

TransforMeerMonitor

Monitor van de transformatie in het sociaal domein
2017

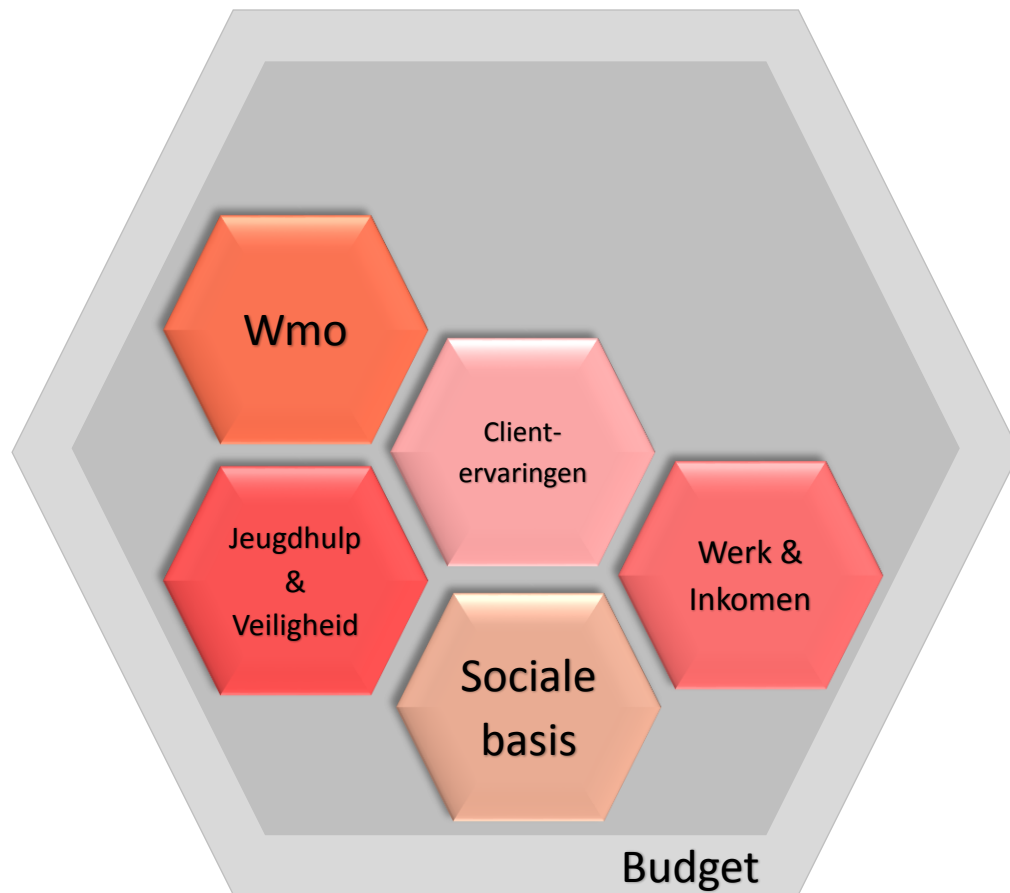
“Nooit meer alleen...”

Hoe laten we inwoners participeren in de samenleving – jong, oud, met een achterstand of kwetsbaar.

Door optimale participatie houden wij mensen betrokken en actief, en verminderen we doorstroom naar zorg.

Gemeente Haarlemmermeer
Mei 2018
Conceptversie 1.0





Inhoudsopgave

Inhoud

VOORWOORD	3
1. FUNCTIE EN OPBOUW VAN DE MONITOR	4
2. BEVINDINGEN	6
3. DE MONITOR IN ÉÉN OOGOPSLAG	8
4. DE SOCIALE BASIS	12
5. WMO	19
6. JEUGDHULP & VEILIGHEID	22
7. WERK & INKOMEN	31
8. CLIËNTEVREDENHEID	34
9. GERAADPLEEGDE BRONNEN	37

Voorwoord

Een nieuwe TransforMeerMonitor: het derde jaar. Een collectie van cijfers, duidingen en verklaringen, aangevuld met verhalen van inwoners en professionals.

De monitor geeft een beeld van de beweging die we in het sociaal domein willen maken van 'zwaar naar licht'. Een beweging waarvoor een stevige sociale basis essentieel is. Met dit overzicht kunnen college en gemeenteraad nagaan of het lukt om met betere lichtere ondersteuning van onze inwoners de beweging naar zwaardere zorg te vertragen of te voorkomen.

De eerste monitor (over het jaar 2015) had het karakter van een nulmeting. Maar ook met twee extra jaren aan gegevens is het nog niet opportuun om vergaande conclusies te trekken en trends te definiëren. Beschikbare indicatoren hebben hun beperking, en drie punten vormen nog geen grafiek. Met deze beperkingen in het achterhoofd blijft het beeld dat naar voren komt positief. Haarlemmeer, zo laten de indicatoren zien, heeft haar hoofdpogave in 2017 goed vervuld: Inwoners, afhankelijk van hulp en ondersteuning, hebben deze gekregen. Ook zijn we binnen het budget gebleven.

De volgende monitor, over 2018, verschijnt medio 2019. Zoals altijd willen we de monitor blijven verfijnen, verbeteren en aanvullen. Welke informatie moet de monitor bevatten om ontwikkelingen goed te kunnen beoordelen? Putten we uit de juiste en uit voldoende bronnen? En tot hoever kunnen we

de beweging van zwaar naar licht blijven maken zonder aan de kwaliteit te tornen?

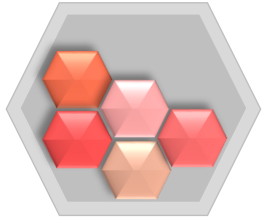
Zoals vorig jaar al gesteld: de transitie is gelukt, de transformatie is nog maar net in gang gezet. Wij kijken uit naar het gesprek hierover met de gemeenteraad.

Het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlemmeer



1. Functie en opbouw van de monitor

Sturen op de transformatiebeweging



Om de taken in het sociaal domein goed en binnen budget uit te voeren hebben we ingezet op een transformatie -‘van zwaar naar licht’. Dat wil zeggen: Wij willen inwoners eerder en sneller, meer in de buurt, en met lichtere vormen ondersteunen. Waarom? Zodat zij minder een beroep hoeven te doen op zwaardere zorg. Dit

komt zowel onze inwoners als de gerelateerde kosten ten goede.

Deze TransforMeerMonitor is bedoeld om zicht te krijgen op die beweging. Blijven we op koers, zijn inwoners tevreden, is bijsturing gewenst en in welke richting?

De Monitor rapporteert over onderwerpen binnen twee begrotingsprogramma’s: algemene en preventieve voorzieningen uit programma *Maatschappelijke Ontwikkeling*, en specialistische hulp en ondersteuning uit programma *Zorg en Werk*.

De monitor in één oogopslag

De veranderbeweging is vertaald in indicatoren op een aantal thema’s: De Wmo, Jeugdhulp, Werk & Inkomen, de Sociale Basis, cliëntervaringen en het budget. En over het algemeen is het nieuws positief.

Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren, zodat in de toekomst trends zichtbaar kunnen worden. Stilstand of een tegengestelde beweging betekent niet noodzakelijkerwijs dat het niet goed gaat. De oorzaak moet eerst bekeken worden en daarna of actie nodig is. Als ook landelijke cijfers beschikbaar zijn (CBS/ [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl)), geven we aan of we – volgens die informatiebron - boven of onder dat landelijk gemiddelde scoren. Daarnaast geven we een korte duiding van de gegevens.

Om de kwaliteit van de hulp te meten is een indicator voor de ervaringen van cliënten opgenomen. De laatste indicator gaat over het geld: blijven we binnen het daarvoor bestemde budget? De indicatoren samen laten in vogelvlucht zien of we de juiste koers aanhouden.

- Door een stevige sociale basis en
- Door innovatie binnen de zorg en
- Door de kwaliteit af te meten aan de ervaring van inwoners



- Daalt het zorggebruik van de zware zorg en
- Kunnen we de taken binnen het budget blijven uitvoeren.

Verdieping

In de hoofdstukken worden de thema’s Sociale Basis, Wmo, Jeugdhulp en Werk & Inkomen toegelicht, deze bevatten de volgende onderdelen:

- Inwoners in beeld
- Verdieping op gebruik van de voorzieningen
- Clientervaringen
- Zorggebruik in de wijk
- De transformatie in de praktijk

Tot slot volgt een hoofdstuk met de uitslag van het cliënttevredenheidsonderzoek.

De TransforMeerMonitor: Drie jaar aan gegevens

De gegevens over het jaar 2015 zijn te beschouwen als een nulmeting. De Monitor wil echter een beweging weergeven, een trend. Daarvoor is het nodig om over gegevens uit meerdere jaren te beschikken. De toevoeging van 2017 is daarin een eerste begin. De uitkomsten uit

TransforMeerMonitor vormen niet meteen voldoende basis voor beleidsaanpassingen. Wel geeft het aan waar trends niet in de gewenste richting gaan en verdere verdieping nodig is. De monitor vormt daarmee wel een van de belangrijke bouwstenen in het komen tot bijstellingen van ons beleid.

Wij hebben ervoor gekozen om voor het zorggebruik in Haarlemmermeer gebruik te maken van informatie uit onze eigen systemen. Wat de jeugdhulp en de Wmo betreft gaat het dan om aantallen afgegeven beschikkingen. Dit is een goede indicator voor daadwerkelijk zorggebruik (de afgegeven beschikkingen worden grotendeels verzilverd). De overgang van 2014 naar 2015 heeft echter een probleem opgeleverd, doordat externe gegevensbestanden zijn aangeleverd om de volledigheid van de cijfers 2015 te regelen. Nu we twee jaar verder zijn, zetten we vraagtekens bij de cijfers uit 2015, aangezien deze soms sterk afwijken van zowel onze cijfers uit 2016 en 2017, als de trends die zichtbaar zijn bij de VNG voor onze gemeente.

In een volgende versie streven we ernaar een indicator op te nemen over de duur en intensiteit van de trajecten. Tevens is landelijk een set outcomeindicatoren in ontwikkeling. Het gaat dan om zaken als: doelrealisatie, reden beëindiging hulp en zwaarte vervolghulp.

Voor de benchmark is steeds gezocht naar een vergelijkbare indicator op www.waarstaatjegemeente.nl (VNG) of indien die niet beschikbaar was, via het CBS. We hebben ervoor gekozen om voor de benchmark niet de aantallen of percentages weer te geven, maar alleen of we een vergelijkbaar of beduidend hoger of lager zorggebruik hebben dan gemiddeld in Nederland volgens een vergelijkbare indicator. Dit komt de overzichtelijkheid ten goede en voorkomt onduidelijkheid door cijfers die anders zijn samengesteld dan onze eigen gegevens.

De TransforMeerMonitor is – net als het sociaal domein zelf – nog in een

ontwikkefase. Hij is derhalve zeker voor verbeteringen vatbaar, waarbij we ook oog moeten houden voor de afweging tussen kosten en baten om de vereiste gegevens te kunnen registreren.



2. Bevindingen

Algemeen

Onze inwoners die erop aangewezen waren, hebben hulp en ondersteuning gekregen. Over het algemeen zijn onze inwoners tevreden met de hulp, en we hebben deze hulp en ondersteuning binnen het beschikbare budget kunnen leveren.

