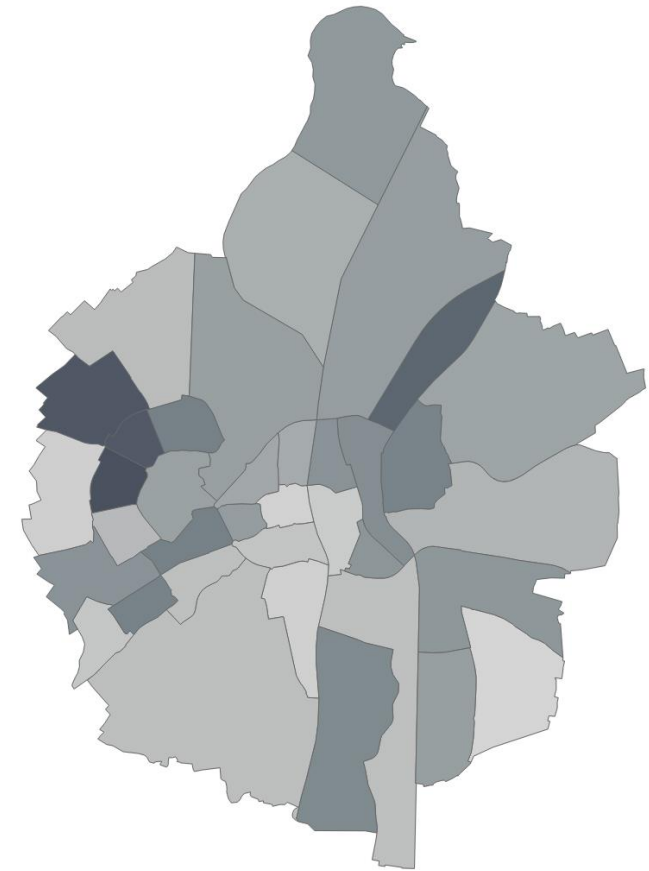




*Gemeente Maastricht*

## **Monitor Toekomstagenda Sociaal Domein Individuele Voorzieningen 2017**

---



Versie 22 maart 2018



## Samenvatting

Voor u ligt voor de eerste keer de monitor van de Toekomstagenda Maastricht-Heuvelland. In deze monitor zijn alle individuele c.q. maatwerkvoorzieningen opgenomen die binnen het Sociaal Domein op indicatie worden verstrekt. Deze monitor vervangt de 3D-monitor die u tot nu toe van ons ontving en bevat niet alleen de gegevens van de nieuwe taken Jeugdhulp, Wmo en Participatiewet, maar ook de overige individuele voorzieningen van het sociaal domein zoals het speciaal onderwijs, leerlingenvervoer, bijzondere bijstand en schuldhulpverlening. Door alle individuele voorzieningen van het Sociaal Domein op te nemen in de monitor krijgen we op termijn beter zicht op de samenhang tussen de verschillende voorzieningen en de doelgroepen die gebruik maken van deze voorzieningen.

In 2017 hebben ca 20.390 unieke cliënten een indicatie voor één of meerdere individuele voorzieningen. Dit wil zeggen dat 16,4% van de Maastrichtse bevolking in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit het Sociale Domein. Het aantal mensen dat een indicatie heeft voor Jeugd, Wmo en Participatie is gestegen met bijna 1.000 cliënten ten opzichte van 2016. Niet iedereen die een indicatie heeft, maakt ook daadwerkelijk gebruik van zorg, waardoor het aantal cliënten met ondersteuning iets lager zal liggen. Het aantal huishoudens met een indicatie bedraagt ca 12.900, gemiddeld hebben zij een indicatie voor ca 3 individuele voorzieningen per huishouden.

De buurten met procentueel de meeste cliënten zijn Pottenberg, Malberg, Malpertuis en Nazareth, waar 28% tot 33% van de huishoudens een indicatie heeft voor een individuele voorziening. In Campagne, Mariaberg, Caberg en Wittevrouwenveld heeft 22% van de inwoners een indicatie voor een individuele voorziening.

Het totale budget voor de individuele voorzieningen sociaal domein (Jeugd, WMO, Participatie en Leerlingenvervoer<sup>1</sup>) bedraagt voor 2017 € 183,1 mln. Ten opzichte van dit budget wordt een tekort verwacht van €6,3 mln. Dit wordt veroorzaakt door dalende rijksbudgetten voor jeugd en WMO en stijgende lasten bij Jeugd. De hoogte van het tekort wordt daarnaast weer gecompenseerd door de dalende lasten WMO en stijgende inkomsten/overschot op het I-deel van de Participatiewet. Om de tekorten te reduceren zijn in juni 2017 draaiknoppen voor het sociaal domein benoemd waarbij wordt beoogd om vanaf 2018 € 3,5 mln besparing te realiseren, oplopend naar € 8,4 mln in 2021.

Deze monitor is een objectieve weergave over de individuele voorzieningen van het sociale domein. Gelet op de gemeenteraadsverkiezingen zijn in afwachting van de nieuwe coalitie geen uitspraken opgenomen over toekomstig beleid.

---

<sup>1</sup> Budget bijzondere bijstand en schuldhulpverlening is niet inbegrepen, omdat deze kosten deel uitmaken van het totaal budget armoedebeleid waardoor deze voorzieningen niet gescheiden zijn uit te splitsen in de begroting.



## Inhoudsopgave

Samenvatting	2	4.1 Wmo beleidsplan	15
Inleiding	4	4.2 Gebruik individuele voorzieningen	15
Deel 1	6	4.3 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep	16
1. Individuele voorzieningen Sociaal Domein totaal	6	4.4 Innovatiegelden Wmo	17
1.1 Indicaties individuele voorzieningen	6	4.5 Inkoop en administratief proces Wmo	17
1.2 Financiën individuele voorzieningen Sociaal Domein	6	4.6. Financiën Wmo individuele voorzieningen	19
2. Jeugd	7	5. Participatiewet	20
2.1. Beleid	7	5.1 Beleidskader Participatiewet	20
2.2. Inzet Jeugdhulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering	7	5.2 Gebruik Participatiewet	20
2.3 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep	9	5.3 Levensonderhoud	21
2.4 Wachtlijsten	10	5.4. Werk	21
2.5 Werkwijze 1 Gezin 1 Plan 1 Regisseur	10	5.5. Bijzondere Bijstand	23
2.6 Innovatiegelden Jeugd	10	5.6 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep	23
2.7 Inkoop en administratief proces Jeugdhulp	10	5.7 Inkoop en administratief proces Participatiewet	24
2.8 Financiën Jeugdhulp	12	5.8 Financiën Participatiewet	24
3 Onderwijs	13	6. Schuldhulpverlening	25
3.1. Ondersteuningsplan Passend Onderwijs	13	6.1 Beleidsplan schuldhulpverlening	25
3.2 Inzet Leerlingenvervoer	13	6.2 Gebruik schuldhulpverlening	25
3.2 Inkoop Leerlingenvervoer	14	6.3 Inkoop schuldhulpverlening	25
3.3 Financiën	14	6.4 Financiën	25
4. Wmo Individuele voorzieningen	15	Deel 2 tabellen en grafiekenoverzicht	26



## Inleiding

Voor u ligt voor de eerste keer de Monitor Toekomstagenda Sociaal Domein, Individuele Voorzieningen. Deze monitor vervangt de 3D-monitor die u tot nu toe van ons ontving. In deze monitor is het lokale beleid en het regeerakkoord per beleidsonderwerp weergegeven. Op deze manier is geprobeerd om voor (nieuwe) raadsleden een startdocument te maken, waarin alle informatie rondom de individuele voorzieningen van het sociale domein bij elkaar is gebracht. Gelet op de gemeenteraadsverkiezingen zijn in afwachting van de nieuwe coalitie geen uitspraken opgenomen over toekomstig beleid.

In de [Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht Heuvelland 2022](#) hebben we onze droom voor de inwoners van Maastricht-Heuvelland verwoord in de volgende beleidsmatige ambitie voor 2022:

*In 2022 kunnen de inwoners van Maastricht-Heuvelland gezond en veilig opgroeien en oud worden, hun talenten blijvend ontwikkelen en naar vermogen meedoen in onze samenleving. Ze zijn zo veel mogelijk zelfredzaam en voelen zich bij elkaar betrokken. Onze regio biedt de mogelijkheden aan haar inwoners om collectief en individueel tot ontplooiing te komen, zodat haast iedereen zodra hij/zij volwassen is in zijn /haar eigen en onderhoud en inkomen kan voorzien.*

Om deze ambitie waar te maken, zijn de afgelopen jaren vele maatregelen genomen. De transformatie van het Sociaal Domein, waarin de mens centraal staat, is gaande. In het Actieplan Toekomstagenda 2016-2017 lag het accent met de regio op het versterken van de individuele kracht, gerichte en samenhangende focus op preventie, vroegsignalering en het begeleiden naar economische zelfstandigheid.

Naast de maatregelen die we met het Heuvelland in kader van de Toekomstagenda realiseren, hebben we lokaal fors ingezet op het bevorderen van de collectieve kracht van de samenleving en het stimuleren van algemene voorzieningen. Het vrijwilligersbeleid is vernieuwd door de invoering van een nieuwe subsidiesystematiek en het intensiveren van de vrijwilligersondersteuning. De ondersteuning van gemeenschaphuizen is samen met de besturen vormgegeven om hen toekomstbestendig te maken. De belangrijkste uitdaging voor 2018 is om actieve bewoners en vrijwilligersorganisaties meer met elkaar in contact te brengen en meer te verbinden met de professionele inzet in de buurten.

In Noordwest is de pilot algemeen toegankelijke dagbesteding voortgezet waarbij meer gebruik wordt gemaakt van algemene voorzieningen zoals Boerderij Daalhoeve en de Huiskamer Daalhof in het Atrium. Met zorgverzekeraar VGZ, Maastricht UMC+, Huis voor de Zorg en ZIO werken we onder de noemer [Blauwe Zorg](#) samen in Wittenvrouwenveld, Wyckerpoort, Nazareth en Limmel aan het virtueel ontschotten van financiële budgetten, zodat professionals meer zelf kunnen bepalen welke zorg nodig is. Binnen Jeugdhulp wordt geïnvesteerd om de hulp korter bij het gezin te organiseren. En eind 2017 is weer een nieuwe ronde uitgeschreven van de regeling sociaal investeren, waar een groot aantal ideeën zijn ingediend om kwetsbare mensen meer te laten participeren in de gewone samenleving, zodat er minder individuele voorzieningen hoeven worden verstrekt. In de komende jaren zullen nog vele maatregelen volgen.

