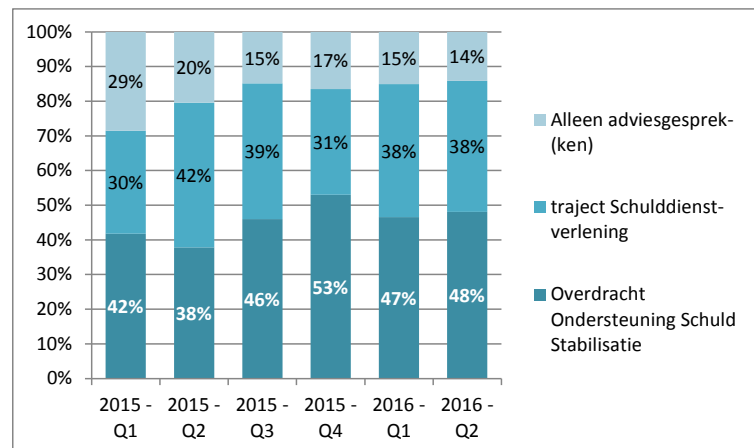
Op 1 juli 2016 waren er 750 cliënten met een lopend traject schulddienstverlening. Het aantal mensen met een lopend schulddienstverleningstraject loopt op (figuur 8.3). Dat komt niet doordat meer mensen problematische schulden hebben (zie ook figuur 8.1), maar doordat deze trajecten meestal drie jaar duren: de eerste jaren stromen er dus meer klanten in dan uit.

Figuur 8.1 aanmeldingen PLANgroep Almere, per kwartaal 2014-2016



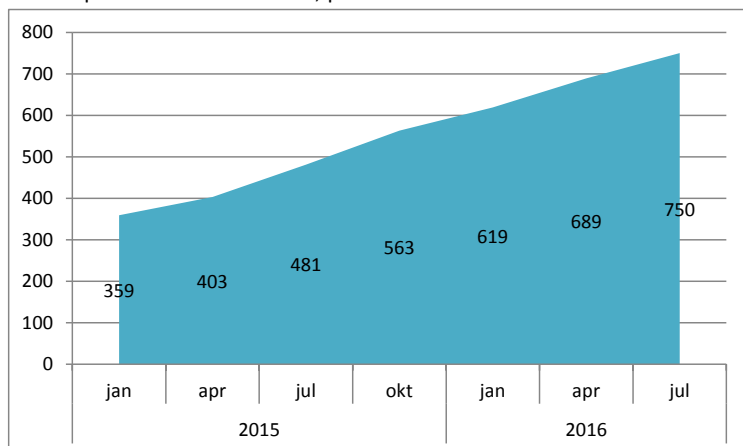
Bron: PLANgroep

Figuur 8.2 uitkomst screening na aanmelding PLANgroep Almere, per kwartaal 2015-2016



Bron: PLANgroep

Figuur 8.3 aantal lopende trajecten schulddienstverlening PLANgroep, Almere per de 1^e van de maand, per kwartaal 2015-2016

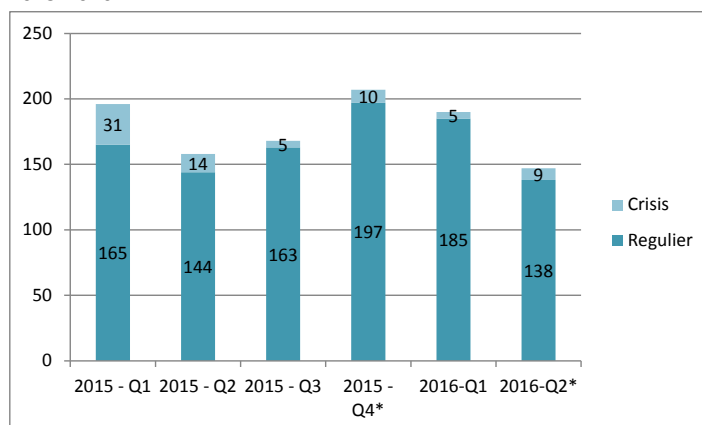


Bron: PLANgroep

8.2 Ondersteuning schuldstabilisatie

Er waren in het eerste half jaar van 2016 ongeveer even veel aanmeldingen bij Maatwerk OSS als in het eerste half jaar van 2015. Vergelijken met het eerste half jaar van 2015 waren er minder crisisaanmeldingen, in het tweede kwartaal van 2016 is een lichte stijging te zien (figuur 8.4). Er wordt gesproken van crisis wanneer een woningontruiming aan de orde is.

Figuur 8.4 Aantallen crisis- en reguliere aanmeldingen OSS per kwartaal, 2015-2016



* reguliere aanmeldingen inclusief 1 (2015 Q4) en 2 aanmeldingen (2016 Q2) waarbij alleen psychosociale ondersteuning werd geboden
Gegevens Q4 2015 zijn met terugwerkende kracht gecorrigeerd.

Bron: Zorggroep Almere

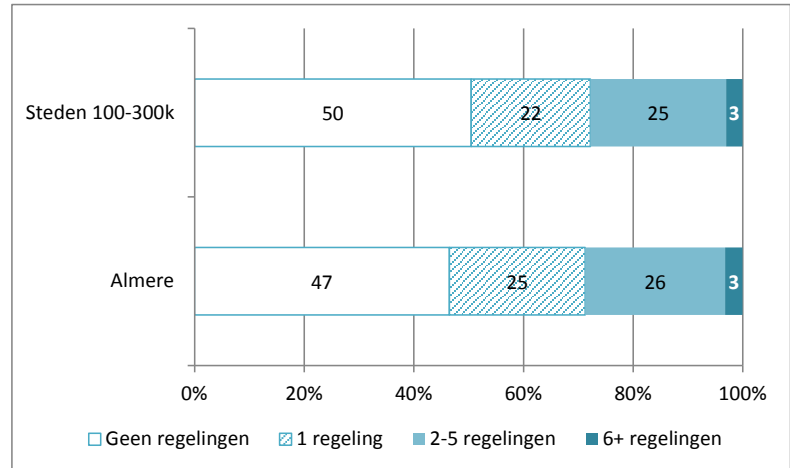
9. Samenloop in voorzieningengebruik

9.1 Stapeling gebruik overheidsregelingen Almere en andere steden

Recentelijk bracht het CBS de 'stapelingsmonitor' uit, waarin het gebruik van huishoudens van 46 overheidsregelingen in 2013 inzichtelijk gemaakt is. Het betreft een breed scala van regelingen, die

het CBS clusterde in d clusters - welzijn en zorg; - arbeidsparticipatie; -onderwijs; - inkomensondersteuning en - jeugdzorg. Het gaat om zowel regelingen die onder gemeentelijke verantwoordelijkheid vielen –zoals bijzondere bijstand of de Wmo 2007– als onder rijksverantwoordelijkheid –zoals toendertijd de WIA, WW, speciaal onderwijs, AWBZ, of de Ziektewet. In 2013 waren er in Almere 83.155 huishoudens, waarvan de meerderheid, namelijk 44.465 huishoudens, gebruik maakten van één of meer regelingen.

figuur 9.1 stapeling overheidsregelingen, in procenten van huishoudens, Almere en steden met 100.000-300.000 inwoners, 2013.