Tevens is duidelijk dat de gegevens over een periode van drie jaar ons nog geen duidelijke trend tonen. Ten eerste zijn de cijfers uit 2015 minder betrouwbaar dan we zouden willen, dit heeft te maken met de overdracht van data uit oude gegevensbestanden. Ten tweede is het evident dat de gewenste beweging een lange adem vergt die pas na verloop van jaren tot zichtbare veranderingen zal leiden.

Cliënttevredenheid

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg die is ontvangen. De meeste indicatoren zijn gelijk aan vorig jaar; interactie met de gemeente wordt over het algemeen iets beter gewaardeerd dan in het verleden. Voor cliënten van de jeugdhulp blijft de samenwerking tussen de diverse zorgaanbieders een punt van aandacht.

Zoals aangegeven gaan we ook de cliënttevredenheid op het domein Werk & Inkomen meten. Gezien de afstemming over de exacte formulering van de vragen, en het uitsluiten van dubbelzinnigheid in de vragen, hebben wij ervoor gekozen om dit te doen in het najaar, zodat we met de resultaten een beeld krijgen over de recent doorgevoerde veranderingen in onze werkwijze en aanpak.

Wmo

Wat de Wmo betreft beschikken we nog niet over goed vergelijkingsmateriaal met Nederland of met andere gemeenten. Het aantal

initiatieven voor laagdrempelige ontmoeting is flink uitgebreid. Dat is een positieve ontwikkeling, we zien echter nog geen substantiële daling binnen de totale groep inwoners die dagbesteding ontvangt, en ook het aantal dagdelen geïndiceerde dagbesteding neemt nog niet noemenswaardig af. Wij gaan onze managementinformatie aanpassen zodat we de beweging van zwaar naar licht beter inzichtelijk kunnen maken en ook kunnen vergelijken met andere gemeenten in Nederland.

Jeugdhulp

Alles overziende zijn we voorzichtig positief over de beweging die we binnen het jeugddomein zien. De allerzwaarste vormen van jeugdhulp zijn gedaald en we zien een toename van ambulante hulp en vrij toegankelijke ondersteuning. We houden de vinger aan de pols bij de zorg zonder verblijf. In 2017 hebben namelijk meer kinderen jeugdhulp ontvangen. Het aantal ingezette trajecten is echter gedaald (dus minder trajecten per kind). Zoals wij vorig jaar hebben aangekondigd, hebben wij het Nederlands Jeugd Instituut (NJI) laten onderzoeken of het ambulante jeugdhulpgebruik in onze gemeente hoger is dan mag worden verwacht op grond van de kenmerken van onze bevolking. Dat bleek niet het geval. Het totale jeugdhulpgebruik in Haarlemmermeer wijkt niet noemenswaardig af.

De constatering dat onze huisartsen een relatief hoog aandeel nemen in het aantal verwijzingen, werd wel bevestigd. Ongeveer de helft (50,2%) van de jeugdhulptrajecten is op verwijzingen door de huisarts, landelijk was dit 39,6%. We zetten er op in om dit percentage de komende periode te doen dalen, doordat we in 2018 met een Praktijkondersteuner (POH) Jeugd GGZ bij huisartsen gaan werken.

Werk en inkomen

In Haarlemmermeer neemt het aantal uitkeringsgerechtigden in absolute zin nog steeds toe. Deels wordt dit verklaard door de huisvesting van 171 statushouders. In totaal is 17% van de bijstandontvangers statushouder. De daling met 12%-punten van het aantal dat uit de uitkering stroomt is een indicatie dat voor deze groep inwoners betaalde arbeid ondanks de aantrekkende economie een complexe opgave blijkt. Het is de groep die meerdere belemmeringen heeft (grotere afstand tot de arbeidsmarkt) om aan werk te komen.

Sociale basis

Een stevige sociale basis is essentieel voor de beweging die wij in het sociaal domein nastreven. Via diverse lijnen is deze versterking in 2017 verder doorgevoerd. De aanpak Meer voor Elkaar in de buurt is nu in zes wijken actief. Gecombineerd met de uitbreiding van het aantal sociaal makelaars, het project welzijn op recept, de huisbezoeken aan 80-jarigen, voorlichting en advies en de toename van het aantal dagdelen ontmoeting in de wijk met lichte ondersteuning, is de aandacht aan (en de zorg voor) kwetsbare ouderen versterkt. Ook hebben we meer mantelzorgers in beeld. Tevens zagen we het aantal mensen met een beperking dat meedoet aan sport en cultuur door uitbreiding van het aanbod en goede promotie, o.a via de sociale kaart, toenemen.

Ondanks deze goede ontwikkelingen, hebben we ook geconstateerd dat het versterken van de sociale basis, een traject is dat niet van de één op de andere dag gereed is. Er is tijd nodig om in alle wijken en kernen activiteiten en ondersteuningsaanbod op maat te organiseren, gebiedsnetwerken te ontwikkelen en professionals buiten hun eigen werkterrein te laten kijken.

Een probleem dat zich daarbij voordoet is gebrek aan sociale huurwoningen. Met wachttijden van ruim 8 jaar moeten woningzoekenden met een bescheiden beurs lang gehuisvest blijven op suboptimale locaties. Ook

doorstroom van jongeren, die na jeugdhulp met verblijf zelfstandig zouden kunnen wonen, stagneert. Opvang voor nieuwe jongeren die behoefte hebben aan jeugdhulp met verblijf loopt daardoor traag.

Budget

Net als in 2016 hebben wij in 2017 de taken kunnen uitvoeren binnen de beschikbare middelen. In totaal hebben we €31,6 miljoen uitgegeven bestaande uit 25 mln. voor jeugd en € 6,6 mln. voor WMO. Voor meer informatie verwijzen wij naar de Jaarstukken 2017.

3. De monitor in één oogopslag

WMO						
Indicator	Bron	Geïndiceerde hulp				Opmerkingen
		2014	2015	2016	2017	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Intramurale zorg</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Aangepast wonen</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Vrij toegankelijke</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Legenda</p> <p> Beweging vindt plaats in de gewenste richting</p> <p> Beweging vindt plaats in de ongewenste richting</p> </div>						
A. Intramurale zorg (WMO)						
Unieke cliënten Beschermd Wonen	Haarlem	nvt	688	688	667	De druk op de Maatschappelijke Opvang is in 2017 toegenomen en de problematiek is zwaarder geworden. Oorzaken zijn divers en worden onderzocht.
Unieke cliënten Beschermd Wonen in Haarlemmermeer	Haarlem	nvt	nb	nvt	192	
Unieke cliënten Maatschappelijke Opvang (regio)	Haarlem	nvt	472	460	494	
Unieke cliënten Maatschappelijke Opvang (Haarlemmermeer)	Haarlem	nb	nb	nb	78	
Unieke cliënten Vrouwen Opvang	Haarlem	nvt	31	33	34	
B. Geïndiceerde hulp (Wmo)						
Aantal unieke cliënten Individuele begeleiding (oude jaren geactualiseerd)	Mens Centraal	nvt	496	729	708	Ogenschijnlijk is In het aantal nieuwe cliënten Dagbesteding en Begeleiding flink gedaald, dit moet echter worden toegeschreven aan de gehanteerde wijze van registratie waarin ook verlengingen van indicaties als "nieuw" meetellen. Toename overige Wmo door overgang RegioRijder en toename rolstoelen en
Aantal unieke cliënten met Dagbesteding volwassenen	Mens Centraal	nvt	279	368	260	
Aantal unieke cliënten met Wmo ondersteuning	GWS4ALL	2456	2095	1643*	1952	
C. Vrij toegankelijke hulp						
Aantal afgeronde casussen Maatschappelijk werk	Meerw aarde	885	611	423	401	Daling afgeronde casussen omdat Pluspunten meer en lichtere casussen oppakken. Met een gemiddeld aantal deelnemers van 20, komen 280 ouderen wekelijks bijeen.
Aantal afgeronde casussen Ouderen advies	Meerw aarde	901	780	501	539	
Aantal vragen Pluspunten (m.b.t. MW en OA)	Meerw aarde	nvt	581	1211	1530	
	Totaal:		1972	2135	2470	
Aantal Oudersociëteiten (wekelijks)		nvt	1	5	14	

*) inclusief vouchers zijn dit er 2015.

Jeugdhulp & Veiligheid								
Indicator	Bron	Beweging					benchmark	Opmerkingen
		2013	2014	2015	2016	2017		
A. Jeugdigen met maatregel (dwang)								
Aantal nieuwe Jeugdbeschermingsmaatregelen	RvdK	nb	58	81	64	55	ip	Dit zijn door de kinderrechter uitgesproken jeugdbeschermingsmaatregelen. Net als vorig jaar is dit aantal ruim lager dan landelijk. Jeugdreclasseringsmaatregelen is gedaald, doordat meer zaken worden afgehandeld via Halt.
Aantal nieuwe Jeugdreclasseringsmaatregelen	RvdK	nb	44	31	39	28		
B. Gezinsmanagement (drang)								
Aantal gezinnen met drang (op peildatum 31/12)	JBRA	nb	176	143	100	82	n.v.t.	Het aantal drangzaken door JBRA is opnieuw teruggelopen. Met andere aanbieders met drang kunnen we vanaf 2018 een vergelijking maken.
Aantal kinderen met drang (op peildatum 31/12)	JBRA+WSG+DJGB+LdH	nb	nb	nb	nb	153		
C. Jeugdhulp met verblijf								
Aantal unieke kinderen met hulp met verblijf	Mens Centraal	nvt	nvt	173	182	146	ip	Het aandeel jeugdhulp met verblijf is afgenomen ten opzichte van 2016 en ligt nu onder het niveau van 2015.
% van het aantal kinderen 0-17 jaar		nvt	nvt	0,50%	0,60%	0,45%		
D. Jeugdhulp zonder verblijf								
Aantal unieke kinderen met hulp zonder verblijf	Mens Centraal	nvt	nvt	1304	1790	1962	ip	Het aantal unieke kinderen met Jeugdhulp zonder verblijf laat een stijging zien.
% van het aantal kinderen 0-17 jaar		nvt	nvt	3,70%	5,50%	6,09%		
Aantal trajecten jeugdhulp zonder verblijf	CBS	nvt	nvt	2620	2065	2095		
E. Jeugdhulp met indicatie								
Aantal unieke kinderen met een beschikking	Mens Centraal	nvt	nvt	1292	1883	2040	ip	De stijging van jeugdhulp zonder verblijf (zie hierboven) werkt door in het totaal aantal kinderen met jeugdhulp.
% van het aantal kinderen 0-17 jaar		nvt	nvt	4%	6%	6%		
F. Vrij toegankelijke ondersteuning								
Gebruik opvoedspreekuren	GGD/MW	240	191	186	178	543		De verklaring voor het grote verschil bij Kenter ligt in een verschuiving van gesubsidieerde activiteiten naar inkoop, en daarmee een andere wijze van registreren.
Deelname opvoedcursussen	Spirit/GGD/MW	323	222	216	216	181		
Gebruik licht ambulante zorg	Spirit/MW	208	235	224	118	149		
Gebruik Preventieaanbod Kenter	Kenter	131	387	452	130	100		
Vragen van opvoeders/eigen netwerk bij CJG	CJG	149	223	371	351	471		
TOTAAL:		1051	1258	1449	993	1444		