In het [Regeerakkoord-2017-2021 'Vertrouwen-in-de-toekomst'](#) heeft de regering naast inhoudelijke maatregelen extra rijksinvesteringen opgenomen voor o.a. vroeg- en voorschoolse educatie, onderwijsachterstandenbeleid, goede zorg voor ouderen (knelpunten Wmo en e-Health), preventie en gezondheidsbevordering, jeugdhulp, onafhankelijke cliëntondersteuning, werken met een beperking en voor het voorkomen van schulden en de bestrijding van armoede (in het bijzonder onder kinderen). Voor Wmo wordt het eigen bijdrage beleid gewijzigd. Komende periode zal helder worden hoe dit door het Rijk wordt geconcretiseerd. De VNG heeft hier al kritisch op gereageerd, zie [vng-reactie-op-het-regeerakkoord 2017](#).



Een belangrijk onderdeel van de transformatie is het monitoren van de resultaten en effecten van de genomen maatregelen. Vanaf eind 2015 heeft u van ons periodiek de 3D-monitor ontvangen, waar de decentralisaties Jeugdzorg, Wmo en Participatiewet centraal stonden. Monitoren is een continu proces waarbij we steeds nieuwe inzichten krijgen over hoe we deze monitor, passend bij de transformatieopgave van het sociale domein, kunnen doorontwikkelen. Afgelopen periode is samen met het Heuvelland hard gewerkt aan deze nieuwe monitor, de Monitor Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland. Deze monitor bevat niet alleen de gegevens van de nieuwe taken Jeugdhulp, Wmo en Participatiewet, maar ook de overige individuele voorzieningen van het sociaal domein zoals leerlingenvervoer, bijzondere bijstand en schuldhulpverlening. Door alle individuele voorzieningen van het Sociaal Domein op te nemen in de monitor krijgen we beter zicht op de samenhang tussen de verschillende voorzieningen en de doelgroepen die gebruik maken van deze voorzieningen. De monitor Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland is nog in ontwikkeling, op termijn hopen we deze te kunnen uitbreiden met de collectieve en algemene voorzieningen inclusief maatschappelijke initiatieven op het gebied van jeugd, zorg en participatie.

Deze rapportage bevat 2 delen.

In deel 1 geven wij u eerst een totaaloverzicht van het Sociaal Domein. In het tweede hoofdstuk behandelen we Jeugd en in het derde hoofdstuk speciaal onderwijs en leerlingenvervoer. Hoofdstuk 4 betreft Wmo en in hoofdstuk 5 behandelen we de Participatiewet inclusief bijzondere bijstand. In hoofdstuk 6 gaan we in op schuldhulpverlening.

Deel 2 betreft het tabellen en grafiekenoverzicht behorende bij de vermelde cijfers in deel 1.



## Deel 1

### 1. Individuele voorzieningen Sociaal Domein totaal

#### 1.1 Indicaties individuele voorzieningen

In 2017 hebben ca 20.390 unieke cliënten een indicatie voor één of meerdere individuele voorzieningen. Dit wil zeggen dat 16,4% van de Maastrichtse bevolking in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit het Sociaal Domein. Het aantal mensen dat een indicatie heeft voor Jeugd, Wmo en Participatie is gestegen met bijna 1000 cliënten ten opzichte van 2016. Niet iedereen die een indicatie heeft voor Jeugd of Wmo maakt ook daadwerkelijk gebruik van zorg, waardoor het aantal cliënten met ondersteuning iets lager zal liggen. Het aantal huishoudens met een indicatie bedraagt ca 12.900, gemiddeld hebben zij een indicatie voor ca 3 individuele voorzieningen per huishouden.

Vanaf begin 2017 is het aantal jongeren met een indicatie jeugdhulp toegenomen met 10% en het aantal mensen met een Wmo-indicatie met 4%. Participatiewet (excl. incidentele bijzondere bijstand) is afgenomen met 2%.

De buurten met procentueel de meeste cliënten zijn Pottenberg, Malberg, Malpertuis en Nazareth (tussen de 28% en 33%), ook Campagne, Mariaberg, Caberg en Wittevrouwenveld kennen een hoog percentage inwoners met een individuele voorziening (ca 22%).

#### 1.2 Financiën individuele voorzieningen Sociaal Domein

Jaarbedragen in mln.	Begroting 2017	Prognose 2017	Resultaat 2017
Jeugd	26,1	36,0	-9,9
Onderwijs	0,6	0,8	-0,2
Wmo	62,7	67,3	-4,6
Participatie (I-deel en W-deel)	93,7	85,3	8,4
<b>Totaal sociaal domein individuele voorzieningen</b>	<b>183,1</b>	<b>189,4</b>	<b>-6,3</b>

\* Budget bijzondere bijstand en schuldhulpverlening zijn niet opgenomen in dit overzicht

In juni 2017 zijn de draaiknoppen Sociaal Domein vastgesteld ten doel om maatregelen te nemen op Jeugd, Wmo en Participatie om structurele besparingen te realiseren omlopend van € 3,5 mln in 2018 tot € 8,4 mln in 2021. Zo wordt een differentiatie van inkoopstrategie naar type arrangementen voorbereid. De inmiddels binnen de gemeente ontwikkelde ervaringsdeskundigheid op dit terrein biedt mogelijkheden om verschillende wijzen van inkoop te hanteren voor verschillende segmenten op de markt. Het totale zorgpakket wordt ingekocht via een mix van bestuurlijk aanbesteden, subsidies, reguliere aanbestedingen en inbestedingen.



## 2. Jeugd

### 2.1. Beleid

#### Beleidsplan

Met de Jeugdwet is de gemeente sinds 2015 verantwoordelijk voor het hele palet aan voorzieningen dat ingezet kan worden om jongeren gezond en veilig op te laten groeien. Dit palet gaat van algemene basisvoorzieningen op het gebied van opgroeien en ontplooiën tot individuele voorzieningen (gespecialiseerde jeugdhulp) die ingezet worden als zich problemen voordoen bij het opgroeien en opvoeden. In het [beleidsplan Jeugd 2015 - 2018](#) is hieraan de ambitie gekoppeld om het stijgende gebruik van gespecialiseerde jeugdhulp om te buigen door een versterking van algemene voorzieningen en preventie. Het beleidsplan is vertaald naar de [verordening jeugdhulp Maastricht 2015](#). Voor 2019 zal met het Heuvelland een nieuwe verordening worden opgesteld. De gezamenlijke Toekomstagenda Sociaal Domein is hierbij ons richtinggevend ambitiesdocument voor de komende jaren.

#### Regeerakkoord 2017 – 2021 ‘Vertrouwen in de toekomst’

In het regeerakkoord zijn diverse rijksmaatregelen opgenomen die gericht zijn op kinderen en jongeren. Daarbij is onder meer aandacht voor hechtingsproblematiek en opvoeding, innovatie jeugdhulp, jeugd-GGZ, vroegsignalering en aanpak kindermishandeling.

### 2.2. Inzet Jeugdhulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering

#### Inzet arrangementen (zorg in natura) en persoonsgebonden budget

Binnen de jeugdhulp onderscheiden we verschillende vormen van hulp en ondersteuning die als individuele voorziening worden ingezet. Voor het grootste deel wordt er zorg in natura (ZiN) ingezet bij één van onze gecontracteerde aanbieders. Dit gebeurt op verwijzing van Team Jeugd (onderdeel van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland) of op verwijzing door een arts, gecertificeerde instelling<sup>2</sup> of rechter. Naast ZiN is het voor ouders ook mogelijk om zelf ondersteuning te organiseren en een persoonsgebonden budget (PGB) aan te vragen.

In 2017 hadden 2.730 kinderen en jongeren een indicatie voor specialistische jeugdhulp. Een klein deel hiervan (ca. 225) woont (tijdelijk) niet in Maastricht omdat deze jongeren bijv. in een instelling verblijven of in een pleeggezin buiten Maastricht wonen. Deze kinderen vallen wel onder verantwoordelijkheid van Maastricht omdat hun ouders/gezagsdragers in Maastricht wonen.<sup>3</sup>

In deze aantallen is ook de groep t/m 22 jaar opgenomen. Als we het onderscheid maken naar de groep t/m 17 jaar (primaire doelgroep) en de groep 18 t/m 22 jaar (verlengde jeugdhulp) heeft in 2017 14,5 % van de jongeren t/m 17 jaar een indicatie voor specialistische jeugdhulp. De buurten Nazareth, Brusselsepoort en Malberg hebben het meest aantal 0 t/m 17-jarigen met een indicatie jeugdhulp, ca 20 tot 23%.

---

<sup>2</sup> Gecertificeerde instelling is een instelling die een jeugdbeschermingsmaatregel of jeugdreclasseringstraject uitvoert.

<sup>3</sup> Dit is het zogenaamde woonplaatsbeginsel uit de Jeugdwet.



Landelijke cijfers over het hele jaar 2017 zijn nog niet beschikbaar, maar in 2016 maakte landelijk 11% van de jongeren tot 18 jaar gebruik van gespecialiseerde jeugdhulp<sup>4</sup>. In Maastricht ligt dit aandeel dus hoger. Dit wordt ook bevestigd door de CBS-rapportage over het eerste halfjaar van 2017. Daaruit blijkt dat Zuid-Limburg (net als de andere regio's in Limburg) landelijk zelfs het hoogste aandeel jongeren met jeugdhulp heeft<sup>5</sup>. Dit is een trend die we zien van voor de decentralisatie in 2015.

Op hoofdlijnen zijn de arrangementen per 1 januari 2017 ingedeeld in:

- Begeleiding (individueel of in groepsvorm)
- Behandeling (individueel of in groepsvorm)
- Pleegzorg
- Dyslexiebehandeling
- Begeleide omgangsregeling (bij problematische echtscheidingen)
- Crisishulp
- Verblijf, in te zetten in combinatie met behandeling
- Logeren (respijtzorg: tijdelijk verblijf ter ontlasting van het gezin)

Bij cliënten met een indicatie voor jeugdhulp worden vaak meerdere arrangementen ingezet. Het totaal ingezette arrangementen in 2017 bedraagt 4.760.

