

Stadsteam Oudewater

Jaarverslag 2021



Oudewater, 29 april 2022

Karin Faber
Adri van Montfoort

www.stadsteamoudewater.nl
www.dethuisbasis.nl

de thuisbasis 
sociaal werk

Inhoud

1. Inleiding	p. 2
2. De Jeugdwet	p. 3
2.1 Aanmeldingen, vraagverkenning, begeleiding	p. 3
2.2 Streefdoelen verwijzingen en kosten zorgaanbod	p. 3
2.3 Acties om de doelen te bereiken	p. 4
2.4 Resultaten Jeugdwet	p. 5
2.5 Het jongerenwerk	p. 7
3. De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en schuldhulpverlening	p. 9
3.1 WMO begeleiding	p. 9
3.2 WMO hulpmiddelen en voorzieningen	p. 11
3.3 De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening	p. 12
4. Organisatie en bedrijfsvoering	p. 13
4.1 AVG	p. 13
4.2 Cliëntenregistratie en managementinformatie	p. 14
4.3 Financiën Stadsteam	p. 14
5. Ondertekening	p. 15

1. Inleiding

Stadsteam Oudewater kijkt terug op een positief 2021.

Er was veel werk en het was een uitdaging om samen met de gemeente het doel 'goede kwaliteit dienstverlening binnen het budget' te behalen voor de Jeugdwet, de WMO en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Het beheersen van de uitgaven voor de Jeugdwet was in Oudewater net als in veel gemeenten een uitdaging op zichzelf. Op het terrein van het sociaal werk/ WMO-begeleiding kwamen er in 2021 weer meer taken naar de gemeente en was er een hoge werkdruk voor het Stadsteam. De arbeidsmarkt in sociaal werk en jeugdhulpverlening is krap en er is schaarste aan goed geschoolde en ervaren medewerkers. En vrijwel het hele jaar 2021 was er corona en waren er coronamaatregelen die een hindernis vormden voor persoonlijke gesprekken, de basis van de dienstverlening in het sociaal domein.

Onder deze omstandigheden zijn het Stadsteam en de gemeente er samen in geslaagd goede kwaliteit dienstverlening in het sociaal domein te bieden aan de inwoners, binnen het beschikbare budget. De uitgaven voor de Jeugdwet zijn terug naar een duurzaam houdbaar niveau, het Stadsteam heeft zowel voor de Jeugdwet als voor de WMO de vragen van de inwoners zonder lange wachttijden kunnen beantwoorden. Over de hele linie hebben de medewerkers goede kwaliteit kunnen bieden aan de inwoners. Het team is op sterkte en de medewerkerstevredenheid is hoog. De samenwerking met de gemeente en met heel veel partners in het sociaal domein, onderwijs, zorg en veiligheid is goed. In 2021 is de pilot *Bescherming in beweging* uitgebouwd van Montfoort en Oudewater naar alle 5 gemeenten in Utrecht-West met als resultaat dat *Bescherming in beweging* per 1 januari 2022 samen met de gemeente Utrecht is erkend als één van de zes landelijke proeftuinen van het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming.

In de volgende paragrafen doen we achtereenvolgens verslag van het werk van het Stadsteam in 2021 ten aanzien van de Jeugdwet, de WMO en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De financiële verantwoording staat niet in dit verslag. Hiervoor verwijzen we naar de Jaarrekening 2021 van Stichting De Thuisbasis Sociaal Werk. In de Jaarrekening staat ook het verslag van de Raad van Toezicht en het verslag van de bestuurder voor de Stichting als geheel.

2. De Jeugdwet

2.1 Aanmeldingen, vraagverkenning, begeleiding

In 2021 zijn in totaal 214 nieuwe aanmeldingen Jeugdwet bij het Stadsteam binnengekomen. Dat is ongeveer gelijk aan het aantal nieuwe aanmeldingen in 2020 (212). In 2019 waren er 206 nieuwe aanmeldingen.

Voor al deze 214 aanmeldingen is door een jeugd- en gezinswerker de vraagverkenning uitgevoerd. Dit gebeurt in gesprekken met de gezinsleden. Het uitgangspunt is dat beide ouders en het aangemelde kind worden gesproken en dat er tenminste één gesprek plaatsvindt door middel van een huisbezoek. Bij gezamenlijk gezag en jeugdigen jonger dan 16 jaar werkt het Stadsteam op basis van de toestemming van beide ouders, ook na een scheiding.

Na de vraagverkenning kan een deel van de gezinnen weer verder zonder verdere hulp in het kader van de Jeugdwet. Wanneer een gezin nog wel hulp vanuit de Jeugdwet nodig heeft, helpt het Stadsteam het gezin met het maken van een ondersteuningsplan. Op basis van het ondersteuningsplan kan gekozen worden voor begeleiding door het Stadsteam zelf, een verwijzing naar een zorgaanbieder of een combinatie van begeleiding door het Stadsteam en de inzet van een specialist op een specifieke vraag. Als een zorgaanbieder wordt ingeschakeld geeft het Stadsteam namens de gemeente een beschikking.

Bij ongeveer de helft van de aanmeldingen kon het Stadsteam de jeugdige of het gezin helpen zonder verwijzing naar specialistische jeugdhulp.