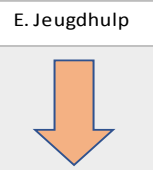
Gewenste transformatiebeweging



B. Drang



D. Jeugdhulp zonder verblijf



F. Vrij toegankelijke

Legenda

Beweging in gewenste richting

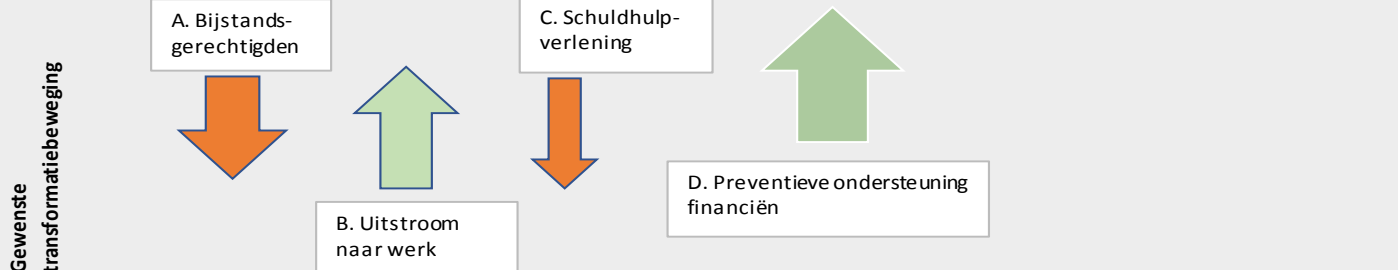
Beweging in ongewenste richting

< gemiddeld in NL

Ongeveer gelijk aan gemiddeld in NL

> gemiddeld in NL

Werk & Inkomen								
Indicator	Bron	Beweging					benchmark	Opmerkingen
		2013	2014	2015	2016	2017		
A. Bijstandsgerechtigden								
Aantal bijstandsgerechtigden	GWS4ALL	1431	1542	1700	1927	2072		Het gebruik van een bijstandsuitkering stijgt nog steeds. Waarom dit zo is, vereist een uitgebreidere analyse. Deels ligt de verklaring bij 171 nieuw gehuisveste statushouders met bijstand. In totaal is 17% van het bijstandsbestand statushouder.
Beroepsbevolking		90.082	89.630	89.581	90.359	91.039		
% van de beroepsbevolking (18-64 jaar)		1,6%	1,7%	1,9%	2,1%	2,3%	IP	
Gemiddelde uitkeringsduur in jaren	GWS4ALL	4,7	4,8	4,8	5,0	4,1		
B. Uitstroom naar werk								
Aantal uit uitkering wegens werk	GWS4ALL	149	185	222	231	191		Inwoners met parttime werk blijven vaak in de uitkering vanwege een te beperkt inkomen. Het zorgt wel voor verlaging van de uitkering en betere kansen op uitstroom. De gedaalde uitstroom benadrukt dat betaalde arbeid ondanks de aantrekkende economie een complexe opgave blijkt bij grotere afstand tot de arbeidsmarkt.
% van uitstroom uit uitkering naar werk	GWS4ALL	25%	28%	33%	45%	33%		
% van het aantal inwoners met een uitkering		6,6%	7,5%	8,6%	8,2%	6,5%		
C. Problematische schulden								
Aantal aanmeldingen bij schuldhulpverlener	GWS4ALL	305	300	258	376	308		De nieuwe preventieve aanpak en betere economie lijken positief te werken.
D. Preventieve steun financiën								
Aantal vragen Sociaal Raadslieden	Meerwaarde	1510	1514	723	661	598		Lichtere problematiek wordt via inloop in laagdrempelige Pluspunten in wijken goed opgepakt via vrijwilligersinzet.
Aantal vragen Pluspunten (m.b.t. SR)	Meerwaarde	nvt	nvt	1195	1737	1418		



Legenda

Gewenste beweging
 Ongewenste beweging

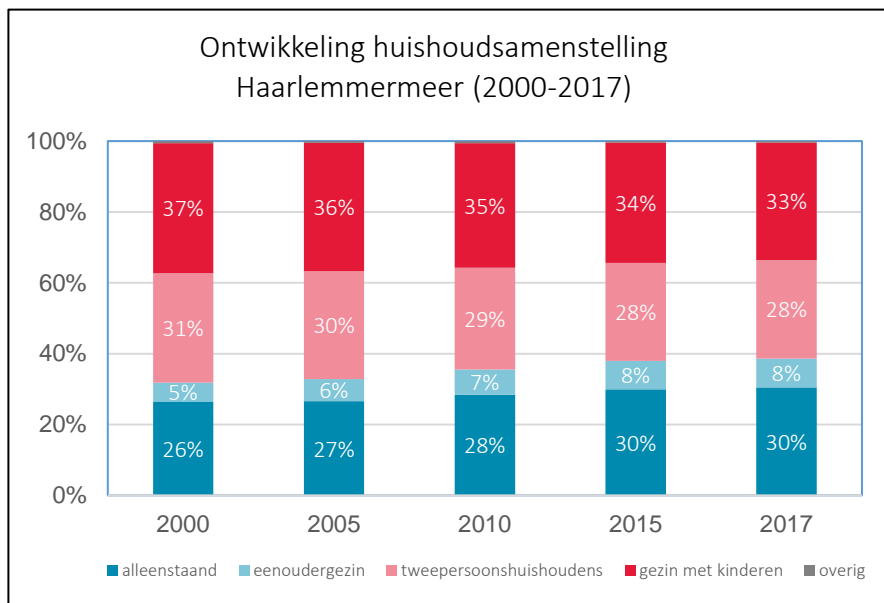
< gemiddeld in NL
 Ongeveer gelijk aan gemiddeld in NL
 > gemiddeld in NL

Sociale Basis	Bron		Beweging						Opmerkingen
Mantelzorg		2012	2013	2014	2015	2016	2017		
% mantelzorgers	GGD Kennemerland	14%				13%		Cijfers over mantelzorg komen van de GGD. De reden hiervoor is dat onze 'eigen' cijfers uit de inwonersenquête iets afwijken van de resultaten die door de GGD'elke 4 jaar worden gepresenteerd.	
% zwaar of overbelaste mantelzorgers	GGD Kennemerland	16%				13%			
Aantal contacten advies en begeleiding	Mantelzorg & Meer		1470	1963	2569	3226	3171		
Mantelzorg & Meer									
Vrijwilligerswerk			2013	2014	2015	2016	2017		
% inwoners dat vrijwilligerswerk doet	Team Onderzoek		27%	nb	31%	26%	nb	In 2017 is het aantal vrijwilligers niet gemeten.	

4. De Sociale Basis

4.1 Inwoners in beeld

Haarlemmermeer is een uitgestrekte polder waar de afgelopen eeuw schoksgewijs grote woonwijken zijn gebouwd. Inmiddels wonen er ruim 147.000 inwoners (BRP 1 januari 2018). Dit aantal groeit. De bevolking van Haarlemmermeer is overwegend welvarend, jong en minder sterk vergrijsd dan de rest van Nederland (Staat van Haarlemmermeer 3, 2015). Door het wegvallen van de partner, door sterfte of scheiding, komen meer mensen alleen te staan, waardoor het aandeel alleenstaanden en eenoudergezinnen toeneemt. Elk jaar gaan er in Haarlemmermeer meer dan 300 gehuwde en



Bron: BRP Haarlemmermeer, 2000-2017

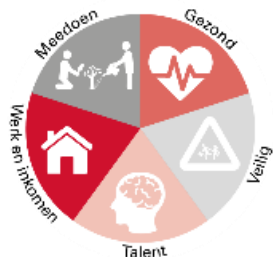
ongehuwde stellen met kinderen uit elkaar, waarbij rond 600 thuiswonende kinderen betrokken zijn.

Sociale cohesie

Veel 'eigen kracht' treft men aan bij jonge, gezonde, goed opgeleide en welvarende Haarlemmermeesters. Zij beschikken over de meeste vangnetten. Familiebanden blijken nog steeds de meest stabiele basis voor onderlinge ondersteuning. Ruim de helft (57%) van de inwoners beschikt in onze gemeente over een stevig vangnet. Deze inwoners hebben een netwerk dat bestaat uit meerdere lagen en (gedeeltelijk of geheel) dichtbij gesitueerd is, waardoor zij voor ondersteuning bij hun naasten terecht kunnen. Een kwart van de inwoners heeft een redelijk stevig netwerk; hun vangnet bestaat uit minder lagen, of de afstand tot die naaste speelt een belemmerende rol. Bij een langdurige behoefte aan ondersteuning kan de zorglast op de schouders van enkele naasten komen te liggen. Het risico van overbelasting van de mantelzorgers is bij deze groep groot. Het percentage inwoners met



een zwak vangnet steeg licht van 14%¹ in 2012 naar 17% in 2016. Het is echter te vroeg om aan dit kleine verschil al conclusies te verbinden. Deze meest kwetsbare inwoners beschikken in het geheel niet over hechte relaties of slechts een enkele, en dan ook nog op afstand. Bij tegenslag kunnen zij niet of nauwelijks rekenen op steun uit hun netwerk. Ondersteuning zal uitsluitend van hun partner moeten komen, als zij die hebben. Langs de randen van de gemeente, in de meer traditionele dorpse gemeenschappen, vervullen buurtgenoten, anders dan elders in de gemeente, een actieve rol in de sociale vangnetten. Individualisering en secularisering voltrekken zich hier in een lager tempo. Door vergrijzing en instroom van andere leefstijlen staat deze lokale en historisch gewortelde solidariteit evenwel onder druk.



Op weg naar een stevige sociale basis

Onze ambitie is dat inwoners samen met hun familie, vrienden en burens prettig en zelfstandig kunnen leven en actief bijdragen aan hun omgeving. De gemeente zet in op wijken en kernen waar inwoners, vrijwilligers en professionals elkaar kennen; informele en formele steun in balans zijn; mensen in een kwetsbare situatie meedoen in de algemene voorzieningen van welzijn, sport en cultuur; inwoners zelf initiatief nemen en waar - waar nodig - preventieve, psychosociale en praktische ondersteuning wordt geboden. Een stevige sociale basis heeft een sterke preventieve werking, zodat inwoners zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen blijven doen in hun eigen buurt, ook al is er sprake van ouderdom, een beperking, complexe problemen, zware belasting of beperkte financiële ruimte. Geschikte woonvoorzieningen spelen hierbij een belangrijke rol.

¹ Het model waarmee we de kwaliteit van vangnetten meten is verbeterd. Het percentage 'zwakke vangnetten' in 2012 is om die reden opnieuw, volgens de

Een stevige sociale basis is essentieel voor de beweging die wij in het sociaal domein nastreven, namelijk het oplossen van vraagstukken in de wijken en kernen (preventie) en de beweging van zwaardere naar lichtere vormen van ondersteuning.