Bron: CBS stapelingsmonitor, in: waarstaatjegemeente.nl

De vergelijking met andere steden met 100.000 tot 300.000 inwoners leert dat:

- Almeerse huishoudens relatief meer gebruik maken van overheidsregelingen dan huishoudens in andere steden van vergelijkbare omvang;
- Almeerse huishoudens ongeveer even veel overheidsregelingen 'stapelen' als in de vergelijkingssteden (figuur 9.1).

De CBS-stapelingsmonitor maakt tevens de samenloop inzichtelijk tussen verschillende clusters van regelingen. Deze verschilt in Almere niet veel van in andere steden. Huishoudens die gebruik maakten van regelingen op het gebied van welzijn en zorg en van onderwijs, maakten vaak gebruik van regelingen op het gebied van andere clusters: maar liefst negen op de tien van hen. De samenloop met andere clusters van regelingen was minder sterk bij de clusters jeugdzorg, inkomensondersteuning en arbeidsparticipatie: van de huishoudens die gebruik maakten van regelingen binnen deze clusters, maakte ongeveer zes op de tien gebruik van regelingen in andere clusters.

9.2 Stapeling binnen sociaal domein Almere en andere steden

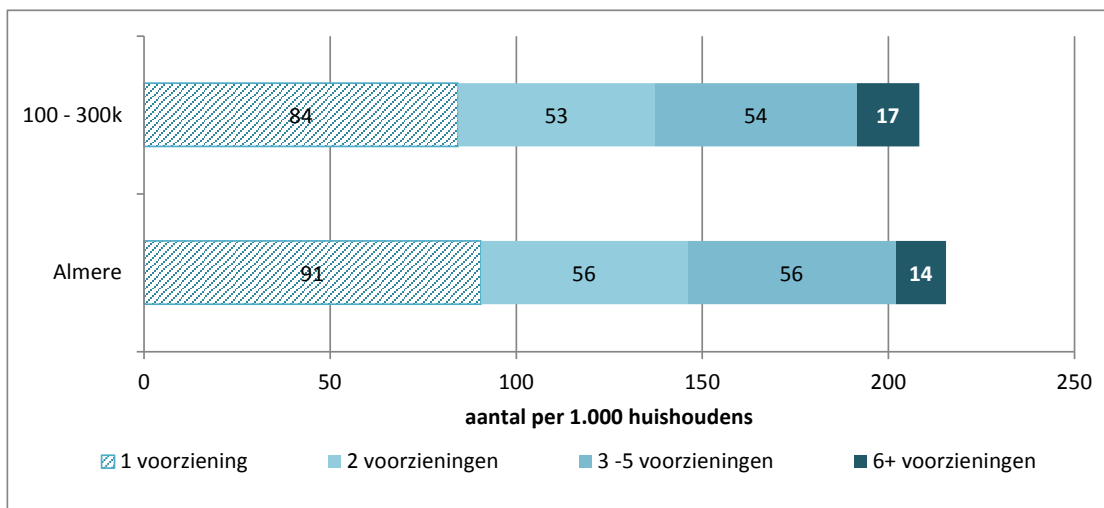
Op basis van gegevens die gemeenten via het CBS en de VNG aanleveren in de landelijke 'gemeentelijke monitor sociaal domein' kan het zogenoemde 'stapelen' van voorzieningen binnen het sociale domein in Almere vergeleken worden met andere gemeenten. Met 'stapelen' wordt bedoeld het gebruik van verschillende voorzieningen die vallen onder Wmo 2015 (maatwerkarrangementen), voorzieningen die vallen onder de Jeugdwet (jeugdhulp, jeugdbescherming en/of jeugdreclassering) en voorzieningen die vallen onder de Participatiewet (zowel re-integratievoorzieningen als bijstandsuitkeringen). De aantallen zijn anders dan in §9.3 hierna, omdat daar de focus ligt op de diversiteit van hulpvragen en het gebruik over verschillende

domeinen heen ongeacht het aantal voorzieningen, terwijl in de ‘stapeling’ de focus ligt op het voorzieningengebruik, ongeacht het wettelijke kader.

Uit die vergelijking van stapeling van voorzieningen binnen het sociale domein tussen Almere en andere steden met tussen de 100.000 en 300.000 inwoners komt grofweg hetzelfde beeld als uit de stapeling van overheidsregelingen, namelijk dat:

- Almeerse huishoudens relatief meer gebruik maken van voorzieningen in het sociale domein dan huishoudens in de vergelijkingssteden;
- er relatief iets meer Almeerse huishoudens zijn die twee tot zes voorzieningen binnen het sociale domein ‘stapelen’ dan in de vergelijkingssteden;
- er in Almere relatief minder huishoudens zijn die zes of meer voorzieningen binnen het sociale domein ‘stapelen’ dan in de vergelijkingssteden;
- het totaal aantal huishoudens dat voorzieningen binnen het sociale domein dat meer dan één voorziening binnen het sociaal domein gebruikt vergelijkbaar is met het aantal in de vergelijkingssteden (figuur 9.2).

figuur 9.2 stapeling in sociaal domein op huishoudenniveau, aantallen huishoudens per 1.000 huishoudens in Almere en steden met tussen de 100.000 en 300.000 inwoners over heel 2015



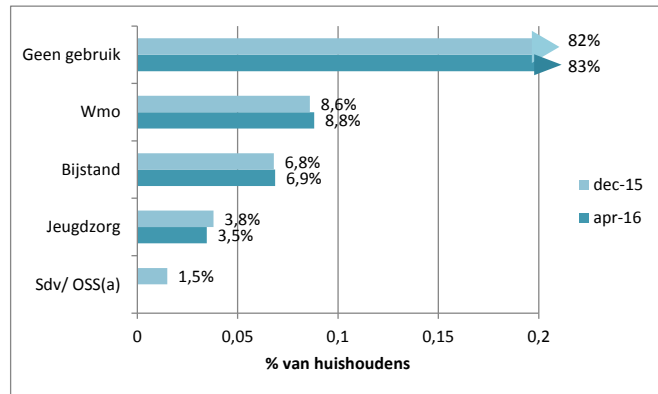
bron: Gemeentelijke monitor sociaal domein, op: waarstaatiegemeente.nl

9.3 Samenloop van Wmo, Jeugdwet, bijstand en schulddienstverlening binnen huishoudens

Op 1 april 2016 zijn er in Almere 85.126 huishoudens, waarvan 17% gebruik maakt van een bijstandsuitkering of een maatwerkvoorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet.¹³ Bijna 9% maakt gebruik van een of meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen, 7% van een bijstandsuitkering en 3% van maatwerkvoorzieningen op grond van de Jeugdwet. Deze percentages zijn nauwelijks veranderd ten opzichte van eind 2015, behalve bij het relatieve gebruik van jeugdzorg, dat licht afnam van 3,8% naar 3,5% (figuur 8.1). In 2015 had ruim 1% van de huishoudens een traject schulddienstverlening of ondersteuning schuldstabilisatie gevolgd.