Binnen ZiN zien we vooral op de lichtere vormen van jeugdhulp een stijging. Die stijging is het grootst bij het startarrangement voor Behandeling Individueel. Hieronder vallen behandelingen die kort en licht van aard zijn. Ook wordt dit arrangement ingezet bij cliënten die niet via de gemeente worden verwezen. De behandeling kan dan meteen starten. Als blijkt dat zwaardere behandeling nodig is, kan het arrangement in overleg met Team Jeugd worden omgezet naar een zwaarder segment. De stijging op dit startarrangement wordt voor een deel veroorzaakt doordat dit arrangement in 2017 nieuw is ingevoerd en in de loop van het jaar een inhaalslag heeft plaatsgevonden. Op de andere arrangementen zijn de aantallen over de laatste 3 kwartalen redelijk stabiel.

De inzet van PGB voor jeugdhulp is sinds de decentralisatie fors afgenomen, van € 2,5 mln. in 2015 naar € 0,8 mln. in 2017. Doordat we regionaal een ruim aanbod hebben gecontracteerd is voor cliënten veel keuzevrijheid en worden minder PGB's aangevraagd.

### Gedwongen kader

Naast jeugdhulp kan in gezinnen jeugdbescherming worden ingezet. Dit gebeurt als een gezonde en veilige ontwikkeling van een kind of jeugdige wordt bedreigd en vrijwillige hulp onvoldoende helpt. Een jongere komt dan onder toezicht te staan of, in het uiterste geval, worden ouders worden ontheven van de ouderlijke macht. Een jeugdbeschermingsmaatregel wordt toegewezen door de kinderrechter op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming. Jeugdbescherming moet worden uitgevoerd door instellingen die daarvoor gecertificeerd zijn. In Zuid-Limburg zijn binnen de regionale contractering 3 gecertificeerde instellingen gecontracteerd: Bureau Jeugdzorg Limburg, William Schrikkergroep en Leger des Heils. Deze instellingen voeren ook jeugdreclassering uit.

In het gedwongen kader heeft de rechter 323 jongeren onder toezicht of onder voogdij van een gecertificeerde instelling geplaatst; 96 jongeren volgden een reclasseringstraject.

---

<sup>4</sup> Zie [CBS rapportage Jeugdhulp 2016](#)

<sup>5</sup> Zie [CBS rapportage jeugdhulp 1e halfjaar 2017](#)





Het aantal gesloten plaatsingen, een van de zwaarste vormen van jeugdhulp waarbij sprake is van vrijheidsbeperkende maatregelen, neemt sinds het begin van de decentralisaties gestaag af. In 2015 werden 12 jongeren gesloten geplaatst, in 2016 waren dat er 11 en in 2017 is het aantal verder afgenomen naar 7. De gemiddelde verblijfsduur was bijna 5 maanden. De daling van het aantal plaatsingen past binnen de gewenste beweging naar minder zware vormen van jeugdhulp waarbij de ambitie is gesloten plaatsingen zo mogelijk te voorkomen.

Jeugdhulp en Jeugdbescherming gaan vaak samen. Kinderen die onder toezicht staan, ontvangen daarnaast vaak nog een vorm van jeugdhulp (een arrangement of PGB). Ook een verblijf in een gesloten instelling wordt vrijwel altijd voorafgegaan of gevolgd door de inzet van lichtere vormen van jeugdhulp. Een jongere kan dus in een jaar verschillende vormen van jeugdhulp krijgen.

Het beleid is erop gericht om jongeren zoveel mogelijk thuis te ondersteunen. Als een (tijdelijke) uithuisplaatsing dan toch onontkoombaar is, streven we ernaar een jongere zo 'thuis mogelijk' op te laten groeien. De voorkeur gaat dan uit naar pleegzorg. In 2017 hebben 108 jongeren in een pleeggezin verbleven.

#### Verdeling verwijzers gemeentelijke toegang en overige verwijzers

Ca 50% van de ondersteuningsvragen komt binnen via Team Jeugd, 36,3% via de huisarts, 6,3% via de gecertificeerde instellingen en 4,1% via de medische specialisten. Indicaties voor de arrangementen Begeleiding Individueel worden veelal afgegeven door Team Jeugd. Huisartsen verwijzen vooral naar Behandeling Individueel Start en Begeleiding Individueel. Gecertificeerde instellingen verwijzen voor naar Begeleiding Individueel en Pleegzorg.

## 2.3 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep

### Cliënttevredenheid

In 2016 is een cliëntveringsonderzoek afgenomen bij ouders en jeugdigen die in 2015 jeugdhulp via de gemeente Maastricht hebben ontvangen. Omdat de uitkomsten van dit onderzoek veel vragen oproepen, is in 2017 gekozen voor een andere opzet waarin meer ruimte was voor verdieping. Dit onderzoek is uitgevoerd door Clic. De uitkomsten zijn dat men over het algemeen positief is over Team Jeugd en de begeleiding. Cliënten hebben het gevoel serieus genomen te worden en voelen zich gehoord. Aandachtspunten zijn de vindbaarheid van Team Jeugd op internet en de locatie. Uit het rapport [eerste evaluatie jeugdwet](#) blijkt dat dit in veel gemeenten speelt. In sommige gevallen werd de wachttijd bij Team Jeugd als lang ervaren, terwijl tussen toegang en de zorgaanbieder de tijd kort is. Ook de samenwerking tussen Team Jeugd en de zorgaanbieders wordt in de meeste gevallen als positief ervaren. Over het effect van de ondersteuning kan weinig worden aangegeven omdat het onderzoek gericht was op toegang. Naar aanleiding van de uitkomsten wordt opgemerkt dat het een moeizaam proces was om mensen bereid te vinden om deel te nemen aan het onderzoek. Het volledige rapport is aan u per raadsinformatiebrief d.d. 1 augustus 2017 toegezonden, zie: [RIB Cliëntveringsonderzoek Jeugd 2017](#). Tijdens het geplande werkbezoek van de Raad aan Team Jeugd d.d. 21 september 2017 zijn de uitkomsten, in gesprekken met jongeren, verder uitgediept. Naar aanleiding hiervan wordt de vragenlijst verder doorontwikkeld.

### Klachten, bezwaar en beroep

Bij jeugd wordt nauwelijks bezwaar en beroep aangetekend tegen de afgegeven beschikkingen. Ook het aantal klachten is zeer gering.



## 2.4 Wachtlijsten

Wachtlijsten worden door de brede contractering van aanbieders zonder budgetplafonds zoveel mogelijk voorkomen. Dit neemt niet weg dat soms sprake is van frictie en oplopende wachttijden door fluctuaties in vraag en aanbod. Ook maken ouders en/of jongeren soms de keuze om langer op hulp te wachten, omdat zij voor een specifieke aanbieder kiezen (wenswachtenden). Aanbieders zijn verplicht wachtlijsten te melden bij team inkoop sociaal domein. Er wordt dan in onderling gekeken welke acties nodig zijn om de wachtlijst zo snel mogelijk weg te werken. Bijvoorbeeld actief overleg met andere aanbieders om cliënten door te verwijzen, afspraken maken met POH-Jeugd om overbruggingszorg in te zetten, tijdelijk uitbreiden van de capaciteit en strikter screenen op juiste aanmeldingen.

In 2017 is regionaal een wachtlijst voor verblijfsplekken geweest. Om te voorkomen dat een jongere te lang moest wachten op hulp, is een regionaal actieteam ingesteld. Dit actieteam heeft per casus gekeken naar alternatieven.

## 2.5 Werkwijze 1 Gezin 1 Plan 1 Regisseur

Uitgangspunt van 1 Gezin, 1 Plan, 1 Regisseur (1G1P1R) is dat bij een meervoudige hulpvraag integraal wordt gekeken. D.w.z. dat de regie van het gezin wordt gestimuleerd, de omgeving van het gezin wordt meegenomen, gekeken wordt naar het voorliggend veld en verbinding wordt gemaakt met andere leefgebieden.

Stand van zaken is dat bij de meldingen die rechtstreeks bij Team Jeugd binnenkomen bij bijna 70% sprake is van 1G1P1R. Bij de meldingen die niet via de gemeentelijke toegang binnenkomen, is een start gemaakt met het verplichten van het 1G1P1R.

Voor meer informatie verwijzen we naar de raadsinformatiebrief [raadsinformatiebrief 1 Gezin 1 Plan 1 Regisseur](#) van 13 juni 2017.

## 2.6 Innovatiegelden Jeugd

Voor 2017 was € 1,0 mln. beschikbaar voor innovatie. Een belangrijk uitgangspunt bij de besteding van het innovatiebudget is dat de gefinancierde projecten een bijdrage moeten leveren aan de doelstelling van de Jeugdwet om de ondersteuning integraler, lichter en dichter bij het kind of jongere te organiseren.

Dit geld is o.a. ingezet voor het verminderen van de achterstanden van de meldingen bij Veilig Thuis, de inzet van praktijkondersteuners bij de huisartsen en de voortzetting van eerder gestarte projecten (bijv. van Radar, Levanto, Stichting Kinderleven) die uit de innovatiegelden worden gefinancierd. Een aantal andere voorbeelden van organisaties die vanuit de innovatiegelden een financiële bijdrage krijgen, zijn Humanitas voor hun bijdrage aan de Begeleide Omgangsregeling (BOR) en de Jongeren- en Kinderrechtswinkel. Ook worden de innovatiegelden ingezet voor het verzachten van de overgang 18-/18+ bij bijv. minderjarige asielzoekers, voor de realisatie van het plan van aanpak voor zwerfjongeren en het intensiveren van de aanwezigheid van Jeugdhulp en Schoolmaatschappelijk Werk op locaties waar relatief veel kinderen in armoede opgroeien. Daarnaast zetten we in op innovatie binnen de bestaande structuren met reguliere financieringsbronnen. Bijvoorbeeld het versterken van de knooppunten op scholen, waarvoor vanuit passend onderwijs, jeugdgezondheid, zorg, welzijn en jeugdhulp samen middelen worden ingezet.