4.2 Voorzieningen en activiteiten in de wijk

Meer voor Elkaar in de buurt

Het versterken van de sociale cohesie in wijken en kernen, het versterken van de vangnetten en het bieden van goede ondersteuning, is alleen mogelijk samen met inwoners, vrijwilligers en betrokken professionals in de wijk. In 2015 is daarom gestart met de aanpak 'Meer voor Elkaar' in de buurt, inmiddels wordt deze toegepast in zes, met name kwetsbare, wijken. Door frequent contact ontstaan korte lijnen tussen de organisaties die actief zijn in de wijk waardoor 'gebiedsnetwerken' ontstaan. In combinatie met de uitbreiding naar zeven sociaal makelaars, de ontwikkeling van ontmoetingsactiviteiten voor mensen met licht regie verlies, het project welzijn op recept en uitbreiding van het preventieve aanbod in de wijk, ontstaat zo de gewenste versteviging in wijken en kernen.

Aantal kinderen dat gebruik maakt van "Haarlemmermeer doet mee"	
2012	510
2013	582
2014	687
2015	741
2016	859
2017	1045

Sociaal makelaars

In 2016 is gestart met een pilot van 2 sociaal makelaars in Overbos en Nieuw Vennep. Na een positieve evaluatie is dit aantal begin 2017 uitgebreid naar nog 2 wijken en sinds eind van dit jaar zijn er 7 sociaal makelaars actief in de

nieuwe methode, berekend en kijkt daarom af van de eerder gepubliceerde cijfers in de TMM 2015.

meest kwetsbare wijken van de gemeente. Een belangrijk onderdeel van het takenpakket is Welzijn op recept, waarbij de huisarts of praktijkondersteuners inwoners verwijst naar de sociaal makelaar wanneer mensen gebaat zijn bij meedoen in de wijk of ontmoeting. Afgelopen jaar is Welzijn op recept aangeboden door 9 nieuwe huisartsenpraktijken en daarmee uitgebreid van 1 naar 4 wijken/kernen.

Vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet

Meer dan één op de vier volwassenen in Haarlemmermeer is vrijwilliger. Dit zijn bijna 30.000 inwoners die zich vrijwillig en zonder betaling inzetten voor een sportvereniging, helpen bij het draaiende houden van een museum, een sportvereniging of 'maatje' zijn van bijvoorbeeld een oudere of gehandicapte jongere.

Vrijwilligerswerk Bron: Bevolkingsenquête Team Onderzoek	2012	2013	2015	2016	2017
% inwoners als vrijwilliger	30%	27%	31%	26%	nb

Hoewel in 2017 het percentage vrijwilligerswerk niet gemeten is, zien we op een matchingsplatform *Haarlemmermeer voor elkaar* een toename aan informele ondersteuning. Iets wat inwoners overigens vaak niet zien als vrijwilligerswerk. Het matchingsplatform is een digitaal platform, waar hulpvragen en hulpaanbod van inwoners aan elkaar worden gekoppeld. Voorbeelden van vragen zijn:

Aanbod: "Ik zou het leuk vinden om met iemand een spelletje te doen zoals rummikub, scrabbelen of voorlezen. Liefst iemand die in Hoofddorp Oost woont",

Vraag: "Voor één van onze bewoners zoeken wij een vrijwilliger die het leuk vindt om samen met hem zijn modelbouw treinbaan uit te breiden".

Veel vragen voor hulp aan een inwoner worden gesteld via een maatschappelijke organisatie (69%). Het aantal organisaties dat het platform weet te vinden is met 25% in 2017 gegroeid naar 254. De overige vragen worden gesteld door een inwoner zelf of door een familielid. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van een vrijwillige bemiddelingsconsulent van MeerWaarde. Er zijn ruim 180 bemiddelingsgesprekken gevoerd. Het aantal matches tussen inwoners dat gerealiseerd is, is met 9 % toegenomen naar 923. Uit onderzoek blijkt dat een match leidt tot gemiddeld 37 ontmoetingen tussen inwoners en heeft daarmee een flinke impact. Afgelopen jaar hebben er, naast het online platform, voor het eerst ook live-events plaatsgevonden waar inwoners elkaar daadwerkelijk ontmoeten.



Mantelzorgondersteuning

Ongeveer 12.000 Haarlemmermeeders (11%) verrichten mantelzorg. Deze inwoners nemen - langdurig en onbetaald - de zorg op zich voor een chronisch zieke, een gehandicapte of anderszins hulpbehoevende. Meestal (driekwart) is de verzorgde iemand uit het eigen gezin of familie: een partner, ouder, kind of familielid. Maar soms verzorgt men ook een goede vriend, kennis of bevriende buur. Verzorgers van huisgenoten lopen, door hun grote betrokkenheid en nabijheid, risico op overbelasting. Onder Haarlemmermeerse mantelzorgers ervaart ongeveer een kwart de zorg als belastend. Bijna 9% (circa 1100 inwoners) ervaart de zorg als (zeer) zwaar en voelt zich overbelast. (nb: een onderzoek naar welke vormen van ondersteuning het best aansluiten op de vraag van mantelzorgers is gaande, hierover wordt separaat gerapporteerd).

ONDERSTEUNINGSVRAAG VAN JONGE MANTELZORGERS

1. BEVORDEREN VAN GEZINSFUNCTIONEREN
2. BEGRIP EN HERKENNING VAN PEERS
3. VERBETERDE ROL VAN SCHOOL
4. DUIDELIJKE INFORMATIE

In het laatst gemeten jaar (2015) werden ongeveer 600 Haarlemmermeerse jongeren tussen 12 en 18 jaar (5%) thuis geconfronteerd met een vader of moeder die langdurige zorg nodig heeft. In 2017 zijn via het regionale project 'Jong en Zorgend' interviews gehouden met 71 jonge mantelzorgers en 31 professionals. Bovendien zijn er 5 brainstormsessies gehouden met jonge mantelzorgers. Doel van het project was inzicht krijgen in de omvang en aard van de problematiek en ondersteuningsvraag van jonge mantelzorgers. Ruim driekwart van de jonge mantelzorgers rapporteerde

^{II} In 2016 is het adressenbestand van Mantelzorg en Meer geactualiseerd waardoor het aantal adressen omlaag is gegaan. Door een nieuw registratiesysteem blijft het bestand nu beter up to date.

één of meerdere emotionele moeilijkheden. Professionals zien jonge mantelzorgers die met regelmaat heftige emoties ervaren, zoals boosheid, verdriet, bezorgdheid, wantrouwen, angst, schuld en schaamtegevoelens.

In Haarlemmermeer zijn in 2017 (na actualisatie van het adressenbestand in

Mantelzorgers	2014	2015	2016	2017
Aantal adressen mantelzorgers	2058	2039	1473 ^{II}	1901
Aantal contacten advies en begeleiding Mantelzorg & Meer	1963	2569	3226	3171
Aantal mantelzorgers waar een vrijwilliger is ingezet als respijtzorg	116	115	99	185
Bezoekers Alzheimer café Badhoevedorp			80	130
Bezoekers Alzheimer café Hoofddorp			352	282

2016) 1901 mantelzorgers (adressen) ingeschreven bij Mantelzorg en Meer. Een stijging van ruim 400 t.o.v. 2016. Deze mantelzorgers maken gebruik (of hebben gebruik gemaakt) van diverse vormen van mantelzorgondersteuning zoals informatie, advies, ondersteuning, begeleiding of respijtzorg. Zo zijn er bij 185 mantelzorgers vrijwilligers ingezet als respijtzorg - 117 vrijwilligers door Mantelzorg en Meer. Voor partners van een inwoner met dementie zijn in 2017 10 Alzheimer cafés georganiseerd in Hoofddorp en in 4 Badhoevedorp.

Praktische ondersteuning in de wijk

Via subsidie ondersteunen we naast professionele organisaties ook vrijwilligersorganisaties zoals burenhulpdiensten en senioren- en migrantenverenigingen die praktische ondersteuning bieden en informatie en advies geven. Deze organisaties leveren rond de 9.000 diensten per jaar.

Een ander voorbeeld van praktische ondersteuning zijn de diverse maaltijden in onder andere de dorps- en wijkgebouwen. De maaltijden worden druk bezocht. Met een uitbreiding van 14 naar 18 locaties en in totaal 20 eetmomenten werden 537 maaltijden (wekelijks, 2-wekelijks of maandelijks) geserveerd. Dit is een stijging van 35% t.o.v. 2016 (400 maaltijden). Ook in 4 jongerencentra werd met kookinitiatieven gestart wat leidde tot mooie verbindingen tussen jong en oud en meer zicht op elkaars leefwereld. Naast de structurele maaltijden heeft Maatvast in 2017 ook op 13 locaties een paasbrunch en 17 locaties een kerstdiner verzorgd, voor 660 inwoners die wel een steuntje in de rug konden gebruiken.

Toegankelijke Vrije-tijdsvoorzieningen

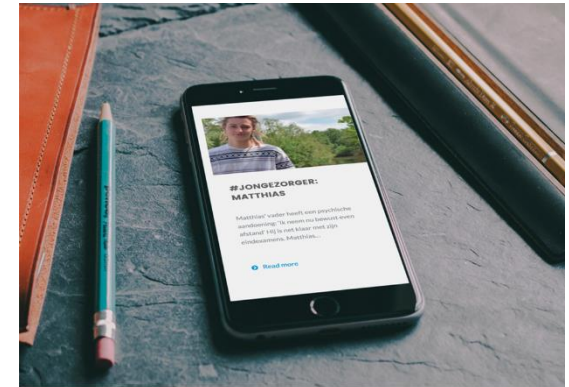


Haarlemmermeer, een stijging van 3%.

Het streven is om zoveel mogelijk inwoners mee te laten doen in de reguliere vrije-tijdsvoorzieningen. Dit aanbod is in 2017 flink uitgebreid en voor inwoners en professionals vindbaar op de sociale kaart van Haarlemmermeer, die in 2017 “live” is gegaan.

In 2017 namen 1522 sporters deel aan aangepast sportaanbod in

Naast sport is er een gevarieerd cultuuraanbod in Haarlemmermeer. In 2017 zijn er veel initiatieven geweest om dit aanbod beter toegankelijk te maken voor inwoners in een kwetsbare situatie. Zo is met een groep jongeren met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking het muziekfestival Mysteryland bezocht en zijn aandachtspunten meegenomen.



Daarnaast zien we dat het Cultuurgebouw vele samenwerkingsverbanden is aangegaan en ruimte faciliteert voor zorgpartijen. Denk hierbij aan dagbesteding theater, ontmoeting middels sociëteiten en het nostalgisch café voor ouderen, en diverse inloop spreekuren van o.a. MeerWaarde en Visio.

Daarnaast is ook eigen aanbod ontwikkeld. Bij Pier-K konden mensen met een beperking (61 inwoners) terecht bij het aanbod aan Extra cursussen, op het gebied van keramiek, muziek, tekenen en schilderen.

De bibliotheek heeft naast koffie-ochtenden voor ouderen en de bibliotheek aan huis (17 inwoners), diverse spreekuren gehouden (belasting, digitaal, organiseren) en cursussen georganiseerd als “omgaan met de computer” en “werken met de digitale overheid”. Daarnaast hebben 107 jongeren gebruik gemaakt van de studiebieb voor extra schoolbegeleiding. Hier konden 43 leerlingen voor wie dit financieel niet haalbaar was, via de gemeente en stichting Leergeld gratis gebruik van maken.