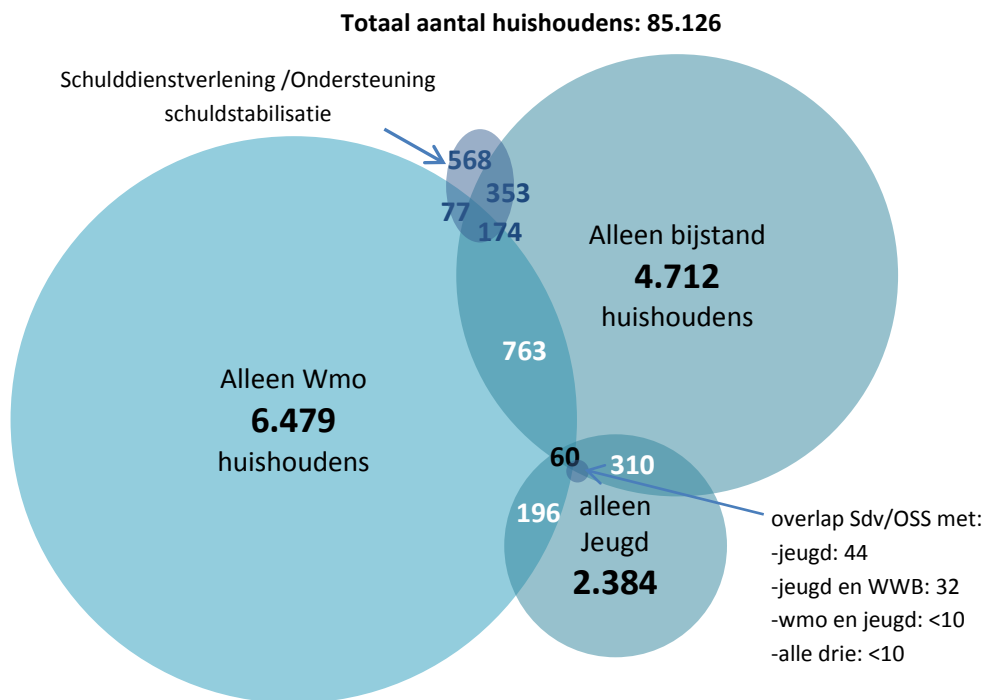
Van alle huishoudens maken 13.575 huishoudens (15,9% van alle huishoudens) gebruik van voorzieningen uit één van de drie wettelijke kaders ; 1.269 huishoudens (1,5%) maken gebruik van twee verschillende wettelijke kaders en slechts 60 huishoudens (0,1%) maken gebruik van voorzieningen uit alle drie de wettelijke kaders (figuur 9.2). Overlap tussen gebruik van verschillende wettelijke kaders komt het meest voor bij gebruik van de bijstand zowel als van een maatwerkvoorziening Wmo: dit is het geval bij 763 huishoudens , ofwel 0,9% van alle huishoudens. Van de bijna 1.300 huishoudens die een traject schulddienst-verlening of

Figuur 9.1 percentages huishoudens die gebruik maken van voorzieningen sociaal domein, dec 2015 en april 2016.



(a) Sdv/ OSS: Traject schulddienstverlening of ondersteuning schuldstabilisatie.
 'Geen gebruik': geen gebruik van Wmo, bijstand of jeugdzorg. Om rekening te houden met gebruik van Sdv/OSS moet er nog ca 0,5% van afgetrokken worden.

Figuur 9.2 Samenloop in het sociaal domein in Almere per 1 april 2016^a



a gegevens schulddienstverlening (Sdv) en ondersteuning schuldstabilisatie (OSS) geëxtrapoleerd op basis van gegevens 1 januari

¹³ Alle aantallen met betrekking tot Wmo zijn exclusief parkeer-voorzieningen.

ondersteuning schuldstabilisatie hebben gevolgd, maakten er bijna 500 ook gebruik van ondersteuning uit één ander wettelijk kader, en ruim 200 van twee of drie andere wettelijke kaders.

In deze cijfers is alleen gekeken naar de drie in 2015 gedecentraliseerde wetten en schulddienstverlening. Zoals betoogd in §9.1 hiervoor, maken Almeerders –net als burgers van andere steden– gebruik van nog veel meer overheidsregelingen dan hier beschreven. Van de 82% van de Almeerse huishoudens die geen gebruik maakt van de hier beschreven voorzieningen en wetten, maakt –geschat op basis van de stapelingsmonitor van het CBS– zo’n vier op de tien gebruik van nog minstens één andere overheidsregeling. Ook blijkt uit de CBS-stapelingsmonitor dat van de 18% van de huishoudens die wel in deze cijfers beschreven zijn, het merendeel gebruik maakt van nog minstens één andere overheidsregeling. Hierin verschillen Almeerse cliënten van het sociaal domein overigens niet van cliënten uit andere middelgrote steden.