## 2.7 Inkoop en administratief proces Jeugdhulp

### Inkoop arrangementen

In 2014 hebben de 18 Zuid-Limburgse gemeenten besloten om de specialistische jeugdhulp voor de periode 2015-2018 samen in te kopen. Gemeente Maastricht vervult hiervoor als centrumgemeente de rol van inkoop. De intentie was om de lichtere vormen van jeugdhulp lokaal of subregionaal in te kopen. Echter, omdat de landelijke besluitvorming over de Jeugdwet erg laat was, is door de 18 gemeenten in een later stadium besloten om voor 2015 alle jeugdhulp samen in te kopen. Deze gezamenlijke inkoop van alle jeugdhulp is vervolgens voor 2016 verlengd. Conform de intentie bij aanvang van de gezamenlijke inkoop hebben Heerlen, Landgraaf en Voerendaal besloten dat zij m.i.v. 2019 de lichtere vormen van jeugdhulp alsnog zelf inkoop. Gemeente Brunssum had dit besluit al eerder ingaande 2017 genomen.



Eind 2017 heeft een evaluatie van de huidige 'Centrumregeling zorginkoop Wmo/Beschermd Wonen en Jeugdhulp' plaatsgevonden. Uitkomst is dat voor de inkoop van jeugdhulp vanaf 2019 wordt gewerkt met een basispakket dat alle gemeenten gezamenlijk inkopen en met een keuzepakket voor de meer ambulante zorgvormen waarmee lokaal ervaring kan worden opgedaan. Voor meer informatie verwijzen wij naar [collegebesluit Inkoop Jeugdhulp vanaf 2019 - Evaluatie zorginkoop Zuid Limburg 2015-2017](#) d.d. 19 december 2017. De verwachting is dat alle Zuid Limburgse gemeenten het basispakket via de centrumgemeente Maastricht blijven inkopen en dat enkele gemeenten de ambulante jeugdhulp zelf gaan inkopen. Het merendeel van de 18 gemeenten heeft dit inmiddels bevestigd.

In oktober 2017 gaf Mondriaan in de landelijke media aan dat de tarieven voor de Jeugd GGZ te laag zijn, zie [raadsinformatiebief d.d. 2 oktober 2017](#). Na overleg heeft Mondriaan de dienstverleningsovereenkomst alsnog getekend. In november 2017 bleek dat Virenze in financieel zwaar weer verkeerde. Inmiddels is de dienstverlening van Virenze overgenomen door Met ggz en Parnassia Groep, waardoor de zorgcontinuïteit is gewaarborgd, zie [raadsinformatiebrief Overname activiteiten Virenze d.d. 21 december 2017](#).

Voor de inkoop 2018 zijn in het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2017 wederom de ontwikkeltafel in het kader van de bestuurlijke aanbesteding ingezet. Uitkomst is dat de samenwerkingsovereenkomst en de dienstverleningsovereenkomsten met de zorgaanbieders voor de duur van 1 jaar zijn verlengd, om zo de zorgcontinuïteit in 2018 te waarborgen en de effecten van de maatregelen die in 2017 zijn ingevoerd te kunnen beoordelen, zie [collegebesluit Zorginkoop Wmo-beschermd wonen en Jeugd 2018](#) d.d. 28 november 2017.

#### **Inkoop zeer gespecialiseerde vormen van jeugdhulp**

Een aantal zeer gespecialiseerde vormen van jeugdhulp, die niet vaak worden ingezet, worden op grotere schaal ingekocht. Dit betreft landelijke aanbieders die namens gemeenten door de VNG worden gecontracteerd. Voor de gesloten jeugdhulp (opname met vrijheidsbeperkende maatregelen) werken we op schaal van Zuid-Nederland samen met alle gemeenten in Limburg, Zeeland en Noord-Brabant. Hierbij zijn contracten gesloten met 5 instellingen voor gesloten jeugdhulp.

#### **Administratief proces**

In 2017 waren 204 zorgaanbieders gecontracteerd voor jeugdhulp, waarvan 120 zorgaanbieders daadwerkelijk zorg hebben geleverd in Maastricht. Dit verschil tussen gecontracteerde aanbieders en aanbieders die zorg leveren in Maastricht komt doordat de gemeente Maastricht inkoopt voor heel Zuid-Limburg, terwijl een deel van de aanbieders voornamelijk werkt in de regio Parkstad of Westelijke Mijnstreek.

In 2017 zijn grote stappen gezet op het gebied van de automatisering. Op Zuid-Limburgse schaal is geïnvesteerd in het softwarepakket ZorgNed, waarbij geautomatiseerde afstemming tussen zorgaanbieders en gemeenten kan plaatsvinden. ZorgNed is een applicatie die in het berichtenverkeer tussen gemeenten en zorgaanbieders opereert. Het inkoopteam Sociaal Domein maakt voor de financiële afhandeling gebruik van ZorgNed. Op het moment dat de toewijzing van de gemeente overeenkomt met de declaratie van de zorgaanbieder vindt betaling plaats. Dit alles conform het vastgestelde declaratieprotocol<sup>6</sup>

In 2016 en het 1<sup>e</sup> halfjaar 2017 ontvingen de meeste zorgaanbieders nog een maandelijks voorschot. Deze wijze van financiering werd gefaseerd afgebouwd door volledig over te stappen naar geautomatiseerde betalingen op basis van de declaratie via het berichtenverkeer en ZorgNed. Op dit moment worden alle zorgaanbieders geautomatiseerd betaald en krijgen zij geen voorschotten meer.

---

<sup>6</sup> Collegenota 'Vaststelling declaratieprotocol 2017 uitvoering Jeugdwet en Wmo & tarief Dyslexie Behandeling' d.d. 11 juli 2017.



De cijfers in deze rapportage zijn volledig gebaseerd op onze gemeentelijke registratiesystemen, waaronder ZorgNed en de registratie van Sociale Zaken. Bij jeugdhulp is sprake van meerdere type verwijzers. Naast inzet via Team Jeugd kunnen ook huisartsen en gecertificeerde instellingen jeugdigen doorverwijzen naar zorgaanbieders. Er is nog steeds een achterstand in het verwerken van deze verwijzingen die van invloed kunnen zijn op het definitieve financiële resultaat. Hier is een inschatting voor gemaakt.

## 2.8 Financiën Jeugdhulp

De totale begroting voor de Jeugdwet bedraagt € 26,1 mln.

Voorlopig financieel resultaat Jeugdhulp 2017

Jaarbedragen in mln.	Aantal arrangementen	Realisatie 2016	Prognose 2017
Arrangementen (ZiN) *	4.760	24,5	26,5
Persoonsgebonden budget (PGB) **		1,2	0,8
GGZ Vrijgevestigd		0,7	0,1
JeugdzorgPlus		0,9	0,7
Jeugdbescherming		3,1	3,1
Landelijke inkoop		0,3	0,6
Uitvoeringskosten		2,9	3,1
Innovatie		0,9	1,1
<b>Totaal</b>		<b>34,5</b>	<b>36,0</b>
<b>Budget ***</b>		<b>29,6</b>	<b>26,1</b>
	<b>Resultaat</b>	<b>-4,9</b>	<b>-9,9</b>

\* Inclusief het positief resultaat afwikkeling voorgaande jaren.

\*\* Bij de prognose PGB is rekening gehouden met non-gebruik (cliënt benut het PGB niet volledig).

\*\*\* Budget is 3,4 mln. minder dan 2016 als gevolg van een daling van de decentralisatie uitkering.

Op basis van de huidige cijfers wordt voor 2017 een tekort verwacht van € 9,9 mln. Dit tekort wordt vooral veroorzaakt door de verlaging van het budget als gevolg van de rijkskorting. Daarnaast is tevens een stijging van de kosten zichtbaar.

Per 2017 is een nieuwe arrangementen- en bekostigingssystematiek ingevoerd waarbij bij de Jeugdwet primair wordt gewerkt met trajecten met een vaste trajectprijs met een looptijd van enkele maanden tot een jaar. Afhankelijk van het startmoment van een traject kan deze dus over de jaargrens heen lopen hetgeen betekent dat de kosten behorende bij dit traject ook (deels) over de jaargrens heen lopen. Over de 1<sup>e</sup> helft van 2017 zien we dat gemiddeld per unieke cliënt € 7,6k wordt toegekend, over geheel 2017 daalt dit naar € 7,0k per unieke cliënt. Dit effect wordt gaandeweg de 2<sup>e</sup> helft van 2017 steeds duidelijker. Hoewel de zorgconsumptie in zwaarte gedurende 2017 af is genomen, ligt deze wel nog steeds hoger dan in 2016. Dit laat zien dat de toegang een ontwikkeling heeft ingezet, waarin doelmatiger en efficiënter wordt toegewezen.

Vanwege de grote tekorten zijn de Zuid-Limburgse gemeenten, samen met andere regio's en met ondersteuning van de VNG, een lobby gestart richting het Rijk waarbij de tekortgemeenten een verlichtingsbudget vragen van het Rijk.



## 3 Onderwijs

### 3.1. Ondersteuningsplan Passend Onderwijs

De transformatieopgave voor het Onderwijs heet Passend Onderwijs: inclusiever en thuisnabijer onderwijs op maat voor een deel van de kinderen die nu in het speciaal (basis) onderwijs verblijven. De regionale onderwijsopgave voor de komende drie jaar is gesteld bij de presentatie van de regionale Onderwijskaart (zie [brochure onderwijskaart](#)): 50% van de leerlingen in het speciaal basisonderwijs (SBO) en 25% van de leerlingen in het speciaal onderwijs (SO) moeten worden opgenomen in het reguliere onderwijs. Dit is ook nodig om de gestelde vereveningsopgave (bezuiniging in de financiering) te halen.

Deze opgave kan alleen worden gerealiseerd met ondersteuning van de gemeenten. De belangrijkste gezamenlijke opgave daarbij is het versterken van de ondersteuningsstructuur voor reguliere scholen (vooral in aandachtsbuurten) vanuit het samenwerkingsverband, vanuit de Jeugdhulp en de Jeugdgezondheidszorg en vooral, het versterken van de aandacht voor het jonge kind van 0-6 jaar (VVE en vroegsignalering), voor de veilige en de gezonde school en voor armoedebestrijding.

Daarnaast betekent inclusiever onderwijs voor deze kinderen in een reguliere setting ook iets voor de gemeentelijke zorgplicht voor onderwijshuisvesting. In de transitieopgave krimp (concentratie van voorzieningen via Integrale huisvestingsplannen) zal rekening gehouden moeten worden met het treffen van voorzieningen voor kinderen met special needs in de integrale kindcentra, zoals klaslokalen voor kleinere groepen en werkruimten voor aanvullende expertise en overleg.