Tot slot waren er in de zomervakantie ook diverse activiteiten. Zo werd in samenwerking met vluchtelingenwerk voor jonge statushouders een summerschool georganiseerd die zeer ten goede kwam aan hun

Nederlandse taal en konden via Hoofddorp aan Zee, 32 kinderen die niet op vakantie gingen, genieten van kunst en cultuuractiviteiten.

Taalvaardigheid

Taalvaardigheid is een belangrijke voorwaarde om je te kunnen ontwikkelen en is één van de focuspunten bij de stevige sociale basis. We hebben geen precieze percentages of aantallen van laaggeletterden. Als we het landelijk gemiddelde van 8-11% laaggeletterden doorberekenen naar inwoneraantallen, dan hebben 12.000- 16.000 Haarlemmermeerse inwoners in de beroepsbevolking een te lage taalvaardigheid. Samen met de 65-plussers, zijn er in Haarlemmermeer ongeveer 17.500 – 22.500 inwoners (12-15%) die niet het minimale taalniveau hebben om volwaardig mee te kunnen doen in de Nederlandse samenleving. Op het gebied van taal zijn er daarom cursussen, waaronder de volgende:

Instelling en aantal cursisten	2015	2016	2017
ROC van Amsterdam	94	168	224
Nova College	52	87	27
Vluchtelingenwerk/Taal op Maat	100	145	142
MeerWaarde (P-punt)	132	131	202
Roads	12	28	
Bibliotheek/Digisterker	nvt	Nvt	31
Bibliotheek/Klik en Tik	Nvt	nvt	50

In het Taalhuis werken bovenstaande partijen en het Spaarne Gasthuis, als vindplaats en toekomstig Taalpunt, nauw samen. Er is daarmee een fysieke plek voor alle vragen over taal en rekenen en met informatie over lokale aanbieders en een doorverwijsfunctie. 2017 was het eerste jaar dat het Taalhuis open was. Er zijn 352 laaggeletterden bereikt voor wie het Nederlands de tweede taal is, en 7 deelnemers met Nederlands als moedertaal. Er waren 63 taalvrijwilligers actief.

Wonen

Een woning is een primaire noodzaak en daarom onderdeel van de sociale basis. Helaas is de woningmarkt krap in Haarlemmermeer. Naast de reguliere vraag naar deze woningen door Haarlemmermeerse inwoners is er een toenemende vraag van bijzondere doelgroepen: spoedzoekers (bv economisch daklozen), statushouders en inwoners die uit een intramurale setting komen. Daarnaast is ons beleid erop gericht om ouderen langer zelfstandig te laten wonen, wat woningen langer bezet houdt. Wij zetten daarom in op het uitbreiden van de sociale woningvoorraad; de gemeente hanteert 30% woningbouw als uitgangspunt voor nieuwbouwontwikkelingen, en heeft hierbij aandacht voor zowel reguliere woningzoekenden als de bijzondere doelgroepen.

4.3 De transformatie in de praktijk

Ontmoet elkaar op digitaal dorpsplein

“Wij bieden inwoners een digitaal dorpsplein.” Maria Roodenburg is initiatiefneemster van buurtwebsite Lisserbroekonline. Anne Marie Kamevaar, voorzitter van vereniging dorpsraad Badhoevedorp, vertelt dat het vergelijkbare initiatief HalloBadhoevedorp min of meer gelijktijdig de lucht inging. “Onafhankelijk van elkaar hebben we voor hetzelfde digitale platform gekozen om de verbinding in de buurt te vergroten.”

De buurtwebsites willen af van aparte hokjes. Kamevaar: "Ben je lid van de tennisclub of actief binnen een zwemvereniging, dan weet je vaak welke activiteiten zij organiseren. Zit je niet in dat wereldje, dan ontgaan je initiatieven die wél interessant voor je kunnen zijn. We willen die werelden met elkaar verbinden."

Maar dat niet alleen. Door het delen van alle buurtactiviteiten krijgen inwoners en verenigingen een beeld wat er speelt binnen het dorp.

"Het zorgt dat nieuwe lijntjes worden gelegd, mensen elkaar weten te vinden. De omgeving waar je huis staat moet toch meer zijn dan de plek waar je woont en boodschappen doet?!"



Maria Rodenburg (links) en Anne Marie Kamevaar. Foto: Margo Oosterveen, gemeente Haarlemmermeer.

Gewoon doen

Maria Roodenburg ziet duidelijk een maatschappelijke verschuiving.

"De tijd dat de overheid voor alles zorgt, is passé. Tegelijkertijd krijgen meer mensen de behoefte om zaken zelf op te pakken."

De vraag hoe zij dit zelf moest doen, hield Roodenburg lang bezig.

"Ik ben in gesprek gegaan met anderen in het dorp. Simpelweg door te doen is het balletje gaan rollen."

Resultaat was de oprichting van Lisserbroek SamenMeer. In 2014 werd een enquête onder inwoners van Lisserbroek gehouden met als thema 'dromen vangen'.

"Centraal stond de vraag: wat zou jij graag willen in Lisserbroek? Ook vroegen we welke rol mensen zelf konden nemen. Uiteindelijk leidde dit tot Lisserbroekonline."

Activiteitenkalender

Volgens Roodenburg ontstaat verandering niet door één persoon. "Juist de beweging van mensen samen zorgt daarvoor. Waar je elkaar vroeger ontmoette op het dorpsplein, creëren we met de buurtwebsite een soort digitaal dorpsplein. Op de activiteitenkalender zie je per dag wat er te doen, zien en beleven is. Ook kun je filteren, bijvoorbeeld op leeftijd en type activiteit."

Beide initiatieven hopen dat elke inwoner die digitaal actief is een account aanmaakt. Kamevaar: "Wil je mee doen? Plaats een foto en maak jezelf zichtbaar. Mensen benaderen elkaar toch makkelijker als ze zien met wie ze te maken hebben. Vanzelf ontstaat een groot dorpsmoelenboek."

Account = nieuwsbrief

Iedereen die een account heeft aangemaakt, ontvangt automatisch een nieuwsbrief. Kamevaar: "Je hoeft dus niet speciaal naar de website voor nieuwe berichten." Als inwoners zelf informatie delen en plaatsen, groeit de waarde van het platform en dragen ze als vanzelf bij aan het slagen ervan.

"Oproepjes als: 'Ik kook elke donderdag een grote pan eten. Wie eet mee?' bevorderen de buurtbetrokkenheid. Vanzelf ontstaat een soort spinnenweb van verbindingen. "Lisserbroekonline ging eind maart officieel 'live'. HalloBadhoevedorp verwacht eind mei officieel te starten, maar is al te bezoeken.

Meer informatie: www.lisserbroekonline.nl en www.hallobadhoevedorp.nl.

5. Wmo

5.1 Inwoners in beeld

In onze welvarende gemeente blijft een toenemend aantal ouderen zelfs op hoge leeftijd nog relatief gezond. De komende vergrijzing en de stijgende levensverwachting doet het aantal 'oudste' ouderen (75 jaar en ouder) verder toenemen. Deze zogenoemde *dubbele vergrijzing* houdt voor Haarlemmermeer een verwachte stijging in van 9.200 'oudste' ouderen in 2018 naar ruim 16.000 in 2030. Hierdoor zal het aantal inwoners dat in het dagelijks leven steun nodig heeft toenemen.

Voor cliënten van de Wmo speelt gezondheid een grote en soms ook bepalende rol in hun dagelijks leven. Het gaat om inwoners, vaak ouderen, die hulp nodig hebben in de vorm van een aanpassing aan hun woning, aangepast vervoer, begeleiding of dagbesteding.

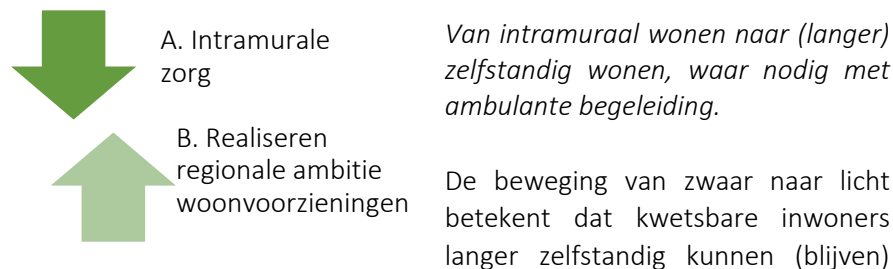
Gezondheid volwassenen Bron: Gezondheidsmonitor GGD Kennemerland, 2012-2016.	2012	2016	NL
% met matige of (zeer) slechte gezondheid	20%	17%	24%
% dat zich matig tot (zeer) ernstig eenzaam voelt	38%	41%	42%
% met matig tot ernstig overgewicht	50%	47%	46%

Zoals eerder genoemd heeft het gebrek aan sociale huurwoningen een significante impact op het welzijn van een groot aantal inwoners. Met wachttijden van ruim 8 jaar is het voor veel jongeren, starters, of cliënten van jeugdhulp met verblijf die inmiddels klaar zijn voor een eigen woonruimte, moeilijk om een passende woonruimte te vinden.

De beweging van zwaar naar licht

- Van intramuraal wonen naar (langer) zelfstandig wonen, waar nodig met ambulante begeleiding.
- Van geïndiceerde hulp naar vrij toegankelijke ondersteuning van ouderen adviseurs, maatschappelijk werkers, mantelzorgers etc.
- Van geïndiceerde begeleiding naar inloop- en ontmoetingsactiviteiten voor inwoners met licht regieverlies

5.2 Het Wmo-gebruik nader bekeken



wonen. Daarnaast zullen steeds meer mensen die nu in een instelling wonen (intramurale zorg, beschermd wonen en maatschappelijke opvang) waar mogelijk weer zelfstandig gaan wonen (extramuralisering). De uitvoering van de extramuralisering (beschermd wonen) is uitgesteld tot na 2018. Om die reden is het aantal unieke cliënten in 2017 nog gelijk aan voorgaande jaren.



C. Geïndiceerde hulp

Minder geïndiceerde hulp.

D. Vrij toegankelijke hulp

Het totaal aantal inwoners met een RegioRijderpas is afgenomen, ondanks een toename van de de instroom van inwoners met een RegioRijderpas. Dit heeft te maken met de overgang van

de Meertaxi naar de RegioRijder: Inwoners die twee jaar of langer geen gebruik hebben gemaakt van de Meertaxi hebben niet automatisch een regioRijderpas ontvangen. Tijdens 2017 heeft een deel van deze inwoners de pas alsnog aangevraagd. Ook de instroom van parkeervoorzieningen is toegenomen. Het betreft gehandicapten parkeerkaarten en -plaatsen. Er is geen duidelijke verklaring voor de toename van de instroom.