10. Klachten en bezwaren

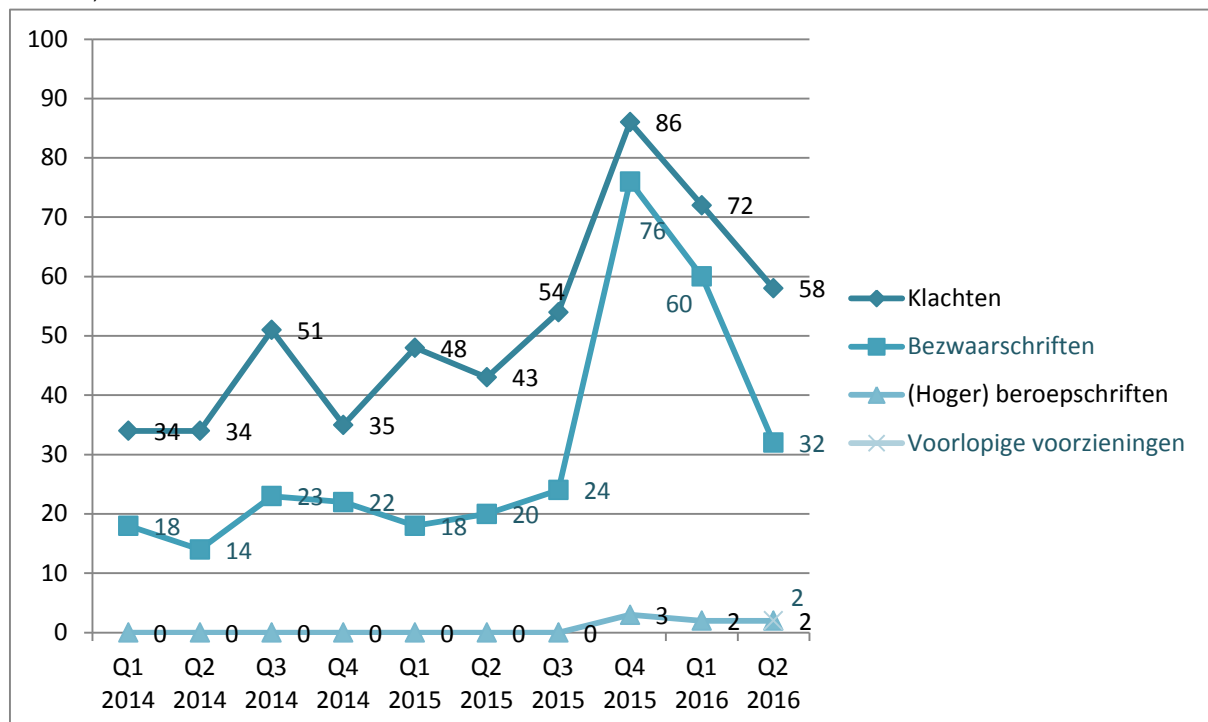
De aantallen klachten, bezwaren en beroepschriften met betrekking tot Wmo, jeugdhulp en Participatiewet geven een indruk van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening in het sociale domein. Als referentie worden ook aantallen over 2014 weergegeven.

10.1 Zorg en ondersteuning

In het eerste kwartaal van 2016 kwamen er 72 klachten, 60 bezwaarschriften en twee beroepschriften binnen met betrekking tot zorg en ondersteuning (Wmo en jeugd). Dat is minder dan in het laatste kwartaal van vorig jaar, maar aanzienlijk meer dan in het eerste kwartaal van 2015 (figuur 10.1). Hierdoor dreigde een 'stuwmeer' aan onbehandelde klachten te ontstaan. Daarom werd een andere werkwijze gekozen en extra capaciteit ingezet bij de afhandeling: medewerkers nemen nu zo veel mogelijk direct telefonisch contact op met de indiener. Hierdoor worden klachten eerder en effectiever opgepakt en worden ook meer klachten ingetrokken, ongeveer 30% van de afgehandelde klachten, tegenover 8% in het eerste half jaar van 2015.

In het tweede kwartaal daalde het aantal binnengekomen klachten en bezwaren verder. Het aantal beroepschriften bleef gelijk op twee. Daarnaast werden er bij de rechtbank nog twee verzoeken gedaan om een voorlopige voorziening.

Figuur 10.1 Aantallen binnengekomen klachten, bezwaren en beroepen met betrekking tot zorg en ondersteuning per kwartaal, 2014 -2016



Bron: Gemeente Almere, Dienst Sociaal Domein

Tweederde van de klachten over Wmo en jeugdhulp hadden betrekking op de werkwijze van de gemeente en wijkteams, zoals het te lang moeten wachten op een besluit over het al dan niet toekennen van voorzieningen en op het reageren op terugbelverzoeken.

10.2 Werk en Inkomen

Tot en met het derde kwartaal van 2015 werden er meer klachten ingediend over Werk en Inkomen (W&I) dan over zorg en ondersteuning: sinds het vierde kwartaal van 2015 is dat beeld andersom. Bovendien werden –anders dan over zorg en ondersteuning– er iets minder klachten ingediend over W&I dan in het eerste half jaar van 2015 (tabel 10.2).

Clënten maken veel vaker bezwaar tegen besluiten in het kader van de Participatiewet dan tegen Wmo en Jeugdwet. Dat komt vooral doordat er bij de Participatiewet veel meer beslismomenten en cliëntcontacten zijn. Er werden in het eerste half jaar van 2016 bijna 900 bezwaarschriften ingediend, even veel als in dezelfde periode vorig jaar. Er werden minder (hoger) beroepschriften ingediend, en meer voorlopige voorzieningen getroffen (tabel 10.2).

Figuur 10.2 Aantallen binnengekomen klachten, bezwaar- en (hoger) beroepschriften en voorlopige voorzieningen met betrekking tot Werk en Inkomen per kwartaal, 2014 -2016

jaar	2014				2015				2016	
kwartaal	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Klachten	69	76	68	56	61	65	52	51	63	50
Bezwaarschriften	450	407	415	417	407	492	372	348	479	417
Beroepschriften	76	76	58	73	66	61	57	53	51	51
Hoger beroepschriften	10	16	15	13	12	7	12	5	11	1
Voorlopige voorzieningen	26	9	17	13	11	8	11	15	16	22

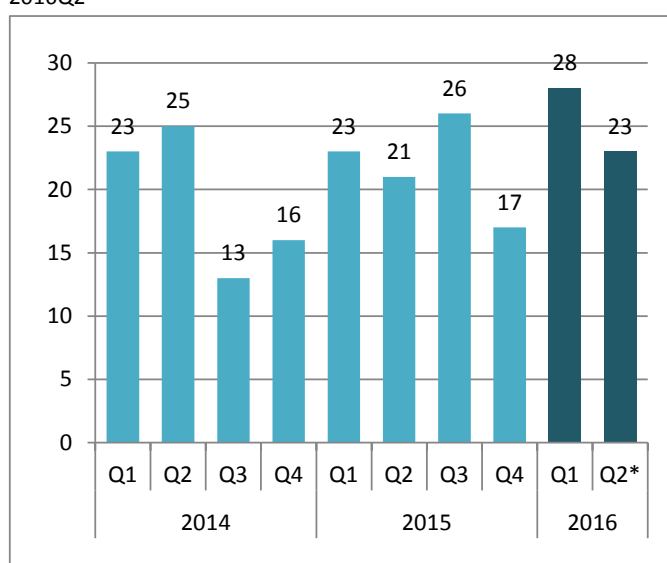
Bron: Gemeente Almere, Dienst Sociaal Domein

Bezwaarschriften hadden vooral betrekking op het Woonlastenfonds (170 bezwaarschriften). Aanvragen konden ingediend worden in het laatste kwartaal van 2015, waardoor de bezwaarschriften hiertegen in het eerste half jaar van 2016 worden ingediend. Verder wordt er bezwaar gemaakt tegen afwijzen van aanvragen voor bijzondere bijstand (114 maal) en terugvorderen van verstrekte uitkeringen (90 maal). Er zijn naar aanleiding van klachten een aantal aanpassingen ingevoerd met betrekking tot het aanvragen van bijzondere bijstand.