Het verplaatsen van leerlingen door concentratie en verplaatsing van voorzieningen voor speciaal onderwijs in de regio heeft onherroepelijk ook consequenties voor de gemeentelijke zorgplicht op leerlingenvervoer. In Multidisciplinaire Overleggen (MDO), gekoppeld aan Knooppunten, praten vertegenwoordigers van gemeenten (Team Jeugd, Leerplicht, SMW) met het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs mee over het meest passend onderwijsarrangement voor kinderen op de school met het meest passende ondersteuningsprofiel voor kind en ouders. Soms staat bij deze keuzes de door het samenwerkingsverband afgegeven Toelaatbaarheidsverklaring voor een school op gespannen voet met de geldende gemeentelijke [Verordening Leerlingenvervoer](#). In individuele gevallen wordt daarvoor soms gebruik gemaakt van het doelgroepenvervoer. In de toekomst moet helder worden of dit leidt tot het aanpassen van de verordening leerlingenvervoer.

#### Regeerakkoord 2017 – 2021 ‘Vertrouwen in de toekomst’

Het kabinet zet de ingezette systematiek van passend onderwijs voort. Er zal een onderzoek komen op welke wijze het leerrecht van kinderen wettelijk kan worden vastgelegd. Om te zorgen dat de middelen voor passend onderwijs ook echt in de klas terecht komen, komt er onafhankelijk toezicht op de samenwerkingsverbanden.

### 3.2 Inzet Leerlingenvervoer

Een Toelaatbaarheidsverklaring (TLV) voor deelname aan het speciaal onderwijs wordt afgegeven door de directeur van het samenwerkingsverband Passend Onderwijs. Het samenwerkingsverband geeft pas een TLV af na een MDO met gemeentelijke vertegenwoordiging (Leerplicht of Team Jeugd) waarin de eventuele afweging voor leerlingenvervoer wordt gemaakt.

Het aantal kinderen in het speciaal onderwijs en leerlingenvervoer is stabiel. Eind 2017 betreft het 472 kinderen in het speciaal onderwijs en 366 kinderen in het Leerlingenvervoer. Samen zijn dit 586 kinderen, omdat in ongeveer de helft van de gevallen sprake is van een samenloop van speciaal onderwijs en leerlingenvervoer. Het aantal kinderen in het speciaal onderwijs is stabiel, terwijl het aantal kinderen in het leerlingenvervoer vanaf het 2<sup>e</sup> kwartaal 2017 is toegenomen. Deze toename is een gevolg van een verhuizing van een school voor speciaal basisonderwijs (SBO) naar Maastricht oost, die geen goede bereikbaarheid heeft per OV. De buurten Itteren, Nazareth, Malberg, Caberg, Pottenberg en Brusselsepoort hebben de meeste jeugdigen met een onderwijsvoorziening.



## 3.2 Inkoop Leerlingenvervoer

### Inkoop

Leerlingenvervoer is in 2014 voor 8 jaar met 13 van de 18 Zuid-Limburgse gemeenten aanbesteed. De gemeenten Onderbanken, Nuth, Simpelveld, Voerendaal en Brunssum hebben niet deelgenomen aan deze aanbesteding

Speciaal onderwijs wordt gefinancierd door het Rijk via de Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs en dus niet ingekocht door de gemeenten. Voor de kinderen die aangewezen blijven op speciaal onderwijs is veel veranderd in de bekostiging (TLV Samenwerkingsverband, Jeugdhulp, WMO, Zorgverzekering, Wet Langdurige Zorg). Hier is behoefte aan inkoop van collectieve onderwijs-zorgarrangementen gekoppeld aan onderwijs, met zorg en begeleiding op school. Rondom deze inkoop moet nieuwe expertise opgebouwd worden tussen scholen en gemeenten.

### 3.3 Financiën

Het budget voor leerlingenvervoer bedraagt € 0,6 mln. De realisatie bedraagt € 0,8 mln., waardoor er een negatief resultaat is van € -0,2 mln. De verklaring voor dit nadelig resultaat ligt grotendeels in de verhuizing van een school voor speciaal basisonderwijs naar Maastricht oost, die geen goede bereikbaarheid heeft. Hierdoor doen meer kinderen een beroep op het leerlingenvervoer.



## 4. Wmo Individuele voorzieningen

### 4.1 Wmo beleidsplan

In 2014 zijn samen met de Heuvellandgemeenten de kaders voor de nieuwe Wmo vastgesteld, zie [Beleidskader WMO 2015](#). De Wet maatschappelijke ondersteuning is een participatiewet. De Wmo 2015 beoogt dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. Als meedoen of zelfstandig wonen niet lukt zonder hulp, dan wordt van de burger verwacht eerst hulp te vragen in zijn directe omgeving. Wanneer dit niet tot resultaat leidt, dan kan de burger de gemeente vragen om advies en ondersteuning. Doel van deze ondersteuning is dat alle burgers in de gemeente volwaardig kunnen participeren in de samenleving. Het beleidskader is vertaald naar de [wmo-verordening 2015](#). Voor 2019 wordt met het Heuvelland een nieuwe verordening opgesteld. De gezamenlijke Toekomstagenda Sociaal Domein is hierbij ons richtinggevend ambitiedocument voor de komende jaren.

#### Regeerakkoord 2017 – 2021 ‘Vertrouwen in de toekomst’

In het regeerakkoord 2017 – 2021 ‘Vertrouwen in de toekomst’ zijn diverse rijksmaatregelen opgenomen voor zorg voor ouderen. Het rijk is voornemens extra middelen beschikbaar te stellen voor de Wmo. Ook investeert het Rijk bijvoorbeeld in digitaal ondersteunende zorg en innovatieve werkwijzen (e-Health) en wordt de taakstelling op de Wet Langdurige Zorg (Wlz) structureel teruggedraaid. Andere speerpunten in het regeerakkoord zijn preventie en gezondheidsbevordering en de geestelijke gezondheidszorg. Ook wordt extra geïnvesteerd in de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Tevens staat in het regeerakkoord een grote wijziging ten aanzien van de eigen bijdragen. Er komt een abonnementstarief van € 17,50 per vier weken voor huishoudens die gebruikmaken van de Wmo-voorzieningen. Voor de burger is dan meteen duidelijk wat hij aan eigen bijdrage moet betalen. De beoogde ingangsdatum is 1 januari 2019. De administratie rondom de eigen bijdrage wordt hierdoor minder complex (geen ketenafhankelijkheden meer) zodat per 2020 de verantwoordelijkheid voor de inning van de eigen bijdrage kan worden geïntegreerd in het gemeentelijk domein in plaats van de inning door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). In haar reactie op het regeerakkoord pleit de VNG om volledige compensatie door het rijk.

### 4.2 Gebruik individuele voorzieningen

In 2017 hebben 9.928 inwoners een indicatie voor ondersteuning vanuit de Wmo. Op peildatum 31 december 2017 betreft het 9.201 unieke cliënten. Het merendeel van de zorg wordt in natura geleverd, het aantal PBG's is in 2017 stabiel gebleven. Dit betekent dat 9,7% van de Maastrichtse 18-plussers een indicatie hebben voor een of meerdere wmo-voorzieningen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2016.

De stijging van het aantal cliënten met een indicatie is het grootst bij de dienstverlening begeleiding - Individuele Begeleiding (+20%) en Begeleiding Groep (+ 15%). Er wordt nader onderzocht wat hier de oorzaken voor zijn.

Bij de indicaties voor de voorzieningen Beschermd wonen, Begeleiding Individueel en Begeleiding Groep is bij de cliënt in alle gevallen sprake van regieproblemen. De ondersteuningsbehoefte en de mate waarin er voorliggende oplossingen aanwezig zijn, bepaalt welke voorziening de cliënt in zulk geval krijgt toegewezen. Binnen deze voorzieningen is per 1 januari 2017 bovendien een onderverdeling gemaakt naar omvang en zorgzwaarte. De ontwikkelingen tussen en binnen de voorzieningen Beschermd wonen, individuele begeleiding en groepsbegeleiding kunnen ons de komende jaren inzicht geven in de verschuiving van zwaardere/intensievere naar lichtere ondersteuningvormen. Het aantal cliënten met een indicatie beschermd wonen neemt na een lichte stijging in het 2<sup>e</sup> kwartaal vanaf het 3<sup>e</sup> kwartaal 2017 af.



Het merendeel van de Wmo voorzieningen wordt ingezet voor de oudere leeftijdsgroepen, 51% is ouder dan 75 jaar en bijna 70 % is ouder dan 65 jaar. Deze groep maakt het meest gebruik van de ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp en/of vervoersvoorzieningen. Door het toenemende aandeel ouderen is de verwachting dat de behoefte aan ondersteuning op deze terreinen de komende jaren blijft toenemen.

Steeds meer mensen zijn op de hoogte van de mantelzorgwaardering. In 2017 is het gebruik van zowel het aanvragen van het bedrag als het bloemetje fors toegenomen.

In Malberg en Campagne wordt het meest gebruik gemaakt van Wmo-voorzieningen, namelijk 22% van de volwassenen en de ouderen heeft een indicatie.

#### Beschermd Wonen Regio

Beschermd Wonen is een voorziening voor volwassenen met psychiatrische of psychosociale problematiek die tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen. Maastricht is tot 2020 centrumgemeente voor de regio's Maastricht-Heuvelland en de Westelijke Mijnstreek (10 gemeenten). In deze centrumregio hebben in 2017 ca 920 cliënten, waarvan 383 in Maastricht, een indicatie voor Beschermd Wonen gehad.

### 4.3 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep

#### Algemeen

Voor de meting van de cliëntervaringen Wmo is dit jaar gebruik gemaakt van het (landelijk) cliëntervaringsonderzoek. Het betreft een schriftelijk onderzoek aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst die alle gemeenten in Nederland gebruiken, omwille van onderlinge vergelijkbaarheid.

Uit het onderzoek van 2017 (over 2016) blijkt dat meer dan 75% van de mensen de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt en past bij de hulpvraag. Een belangrijk aandachtspunt is het verbeteren van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Een gemêleerde groep van zowel beroepsmatig als niet beroepsmatig betrokken mensen bij de onafhankelijke cliëntondersteuning heeft inmiddels een eindadvies uitgebracht over de visie op de onafhankelijke cliëntondersteuning Maastricht-Heuvelland.