Van gespecialiseerde dagactiviteiten naar laagdrempelige dagactiviteiten in de buurt

Door het aanbieden van ontmoetingsactiviteiten met lichte ondersteuning in de buurt kunnen inwoners met licht regieverlies in hun eigen buurt anderen ontmoeten. Er wordt structuur gegeven aan hun dag en mantelzorgers worden ontlast. Hiermee kunnen maatwerkvoorzieningen worden uitgesteld en hoeft minder vervoer te worden ingezet. Deze beweging van zwaardere naar lichtere ondersteuning in de wijk is een speerpunt in Haarlemmermeer. In 2017 is het aantal locaties ten opzichte van 2016 verdubbeld naar 14, verdeeld over 4 wijken en kernen. In totaal zijn daarmee wekelijks 22 dagdelen beschikbaar met ieder een eigen accent, zoals bijvoorbeeld beweging, dementie, etc. Wekelijks maken 350, met name ouderen gebruik, van deze voorzieningen.

Voorzieningengebruik in de wijk

De spreiding over de diverse wijken in Haarlemmermeer is nagenoeg gelijk aan 2016. Op plekken waar veel ouderen wonen, zoals de centrumgebieden van Hoofddorp en Nieuw-Vennep, Badhoevedorp en Zwanenburg, ligt het

gebruik logischerwijs hoger, evenals in wijken waar relatief meer

Instroom Wmo ondersteuning	2015	2016	2017
Bron: GWS4ALL			
Instroom RegioRijder passen	403	422	562
Instroom Parkeervoorzieningen	530	530	619
Instroom Overige Vervoersvoorzieningen	231	140	147
Instroom Woonvoorzieningen	361	277	275
Instroom Rolstoelen	264	196	260

sociaaleconomisch kwetsbare inwoners wonen.

5.3 De transformatie in de praktijk

Aantal uitstaande Wmo voorzieningen	2015	2016	2017
Uitstaande RegioRijder passen	4808	4766	4480
Uitstaande Parkeervoorzieningen	2096	2078	2178
Uitstaande Overige Vervoersvoorzieningen	1679	1612	1605
Uitstaande Woonvoorzieningen	2746	2967	2873
Uitstaande Rolstoelen	1229	1345	1326

Mantelzorgers willen familie niet belasten

Sinds een half jaar gaat Ria van der Kleij uit Nieuw-Vennep iedere donderdagochtend naar meneer Stolk (77) in Hoofddorp. Mevrouw Stolk (73) heeft dan haar handen vrij om boodschappen te doen, of naar de kapper of tandarts te gaan. Meneer Stolk heeft een hersenbloeding gehad en kan niet lang alleen zijn.

"Mevrouw, uw man is dronken."

Dat kwamen tijdens een vakantie op de camping kinderen aan mevrouw Stolk vertellen. "Hij liep te zwalken over het terrein. Het bleek dat hij een hersenbloeding had gehad."

Dat was in 2011. Meneer Stolk kwam in het ziekenhuis terecht, daarna in het revalidatiecentrum en tenslotte in een verpleeghuis.

“Hij kon niet meer lopen. In het verpleeghuis kreeg hij helemaal geen therapie meer, daarom ben ik toen zelf oefeningen met hem gaan doen. Ik merkte dat de kracht in zijn benen toenam en heb hem weer naar huis gehaald.”

Kracht

Bijna elke mantelzorgster heeft een ingrijpend en vaak verdrietig verhaal. Mevrouw Stolk is daar geen uitzondering op. Maar haar verhaal is er ook één van kracht en hoop: mede dankzij haar inzet en doorzettingsvermogen kan meneer Stolk weer een beetje lopen en is hij weer zelfredzamer.

“We hebben heel veel steun gehad van de huisarts en de therapieafdeling van het Spaarne Gasthuis. Alle lof voor hen!”

Toch heeft haar man veel zorg en ondersteuning nodig in het dagelijks leven.

“Dan is het fijn als iemand af en toe bij hem kan zijn, zodat ik wat tijd voor mezelf heb. Ik ben heel blij met Ria!”

Voor het eerst is haar man nu ook een dagje naar een zorgboerderij geweest, om te kijken of dat bevalt.

Luisteren

Ria van der Kleij is sinds oktober 2014 vrijwilliger bij Mantelzorg & Meer.

“Ik werkte vroeger bij de klantenservice van Amstelring. Mantelzorg & Meer zat in hetzelfde gebouw, dus toen mijn werk ophield, vroegen ze of ik geen vrijwilliger wilde worden.”

Meneer Stolk is haar derde cliënt.

“Ik doe het met veel plezier. Ik ben rustig, heb geduld en kan goed luisteren. Ik ben blij dat ik die kwaliteiten kan inzetten om anderen te helpen.”

Uitdagen

Ria houdt meneer Stolk niet alleen gezelschap, maar doet ook activiteiten met hem.

“Ik wil hem stimuleren om te bewegen, want dat is goed voor hem. Ik heb een zacht, gehaakt balletje gekocht, dat gooien we heen en weer en daar varieer ik bij. Maar we zitten ook gewoon te praten, maken een puzzel of we gaan naar buiten.”

Er zijn vast veel meer mensen die tijd over hebben en die geschikt zijn voor deze vorm van vrijwilligerswerk, denkt Ria.

“Ik zou hen willen oproepen eens een kijkje te nemen op de website van Mantelzorg & Meer.”

Meedenken

Ria: “Het is belangrijk en dankbaar werk. Je moet wel weten waar je kracht ligt. Ik vind het bijvoorbeeld niet leuk om mensen met de auto ergens heen te brengen, maar wel om met mensen mee te denken bij zaken waar ze tegenaan lopen. Mantelzorgers moeten veel regelen en staan er vaak alleen voor. Ze willen hun familie zo min mogelijk belasten. Natuurlijk kan ik niet alles oplossen, maar ik kan wel meedenken. Samen kun je op goede ideeën komen.”

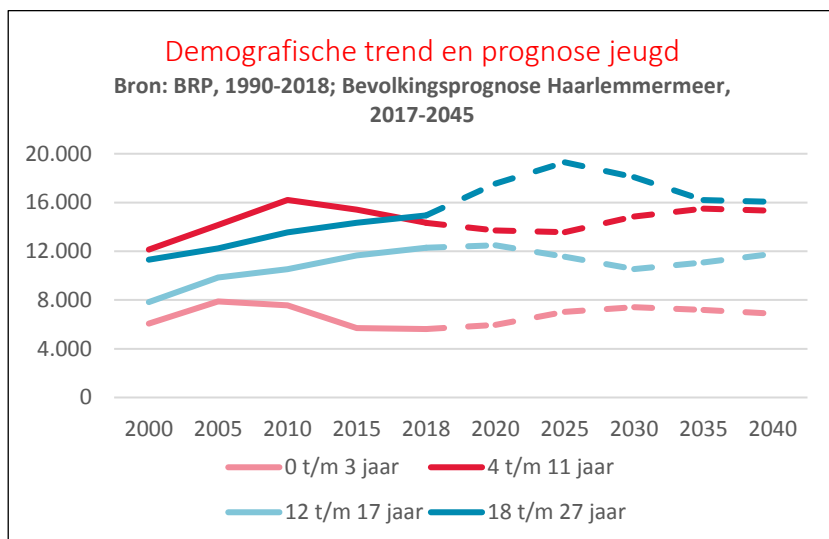


Ria en meneer Stolk voetballen met het gehaakte balletje. Foto: Jur Engelchor

6. Jeugdhulp & Veiligheid

6.1 Jonge inwoners in beeld

Haarlemmermeer is een jonge gemeente: bijna één derde (32%) van alle inwoners is jonger dan 27 jaar (ca. 47.000). In de 'nieuwste' wijken – Toolenburg, Floriande en Getsewoud – woont verreweg het grootste deel van de jeugd. Er zijn daarentegen ook woongebieden die vrijwel 'jeugdloos' zijn, zoals bijvoorbeeld de dorpen Leimuiderbrug en Boesingheliede. De grootschalige Vinex-bouw aan het begin van deze eeuw heeft, door de instroom van jonge gezinnen, destijds gezorgd voor een geboortepiek. Inmiddels zijn dit tieners en de komende jaren zal het aantal twintigers hierdoor verder toenemen. Na de crisis met nauwelijks woningbouw, zijn er voor de komende jaren weer uitgebreide bouwplannen, vooral gericht op gezinnen met kinderen. Het aantal jonge kinderen zal naar verwachting het komende decennium dan ook licht toenemen.



Op bijna alle leefgebieden doen Haarlemmermeerse kinderen, jongeren en jongvolwassenen het beter dan hun leeftijdsgenoten in de rest van het land. Ze krijgen een hoger schooladvies aan het eind van de basisschool. Zij zijn en leven ook gezonder. Haarlemmermeerse scholieren drinken minder alcohol dan hun Nederlandse leeftijdsgenoten. Alleen op eenzaamheid en matig overgewicht evenaren we het landelijk gemiddelde. De welvaartspositie van de meeste Haarlemmermeerse gezinnen met kinderen vormt hiervoor een belangrijke verklaring. Financiële krapte en armoede zijn de voornaamste voorspellers voor gezondheidsproblemen, zoals overgewicht en diabetes. Onderwijsachterstanden zijn vaak het gevolg van

het opgroeien in een taalarme omgeving, en deze doet zich eveneens vaker voor in huishoudens met een lagere opleiding en een minder hoog inkomen. Het aandeel alleenstaande ouders en gezinnen met kinderen die van een bijstandsuitkering rond moeten komen, is in Haarlemmermeer relatief laag.

Het aantal meldingen over jeugdoverlast laat afgelopen jaar een stijging zien, terwijl er voorgaande jaren eerder een daling te zien was. Dit betekent niet direct dat er sprake is van toenemende overlast. Er is namelijk ook meer geïnvesteerd in de communicatie aan inwoners rondom het melden van overlast. Hierdoor weet men beter de weg naar de gemeentelijke straatcoaches te vinden. Tevens zien we in 2017 een daling in het aantal Halt-verwijzingen ten opzichte van het voorgaande jaar. In 2016 was er een buitengewoon hoge piek te zien in het aantal Halt verwijzingen. Dit had onder meer te maken met nieuwe domeinen waarop een Halt-verwijzing van toepassing is. In 2017 lijken de cijfers zich enigszins te normaliseren. Er wordt nog steeds verwezen naar Halt op de nieuwe domeinen. Er wordt in sommige gevallen echter ook voor een alternatief gekozen.

Jeugdoverlast <i>Bron: Bureau Halt</i>	2014	2015	2016	2017
Meldingen jeugdoverlast (politie)	1529	1256	972	1074
Meldingen jeugdoverlast (gemeente)	nb	nb	329	375
Verwijzingen naar bureau Halt	177	113	274	188

De beweging van zwaar naar licht

- Minder specialistische jeugdhulp door betere ondersteuning in de sociale basis
- Eerder juiste hulp door aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp
- Van hulp met verblijf naar meer ambulante hulpvormen
- Liever pleegzorg dan een verblijf in een instelling
- Door meer preventie en de juiste hulp op tijd, minder drang en alleen in uiterste noodzaak dwang.