2.2 Streefdoelen kwaliteit, verwijzingen en kosten zorgaanbod

Net als in veel andere gemeenten zijn de kosten voor de Jeugdwet in Oudewater in de periode 2017, 2018 en 2019 snel gestegen. In 2019 was er een overschrijding van de begroting van ongeveer 50%. Dat was een van de redenen voor de gemeente om samen met Stichting De Thuisbasis het concept 'kwaliteit binnen het budget' in te voeren. Daarbij werden streefdoelen geformuleerd voor jeugdhulp van hoge kwaliteit en beheersing van de uitgaven. Voor de uitgaven waren de streefdoelen:

- De totale uitgaven Jeugdwet zijn in 2020 € 100.000,- lager dan in 2019
- In 2021 zijn de uitgaven nogmaals € 100.000,- lager dan in 2020
- In 2022 zijn de uitgaven nogmaals € 50.000,- lager dan in 2021.

Om dit te bereiken werden in 2020 verschillende subsidies gebundeld bij het Stadsteam. In 2021 werd de formatie van het Stadsteam licht uitgebreid.

Wat betreft de verwijzingen werd als streefdoel geformuleerd dat het Stadsteam een meer centrale plaats kreeg ten opzichte van verwijzingen door de medische verwijzers en de gecertificeerde instellingen.

Wat betreft de kwaliteit werd ingezet op een verdere professionalisering van het Stadsteam op het terrein van jeugdhulp. Indicatoren voor een goede kwaliteit zijn: een hoge cliënttevredenheid, weinig klachten over de werkwijze of de bejegening, waardering voor de werkwijze van de vele samenwerkingspartners.

Tevens zijn van belang: inwoners worden snel geholpen door het Stadsteam, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen; ouders en jeugdigen ontvangen zo snel mogelijk de best beschikbare hulp; hulp wordt tijdig afgesloten; er wordt zo weinig mogelijk drang en dwang ingezet om gezinnen te helpen.

2.3 Acties om de doelen te bereiken

Vanaf 2020 zijn door het Stadsteam en de gemeente acties ingezet om de streefdoelen van 'kwaliteit binnen het budget' te behalen. Door de coronamaatregelen vanaf medio maart 2020 hebben deze acties vertraging opgelopen. De onderstaande acties zijn ingezet vanaf 2020 en zijn in 2021 doorgezet.

Doorvoeren werkwijze Stadsteam

Medewerkers van het Stadsteam beginnen niet met de vraag: 'welk aanbod van welke zorgaanbieder is het meest passend voor deze inwoner', maar met een uitgebreidere vraagverkenning waarin medewerker met de inwoner meedenkt over wat er aan de hand is in het gezin en welke oplossingen er zijn. Deze oplossingen kunnen op diverse levensgebieden liggen en kunnen gevonden worden bij de gezinsleden zelf, mensen rond het kind, vrij toegankelijke voorzieningen, begeleiding door het Stadsteam en in voorkomende gevallen ook bij de specialistische jeugdhulp.

De deskundigheidsbevordering was in 2020 en doorlopend in 2021 gericht op het in staat stellen van de medewerkers om deze veranderde rol te vervullen.

Versterken samenwerking met backoffice en beleid

Het college van B&W, beleid (ambtelijke dienst), back-office (ambtelijke dienst) en het Stadsteam hebben de afspraak gemaakt dat er geen beleid wordt gemaakt zonder voorafgaande 'uitvoeringstoets' bij het Stadsteam.

Er is een open communicatie tussen het Stadsteam, de ambtenaren en het college en er is frequent onderlinge afstemming en overleg. Daarnaast is er een maandelijks overleg tussen het Stadsteam, de ambtelijke accounthouder en de backoffice om de monitor op beschikkingen en kosten van de gespecialiseerde jeugdhulp voortdurend te verbeteren en te benutten om grip op de cliëntenstromen en de uitgaven te krijgen en te houden en om tijdig bij te sturen waar dat nodig is. Eenmaal per kwartaal is er een bestuurlijk overleg met het college. Dat overleg gaat over de hoofpunten van het afgelopen kwartaal en de belangrijkste actiepunten voor het komende kwartaal.

Nieuwe afspraken gemaakt met de jeugdartsen en de huisartsen

In de loop van 2020 heeft het Stadsteam nadere afspraken gemaakt met de huisartsen en de jeugdartsen over verwijzingen. Als hoofdregel is zowel met de jeugdartsen als de huisartsen afgesproken dat zij inwoners verwijzen naar het Stadsteam voor de afweging of specialistische jeugdhulp moet worden ingezet.

Er is in Oudewater niet gekozen voor een door de gemeente betaalde PoH-GGZ Jeugd, maar voor een vaste contactpersoon van het Stadsteam voor de artsen en voor afspraken over snel en klantvriendelijk reageren in de samenwerking.

Met name deze actie is aanzienlijk vertraagd door de coronapandemie. Uiteindelijk waren deze afspraken eind 2020 met alle huisartsen en jeugdartsen gemaakt. In 2021 is deze nieuwe werkwijze in de praktijk doorgezet. De verandering bleek extra tijd te vergen van het Stadsteam. De gemeente heeft hiervoor een eenmalige extra subsidie beschikbaar gesteld.