#### Klanttevredenheid Wmo-vervoer (Omnibuzz)

Vanuit Omnibuzz wordt een doorlopend telefonisch klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. Het KTO over het 3<sup>e</sup> kwartaal 017 wijst uit dat Maastricht een 8,2 scoort op klanttevredenheid van het Omnibuzz-vervoer. Deze tevredenheid is daarmee iets hoger dan het gemiddelde over de 32 deelnemende gemeenten (8,1). Zowel het hoge klanttevredenheidscijfer als het opgestelde inhoudelijke rapport geven een zeer positief beeld van de klantervaringen binnen het collectief Wmo-vervoer.

Naast de gemeentelijke onderzoeken naar de cliënttevredenheid vinden in het sociaal domein nog diverse andere metingen van cliëntervaringen plaats. In kader van de Toekomstagenda Sociaal Domein worden deze geïnventariseerd en beoordeeld in hoeverre deze bijdragen aan het inzicht op dit terrein.

#### Klachten, bezwaar en beroep

Bij Wmo is in 2017 80x bezwaar en 17x beroep aangetekend. Het aantal bezwaarschriften is daarmee fors lager dan in 2016 (114 bezwaren). 70% van de bezwaar- en beroepsschriften worden ingetrokken of ongegrond verklaard. Het aantal klachten is gering. Bij de klachtenbehandeling wordt in 50% bemiddeld.





## 4.4 Innovatiegelden Wmo

De innovatiegelden Wmo zijn in 2017 ingezet voor de sociale teams en de pilot dagbesteding.

### Sociale teams

In februari 2017 heeft het college besloten het aantal sociale teams uit te breiden naar 8, zodat er een stedelijk dekkend netwerk ontstaat, [zie collegebesluit Sociale teams in 2017](#). Sociale teams richten zich vooral op de burger op weg te helpen naar het antwoord op de vraag c.q. probleem. De sociale teams spelen dus vooral een rol aan het begin van een vraagstuk, eventuele ondersteuning gedurende het vraagstuk en bij nazorg. Rondom nazorg zijn nu afspraken gemaakt ten aanzien van de aanpak personen met verward gedrag en de doorstroom uit de maatschappelijke opvang naar een reguliere woning.

### Pilot dagbesteding

Vanaf 1 januari 2017 kunnen inwoners van Noord West zonder indicatie gebruik maken van het brede dagbestedingsaanbod in dat gebied. Deze pilot wordt in 2018 voortgezet waarbij ook de consequenties voor een stadsbrede uitrol worden uitgezocht, zie [raadsinformatiebrief voortgang pilot algemeen toegankelijke dagbesteding d.d. 1 december 2017](#).

## 4.5 Inkoop en administratief proces Wmo

### **Inkoop Begeleiding en Beschermd Wonen**

De arrangementen Begeleiding worden ingekocht voor de 6 gemeenten van de regio Maastricht-Heuvelland. De arrangementen Beschermd Wonen worden ingekocht voor 10 gemeenten (6 gemeenten regio Maastricht-Heuvelland en de 4 gemeenten regio Westelijke Mijnstreek).

Voor de inkoop 2018 zijn in het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2017 wederom de ontwikkeltafel in het kader van de bestuurlijke aanbesteding ingezet. Uitkomst is dat de samenwerkingsovereenkomsten en de dienstverleningsovereenkomsten met de zorgaanbieders voor de duur van 1 jaar zijn verlengd, om zo de zorgcontinuïteit in 2018 te waarborgen en de effecten van de maatregelen die in 2017 zijn ingevoerd te kunnen beoordelen. Zie [collegebesluit Zorginkoop Wmo-beschermd wonen en Jeugd 2018](#) d.d. 28 november 2017.

Voor de inkoop Wmo/Beschermd Wonen vanaf 2019 heeft eind 2017 een evaluatie van de huidige 'Centrumregeling zorginkoop Wmo/Beschermd Wonen en Jeugdhulp' plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze evaluatie is besloten om de aanbevelingen uit deze evaluatie en de ambtelijke adviezen ten aanzien van Wmo/Beschermd Wonen nader uit te werken.

De huidige centrumconstructie Beschermd Wonen eindigt per 2020, waarna alle gemeenten verantwoordelijk worden voor de uitvoering van de taak Beschermd Wonen. Dit gaat gepaard met een nieuwe verdeling van de middelen, waarbij alle gemeenten volgens een nieuw te ontwikkelen objectief verdeelmodel budget krijgen. Het Rijk en de VNG stimuleren actieve samenwerking tussen gemeenten onderling. Eind 2016 is besloten dat we vanaf 2020 op de schaal van Maastricht - Heuvelland gaan samenwerken. Hiervoor wordt een gezamenlijke visie opgesteld.



### Administratief proces Begeleiding en Beschermd Wonen

In 2017 waren 133 zorgaanbieders gecontracteerd voor Begeleiding, waarvan 82 zorgaanbieders daadwerkelijk zorg hebben geleverd in Maastricht. Voor Beschermd Wonen zijn 37 zorgaanbieders gecontracteerd, waarvan 31 zorgaanbieders daadwerkelijk zorg hebben geleverd in Maastricht. Dit verschil tussen gecontracteerde aanbieders en aanbieders die zorg leveren in Maastricht komt doordat de gemeente Maastricht Begeleiding inkoop voor 6 gemeenten en Beschermd Wonen voor 10 gemeenten, terwijl een deel van aanbieders slechts zorg levert in een aantal van deze gemeenten.

Gedurende 2015 en 2016 is veel tijd en energie geïnvesteerd in het afstemmen van de gemeentelijke bestanden met die van de zorgaanbieders. In 2017 zijn hier door de aanschaf van het softwarepakket ZorgNed grote stappen ingezet. Zie ook paragraaf 2.7 administratief proces Jeugdhulp.

### Inkoop Huishoudelijke Hulp

De contracten voor Hulp bij het Huishouden liepen per 1 januari 2018 af. Eind juni hebben de colleges in de regio Maastricht Heuvelland de uitgangspunten voor de nieuwe contractperiode vastgesteld (zie: [collegebesluit Uitgangspunten aanbesteding Wmo hulp bij het huishouden](#)). De inkoop is succesvol afgerond. In Maastricht zijn vijf aanbieders gecontracteerd: Ambulante thuiszorg, GroeneKruisDomicura Huishoudelijke hulp, Mosae zorggroep, Tzorg en Zuyderland Huishoudelijke Hulp.

### Overige individuele wmo-voorzieningen

- Hulpmiddelen: Het contract met Welzorg is in oktober 2017 verlengd tot 1 juli 2018. Voor 1 april 2018 moet worden besloten of we gebruik maken van de verlengingsopties. Bij het nemen van dit besluit staat het belang van de cliënten centraal. De gehandicaptenplatforms in de regio zijn bij deze integrale belangenafweging nauw betrokken.
- Trapliften: De contracten voor de levering en servicedienstverlening van trapliften lopen per 1 oktober 2018 af. Een nieuwe aanbesteding is in voorbereiding.
- Collectief vervoer: Het collectief vervoer (Omnibuzz) is in 2016 aanbesteed en op 11 december 2016 gestart. De vervoerscontracten met de diverse taxibedrijven hebben een looptijd tot 1 januari 2020. Een nieuwe aanbesteding zal worden doorlopen in 2019. Op dat moment heeft ook definitieve besluitvorming plaatsgevonden over de instroom van nieuwe doelgroep(en) in Omnibuzz, welke wordt meegenomen in deze nieuwe aanbesteding.



## 4.6. Financiën Wmo individuele voorzieningen

Voor de Wmo individuele voorzieningen is gemeentelijk voor 2017 € 62,7 mln. begroot.

Jaarbedragen in mln.	Realisatie 2016	Prognose 2017
Beschermd Wonen ZiN	26,8	26,2
Beschermd Wonen PGB *	2,4	3,3
Begeleiding ZiN	10,7	11,1
Begeleiding PGB *	3,3	2,1
Mantelzorg compliment en inkomensvoorziening	1,7	1,4
Cliëntondersteuning MEE	1,0	1,1
Uitvoeringskosten	3,3	3,0
Innovatie	0,3	0,1
<b>Lasten WMO begeleiding en beschermd wonen</b>	<b>49,4</b>	<b>48,3</b>
<b>Budget WMO begeleiding en beschermd wonen</b>	<b>45,4</b>	<b>45,4</b>
<b>Resultaat WMO begeleiding en beschermd wonen</b>	<b>-4,0</b>	<b>-2,9</b>
Hulp bij het huishouden	9,6	10,4
Rolstoelen	0,8	0,8
Vervoersvoorzieningen	4,0	3,8
Woonvoorzieningen	1,2	1,1
Algemene voorzieningen	0,4	0,3
Uitvoeringskosten	3,3	2,6
<b>Lasten WMO overige individuele voorzieningen</b>	<b>19,2</b>	<b>19,0</b>
<b>Budget WMO overige individuele voorzieningen **</b>	<b>19,0</b>	<b>17,3</b>
<b>Resultaat WMO overige individuele voorzieningen</b>	<b>-0,2</b>	<b>-1,7</b>
<b>Lasten WMO totaal</b>	<b>68,6</b>	<b>67,3</b>
<b>Budget WMO totaal</b>	<b>64,4</b>	<b>62,7</b>
<b>Resultaat WMO totaal</b>	<b>-4,2</b>	<b>-4,6</b>

\* Bij de prognose PGB is rekening gehouden met non-gebruik (cliënt benut het PGB niet volledig).

\*\* Dit betekent een verlaging met € 1,7 mln. ten opzichte van het budget 2016 a.g.v. van een daling van de decentralisatie uitkering.

Op basis van de huidige cijfers wordt voor 2017 een tekort verwacht van € 4,6 mln. Dit tekort wordt vooral veroorzaakt door Beschermd Wonen en Hulp bij het Huishouden. Stijging uitgaven huishoudelijke hulp is o.a. een gevolg van de stijging van de inzet ZiN in plaats van de inzet Pgb Alfa.

Ondanks dat het budget ten opzichte van 2016 met € 1,7 mln is gedaald is het tekort slechts met € 0,4 mln gestegen doordat de lasten met € 1,3 mln zijn gedaald.