Project Outcome in Zicht

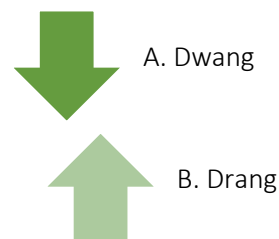
Er is in het land breed draagvlak voor het invoeren van een standaard monitoring van de outcome van jeugdhulp. De basisset daarvoor omvat:

- ***Uitval van cliënten***
- ***Tevredenheid van cliënten over het nut/ffect van de hulp***
- ***Doelrealisatie van de hulp:***
 - ***Mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen***
 - ***Mate waarin er na beëindiging hulp geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt***
 - ***Mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd***
 - ***Mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd***

Het structureel verzamelen van de gegevens, het rapporteren daarover en het gebruik ervan op de verschillende niveaus is geen sinecure en roept de nodige logistieke en inhoudelijke vraagstukken op. Waar ligt de balans tussen profijt en administratieve last en hoe zit het met de privacy. Daarom zijn er proeftuinen ingericht om een antwoord te vinden op deze vragen. Deze proefperiode is nog bezig. Een aantal aanbieders zal per 2018 op vrijwillige basis deze gegevens aan het CBS aanleveren.

6.2 Het jeugdhulpgebruik nader bekeken

Door meer preventie, en juiste en tijdige hulp, minder drang en alleen in uiterste noodzaak dwang.



Een stevige sociale basis met een toegankelijk CJG en een breed aanbod op het gebied van opvoedingsondersteuning draagt bij aan vroegsignalering en preventie. Daarbij zijn professionals met de meldcode kindermishandeling toegerust om vroegtijdig signalen te herkennen en te handelen. Hiermee worden problemen zoveel mogelijk aangepakt voordat ze kunnen escaleren. De ervaring in 2017 heeft geleerd dat de Meer-teams en gemandateerde professionals in en om

de school, waaronder schoolcoaches en het CJG, toegerust moeten zijn om gezinnen - ook dringend – te motiveren om de problemen aan te pakken.

Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

De daling van nieuwe jeugdbeschermingsmaatregelen zet zich in 2017 voort (van 64 naar 55) en ligt lager dan het landelijk gemiddelde (in 2016 0,7% versus 1,2%). Het aantal jeugdigen met jeugdreclassering daalt ook - van 39 naar 28.

Veilig thuis

In 2017 is het aantal adviezen (511 – 339) en onderzoeken na triage (511 – 339) gedaald. Het aantal meldingen voor Haarlemmermeer is licht gestegen (van 877 naar 906), waar de regio een daling laat zien.

Beschermingstafel (BT)

De beschermingstafel registreert sinds 2015 de aanmeldingen. Na een aanvankelijke stijging stabiliseert het aantal meldingen zich (2015: 58 ; 2016: 81 ; 2017:75). Vanaf 2016 geeft de BT, indien nodig, zelf beschikkingen af als er geen andere professional met mandaat betrokken is bij de zaak die is ingebracht. Dat verklaart de toename van het aantal beschikkingen in 2016 en 2017 ten opzichte van 2015 (zie tabel met Verwijzers verderop in dit hoofdstuk). Het aantal aanmeldingen en de uitkomst van de besprekingen vanuit leerplicht blijft stabiel door de jaren heen. Het lukt in 75% van de aanmeldingen een procesverbaal te voorkomen door hulpverlening op vrijwillige basis in te zetten.

In 2017 is minder vaak een aanvraag voor drang gedaan, en in 20% van de aanvragen voor drang lukt het alsnog om vrijwillige hulp in te zetten. In een kwart van de gevallen lukt het om de aanvragen voor de beschermingstafel in een vrijwillig kader weg te zetten.

Van hulp met verblijf.....



C. Jeugdhulp met verblijf



D. Jeugdhulp zonder verblijf

Het gebruik van jeugdhulp met verblijf is gedaald in 2017 en de instroom in de crisisopvang is stabiel. Desondanks blijkt op casuïstiekniveau dat er onvoldoende mogelijkheden zijn voor kamertraining en passende zelfstandige huisvesting voor jongeren. Dit bemoeilijkt voor 18-23 jarigen

de uitstroom uit de jeugdhulp naar een meer zelfstandige woonvoorziening. Hierop is in de aanbesteding in 2017 geanticipeerd door aanbieders te vragen met initiatieven te komen voor begeleid wonen in Haarlemmermeer. Ook is in 2017 ingezet op het werven van nieuwe pleegouders, omdat er blijvend behoefte is aan gezinnen die kinderen tijdelijk of voor langere tijd kunnen en willen opvangen.



Jeugdhulp met verblijf (aantal beschikkingen)	2015	2016	2017
Bron: Mens Centraal			
61200 Fulltime pleegzorg	105	103	61
62300 Behandeling jeugd met verblijf (o.a. residentieel)	45	49	45
60100 Kortdurend verblijf jeugd	25	34	33
64200 Crisisopvang jeugd	16	35	18
61100 Parttime pleegzorg	13	27	16
62400 Specialistische jggz met verblijf	12	26	8
62100 Behandeling jeugd met verblijf in gezinshuis	11	17	14
64300 Crisispleegzorg	9	15	7
62200 Gesloten jeugdhulp (Jeugdzorg Plus)	6	8	6
62500 Verslavingszorg jeugd met verblijf	3	2	0
Totaal	245	316	208

.....naar meer ambulante hulpvormen

In onderstaande tabel is het gebruik van jeugdhulp zonder verblijf aangegeven. Dit laat voor 2017 een daling van 12% zien ten opzichte van 2016. De Jeugd GGZ neemt nog steeds het grootste aandeel in met 1.110 beschikkingen in 2017 (nb: de cijfers in het dashboard op blz. 10 hebben betrekking op het aantal unieke kinderen, dat ligt iets hoger omdat meer unieke kinderen minder vormen van zorg hebben ontvangen in een jaar). Binnen jeugdhulp zonder verblijf is begeleiding iets gestegen en zijn behandeling en crisishulp gedaald.

Op basis van de TMM 2016 hebben wij het NJI gevraagd om het zorggebruik van jeugd af te zetten tegen het verwachte gebruik op basis van demografische kenmerken. De uitkomst van de vergelijking is dat het totale jeugdhulpgebruik in Haarlemmermeer vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde. Het jeugdhulpgebruik in Haarlemmermeer, ook jeugdhulp zonder verblijf, blijkt uit het onderzoek niet significant af te wijken van wat verwacht kan worden.

Jeugdhulp Zonder verblijf (aantal beschikkingen)	2015	2016	2017
Bron: Mens Centraal			
Totaal 524 Vervoer van en naar daghulp jeugd	31	59	61
Totaal 563 Begeleiding jeugd	185	350	414
Totaal 56400 Persoonlijke verzorging van het kind	15	22	13
Totaal 571 Specialistische dagopvang jeugd	128	237	199
Totaal 58100 Diagnostisch onderz. jeugd zonder verblijf	12	7	8
Totaal 591 Behandeling jeugd zonder verblijf	110	137	136
Totaal 59200 Groeps behandeling jeugd zonder verblijf	21	19	30
Totaal 593 Generalistische basis jggz	195	389	370
Totaal 594 Gespecialiseerde dyslexiezorg jeugd	246	146	184
Totaal 595 Specialistische jggz zonder verblijf	667	1417	1110
Totaal 596 Verslavingszorg jeugd zonder verblijf	1	13	0
Totaal 641 Ambulante crisishulp jeugd	41	106	10
Totaal 56305 Begeleiding jeugd	0	0	1
Totaal	1652	2902	2536

Verwijzers

Een uitsplitsing van (zorg)verwijzers laat zien dat de huisarts (en de medisch specialist) in 2017 nog steeds een groot deel van de verwijzingen voor zijn rekening neemt. Ook hier is weliswaar een verlaging te zien t.o.v. 2016 maar het is nog steeds een substantieel deel van de verwijzingen. Opvallend hierbij is de stijging van de verwijzingen naar de Jeugd GGZ. Zoals in de TMM 2016 is aangekondigd, is de pilot praktijkondersteuners (POH) i.s.m. met de zorgverzekeraar Zorg & Zekerheid en verenigde Huisartsen in april 2018 gestart. Beoogd wordt dat jongeren minder snel in de zwaardere zorg (GGZ) belanden. De verwachting is dat er een reductie in verwijzingen van 30-50% in het najaar van 2018 zichtbaar zal worden.



E. Jeugdhulp met indicatie

Minder specialistische jeugdhulp door sociale basis beter te benutten voor preventie en lichte (na)zorg



F. Vrij toegankelijke ondersteuning

We zien in 2017 de eerste tekenen dat onze inzet op een verschuiving van geïndiceerd naar vrij toegankelijk aanbod vruchten

afwerpt. Jeugdhulp met indicatie neemt in totaal af in 2017 ten opzichte van 2016 en 2015. Evenals voorgaande jaren zien we de tendens dat steeds meer inwoners en professionals het CJG weten te vinden voor opvoedvragen. De verwachting is dat deze preventieve inzet jeugdhulp in een later stadium voorkomt. Er is een toename van individuele spreekuren ten opzichte van groepsaanbod. Dit sluit aan bij de landelijke eHealth ontwikkeling waarbij de inwoner flexibele ondersteuning krijgt van een professional (wat betreft tijd en plaats).

Onderwijs	2014-2015	2015-2016	2016-2017	NL
% jongeren zonder startkwalificatie	1,9 %	1,5%	1,6%	1,8%
% jongeren zonder startkwalificatie VO	0,6 %	0,6%	0,5%	0,5%
% jongeren zonder startkwalificatie MBO	5,8 %	4,7%	5,2%	4,6%
Absoluut verzuim (niet ingeschreven)	2%	3%	3%	1,5%
Relatief verzuim (spijbelen)	43%	20%	22%	17%

Eerder de juiste hulp door een betere aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp

Het Haarlemmermeerse model brengt een nauwe verbinding aan tussen het onderwijs en jeugdhulp. Professionals die in en bij scholen werken, kunnen zelf vormen van jeugdhulp bieden en hebben het mandaat gekregen om specialistische hulp in te zetten.

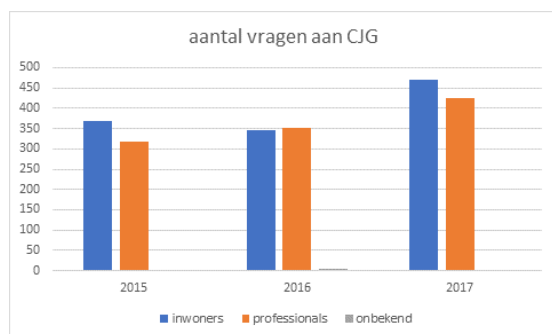
Gezamenlijk doel met het onderwijs is om jeugdigen met problemen snel, goed en gezamenlijk te helpen, zodat zij het onderwijs goed doorlopen en succesvol hun plaats op de arbeidsmarkt en in de maatschappij kunnen innemen. Het voorkomen van schoolverzuim en thuiszitten is eveneens een gezamenlijk doel. Het uitvalpercentage op voortgezet onderwijs en MBO ligt gelijk aan landelijk.

Binnen het primair en voortgezet onderwijs stelt de gemeente schoolcoaches en schoolmaatschappelijk werkers beschikbaar die laagdrempelige ondersteuning bieden aan jeugdigen en ouders die te maken hebben met opvoed- en opgroei-problematiek. In 2017 hebben 236 kinderen en jongeren hulp gekregen van het schoolmaatschappelijk werk en schoolcoaches (43 SMW en 193 schoolcoach). Vragen gingen vooral over opvoeding en gedrag en over informatie en advies. De schoolcoaches hebben 2910 gesprekken gevoerd, daarvan is minder dan de helft school gerelateerd (1168). Ook hebben de schoolcoaches 103 trainingen verzorgd.