De centrale positie van het Stadsteam in de medische verwijzingen heeft in 2021 een aanzienlijk effect gehad, zowel inhoudelijk in de samenwerking tussen de medici en het Stadsteam als in het beheersen van de uitgaven.

Uitbreiden Pilot jeugdbescherming naar een landelijk erkende Proeftuin Kind- en Gezinsbescherming
In 2020 zijn de gemeenten Oudewater en Montfoort met Samen Veilig Midden-Nederland (Veilig Thuis en Gecertificeerde Instelling) en de Raad voor de Kinderbescherming en gestart met een pilot *Bescherming in beweging*. Als eerste stap werd niet langer SAVE-begeleiding ingezet door Veilig Thuis, maar biedt het Stadsteam zelf de begeleiding aan het gezin zolang dat in een vrijwillig kader mogelijk is. De pilot is in 2021 uitgebreid naar alle vijf gemeenten in de jeugdhulpregio Utrecht-West en ook is de gecertificeerde instelling William Schrikker Stichting gaan deelnemen. In 2021 is de pilot verbreed naar de hele samenwerking tussen de lokale teams (zoals Stadsteam) en de instellingen in de beschermingsketen. Daarbij is aansluiting gezocht en gevonden met het landelijke Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming¹. Er is hard gewerkt om samen met de gemeente Utrecht te worden erkend als één van de 6 landelijke proeftuinen in dit kader. De aanvraag is voor Utrecht-West erkend en per 1 januari 2022 is *Bescherming in beweging* daarmee niet langer een pilot, maar deel van een landelijke proeftuin.

Voor de gemeente Oudewater heeft de grotere en actievere rol van het Stadsteam en de nauwere samenwerking met de beschermingsinstanties geleid tot het vrijwel geheel wegvallen van 'SAVE-begeleiding' (wat in andere regio's wel drang genoemd wordt) en tot een daling van het aantal gezinnen met een maatregel van kinderbescherming. Ook is ingezet op snellere terugkeer van kinderen die in een instelling geplaatst zijn en op meer steun in de eigen omgeving voor jeugdigen en gezinnen met een maatregel van kinderbescherming.

Aanscherpen afspraken over verlengingen

Het Stadsteam heeft met steun van het college de afspraken over verlengingen aangescherpt. Het Stadsteam wordt nu standaard vooraf tijdig geïnformeerd over een verlenging, zodat het Stadsteam de gelegenheid heeft om met het gezin en/of de aanbieder te bespreken wat de stand van zaken is, hoe de hulp tot nu toe verlopen is en wat de doelen en de condities zijn voor een eventuele verlenging. Met deze aanscherping is in 2020 een begin gemaakt en dit heeft in 2021 geleid tot meer concrete afspraken over de termijn, de activiteiten en de doelen bij een verlenging.

Samenwerking met de scholen voor primair onderwijs

In 2021 zijn nadere afspraken gemaakt over de samenwerking tussen het Stadsteam en alle basisscholen in Oudewater. Voor iedere basisschool is er een vaste contactpersoon bij het Stadsteam. Het Stadsteam heeft hiervoor extra uren jeugd- en gezinswerker beschikbaar. Het Samenwerkingsverband Passenderwijs betaalt hiervan 2 uur per week.

2.4 Resultaten Jeugdwet

Kwaliteit

In 2021 hebben we evenals in 2020 veel geïnvesteerd in de kwaliteit van onze dienstverlening. Alle jeugd- en gezinswerkers zijn geschoold in de vraagverkenning en in het werken met het analysemodel van de viervensters². De jeugd- en gezinswerkers worden begeleid door onze gedragsdeskundige. Deze begeleiding is met name gericht op reflectie op het handelen van de jeugd- en gezinswerker in kritische praktijksituaties.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/03/30/tk-bijlage-toekomstscenario-kind-en-gezinsbescherming>.

² Montfoort, A.J. van (2020). *Professionele oordeelsvorming in het sociaal domein*. Woerden: Uitgeverij De vier vensters.

De jeugd- en gezinswerkers zijn gericht op normalisering en op het niet onnodig inzetten van professionele jeugdhulp. Veel vragen over opvoeden en opgroeien zijn levens- en gezinsvragen waar de mensen zelf, samen met mensen in hun netwerk, oplossingen voor kunnen vinden. Soms zijn ouders ongerust over gedrag van het kind dat normaal is in een bepaalde fase van zijn ontwikkeling. Soms helpen enkele gesprekken in de vraagverkenning de gezinsleden om iets uit te praten, of om iets te veranderen in de dagelijkse gang van zaken in het gezin danwel in de manier waarop de gezinsleden met elkaar omgaan.

Anderzijds reageren de jeugd- en gezinswerkers alert op ernstige problemen. Wanneer de problemen in het gezin ernstig zijn en de situatie onhoudbaar of zelfs gevaarlijk is, schakelt het Stadsteam in overleg met de gezinsleden snel de best passende vorm van professionele hulpverlening in. Het Stadsteam werkt samen met Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen.

De cliënttevredenheid is ook in 2021 onverminderd hoog gebleven. Het Stadsteam heeft een goed contact met de cliëntenorganisatie UW Ouderplatform en met onafhankelijke cliëntenvertegenwoordigers van MEE.

Er zijn in 2021 geen formele klachten ingediend over het Stadsteam.