Per 2017 is een nieuwe arrangementen- en bekostigingssystematiek ingevoerd. Deze systematiek houdt o.a. in dat er uniforme tarieven worden gehanteerd waarbij rekening wordt gehouden met de complexiteit en duur van het traject. Ook is bij Beschermd Wonen verblijf een degressief tarief ingevoerd waarbij de aanbieder boven een bepaald etmaalgrens minder betaald krijgt om de doorstroom naar lichtere arrangementen te stimuleren. De impact van het degressief tarief is onderdeel van bovenstaande prognose.



## 5. Participatiewet

### 5.1 Beleidskader Participatiewet

De Participatiewet is bedoeld voor mensen, die al dan niet tijdelijk, zijn aangewezen op ondersteuning door gemeenten om in hun bestaan te voorzien (inkomensdeel) en/of aan het werk te komen (werkdeel). De Participatiewet gaat er van uit dat mensen zoveel mogelijk op eigen kracht de weg naar betaalde arbeid vinden en de overheid alleen steun biedt waar eigen kracht tekortschiet. Naast de uitkering kunnen mensen met een laag inkomen bijzondere bijstand aanvragen voor bijzondere kosten. Bijzondere bijstand kan ook worden aangevraagd door mensen zonder uitkering.

In 2014 is samen met de Heuvellandgemeenten het [beleidskader Participatiewet](#) opgesteld. Onder het motto 'Maastricht - Heuvelland Werkt' staat in het beleidskader werken naar vermogen centraal, en bij voorkeur in reguliere banen. Iedere burger is zelf verantwoordelijk om zo veel en zo snel mogelijk zijn eigen inkomen te verdienen. (Inkomens)ondersteuning wordt alleen daar geboden waar dat nodig is, zonder de verantwoordelijkheid over te nemen.

Het beleidskader is vertaald naar de [verordening re-integratie, participatie en tegenprestatie Participatiewet Maastricht-Heuvelland 2016 e.v.](#) Tot slot is natuurlijk onze gezamenlijke Toekomstagenda Sociaal Domein ons richtinggevend ambitiedocument voor de komende jaren.

#### Regeerakkoord 2017 – 2021 'Vertrouwen in de toekomst'

In het regeerakkoord 2017 – 2021 'Vertrouwen in de toekomst' zijn diverse rijksmaatregelen opgenomen voor het verbeteren van de positie van jongeren, ouderen en mensen met een beperking op de arbeidsmarkt. Het budget voor beschermt werk wordt verhoogd en het instrument loonkostensubsidies wordt vervangen door loondispensatie. Ook komen er extra middelen voor armoedebestrijding, in het bijzonder voor kinderen.

De gemeente Heerlen heeft, als centrumgemeente Arbeidsmarkt Andersom, namens de 18 Zuid-Limburgse gemeenten haar zorgen uitgesproken naar het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over het voornemen om de loonkostensubsidie voor mensen met een arbeidsbeperking door loonsdispensatie te vervangen

### 5.2 Gebruik Participatiewet

In 2017 hebben 5.115 unieke cliënten, voor korte periode of gedurende het hele jaar, een uitkering voor levensonderhoud ontvangen (Participatiewet of IOAW/Z). Het uitkeringsbestand is gedurende 2017 afgenomen van 4.207 bijstandsuitkeringen per 01-01-2017 naar 4.097 per 31-12-2017. Het aantal IOAW/IOAZ-uitkering is stabiel op 263 IOAW/Z.

Aan ca 4.193 cliënten is een re-integratietraject aangeboden. Het aantal diagnostiek-, plaatsing-, en inburgeringstrajecten is gestegen en het aantal WSW-ers is afgenomen. In 2017 hebben 5.328 cliënten bijzondere bijstand ontvangen. Aan ca 4.761 cliënten is incidentele bijzondere bijstand verstrekt en aan 2.017 cliënten periodieke bijzondere bijstand.

De buurten Pottenberg, Nazareth en Malpertuis hebben het meest aantal inwoners met ondersteuning vanuit de Participatiewet: 20%-30%.



### 5.3 Levensonderhoud

Van alle mensen, die een uitkering voor levensonderhoud ontvangen, wordt de mate van arbeidsvermogen vastgesteld. Slechts 5% van de cliënten heeft een arbeidsvermogen van 80-100%. Meer dan 80% van het uitkeringsbestand heeft een arbeidsvermogen lager dan 50%.

Nadat het uitkeringsbestand in 2015 was gestegen, nam het uitkeringsbestand - tegen de verwachting in - in 2016 af met 0,4%. In 2017 zien we vanaf het 2<sup>e</sup> halfjaar een lichte daling. Ondanks een aantrekkelijke arbeidsmarkt blijft de druk op de bijstand hoog blijft. Verklaringen hiervoor zijn: verruiming van de doelgroep, instroom statushouders, verhoging pensioenleeftijd en de verkorting van de WW. Voor het eerst zien we nu dat het bestand stabiliseert. Deze stabilisatie vindt vooral plaats in de leeftijdscategorie 27 t/m 54 jaar.

Aandachtspunt blijven jongeren en ouderen (zie verdeling cliëntenbestand). Met de actieplannen ouderen- en jeugdwerkloosheid (zie paragraaf 5.4) wordt aan deze doelgroepen speciale aandacht besteed. De doelgroep statushouders/vluchtelingen blijft eveneens een hoog deel van de instroom uitmaken; gemiddeld 28% van de nieuwe instroom behoort tot deze doelgroep. Met specifieke actieplannen en projecten worden deze doelgroepen opgepakt.

In 2017 zijn 934 cliënten uitgestroomd uit de uitkering, waarvan 295 naar werk. De grootste uitstroom (37%) vindt plaats bij cliënten met een arbeidsvermogen van 80-100%. Omdat deze doelgroep de kortste afstand tot de arbeidsmarkt heeft, is dit een logische ontwikkeling. Vooral voor de doelgroep met een arbeidsvermogen van minder dan 50% blijft het lastig hebben. Met extra persoonlijke aandacht en groepsdynamiek en sluitende re-integratietrajecten lukt het ook om bij deze doelgroep positieve resultaten te boeken.

In 2017 zijn een aantal varianten onderzocht voor het vertrouwensexperiment participatiewet. In november 2017 is geconcludeerd dat er op dit moment geen mogelijkheden zijn om een experiment op te zetten en uit te voeren. Voor meer informatie wordt verwezen naar de [raadsinformatiebrief update experiment participatiewet](#) d.d. 2 november 2017.

### 5.4. Werk

De gemeentelijke doelgroep die met de reïntegratie-instrumenten van het werkdeel (W-deel) moet worden ondersteund, is door de Participatiewet toegenomen en heeft vaak een zwaardere arbeidsbeperking.

#### \* Reïntegratie-instrumenten

Op 31 maart 2017 heeft u een overzicht ontvangen van de activiteiten werk, re-integratie en participatie, zie [RIB Vragen naar aanleiding van de behandeling Monitor 3D](#).

Er wordt een onderscheid gemaakt in:

- diagnose-instrumenten
- plaatsing-instrumenten
- ontwikkelings-instrumenten, en
- overige instrumenten.

In deel 2 van deze raadsrapportage zijn de concrete cijfers van deze instrumenten opgenomen.



Bij de diagnose-instrumenten zien we een toename van de inzet van de verdiepende diagnoses (zoals medische en arbeidsdeskundige onderzoeken). De toename is een gevolg van de doelstelling van de Participatiewet: één wet voor alle mensen die ondersteuning nodig hebben om in hun bestaan te voorzien en/of aan het werk te komen en het bevroren van de Wajong en WSW.

Bij de plaatsing-instrumenten zien we dat vooral de inzet van loonkostensubsidies zijn toegenomen. Dit is een positieve ontwikkeling omdat dit betekent dat meer bedrijven/instellingen mensen uit onze doelgroep met behulp van een subsidie een kans willen geven.

#### \* Actieplannen en projecten

Aansluitend aan de re-integratie-instrumenten wordt aan specifieke doelgroepen (ouderen, jeugd en statushouders) extra aandacht besteed.

#### Actieplan Ouderenwerkloosheid

Begin 2016 is in het Actieplan Ouderenwerkloosheid besloten om meer mensen van 45 jaar en ouder te bereiken door een aanpak die gekenmerkt wordt door een individuele en persoonsgerichte benadering, integraal maatwerk en een kleine caseload van max. 50 cliënten. Voor de doelgroep worden specifieke trainingen en methodieken toegepast, zoals de inzet van vitaliseringstrainingen (b.v. verhogen fysieke belastbaarheid), empowerment programma's en op maat gesneden sollicitatietrainingen. Er wordt gebruik gemaakt van een groepsgewijze aanpak en netwerkbijeenkomsten, bijvoorbeeld de zogenaamde FLOW- bijeenkomsten (een burgerinitiatief) waarin verbindingen worden gelegd met werkgevers en projecten. Deze aanpak blijkt zeer effectief te zijn: de uitstroom naar werk ligt boven de 50%.

In 2017 hebben 182 personen na screening deelgenomen aan het project. Hiervan hebben 68 personen regulier werk gevonden, personen zijn geplaatst in een groeibaan en 41 op een participatieplaats. Geconstateerd kan worden dat de uitstroom met een percentage van 37% bovengemiddeld is bij deze doelgroep. Gemiddeld ligt het percentage namelijk rond de 32%.

Bij mensen ouder dan 55 jaar is de werkloosheid landelijk gezien nog steeds hardnekkig. Slechts 7% binnen deze doelgroep vindt bij werkloosheid binnen drie maanden een reguliere baan. Twee derde blijft langdurig werkloos. Een negatieve beeldvorming (o.a. hoog ziekteverzuim, lage mobiliteit) bij werkgevers is de voornaamste reden waarom deze doelgroep zo moeilijk weer aan het werk komt. In Maastricht hebben wij tegen de landelijke trend in uitstroom kunnen realiseren binnen deze doelgroep.

#### \* Actieplan Jeugdwerkloosheid

In Maastricht is conform het coalitieakkoord 2014 – 2018 een aanvalsplan Jeugdwerkloosheid opgesteld waaruit vervolgens een actieplan Jeugdwerkloosheid is voortgekomen. Dit actieplan moet er toe leiden dat jongeren leren en werken naar vermogen.