10.3 Gemeentelijke ombudsman

De Gemeentelijke Ombudsman ontving in het eerste half jaar 51 klachten over het sociaal domein en dit is meer dan in het eerste half jaar van 2015, toen het er 44 waren (figuur 10.3).

Figuur 10.3 Aantal klachten over sociaal domein gemeente Almere (incl PLANgroep) bij Gemeentelijke Ombudsman, per kwartaal, 2014-2016Q2



*betreft voorlopige cijfers. Gegevens van 2016 Q1 en eerder zijn definitieve cijfers en met terugwerkende kracht gecorrigeerd t.o.v. vorige monitorrapportage.

Bron: Gemeentelijke Ombudsman

Bijlage 1. Vijf voorbeeldverhalen inzet wijkteammedewerkers De Schoor en VMCA.

VMCA en De Schoor leverden vijf praktijkverhalen die een beeld geven van hoe beide organisaties graag willen werken in de wijkteams, die hier integraal en ongedigeerd zijn opgenomen. Representativiteit was geen doel van deze voorbeelden.

1. Het begin van een collectief: moeder/baby inloop

De jeugdverpleegkundige van het consultatiebureau in Staatsliedenwijk was al langer op zoek naar een zeer laagdrempelige mogelijkheid voor kwetsbare moeders met baby's om elkaar te ontmoeten. Samen met haar heeft het Wijkteam een moeder/baby inloop in 't Kardoes gerealiseerd eens in de 2 weken. Moeders afkomstig uit een veelvoud aan landen, de Nederlandse taal en cultuur vrijwel niet machtig, komen samen en leren spelen met hun baby. Er komen zo'n 10 moeders per keer en in het afgelopen half jaar hebben 30 moeders deelgenomen. Er is een vaste club ontstaan die altijd komt en nieuwe moeders zijn ook altijd welkom. Eerst was iedereen met zichzelf en zijn eigen baby bezig, maar door het vertrouwen dat is ontstaan openen de moeders zich nu en spreken met elkaar en zorgen voor elkaars baby's. Ondertussen komen er allerlei vragen op ons af over inburgering, taal, activiteiten willen ondernemen, vrijwilligerswerk willen doen en dergelijken die wij kunnen beantwoorden. Het is een hele belangrijke plek in de wijk geworden voor veel moeders om verder te komen met hun leven.

2. Een match 'made in heaven'

Tijdens een keukentafelgesprek met Rita, een Antilliaanse vrouw op leeftijd, werd gesproken over haar situatie. Ze was slechtziend en lichamelijk meer en meer beperkt in haar mobiliteit. Natuurlijk was daar eerst de directe hulpvraag (WMO) die opgepakt werd door de wijkwerkers. Toen kwam de tweede vraag: "Ik zou het fijn vinden als iemand een keer Antilliaans voor mij kan koken. Ik ben wel kritisch. Ik moet het eerst zien". De vraag werd opgepakt door de opbouwwerker. Op dat moment was er nog geen oplossing voor haar tweede vraag.

Hoe het verder kan lopen: De opbouwwerker kwam een tijdje later een actieve bewoonster tegen met een ondersteuningsvraag. Al pratend vroeg ze wat haar afkomst was. Het antwoord laat zich raden: de Antillen. De opbouwwerker vertelde haar over de vraag van Rita. Om een lang verhaal kort te maken, er volgde een kennismakingsgesprek. Eerst nog nee, nee, niet nodig. Maar er was een klik. De actieve medebuurtbewoonster ging koken voor Rita. Het komt er op neer dat ze nu samen 1x per week eten en daar alle twee heel gelukkig zijn. De opbouwwerker: "een match made in heaven"

3. Samen ben je sterker

Een weduwe moest verhuizen. De reden: De middelen waren er niet meer om het oude huis te betalen en de nieuwe woning moest een aanpaste woning zijn. Financieel aan de grond en fysiek niet in staat zelf de verhuizing te regelen en uit te voeren. Toen de urgentie rond was en een andere woning beschikbaar kwam, begonnen de praktische zaken. Door een beroep te doen op het wijkteam bleek dat de specialismen in het wijkteam elkaar prima aanvulden. Om een verhaal kort te maken: Via de WMO ontving mevrouw een verhuisvergoeding, VMCA en Schoor zorgden voor vrijwilligers die hielpen met inpakken en regelden een 'goedkope' verhuizer. Het wijkteam in de nieuwe wijk pakt eventuele verdere ondersteuning op.

4. Niet schrikken voor wat hobbels die genomen moeten worden

Het begon met een mail van meneer aan het wijkteam. Hij wilde wat doen. De vrijwilligersconsulent pakte deze vraag op en ging in gesprek. Dan blijkt dat een vraag meer is dan even iemand te werk stellen. Meneer had wat 'bagage': moeite met structuur, ADHD en had de nodige begeleiding. En dan toch! In samenspraak met de begeleider het verzoek oppakken en voorzichtig een klus oppakken. Meneer staat nu als vrijwilliger ingeschreven en geniet van elke klus.

De eerste klus was een tuin van een oudere inwoner van de wijk. Al snel werden het meer tuinen. Ook klussen thuis bij mensen. Hoe kom je aan de adressen van deze mensen, was een vraag aan de vrijwilligersconsulent. "Ik heb regelmatig contact met een actieve bewoonster die senior activiteiten coördineert. Zij kwam met de vraag om ondersteuning in tuinonderhoud". Het mes snijdt aan twee kanten. Meneer voelt zich waardevol en bewoners zijn geholpen.

5. Jonge vrouw deed haar verhaal. Dat was het begin.

Ze was een jaar geleden aan de onderkant van de samenleving beland en had een behoorlijk crimineel verleden. Daarbij werkte haar manier van communiceren niet echt mee om uit de problemen te komen. Mensen van een kerkelijke organisatie ving haar op en dat heeft haar goed gedaan en ze kon weer omhoog krabbelen. Ze zag de waarde van het geloof wat haar verder hielp bij haar groeiproses. Ze "verwachtte alles van God". Hulp van mensen was moeilijk voor haar. De opbouwwerker merkte op dat god soms mensen op je pad brengt. Dat landde bij haar.

Ze had geen uitkering, geen eigen onderkomen, sliep ergens op een bank in een kamer. Omdat haar manier van communiceren niet echt mee hielp en haar Nederlands beperkt was, liep ze tegen muren op. Het wijkteam pakte hier de draad op. Hielp haar met formulieren en telefoneren. Het resultaat was een uitkering en een eigen gehuurde kamer. Daarmee was het verhaal niet af.

De vraag achter de vraag was 'werken aan haarzelf'. Het resulteerde er in dat deze vrouw mee ging doen met de 'Move training'. Dit is een empowerment training voor vrouwen die op afstand staan van de arbeidsmarkt. Dat het werkte voor haar bleek uit twee dingen. Ze kwam kantoor binnen, gaf de opbouwwerker een dikke knuffel omdat ze blij was. Daarbij is ze nu, via de Vrijwilligersjaarbeurs ingeschreven als vrijwilliger en actief in Almere.