Er zijn in 2021 geen procedures geweest bij de commissie beroep- en bezwaarschriften over besluiten die het Stadsteam namens het college heeft genomen.

Het Stadsteam heeft in 2021 gewerkt zonder wachtlijsten voor de eigen dienstverlening. Bij een nieuwe aanmelding kon in alle gevallen een eerste gesprek gepland worden op een termijn die paste bij de urgentie en bij de wens van het gezin. In vrijwel alle gevallen was dat binnen 2 tot 3 weken. Wel komt het in de praktijk voor dat een ouder een aanmelding doet voor hulp aan een kind, maar er op dat moment geen toestemming is van de andere ouder met gezag. Dat komt vanzelfsprekend met name voor na een scheiding. Het Stadsteam kan niet beginnen met hulp aan het kind voordat de toestemming van de andere ouder er is. Dat duurt in sommige gevallen langer dan enkele weken.

Minder verwijzingen naar de specialistische jeugdhulp

Als streefdoel was afgesproken dat het aantal verwijzingen naar de specialistische jeugdhulp in Oudewater vanaf 2020 zou dalen ten opzichte van 2019, vooral doordat de jeugd- en gezinswerkers van het Stadsteam meer gezinnen zelf begeleiden.

Dit streefdoel is zowel in 2020 als in 2021 behaald.

Het aantal nieuwe aanmeldingen Jeugdwet bij het Stadsteam vertoont de afgelopen jaren een licht stijgende lijn.

Het aantal beschikte voorzieningen door het Stadsteam vertoont een dalende lijn.

De getallen van de aanmeldingen en de beschikte voorzieningen kunnen niet met elkaar worden vergeleken, omdat er voor één gezin meer dan één voorziening kan worden beschikt. Bovendien is het aantal nieuwe aanmeldingen iets anders dan het totaal aantal cliënten.

De onderstaande cijfers laten wel duidelijk de trend zien. Het Stadsteam krijgt meer aanmeldingen (inwoners weten het Stadsteam te vinden) en helpt meer gezinnen zelf (minder verwijzingen naar de specialistische jeugdhulp).

Aantal nieuwe aanmeldingen jeugd bij het Stadsteam:

2018: 189	100%
2019: 206	109%
2020: 212	112%
2021: 214	113%

Aantal beschikte voorzieningen jeugd door het Stadsteam:

2018: 284	100%
2019: 272	96%
2020: 245	86%
2021: 191	67%

In 2021 zijn verwijzingen door de huisarts voor een aanzienlijk deel overgenomen door het Stadsteam. Dat het aantal verwijzingen door het Stadsteam desondanks is gedaald houdt in dat het totale aantal verwijzingen naar de specialistische jeugdhulp in Oudewater is gedaald.

Totaal aantal beschikkingen Jeugdwet Oudewater:

2018: 504	100%
2019: 524	104%
2020: 463	92%
2021: 315	63%

Het totaal aantal beschikkingen dat in 2021 is afgegeven is t.o.v. 2020 met 32% gedaald.

Een van de afgesproken streefdoelen luidde: 'het Stadsteam is in Oudewater de grootste verwijzer naar de specialistische jeugdhulp'. Dit doel is behaald. In 2021 was het Stadsteam de verwijzer bij 61% van alle verwijzingen. In 2020 was dit 53%.

Totale uitgaven gemeente Oudewater Jeugdwet

Wat betreft de totale uitgaven voor de Jeugdwet is het streefdoel gehaald. Het streefdoel was: de totale uitgaven voor de Jeugdwet (zorgaanbod plus Veilig Thuis, SAVE, landelijke voorzieningen) door de gemeente Oudewater is in 2021 € 200.000,- lager dan in 2019.

Meerjarentrend uitgaven Jeugdwet gemeente Oudewater				
	2018	2019	2020	2021
Specialistische jeugdhulp	€ 1.458.562	€ 1.940.040	€ 1.943.385	€ 1.438.500
YEPH			€ 55.500	€ 173.000
SAVE	€ 229.389	€ 321.000	€ 298.035	€ 185.000
PGB	€ 141.500	€ 188.006	€ 100.000	€ 89.000
Totaal	€ 1.829.451	€ 2.449.046	€ 2.396.920	€ 1.885.500

Bij de uitgaven speelt toeval wel een rol. In een kleine gemeente als Oudewater heeft één kind dat de duurste vorm van jeugdhulp nodig heeft al een substantieel effect op de uitgaven. Als er in 2022 onverwacht een aantal jeugdigen of gezinnen dure jeugdhulp nodig hebben, dan stijgen de uitgaven weer ten opzichte van 2021.

Maar ondanks de factor toeval durven we wel te concluderen dat het ombuigen van de stijging tot en met 2019 naar een daling in 2020 en vooral in 2021 het resultaat is van de nieuwe koers van het Stadsteam en van de gezamenlijke acties die het Stadsteam en de gemeente hebben ingezet.

2.5 Het jongerenwerk

Opdracht van de gemeente

Per 1 januari 2020 is de subsidie voor het jongerenwerk toegevoegd aan de subsidie voor het Stadsteam. Voorheen ging de subsidie van de gemeente naar Stichting Jeugdpoint. Jeugdpoint heeft ook in 2021 het jongerenwerk uitgevoerd.

