

Raadsinformatiebrief Managementinformatie Sociaal Domein

Aan de leden van de gemeenteraden van Schagen en Hollands Kroon

Er verandert veel in het sociale domein. De gemeente krijgt er allerlei nieuwe taken bij in verband met de decentralisaties: overheveling van de AWBZ functies naar de WMO, de transitie van de jeugdzorg, de invoering van de Participatiewet en het passend onderwijs. De effecten van deze veranderingen moeten gevolgd worden, zodat er verantwoord en waar nodig bijgestuurd kan worden. Het is voor ons vanzelfsprekend van groot belang om adequate stuurinformatie te verzamelen en deze aan u ter beschikking te stellen. Het gaat in deze brief om kwantitatieve informatie (cijfers, indicatoren) met een toelichting hierop. U als raad heeft hierom ook gevraagd.

Wij zullen gebruik maken van de landelijk ontwikkelde 'Gemeentelijke monitor sociaal domein' met daarin indicatoren op gemeente- en waar mogelijk wijkniveau. In deze monitor komen de gebieden Jeugd, Zorg, Participatie, Onderwijs en Opbouw van de gemeente samen. Om te kunnen participeren in deze monitor, moet er op bovenstaande vlakken ook gegevens geregistreerd worden in de gemeentelijke systemen. Daarnaast maakt de monitor gebruik van landelijke gegevensbronnen.

In deze brief informeren wij u over de wijze waarop wij aan de slag zijn met het verzamelen van kwantitatieve gegevens en welke van deze gegevens wij op welk moment kunnen presenteren. De genoemde managementinformatie zal voor de Gemeente Schagen aan u verstrekt worden via de P&C cyclus en voor de Gemeente Hollands Kroon via de afgesproken kwartaalrapportages. Bij de eerste rapportages zal niet op alle onderdelen informatie beschikbaar zijn.

Dit heeft te maken met het overgangsjaar 2015, waarin de gemeenten, leveranciers/zorgaanbieders en ICT op elkaar aangesloten moet worden op verschillende onderdelen. Allereerst zijn AWBZ en Jeugd cliënten overgedragen aan de gemeenten. Deze gegevensoverdracht is laat op gang gekomen en niet altijd van goede kwaliteit. Voor betrouwbare informatie moet alles gecontroleerd worden. Daarnaast was ook de oplevering van ICT systemen (landelijk en gemeentelijk) laat en niet altijd compleet. Dit zorgt voor vertraging in de op te leveren informatie. Tenslotte zijn de zorgaanbieders laat met het versturen van facturen, waardoor de financiële informatie laat beschikbaar komt.

In het overzicht op de volgende pagina's is aangegeven wanneer betrouwbare informatie beschikbaar komt ten behoeve van de gebruikelijke rapportage-cycli.

Indicatoren (AANTALLEN)	Informatie leverbaar t.b.v. rapportages					Toelichting
	Q1	Q2	Q3	Q4	2016	
	april	juli	oktober	januari		
MELDINGEN						
Aantallen meldingen per kanaal (Click, Call, Face)	Click en Call				Face	(1)
Aantal afgehandelde meldingen per team (STT, Wijkteam, COWWI)	x					
AANTALLEN voorzieningen per regeling per wijk						
Jeugd (instroom, uitstroom, saldo)						
• Jeugdhulp zonder verblijf		x				(2)
• Jeugdhulp met verblijf		x				
• Kinderbeschermingsmaatregelen		x				
• Jeugdhulp PGB		x				(3)
• Ouderbijdrageplichtigen	x					
WMO (instroom, uitstroom, saldo)						
• Begeleiding		x				(4)
• Persoonlijke verzorging		x				
• Tijdelijk verblijf		x				
• Huishoudelijke hulp	x					
• Rolstoelen	x					
• Vervoersvoorzieningen	x					
• Woonvoorzieningen	x					
• PGB		x				(3)
Werk/Inkomen (instroom, uitstroom, saldo)						
• Schuldhulpverlening		x				(5)
• Bijzondere bijstand	x					
• Participatie	x					
• Uitkeringen	x					
Overig						
• Aantal multiproblem casussen					x	(6)
STAPELING AANTAL VOORZIENINGEN BINNEN HUISHOUDEN per wijk						(6)
Een voorziening		x				
Meerdere voorzieningen, 1 domein			x			
Meerdere voorzieningen, 2 domeinen					x	
Meerdere voorzieningen, 3 domeinen					x	
STAPELING KOSTEN VAN VOORZIENINGEN BINNEN HUISHOUDEN per wijk						(6)
Een voorziening		x				
Meerdere voorzieningen, 1 domein			x			
Meerdere voorzieningen, 2 domeinen					x	
Meerdere voorzieningen, 3 domeinen					x	
KLACHTEN, BEZWAAR EN BEROEP						
Aantal klachten (gegrond/ongeground)	x					
Aantal bezwaren	x					
Aantal beroepszaken	x					