Bijlage 2 Lijst voorzieningengroepen Wmo en Jeugdwet

B2.1 Lijst voorzieningengroepen Wmo

Voorzieningengroep	Toelichting / maatwerkvoorzieningen
Ondersteuning gericht op het individu of huishouden/gezin	
Hulp bij het huishouden	Huishoudelijke hulp
Begeleiding / Individuele ondersteuning	Individuele ondersteuning betreft de ondersteuning aan de cliënt bij het zelfstandig wonen en participeren in de maatschappij. Voorbeelden van individuele ondersteuning zijn het ondersteunen bij administratieve handelingen (financiën en boekhouding op orde houden), bij het voorzien in persoonlijke en leefhygiëne, bij het onderhouden van sociale contacten, bij het bewegen in en rondom het huis, enzovoort. Vormen: Individuele ondersteuning licht, individuele ondersteuning middel, individuele ondersteuning zwaar.
Persoonlijke verzorging	Persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld hulp bij wassen en douchen) die verband houdt met de zelfredzaamheid en in het verlengde ligt van begeleiding. (Persoonlijke verzorging die samenhangt met geneeskundige zorg valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw).)
Kortdurend verblijf	Kortdurend verblijf betreft het logeren in een instelling gedurende maximaal drie etmalen per week. Het kortdurend verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Het kan hierbij gaan om zowel geplande etmalen als ongepland verblijf bij het plotseling wegvallen van een mantelzorger, waarbij er binnen het eigen netwerk van de cliënt geen oplossing geboden kan worden of ter ondersteuning van de mantelzorger en het eigen netwerk.
Groepsgerichte ondersteuning	
Dagbesteding	Vormen: Arbeidsmatige dagbesteding, Beschut werk, Niet arbeidsmatige dagbesteding. Arbeidsmatige dagbesteding is het leveren van een (geringe) arbeidsprestatie onder begeleiding. Er is hierbij geen sprake van een arbeidscontract. Beschut werk betreft de mogelijkheid tot arbeidsparticipatie voor mensen die (nog) niet in een reguliere baan kunnen werken en uitsluitend in een beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Die aangepaste omstandigheden kunnen bestaan uit aanpassingen van de werkplek (fysiek), door ondersteuning en/of aangepaste productienormen, en/of door (structurele) inzet van loonkostensubsidie. Op de reguliere arbeidsmarkt zijn dergelijke omstandigheden over het algemeen niet aanwezig. De maatwerkvoorziening beschut werk wordt niet geïndiceerd door de wijkwerker, maar door de consultant werk en inkomen (stadhuis). Niet arbeidsmatige dagbesteding betreft activiteiten in groepsverband gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan mogelijkheden en interesses van de cliënt (bijvoorbeeld activiteiten met betrekking tot handvaardigheid, expressie, beweging en beleving. Afhankelijk van de intensiteit (licht, middel, zwaar) kan het bijvoorbeeld gaan om creatieve activiteiten zoals het samen maken van muziek of bloemschikken, educatieve activiteiten zoals geheugentraining, fysieke activiteiten zoals samen bewegen enzovoort.
Vervoersdiensten	Vervoer met rolstoel, vervoer zonder rolstoel.

Hulpmiddelen	
Rolstoelen	Accessoires rolstoel, elektrische rolstoel, handmatig bewogen rolstoel, Individuele aanpassing rolstoel, onderhoud en reparatie, sportrolstoel, werkstoelen.
Vervoervoorzieningen	Aangepaste fietsen, aanpassing vervoermiddel, accessoires vervoervoorziening, ander verplaatsingsmiddel kinderen, open elektrische buitenwagen (scootmobiel), gesloten buitenwagen, ander verplaatsingsmiddel volwassenen, bruikleenauto, collectieve vervoervoorziening, collectieve vervoervoorziening rolstoel, driewiel fietsen, financiële tegemoetkoming vervoervoorziening, onderhoud en reparatie en Verzekeringen.
Woonvoorzieningen	Financiële tegemoetkoming woningaanpassing, onroerende woonvoorziening, roerende woonvoorziening, traplift/tillift, verwijderen woonvoorziening, onderhoud en reparatie
Overige hulpmiddelen	Restcategorie hulpmiddelen.
Beschermd wonen en opvang	
Beschermd wonen	Beschermd wonen betreft wonen in een accommodatie van een instelling met het daarbij behorende toezicht en begeleiding. Het toezicht en de begeleiding is gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen.
(maatschappelijke) Opvang	Het tijdelijk bieden van onderdak, begeleiding, informatie en advies aan personen die, door een of meer problemen, al dan niet gedwongen de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Vormen: Dak- en thuislozen opvang, vrouwenopvang.
Spoedopvang	Deze vorm van opvang is gelijk aan maatschappelijke opvang, maar kent een aanvullend spoedkenmerk. Vorm: Crisisopvang.

B2.2 Lijst Jeugdhulpvoorzieningen

Binnen de jeugdhulp in de gemeente Almere wordt onderscheid gemaakt in preventieve jeugdhulp en jeugdhulpvoorzieningen:

Preventieve jeugdhulp

Preventieve jeugdhulp betreft vrij toegankelijke jeugdhulp waarvoor geen verwijzing of beschikking is vereist. Het aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat gericht is op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang. Voorbeelden van preventieve jeugdhulp zijn de Jeugdgezondheidszorg, de Oké-punten en de inloop-GGZ.

Jeugdhulpvoorzieningen

Jeugdhulpvoorzieningen betreft jeugdhulp waarvoor een beschikking of verwijzing van een professional nodig is. De gemandateerde professional kan een wijkwerker of expertteamlid zijn, maar het kan ook de huisarts, de jeugdarts, de jeugdpsychiater of medisch specialist zijn of een medewerker van Samen Veilig of Veilig Thuis (AMHK). Dit verschilt per jeugdhulpvoorziening. Hieronder worden de beschikbare jeugdhulpvoorzieningen in Almere op een rij gezet, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen voorzieningen die op lokaal, regionaal en landelijk niveau zijn ingekocht.