De gemeente formuleerde voor het jongerenwerk voor 2021 de volgende doelen:

1. Versterken eigen kracht van de meer kwetsbare jongeren en indien nodig motiveren en toeleiden naar hulpverlening.
2. Versterken van de maatschappelijke participatie van jongeren en motiveren en toeleiden naar jeugd vriendelijke voorzieningen.

Jeugdpoint heeft 8 uur per week beschikbaar voor het jongerenwerk in Oudewater en heeft de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Vindplaatsgericht werken
- Jongerencoach
- Activering en participatie

Vindplaatsgericht werken houdt in dat de jongerenwerker de jongeren opzoekt op straat, in het uitgaansleven, het verenigingsleven, de scholen, etc. De eerste functie hiervan is signaleren: op de vindplaatsen pikt de jongerenwerker signalen op over ontwikkelingen van jongeren en hun sociale omgeving. Denk aan drugs- en alcoholgebruik of andere trends in het uitgaansleven, sportuitval bij verenigingen, toe of afname van overlast en overlastklachten, et cetera. De tweede functie van vindplaatsgericht werken is dat de jongerenwerker vanuit de contacten met de jongeren zowel de jongeren als hun sociale omgeving informeert, adviseert en tot aanpakken stimuleert. De derde functie van vindplaatsgericht werken: daar waar de jongeren botsen met hun sociale omgeving, treedt de jongerenwerker op als intermediair. Wanneer een jongere hulpverlening nodig heeft, legt de jongerenwerker de verbinding tussen de jongere en het Stadsteam. Bij het vindplaatsgericht werken heeft de jongerenwerker – samen met het Stadsteam - ook nauw contact met de BOA's, de politie en de gemeentelijke afdeling openbare orde en veiligheid.

Jeugdpoint biedt zelf kortdurende coaching aan jongeren wanneer dat passend is vanuit het contact tussen de jongerenwerker en de jongere, onder meer als de jongere geen enkele instantie vertrouwt. In dat geval onderzoekt de jongerenwerker wat de jongere nodig heeft om wel de steun van het Stadsteam of andere instanties te kunnen gaan benutten.

3. De Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en schuldhulpverlening

De WMO is een brede wet waaronder zeer uiteenlopende vragen van inwoners en evenveel vormen van ondersteuning door of namens de gemeente vallen. In dit hoofdstuk maken we een onderscheid tussen sociaal werk en voorzieningen en hulpmiddelen. Het sociaal werk vatten we samen onder de noemer WMO begeleiding. Daarbij bespreken we ook wat het Stadsteam doet aan mantelzorgondersteuning en het sociaal raadsliedenwerk.

In 2021 kreeg het Stadsteam in totaal 445 (2020: 459) nieuwe aanmeldingen WMO betreffende 353 (2020: 364) inwoners. Dit is niet gesplitst in WMO-begeleiding en WMO-voorzieningen. Het totaal aantal aanmeldingen WMO is dus ongeveer gelijk gebleven in 2021 ten opzichte van 2020, maar er is een verschuiving: minder aanvragen voor WMO hulpmiddelen en meer vragen op het terrein van WMO begeleiding en sociaal werk.

3.1 WMO begeleiding

Op het gebied van sociaal werk en WMO begeleiding heeft de gemeente de afgelopen jaren vaker met ernstige problematiek te maken gekregen. In de psychiatrie is er een langlopende verschuiving van opname in een kliniek naar ambulante behandeling, met als gevolg dat er vaker meldingen komen van personen met verwarde gedrag. Ook de in 2020 ingevoerde Wet Verplichte GGZ en de Wet zorg en dwang passen in deze verschuiving van zware vormen van zorg, inclusief verplichte zorg of dwang, van instituten naar de leefomgeving en deze verschuiving houdt een verzwaring in van de taak van het sociaal werk van het Stadsteam. Het Stadsteam werkt samen met de betrokken instanties voor zorg en veiligheid in het kader van de persoonsgerichte aanpak.

Vraagverkenning

Evenals bij aanmeldingen Jeugdwet is een aanmelding WMO begeleiding iets anders dan een verzoek om een beschikking te geven. Stadsteam Oudewater begint niet bij de verordening, maar bij het verkennen van de vraag van de inwoner. Samen met de inwoner en met de partner of andere direct betrokken familieleden verkent de sociaal werker de vraag. Welke problemen ervaart de inwoner en wat is er volgens iedere betrokkene aan de hand? Welke oplossingen zien de mensen zelf? Wat kan het Stadsteam eventueel bieden? Is een verwijzing naar een zorgaanbieder nodig?

Wanneer na de vraagverkenning wordt besloten tot begeleiding door de sociaal werker van het Stadsteam of tot een verwijzing naar een zorgaanbieder stelt de inwoner samen met de sociaal werker een ondersteuningsplan op. Zodra de inwoner het ondersteuningsplan heeft ondertekend start de begeleiding of maakt het Stadsteam de beschikking.

Door de hoge werkdruk bij de sociaal werkers was het in 2021 moeilijk om na iedere aanmelding binnen 2 weken te starten met het eerste gesprek in de vraagverkenning. Met veel inspanning is het meestal wel gelukt om de inwoner binnen 3 weken te spreken, maar een klein aantal inwoners moest langer, tot 6 weken wachten.