In het actieplan Jeugdwerkloosheid zijn een aantal acties uitgezet om kwetsbare jongeren van 16 -27 jaar te ondersteunen op hun weg (terug) naar school of werk. Uitgangspunt is een integrale aanpak, dit betekent dat SZMH, Podium 24, MTB en onderwijspartners samen werken aan een sluitende aanpak van school naar werk. Sinds 2016 vindt de coördinatie plaats vanuit het Jongerenteam. Dit team is samengesteld met medewerkers uit verschillende disciplines om ook daadwerkelijk integraliteit te kunnen waarborgen. Kenmerkend voor de werkwijze is focus op praktijkleren als voorbereiding op werk in de kansrijke sectoren van de arbeidsmarkt (project VOORdeel & Vervolg, Wijkleerbedrijf Daalhof). Daarnaast wordt ingezet op arbeidstoeleiding.



Resultaten van de jongerenaanpak zijn op peildatum 1-1-2018:

- 168 jongeren uitstroom naar werk
- 47 jongeren zijn parttime aan het werk
- 159 jongeren hebben een voorziening/traject (inclusief de trajecten voor statushouders)
- start pilot "Duaal traject statushouders inburgering/praktijkscholing". In deze pilot zijn 20 jonge statushouders gestart met een duaal traject inburgering én behalen van een beroepscertificaat in de sector bouw/techniek
- Samen naar een Werkende Toekomst op 1-1-2018: 42 jongeren bemiddeld naar werk

#### \* Statushouders

Op 3 november 2015 is door GroenLinks een motie ingediend die oproep om naar Amsterdams voorbeeld acties te ondernemen die re-integratie, taalonderwijs en erkenning van diploma's voor vluchtelingen die zich in Maastricht vestigen in een stroomversnelling te brengen. De overgenomen motie resulteerde in diverse acties waaronder de pilot re-integratie statushouders, de pilot NOW (via Nederlandse taal en Ontwikkeling naar Werk) en K!X Works. De stand van zaken rondom de re-integratie van statushouders is uitvoerig beschreven in de [raadsinformatiebrief statushouders](#) van 13 december 2017.

## 5.5. Bijzondere Bijstand

In 2017 hebben 5.328 unieke cliënten bijzondere bijstand ontvangen. 4.761 cliënten hebben incidentele bijzondere bijstand ontvangen en 2.017 cliënten periodieke bijzondere bijstand. Een groot deel van de verstrekte periodieke bijzondere bijstand heeft betrekking op kosten verbonden aan de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld de kosten van budgetbeheer en bewindvoering. Een tweede grote post is de bijzondere bijstand voor jongeren <21 jaar, deze betreffen vooral ondersteuning aan alleenstaande minderjarige statushouders. Een derde grote post betreft de individuele inkomens toeslag voor degenen die meer dan 3 jaar in de bijstand zitten.

Op 19 december 2017 zijn de [beleidsregels bijzondere bijstand 2018](#) en [Regeling tegemoetkoming premie aanvullende zorgverzekering](#) door het college vastgesteld.

## 5.6 Cliënttevredenheid, klachten, bezwaar en beroep

### Algemeen

Onlangs is door BMC een onderzoek gedaan naar de beleving van cliënten vallend onder de doelgroep van de Participatiewet. De referentiegroep was het gemiddelde van 5.398 cliënten uit 20 Nederlandse gemeenten. Het overall cijfer specifiek voor de gemeente Maastricht bedraagt 7,5; het gemiddelde van de referentiegroep bedroeg 7,3. Het meest tevreden zijn de cliënten in Maastricht over de stiptheid van uitbetaling van de uitkering (38%) en het gegeven dat men een eigen klantmanager heeft (28%). Als verbeterpunten worden genoemd het meer 'rekening houden met de situatie van de cliënt' (28%) en 'minder wisselingen klantmanager' (25%).

### Klachten, bezwaar en beroep

Bij Participatie is 277x bezwaar en 77x beroep aangetekend. Het aantal klachten bedraagt 31. Het overgrote deel van de klachten is met bemiddeling afgehandeld. Het aantal bezwaar- en beroepsschriften en klachten is t.o.v. 2015 (387, 95, 59) in 2016 (316, 81, 54) verder afgenomen. Deze daling is mogelijk een gevolg van het verbeteren van de communicatie. Er is een eigen website, waarop alle rechten en plichten terug te lezen zijn en het foldermateriaal en de beschikkingen zijn herschreven in heldere taal.



## 5.7 Inkoop en administratief proces Participatiewet

### Inkoop re-integratie instrumenten

Re-integratie instrumenten worden niet aanbesteed. Om de effectieve besteding van re-integratiegeld beter te kunnen garanderen zijn de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten, Meerssen, Gulpen-Wittem, Vaals en Valkenburg in 2010 een vergaande samenwerking aangegaan met de MTB op het gebied van re-integratie. Deze samenwerking resulteerde in 2010 in de oprichting van Annex BV waar door middel van een inbestedingsconstructie allerlei diensten worden ingekocht. De belangrijkste dienst die op dit moment wordt ingekocht is het Transferium Werk en Bijstand (TWB). De MTB ontwikkelt zich tot leerwerkbedrijf oftewel een bedrijf dat de infrastructuur aan diverse werkplekken verzorgt en waar cliënten d.m.v. opleiding/scholing worden begeleid naar economische zelfstandigheid.

Naast deze inbestedingsconstructie kennen we het persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB). Dit geeft de burger de mogelijkheid om bij een externe partij zijn re-integratie traject samen te stellen. Tot slot wordt binnen re-integratie met subsidies gewerkt. Hierbij valt te denken aan loonkostensubsidies en groeibanen (detacheringsfaciliteit).

## 5.8 Financiën Participatiewet

Het totaalbudget voor de uitvoering van de participatiewet (excl. bijzondere bijstand) bedraagt € 93,7 mln.

Jaarbedragen in mln.	Realisatie 2016	Prognose 2017
Lasten Participatie I-deel	56,2	56,2
Begroting Participatie I-deel	58,7	64,8
Resultaat Participatie I-deel	2,5	8,6
Jaarbedragen in mln.	Realisatie 2016	Prognose 2017
Lasten Participatie W-deel	29,7	29,1
Begroting Participatie W-deel	29,7	28,9
Resultaat Participatie W-deel	0,0	-0,2





## 6. Schuldhulpverlening

### 6.1 Beleidsplan schuldhulpverlening

In het beleidsplan [Integrale schuldhulpverlening 2016 – 2020 ‘Op weg naar een financieel stabiel bestaan’](#) is de volgende visie opgenomen:

*De gemeente zal daar waar mogelijk, problematische schulden zoveel mogelijk zien te voorkomen en zet daarom in op preventie en vroegsignalering. Schulden vormen een belemmering voor de deelname aan de maatschappij en daarom wordt aan alle inwoners, binnen de gestelde (wettelijke) kaders, ondersteuning geboden om de schuldsituatie op te lossen of anders beheersbaar (stabilisatie) te maken. Hierbij staat de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente biedt de kans om de schuldsituatie te voorkomen, te stabiliseren of op te lossen, maar de burger blijft daar waar mogelijk zelf verantwoordelijk voor het slagen van het in te zetten traject. Burgers die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf de verantwoordelijkheid te nemen, kunnen hierbij ook rekenen op (tijdelijke) ondersteuning.*

In de [Regeling Schuldhulpverlening Gemeente Maastricht 2017 e.v.](#) zijn de voorwaarden vastgelegd waaronder schuldhulpverlening wordt geboden.

Gelet op de visie zijn voorlichting en vroegsignalering speerpunten van het beleid. Daarom experimenteren we vanaf 2018 met deelname van Kredietbank Limburg (KBL) aan de sociale teams. We stimuleren de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers om de financiële zelfredzaamheid van de burger te vergroten. En wordt er géén financiële eigen bijdrage voor de schuldhulpverlening gevraagd aan de burger, zodat er geen extra drempel wordt opgeworpen om gebruik te maken van deze dienstverlening.

#### Regeerakkoord

In het regeerakkoord 2017 – 2021 ‘Vertrouwen in de toekomst’ zijn diverse rijksmaatregelen opgenomen voor het terugdringen van schulden. Er zijn diverse maatregelen aangekondigd om escalatie van schulden te voorkomen en excessen in kredietverlening tegen te gaan.

### 6.2 Gebruik schuldhulpverlening

Gelet op het registratiesysteem van de Kredietbank is in de monitor alleen de instroom van 2017 opgenomen. Dit is dus slechts een deel van de cliënten die gebruik maken van de diensten van Kredietbank Limburg. 2017 wordt in dit kader gezien als nulmeting.

In totaal zijn 1.211 unieke cliënten ingestroomd bij de Kredietbank, bij een cliënt worden vaak meerdere producten ingezet.

### 6.3 Inkoop schuldhulpverlening

De schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door Kredietbank Limburg. Dit is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht en Sittard-Geleen. Naast deze 6 GR-gemeenten nemen 11 andere Zuid-Limburgse gemeenten diensten af van Kredietbank Limburg. In december 2017 heeft de Kredietbank aangegeven dat het jaar 2017 naar verwachting wordt afgesloten met een negatief resultaat van € 535.000 op een totale omzet van € 7.5 mln. Voor de gemeente Maastricht zou dit een bedrag ad € 176.000 betekenen. De Kredietbank is gevraagd om een verbeterplan. Voor meer informatie, zie [raadsinformatiebrief prognose financieel resultaat KBL 2017 d.d.19 december 2017](#).

### 6.4 Financiën

Schuldhulpverlening maakt onderdeel uit van het totaal budget armoedebeleid waardoor deze voorzieningen niet gescheiden zijn uit te splitsen in de begroting.



## Deel 2 tabellen en grafiekenoverzicht



Inhoud

1. Totaaloverzicht individuele voorzieningen
2. Jeugd
  - 2.1 Jeugdhulp totaal
  - 2.2 Verwijzers jeugd
  - 2.3 Gedwongen kader
3. Speciaal Onderwijs en Leerlingvervoer
4. Wmo
  - 4.1 Wmo totaal
  - 4.2 Wmo Beschermd Wonen Regio
5. Participatiewet
  - 5.1 Participatiewet totaal
  - 5.2 Levensonderhoud
  - 5.3 Werk
  - 5.4 Bijzondere Bijstand
6. Schuldhulpverlening
7. Klachten, Bezwaar en Beroep