Voorzieningsgroep	Toelichting / maatwerkvoorzieningen
LOKAAL	
Ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school (begeleiding)	Ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school betreft begeleiding in situaties waarin er sprake is van enkelvoudige opvoed- en/of opgroei problemen en de vaardigheden van de jeugdige en/of ouder/opvoeder ontoereikend zijn om deze (samen) op te lossen. De ondersteuning is gericht op het oefenen en structureren van dagelijkse (opvoed)vaardigheden en handelingen ter versterking van de opgroei- en opvoedsituatie en de afstemming van de opvoeding op de ontwikkelingsbehoefte van de jeugdige. De ondersteuning kan ook gericht zijn op het (tijdelijk) overnemen van zorgtaken om daarmee jeugdige-ouders/opvoeders-school te ontlasten en zo uithuisplaatsing te voorkomen. Deze ondersteuning kan: - Thuis bij de jeugdige, al dan niet als begeleid zelfstandig wonen, en/of op school/locatie worden geboden. - Op zowel individueel als in groepsverband worden geboden. - Op meerdere niveaus worden aangeboden: licht, midden of zwaar.
Specialistische ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school (begeleiding/dagbesteding)	Specialistische ambulante ondersteuning aan jeugdige-gezin-school voor jeugdigen met meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking. De ondersteuning is voor zowel jeugdige als ouders/opvoeders en is gericht op het oplossen, verminderen of voorkomen van verergering dan wel het omgaan met de gevolgen van de problemen. De ondersteuning kan thuis bij de jeugdige, al dan niet als begeleid zelfstandig wonen, en op school/locatie worden geboden. De ondersteuning kan zowel individueel als in groepsverband worden geboden.
Kortdurend verblijf	Kortdurend verblijf betreft het logeren in een instelling gedurende maximaal drie etmalen per week. Het kortdurende verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Het gaat om jeugdigen waarbij sprake is van meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking waardoor de jeugdige bovengemiddelde zorg nodig heeft en niet zonder

	<p>ondersteuning in de maatschappij kan functioneren. Het kan hierbij gaan om zowel geplande etmalen als ongepland verblijf bij het plotseling wegvallen van een mantelzorger, waarbij er binnen het eigen netwerk van de jeugdige geen oplossing geboden kan worden door ondersteuning van de mantelzorger en/of het eigen netwerk of ter ontlasting van de ouders of mantelzorger.</p>
Persoonlijke verzorging	<p>Persoonlijke verzorging betreft de ondersteuning aan de jeugdige bij algemene dagelijkse levensverrichtingen en zelfverzorging wanneer zij daar zelf niet of onvoldoende toe in staat zijn.</p> <p>Persoonlijke verzorging omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reguliere activiteiten in het kader van de algemene dagelijkse levensverrichtingen (wassen, aankleden, toiletbezoek); - Reguliere activiteiten in het kader van zelfverzorging zoals de verzorging van haren, mond/gebit, prothesen, het aanreiken of toedienen van medicijnen, het inbrengen van sondes of katheters; - Advies, instructie en voorlichting aan de Jeugdigen en diens ouders/verzorgers over persoonlijke verzorging, waaronder hulp bij medicijngebruik en aanleren van de jeugdige van het (deels) zelf uitvoeren van de activiteiten.
SAVE drang	<p>Begeleiding van gezinnen door medewerkers van SAVE (Samen Veilig, de gecertificeerde instelling in Flevoland voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering) zodat de gezinnen jeugdhulp aanvaarden en onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming kan worden voorkomen. SAVE sluit aan bij de al bestaande zorg en neemt niet over. Zodra de veiligheid weer in orde is, treedt SAVE terug en kan het gezin samen met hun netwerk en eventueel lokale hulp weer verder. Het inzetten van SAVE drang moet leiden tot een daling van de heraanmeldingen, ondertoezichtstellingen en uithuisplaatsingen. Daar waar toch een uithuisplaatsing nodig is, wordt dit vaker binnen het sociale netwerk van de gezinnen gedaan.</p>
REGIONAAL	
Residentiële jeugdhulp	<p>Residentiële jeugdhulp biedt een jeugdige verblijf met een passend pedagogische klimaat in een accommodatie van een jeugdhulpaanbieder. Residentiële jeugdhulp dient ter vervanging van de gezinssituatie en wordt ingezet als de oorspronkelijke leefsituatie niet meer acceptabel is of intensieve jeugdhulp aan de Jeugdige verblijf noodzakelijk maakt.</p> <p>Residentiële jeugdhulp is bedoeld voor alle jeugdigen met meervoudige opgroei- en opvoedproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking die (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen.</p> <p>Verskillende soorten residentiële jeugdhulp zijn behandeling, specialistische behandeling, 3-milieu's behandeling, zelfstandigheidstraining, gezinshuizen en moeder- en kindgroepen.</p>
Pleegzorg	<p>Pleegzorg is een vorm van jeugdhulp voor jeugdigen die thuis niet veilig zijn en/of waar jeugdhulp thuis niet mogelijk of onvoldoende is. De voorkeur gaat uit naar het plaatsen van jeugdigen dichtbij huis, bij familie of bekenden van het gezin (netwerkpleegzorg). Als dat niet mogelijk is heeft de pleegzorgaanbieder een diversiteit aan zogeheten bestandsgezinnen. Bij noodsituaties kan direct pleegzorg worden ingezet (crisispleegzorg).</p>

<p>Gesloten jeugdhulp (Jeugdzorg Plus) (alleen via SAVE en rechterlijke uitspraak)</p>	<p>Gesloten jeugdhulp kan worden ingezet wanneer jeugdhulp noodzakelijk is in verband met ernstige opgroei- of opvoedingsproblematiek als gevolg van psychosociale problematiek, en/of verslavingsproblematiek en/of (ernstig vermoeden van) psychische stoornis en/of een verstandelijke beperking. Deze problematiek belemmert de ontwikkeling van de jeugdige naar volwassenheid. Gesloten verblijf is noodzakelijk om te voorkomen dat de jeugdige zich aan deze jeugdhulp onttrekt of daaraan door anderen wordt onttrokken. Gesloten jeugdhulp wordt aangeboden in een gesloten instelling en is daarmee altijd intramurale jeugdhulp. Gedurende de machtiging kan gekozen worden de intramurale hulp af te wisselen met specialistische ambulante ondersteuning.</p>
<p>Jeugd Geestelijke Gezondheidszorg (Jeugd-GGZ)</p>	<p>- Generalistische Basis GGZ Generalistische Basis GGZ betreft GGZ-hulp voor jeugdigen met een lichte tot matige GGZ-hulpvraag waarbij er sprake is van (een ernstig vermoeden van) een DSM¹⁴ benoemde stoornis.</p> <p>- Specialistische GGZ De Specialistische GGZ betreft GGZ-hulp voor Jeugdigen met een hoge mate van complexiteit van behandeling en een gediagnosticeerde (of een ernstig vermoeden van een) DSM benoemde stoornis, waarbij een zwaar beroep op specialistische kennis vereist is (inclusief productgroep crisis).</p>
<p>Dyslexiezorg (via jeugdteam onderwijs, passend onderwijs, huisarts, jeugdarts of medisch specialist)</p>	<p>Ernstige Enkelvoudige Dyslexie (EED) is een ernstig dyslectisch probleem met lezen en spellen waarbij de jeugdige geen co morbide stoornis heeft (GGZ, beperking of andere taal- of leesstoornis). Gemeenten kunnen hulp bij dyslexie aan jeugdigen op twee niveaus aanbieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Via de schoolbegeleidingsdiensten, - Als er sprake is van dyslexie met een medische oorzaak (een stoornis) kan gekozen worden voor een specialistische behandeling.
<p>Jeugdhulp binnen het rechterlijk kader en jeugdhulp die daarmee samenhangt De toegang tot jeugdreclassering en jeugdbescherming vindt plaats via de Raad voor de Kinderbescherming. De Raad voor de Kinderbescherming doet onderzoek om tot een goede beslissing te komen en na het onderzoek adviseert zij, wanneer nodig, de kinderrechter om (Voorlopig) Onder Toezichtstelling ((V)OTS) toe te kennen. Onderzoek kan bij de Raad aangevraagd worden door Veilig Thuis en door de medewerker Samen Veilig (incl. drang/vrijwillig kader).</p>	
<p>Veilig thuis Flevoland (Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (AMHK))</p>	<p>Het AMHK is voor iedereen toegankelijk die zich zorgen maakt om een jeugdige. Er is geen verwijzing van een gemandateerde professional nodig om toegang te krijgen tot Veilig Thuis. Professionals staat het vrij om jeugdigen te attenderen op het Veilig Thuis en te adviseren zich daar te melden voor verdere zorg en/of ondersteuning.</p> <p>Taken Veilig Thuis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het verstrekken van advies en zo nodig het bieden van ondersteuning aan degene die een vermoeden heeft van huiselijk geweld of kindermishandeling met betrekking tot de stappen die in verband daarmee kunnen worden ondernomen; - Het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling; - Het naar aanleiding van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken of daarvan daadwerkelijk sprake is; - Het - indien noodzakelijk - inschakelen van passende hulpverlening; - Het zo nodig in kennis stellen van de politie of de Raad voor de Kinderbescherming. Indien een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming wordt ingediend, wordt het college van burgemeester en wethouders daarvan in kennis gesteld; - Het terug rapporteren aan de melder van datgene wat met de melding is gebeurd.