In het geval van een verwijzing naar een zorgaanbieder werd in alle gevallen binnen enkele weken na het ondertekenen van het ondersteuningsplan door het Stadsteam een beschikking afgegeven. De inwoner kreeg in een aantal gevallen daarna nog wel te maken met wachtlijsten bij de aanbieder.

Meer inwoners zelf begeleiden en minder beschikkingen WMO begeleiding

Als streefdoel voor WMO begeleiding was geformuleerd: er worden in 2021 meer inwoners door het Stadsteam zelf begeleid en er worden minder beschikkingen gegeven voor begeleiding door zorgaanbieders dan in 2019.

In 2021 hebben de sociaal werkers zelf 101 inwoners WMO-begeleiding gegeven.
In 2020 hebben de sociaal werkers zelf 64 inwoners WMO-begeleiding gegeven.

Het streefdoel minder beschikkingen voor WMO begeleiding in 2021 dan in 2019 is behaald.
Wel steeg het aantal beschikkingen WMO begeleiding in 2021 weer ten opzichte van 2020. We zien dat als gevolg van de toegenomen taken van het gemeente op dit terrein en de stijging van het aantal aanmeldingen.

Beschikkingen	2019	2020	2021
Begeleiding groep	37	21	21
Begeleiding individueel	99	57	88
	-----	-----	-----
Totaal	136	78	109

De uitgaven van de gemeente voor WMO begeleiding zijn in 2020 lager dan in 2019

Naast verminderen van het aantal verwijzingen was als streefdoel afgesproken dat de uitgaven van de gemeente voor WMO begeleiding in 2021 lager zouden zijn dan in 2019.

Dit doel is niet behaald. De uitgaven van de gemeente voor WMO begeleiding (groep en individueel samen) hebben zich als volgt ontwikkeld:

2019	€ 470.000,-
2020	€ 390.000,-
2021	€ 544.000,-

Na een daling van de kosten in 2020 ten opzichte van 2019 is er in 2021 weer een stijging.

Wij denken dat deze uitgaven noodzakelijk zijn om goede kwaliteit dienstverlening te kunnen bieden gezien de verzwaren van de taken van de gemeente op dit gebied. Om te voorkomen dat de kosten voor WMO begeleiding verder stijgen is met de gemeente afgesproken om de formatie van het Stadsteam sociaal werk per 2022 uit te breiden met 0,8 fte.

Mantelzorgcompliment

Jaarlijks zit in de subsidie voor het Stadsteam € 10.000,- voor het mantelzorgcompliment. In eerdere jaren was dit in Oudewater een druk bezochte feestelijke bijeenkomst met een lunch, optredens, een dankwoord van de wethouder en presentjes voor de mantelzorgers. In 2020 en in 2021 kon het compliment in deze vorm in verband met corona niet doorgaan. In plaats daarvan hebben alle geregistreerde mantelzorgers een verrassingspakket gekregen.

Sociaal juridische dienstverlening

Tot en met 2020 werd de sociaal juridische dienstverlening in Oudewater uitgevoerd door een externe partij. In 2020 hebben 8 inwoners gebruik gemaakt van de diensten van deze externe partij. Daarnaast zijn in dat jaar 9 inwoners door de medewerkers van het Stadsteam geholpen met vragen op sociaal juridisch gebied.

Met ingang van 2022 is deze dienstverlening door de medewerkers van het Stadsteam zelf uitgevoerd. Eén van de WMO consulenten is hierin gespecialiseerd; de anderen verlenen deze diensten in onderling overleg.

In 2021 hebben de medewerkers van Stadsteam Oudewater in totaal 64 inwoners geholpen met sociaal juridische vragen. Dit is inclusief 15 inwoners die zijn geholpen met het invullen van hun belastingaangifte.

Om een indruk te geven van de vragen die op dit gebied bij het Stadsteam komen geven we hieronder enkele voorbeelden:

- Aanvraag tafeltje dekje; voor een inwoner van 89 jaar;
- Aanvraag persoons alarmering; de formulieren samen met mevrouw ingevuld en een aanvraag gedaan bij de zorgverzekeraar, die een gedeelte van de maandelijkse kosten betaald.
- Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen; daarna hulp bij verzamelen en insturen van documenten naar de Gemeente Oudewater.
- Terug vragen eigen bijdrage zorgverzekering bij overlijden bij automatisch betalen;
- Contact met SVB over (onterechte) terugbetaling; dit leidde tot aangifte Inkomstenbelasting 2018 en 2019 en een bezwaarschrift richting SVB (met hulp van Wim);

Begeleiden inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt

Ferm Werk voert voor Oudewater de Participatiewet uit. Tot nu toe is het begeleiden van inwoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt ook onderdeel van de taken van Ferm Werk. Deze inwoners – Ferm Werk spreekt van categorie C/D of categorie 3/4 – hebben echter veelal een andere vorm van sociaal werk begeleiding nodig dan een directe arbeidstoeleiding. In 2021 heeft de gemeente in overleg met Ferm Werk en het Stadsteam besloten dat de begeleiding van deze inwoners door Ferm Werk zal worden overgedragen aan het Stadsteam. In 2021 is deze overdracht voorbereid; in 2022 start de uitvoering.