Indicatoren (FINANCIEEL)	Informatie leverbaar t.b.v. rapportages					Toelichting
	Q1	Q2	Q3	Q4	2016	
	april	juli	oktober	januari		
KOSTEN in euro's per regeling per wijk afgezet tegen budgetten						
Jeugd						
• Jeugdhulp zonder verblijf			x			(7)
• Jeugdhulp met verblijf			x			
• Kinderbeschermingsmaatregelen			x			
• Jeugdhulp PGB		x				(3)
• (-/-) Ouderbijdrage	x					
WMO						
• Begeleiding			x			(7)
• Persoonlijke verzorging			x			
• Tijdelijk verblijf			x			
• Rolstoelen			x			(8)
• Vervoersvoorzieningen			x			
• Huishoudelijke hulp	x					
• Woonvoorzieningen	x					
• PGB		x				(3)
• (-/-) Eigen bijdrage		x				
Werk en Inkomen						
• Schuldhulpverlening		x				(5)
• Bijzondere bijstand	x					
• Participatie	x					
• Uitkeringen	x					
• (-/-)Ontvangsten debiteuren	x					

Toelichting

Ad (1)

Er is nog geen eenduidige definitie van wanneer een contact als 'Face'-contact wordt aangeduid. Zijn dit alle keukentafelgesprekken, of ook alle contacten met klanten die zich bij de receptie melden etc. Er is tijd nodig om deze definitie te bepalen, en de meting hiervan in te richten.

Ad (2)

De aantallen Jeugdhulp (met en zonder verblijf) en het aantal kinderbeschermingsmaatregelen kan pas gemeten worden als alle overdrachtsklanten gescreend zijn (klopt de indicatie, zijn er al voorzieningen of moeten deze nog gestart worden, zitten er dubbelingen in, of missen er juist nog gegevens). Naar verwachting staat alle informatie over Jeugd-klanten eind Q2 goed in de systemen. Vanaf dat moment is bekend welke klanten welke indicaties hebben, en kan er een prognose afgegeven worden van de kosten. De werkelijke kosten zijn pas in Q3 in beeld, als alle zorgaanbieders hun facturen goed aangeleverd hebben.

Ad (3)

De Gegevensoverdracht van PGB-klienten (Jeugd en WMO) kwam erg laat, en incompleet over, waardoor er pas in Q2 een goed overzicht te geven is van de PGB klienten en de bijbehorende kosten.

Ad (4)

Over de processen van de WMO, die al uitgevoerd werden voor 1 januari 2015 (Huishoudelijke Hulp, Rolstoelen, Vervoersvoorzieningen en Woonvoorzieningen), kan vanaf Q1 management informatie verstrekt worden. De voor de gemeente nieuwe processen van de WMO (Begeleiding, Persoonlijke verzorging en Tijdelijk Verblijf) zijn voor de managementinformatie afhankelijk van de kwaliteit van de Gegevensoverdracht. Deze was gefragmenteerd, incompleet en laat (laatste levering maart 2015), en moet daarom zeer kritisch gescreend worden. Zodra dit klaar is, kan er management informatie verstrekt worden. Naar verwachting Q2.

Ad (5)

Per 1 januari 2015 is er een nieuw systeem voor Schuldhulpverlening in gebruik genomen, waardoor de management informatie hiervoor opnieuw gebouwd moet worden. Naar verwachting kan er in Q2 management informatie verstrekt worden.

Ad (6)

Om de multi-probleem casussen te definiëren, zal gebruik gemaakt worden van de ervaringen in 2015. Op basis hiervan kan er een eenduidige definitie geformuleerd worden wanneer iets een multi-probleem casus is. Er is tijd nodig om deze definitie te bepalen, en de meting hiervan in te richten. Daarnaast is er het inrichtingsvraagstuk hoe de stapeling van voorzieningen binnen verschillende domeinen gemeten kan worden. Ook hier is tijd nodig om deze definitie te bepalen, en de meting hiervan in te richten.

Ad (7)

Het facturatieproces (Jeugd, nieuwe WMO) is een proces waar diverse complexe zaken elkaar treffen: Inkoop afspraken, 87 (!) zorgaanbieders met hun ICT-problematiek, landelijke en gemeentelijke ICT systemen en onbekendheid met producten en werkwijzen. Om betrouwbare financiële informatie te kunnen geven, waarop bijgestuurd kan worden, is het belangrijk om de facturen via 1 kanaal, digitaal en op tijd te ontvangen. Op dit moment wordt er op alle fronten hard gewerkt om bovenstaande problematiek te ondervangen. Dit lukt stapsgewijs, en naar verwachting zijn in Q3 de kinderziekten eruit. Zodra alle facturen geboekt zijn, kan er financiële management informatie over verstrekt worden. Alle informatie, die eerder beschikbaar is, zal zo mogelijk eerder gepresenteerd worden.

Ad (8)

In 2014 is er een nieuwe leverancier gekomen voor de Hulpmiddelen in Natura. Deze leverancier heeft grote problemen om zijn financiële werkproces op orde te krijgen, waardoor er geen facturen bij de gemeente binnenkomen, en correcties niet of nauwelijks verwerkt worden. Dit betekent dat er op die onderdelen dus geen financiële management informatie te leveren is. Naar verwachting is dit in Q3 opgelost.