¹⁴ DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) is het classificatiesysteem dat door de meeste hulpverleningsinstellingen gebruikt wordt om vast te stellen of sprake is van een psychiatrische stoornis.

Jeugdbescherming (alleen via rechterlijke machtiging, uitvoering door Samen Veilig Flevoland)	Jeugdbescherming omvat de uitvoering van een door de rechter opgelegde kinderbeschermingsmaatregel, zoals een ondertoezichtstelling (al dan niet met uithuisplaatsing) of een voogdijmaatregel (bij beëindiging van het ouderlijk gezag).
Jeugdreclassering (alleen via rechterlijke machtiging, uitvoering door Samen Veilig Flevoland)	Jeugdreclassering omvat toezicht en begeleiding, als onderdeel van de door de rechter opgelegde voorwaarden bij schorsing van een voorlopige hechtenis (als een jongere of jongvolwassene nog niet veroordeeld is) of bij een voorwaardelijke veroordeling. De jeugdreclassering kan jongeren tevens vrijwillige begeleiding bieden in opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming.

LANDELIJK De VNG heeft met aanbieders van specialistische voorzieningen voor Jeugdhulp landelijke inkoopafspraken gemaakt op basis van de volgende criteria: i. kleine aantallen per gemeente, ii. landelijk werkingsgebied, iii. specialistisch karakter. Professionals hebben de mogelijkheid om cliënten door te verwijzen naar aanbieders die een contract (raamovereenkomst) hebben met de VNG.	
JeugdzorgPlus (gesloten jeugdzorg) landelijk	- JeugdzorgPlus voor jongeren onder 12 jaar - Zeer Intensieve Kortdurende Observatie en Stabilisatie - Gesloten opname van tienermoeders tijdens zwangerschap of met pasgeboren kind
Jeugd-GGZ landelijk	- Eetstoornissen - Autisme - Persoonlijke stoornissen - GGZ voor doven en slechthorenden - Psychotrauma
Expertise en behandelcentrum op terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties onder 18 jaar, eengerelateerd geweld/loverboys en prostitutie	
Jeugd sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapt (j-sglvg)	
Gespecialiseerde diagnostiek, observatie en exploratieve behandeling aan (L)VB jeugd GGZ met bijkomende complexe problematiek.	
Forensische jeugdzorg: inzet van erkende gedragsinterventies gericht op het verminderen van de recidive bij schorsing voorlopige hechtenis, voorwaardelijke veroordeling of gedragsmaatregel	- Functional Family Therapy - FFT - Multidimensional Treatment Foster Care – MTFC - Multidimensionele Familietherapie - MDFT - Multi Systeem Therapie - MST - Ouderschap met Liefde en Grenzen

Bijlage 3 Clustering van uitstroomredenen bijstand

W&I registreert meer redenen voor beëindiging bijstand dan hier getoond. Alleen de redenen die in de onderzochte periode meer dan 0 maal voorkwamen zijn geclusterd. Weergegeven zijn het cluster zoals getoond in grafiek 7.5, de geregisteerde reden van beëindiging bijstand, en het aantal maal dat deze reden werd geregistreerd bij de in totaal 2.165 cliënten die tussen maart 2015 en maart 2016 uitstroomden.

Cluster (figuur 7.5)	Geregisteerde redenen beëindiging bijstand	Aantal uitgestroomde bijstandsccliënten
Ander inkomen	Alimentatie	<10
	Ander inkomen	187
	Bereiken AOW-gerechtigde leeftijd	79
	Uitkering werkloosheid	<10
	Uitk. arbeidsongeschiktheid	<10
Arbeidsdienstbetrekking/uitkering ziekte	Arb. dienstbetr./uitk. ziekte	663
Detentie	Detentie	42
Eigen verzoek	Op eigen verzoek	115
Niet bekend	Leeg (niet ingevuld)	289
Onvoldoende medewerking	Kunnen volgen van onderwijs, dit niet doen	<10
	Niet nakomen verplichtingen ex art. 9 en art. 55	<10
	Geen inlichtingen	208
	Niet verschenen op herh. oproep inl.plicht	12
	Niet verschenen op herh. oproep reïntegr-gesprek	<10
	Oorzaak bij partner	21
Overlijden	Overlijden	24
Eigen verzoek	Op eigen verzoek	115
Relatie	Aangaan relatie	70
Verhuizing buiten gemeente	Overschr. max. verblijfsduur in buitenland	<10
	Verhuizing andere gemeente	174
	Verhuizing naar buitenland	64
	Verblijfplaats onbekend	23
Werk/ studie	Aanvang studie	83
	Zelfstandig beroep of bedrijf	25

Gemeente Almere
SBC, Team Onderzoek & Statistiek
Postbus 2500
1300 AE Almere

Telefoon: 14036
E-mail: info@almere.nl
Website: www.almere.nl
Oktober 2016

Gemeente Almere