Nieuwe Wet inburgering

Per 1 januari 2022 is de nieuwe Wet inburgering in werking getreden. Het doel van deze nieuwe wet is dat nieuwkomers zo snel mogelijk gaan meedoen in de samenleving. De gemeente heeft de taak om de nieuwkomers te begeleiden. In Oudewater is hiervoor een aanpak opgesteld in samenwerking tussen de gemeente, Vluchtelingensteunpunt Groene Hart, Ferm Werk en Stadsteam. In 2021 is deze nieuwe werkwijze voorbereid en zijn de landelijke richtlijnen op maat gemaakt voor Oudewater.

3.2 WMO hulpmiddelen en voorzieningen

Voor 2021 waren geen specifieke doelen afgesproken over WMO Hulpmiddelen en WMO Huishoudelijke Hulp. De werkwijze van het Stadsteam is op deze terreinen in 2021 niet ingrijpend veranderd. De mogelijkheden voor een eigen aanpak zijn hier beperkt. Als er meer inwoners recht hebben op een bepaalde voorziening, bijvoorbeeld een traplift, dan leidt dat tot meer kosten voor de gemeente. De mogelijkheden om dit te beïnvloeden binnen het uitgangspunt van goede kwaliteit dienstverlening zijn gering.

De kosten voor WMO huishoudelijk hulp zijn voor de gemeente Oudewater in 2021 gelijk gebleven:

2019	€ 570.000,-
2020	€ 668.000,-
2021	€ 689.000,-

Dit is inclusief PGB.

De kosten voor WMO voorzieningen zijn voor de gemeente Oudewater in 2021 gedaald:

2019	€ 252.000,-
2020	€ 272.000,-
2021	€ 217.000,-

Alles bij elkaar zijn de kosten voor de WMO voor de gemeente Oudewater in 2021 ten opzichte van 2020 met ongeveer € 110.000,- gestegen. Dit is verklaarbaar door de eerder genoemde verzwaren van taken op het terrein van sociaal werk en WMO begeleiding.

3.3. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)

De schuldhulpverlening werd in 2021 vanuit het Stadsteam uitgevoerd door Plangroep. Er is een nauwe samenwerking tussen de sociaal werkers en de jeugd- en gezinswerkers en de schuldhulpverlener om in een vroeg stadium te kunnen reageren op signalen dat een inwoner te maken krijgt met problematische schulden.

Ten tijde van de coronamaatregelen was de algemene verwachting dat veel meer mensen te maken zouden krijgen met problematische schulden. Dat is in 2021 evenals in 2020 nog niet direct zichtbaar in het aantal inwoners die begeleid werden door Plangroep, zoals blijkt uit het onderstaande meerjarenoverzicht.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1. Aantal nieuwe cliënten (aanvragers)	14	13	13	9	3	8
2. Totaal aantal cliënten in het cliëntenbestand	35	36	35	34	27	20
3. Aantal gestarte schuldregelingen	3	5	3	4	3	4
4. Aantal voortijdig beëindigde schuldregelingen	1	1	1	0	1	0
5. Aantal afgegeven verzoekschriften Wsnp ³	1	0	0	0	0	0

Vroegsignalering

Per 1 januari 2021 is de Wgs gewijzigd. Vroegsignalering van schulden is een wettelijk taak van de gemeente geworden. Stadsteam Oudewater ontvangt berichten van betalingsachterstand van de zorgverzekeraars, energieleveranciers, waterbedrijven en woningcorporaties. De WMO consultants of de schuldhulpverlener geven opvolging aan de meldingen.

³ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen

4. Organisatie en bedrijfsvoering

Stichting De Thuisbasis en de gemeente Oudewater werken voortdurend samen aan het optimaliseren van de bedrijfsvoering, inclusief de registratiesystemen, juridische regelingen en kwaliteitswaarborgen om te komen tot een steeds betere verhouding tussen de kwaliteit van de dienstverlening en de kosten. In dit laatste hoofdstuk benoemen we kort de belangrijkste onderwerpen waar de stichting samen met de gemeente in 2021 aan heeft gewerkt.

4.1 AVG

AVG audit

In november 2021 is er bij Stadsteam Oudewater een externe AVG-audit uitgevoerd door AVG-juristen. Deze audit heeft een aantal verbeterpunten opgeleverd die in 2022 stapsgewijs worden geïmplementeerd.

De algemene conclusie van AVG-juristen luidde: “Tijdens de audit is gebleken dat de Thuisbasis de kwaliteit van dienstverlening belangrijk vindt, maar waakt voor bureaucratische procedures en beleidsdocumenten. Als het gaat om de omgang met persoonsgegevens is er goed nagedacht over de manier waarop de werkprocessen worden ingericht en hoe er met de gegevens van mensen wordt omgegaan.”

Als algemeen verbeterpunt stelde AVG-juristen dat de omgang met persoonsgegevens nog niet voldoende is gedocumenteerd, of dat wel beschikbare documenten moeten worden geactualiseerd.

Daarnaast werden enkele aanbevelingen gedaan ter verbetering van de data veiligheid. Een voorbeeld hiervan is dat de laptops van de medewerkers wel allemaal zijn beveiligd met een wachtwoord, maar dat er geen gedwongen verversing van de wachtwoorden is doorgevoerd. Ook werd het advies gegeven om voor iedereen een wachtwoordmanager in te voeren, zodat er geen gemakkelijk te raden wachtwoorden meer gebruikt worden.

Enkele punten ten aanzien van data veiligheid zijn direct ingevoerd. De overige punten worden in de loop van 2022 geïmplementeerd.

Functionaris gegevensbescherming

In 2020 en in 2021 was er geen duidelijkheid over de vraag of de FG van de gemeente Oudewater ook als FG voor het Stadsteam zou kunnen optreden. Mede daardoor heeft het actueel houden van de AVG-documenten achterstand opgelopen. Dat was een reden om een externe partij opdracht te geven om een audit uit te voeren. De Stichting heeft de gemeente gevraagd op korte termijn duidelijkheid te geven over de rol van de FG van de gemeente, zodat de Stichting kan besluiten om wel of niet zelf een FG aan te stellen. Inmiddels is de gewenste duidelijkheid er wel. Met ingang van 2022 heeft de gemeente een nieuwe FG en zij werkt ook voor het Stadsteam.

Datalekken

Op 29 juli 2021 bleek een WMO-beschikking per abuis naar een verkeerd adres te zijn gezonden. De beschikking voor inwoner B was vanaf de printer ongemerkt achter het ondersteuningsplan van inwoner A gekomen en in de envelop meegestuurd. Inwoner A meldde dit direct bij het Stadsteam en vertelde het niet gelezen te hebben. Het Stadsteam heeft de beschikking opgehaald en excuses aangeboden. Het Stadsteam heeft inwoner B op de hoogte gesteld van wat er gebeurd is en excuses aangeboden.

Intern zijn de regels voor het printen aangescherpt om herhaling te voorkomen.

Naast deze gebeurtenis zijn er in 2021 geen datalekken gerapporteerd.

Wel waren de procedures voor de interne uitwisseling en het bewaren van documenten met persoonsgegevens nog onvoldoende scherp. Zo worden meer documenten met persoonsgegevens bewaard dan noodzakelijk is, worden kopieën soms in een eigen map opgeslagen en worden documenten gemaïld die dan weer door de ontvangende medewerker op een schijf worden opgeslagen. Deze procedures zijn aangescherpt.

Iedere medewerker beschikt over ZorgMail en documenten met persoonsgegevens worden altijd beveiligd gemaïld.

4.2 Cliëntenregistratie en managementinformatie

Stadsteam Oudewater werkt in de frontoffice met het programma ZorgNed. De gemeente werkt in de backoffice met het programma Cumulus. De aansluiting tussen deze twee programma's laat te wensen over. Er zijn verschillen in de definities van de registratie items en er moeten gegevens handmatig worden overgezet. Dit is niet alleen arbeidsintensief, maar ook foutgevoelig. Overschakelen naar één systeem bleek in 2020 niet mogelijk, met name omdat Cumulus een integraal onderdeel is van de digitale infrastructuur van de ambtelijke organisatie Woerden/Oudewater.

Er is een maandelijks monitoring overleg tussen het Stadsteam en de gemeente (beleid en backoffice) om het aantal beschikkingen en de besteding van de gemeentelijke financiën op de voet te kunnen volgen.

In het overleg worden opvallende, gewenste en ongewenste trends in de cijfers besproken en geïnterpreteerd. Hieruit volgen acties om een ongewenste trend tegen te gaan en een gewenste trend waar mogelijk verder te versterken.

Het maandelijks overleg helpt om gezamenlijk meer grip te krijgen op de cliëntenstromen en de geldstromen. Het blijft echter in 2021 evenals in eerdere jaren lastig om overzichtelijke, betrouwbare en relevante managementinformatie te krijgen vanuit de gemeentelijke backoffice.

4.3 Financiën Stadsteam

Eén van de kwaliteitscriteria die de gemeente stelt is dat de stichting de taken van het Stadsteam uitvoert binnen het bedrag van de subsidie.

Aan dit criterium is in 2021 voldaan. De stichting heeft voor de afgesproken taken geen extra geld gevraagd en de winst- en verliesrekening voor het Stadsteam is gesloten met een bescheiden positief resultaat. Voor verdere financiële details verwijzen we naar de jaarrekening.

De boekhouding van Stichting De Thuisbasis werkt met een aparte kostenplaats voor de gemeente Oudewater. Kosten van centrale diensten worden toegerekend naar rato van het subsidiebedrag.

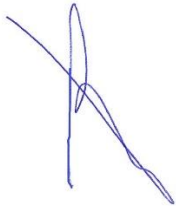
In 2021 heeft de Stichting de procedures voor en controles op betalingen en op de boekhouding verder aangescherpt en vastgelegd. De regels, zoals het vier-ogenprincipe en een systeem van autorisatie, zijn vastgelegd in het Handboek Administratieve organisatie en risicobeheersing.

Er is door Van Ree Accountant een goedkeurende accountantsverklaring afgegeven voor Stichting De Thuisbasis Sociaal Werk over 2021.

5. Ondertekening

Dit verslag is vastgesteld door de bestuurder van Stichting De Thuisbasis Sociaal Werk op 29 april 2022.

Oudewater
29 april 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a vertical line through it and a diagonal stroke extending downwards to the right.

A.J. van Montfoort
Bestuurder