Het Centrum voor Jeugd en Gezin

We zien dat vanaf de transitie het beroep op het CJG jaarlijks toeneemt. Het totaal aantal vragen leek zich in 2016 nog licht te stabiliseren, maar is in 2017 weer gestegen met 27% naar 895 vragen. Iets meer inwoners dan professionals klopten bij het CJG aan. De trend dat vooral bij professionals de vraag toenam, is daarmee gekeerd.

Het CJG richt zich vooral op laagdrempelige en snelle hulp bij opvoed- en opgroevraagstukken. Het overgrote deel van de vragen bestaat dan ook nog steeds uit informatie- en adviesvragen die in één contact kunnen worden afgehandeld. Het aantal beschikkingen dat is afgegeven is procentueel nagenoeg gelijk gebleven; dit waren er in 2017 59.



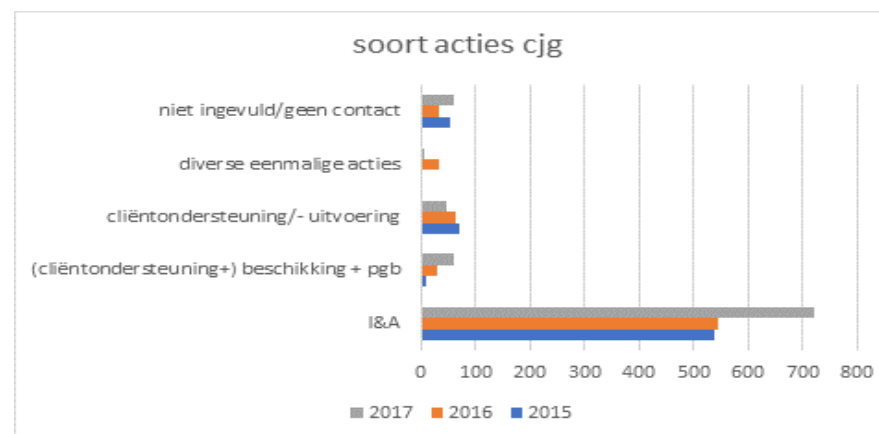
Bron: Centrum voor Jeugd & Gezin

Naast casuïstiek richt het CJG zich op algemene preventie en ondersteuning. In dat kader nam het CJG deel aan een samenwerkingspilot binnen de GGZ voor ondersteuning van ouders met psychiatrische problematiek, organiseerde men kennisochtenden en webinars. Hieraan namen ca. 200 professionals en 250 inwoners deel.

Verwijzingen jeugdhulp		
2015	2016	2017
1899	3384	2825

Participatie jeugd

In 2017 hebben wij 2 lokale onderzoeken uit laten voeren in het kader van participatie door kwetsbare jeugd. Één richtte zich op vrijetijdsbesteding voor jongeren met een autisme en/of een licht verstandelijke beperking, één op beleidsparticipatie door jongeren die te maken hebben gehad met jeugdzorg. In beide gevallen bleek het vinden van de beoogde doelgroep bijzonder lastig te zijn. Bij het schrijven van deze tekst (april/mei 2018) zijn wij nog bezig ons te beraden op de uitkomsten en de manier waarop wij hier een vervolg aan zullen geven.



Bron: Centrum voor Jeugd & Gezin

Spijbelen

Er is een lichte stijging te zien in het aantal verzuimmeldingen. We hebben een goede samenwerking met scholen. Zij weten ons beter te vinden. Er waren 713 verzuimmeldingen gedaan door scholen. Dit betrof 406 jongeren waarvan 264 jongeren één keer gemeld zijn en de overige jongeren twee of meer keer.

Vroegtijdig schoolverlaters	15/16	16/17
Nederland	1,7%	1,8%
Haarlemmermeer	1,5%	1,6%

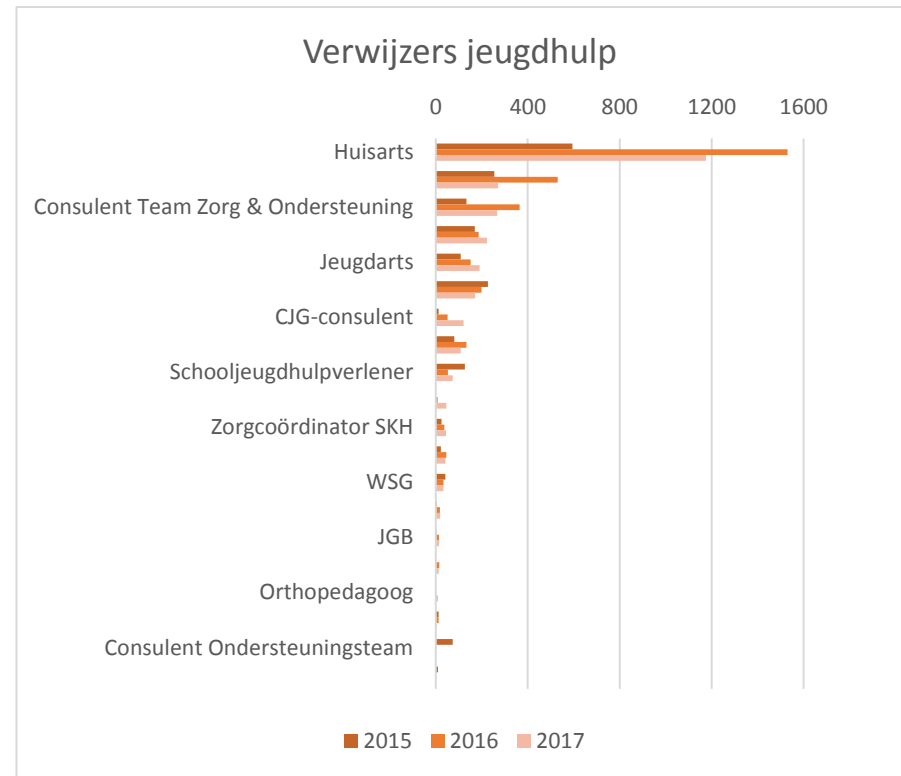
Voorzieningen gebruik jeugdhulp in de wijk

Ongeveer de helft van de jongeren die gebruik heeft gemaakt van jeugdhulp is woonachtig in één van de grootschalige wijken van Hoofddorp (Floriande, Toolenburg en Overbos) en Nieuw-Vennep (Getsewoud). In heel Haarlemmermeer maakt 4% van de jeugd (0 tot 18 jaar) gebruik van één of meerdere vormen van Jeugdhulp. In Graan voor Visch, Nieuw-Vennep centrum en Zwaanshoek wordt verhoudingsgewijs meer jeugdhulp gegeven.

Na een piek in 2016, lijkt het erop dat het aantal verwijzingen voor jeugdhulp afneemt.



Tegelijk zien wij dat het aantal verwijzingen door huisartsen begin af te nemen. Deze “sluiproute” werd vorig jaar geïdentificeerd als mogelijke manier voor ouders om de schoolcoach te omzeilen. Wij hebben toen aangegeven daar aandacht aan te gaan besteden. (Zie het stukje over ‘Verwijzers’ op bladzij 25). Volgend jaar zullen wij – met een vol jaar aan gegevens – een nadere analyse hierover geven.



Bron: Mens Centraal

6.3 De transformatie in de praktijk

Webinars over opvoeden

Het CJG Haarlemmermeer heeft vanaf de Week van de Opvoeding in oktober 2017 de opvoedcursus in een nieuw jasje gestoken: een interactief webinar voor ouders.

Een webinar is een innovatieve manier om een lezing of workshop thuis via je computer, tablet of smartphone te volgen. Kinderpsycholoog en opvoedkundige Tischa Neve verzorgde de presentatie vol eyeopeners, voorbeelden en praktische tips. Ouders konden live via een chatfunctie vragen stellen en antwoord krijgen. Het webinar bleef nog een maand lang online beschikbaar waardoor deze op een later moment terug te kijken was. Na het webinar over pubers volgden nog 'Hoe help ik mijn kind de scheiding door?', 'Help, ik ontplof' en 'Opa's en oma's als medeopvoeders'.

Hormonen en verbinding

In haar webinar over pubers ging Tischa kort in op wat er allemaal gebeurt bij jongeren tussen de tien en zestien jaar: in hun hersenen, in hun ontwikkeling, met hun hormonen. En wat de gevolgen daarvan zijn voor hun gedrag. Tischa Neve: "Het helpt als je begrijpt waar dat gedrag vandaan komt. Dat pubers slecht kunnen plannen, afspraken vergeten, laat gaan slapen heeft allemaal te maken met iets in hun hersenen. Dat kunnen ze niet zomaar veranderen. Het is geen onwil maar onmacht." Hoe je daarmee om kunt gaan, daar ging het grootste deel van haar webinar over. "Het belangrijkste is dat je het contact en de verbinding met je kind houdt."

"Als ouder van een puber moet je vooral hummen. Veel 'hmmm... hmmm...' zeggen als je kind onredelijk, boos, verontwaardigd of opgewonden is. Luisteren zonder te oordelen. Ga niet preken, oplossingen aandragen, tips geven of relativieren. Geef je kind de ruimte om z'n verhaal te vertellen en probeer je te herinneren hoe het was om zelf puber te zijn. We hebben het allemaal meegemaakt!"

Dat is makkelijker gezegd dan gedaan, weet ook Tischa. Daarom gaf zij in het webinar veel praktische tips en voorbeelden, ook uit eigen ervaring. Tischa Neve: "Ik heb jarenlang bij de jeugdreclassering gewerkt, het zijn niet de makkelijkste pubers waar je dan mee te maken hebt."

Deelname en ervaring ouders

Gemiddeld werd een webinar door 190 mensen bekeken (115 live en 75 achteraf). Zij gaven de webinars als rapportcijfer gemiddeld een 8. De meesten zouden in de toekomst nogmaals aan een webinar willen deelnemen.

Quotes van deelnemers aan het webinar over pubers:

"Heel fijn, rustig achter de laptop. Helder en duidelijk. Zelfs mijn dochter van 18 vond het interessant."

"Informatief, goede rustige wijze waarop verteld wordt. Bevestiging van wat je eigen wel weet, maar wel vaak vergeet. Pubers verdienen meer credits en jij moet er mee om zien te gaan. Knap dat Tischa ook in kan gaan op de opmerkingen."

"Goeie en duidelijke info met veel tips. Tischa noemt voorbeelden uit de praktijk en vertelt ook wat je dan bijvoorbeeld beter wel of niet kan zeggen. Heel handig!"

Vervolg

Ook voor 2018 zijn er plannen om Tischa Neve een webinar te laten verzorgen tijdens de Week van de Opvoeding. Het onderwerp is dan Kinderen en pesten.

Week van de pleegzorg

Het kan een kind zomaar overkomen. Er gebeurt iets in een gezin, waardoor een kind voor kortere of langere tijd opvang nodig heeft. Opvang in een

pleeggezin kan dan een waardevolle oplossing zijn. Een pleeggezin kan de veiligheid en de stabiliteit bieden die de eigen ouders op dat moment even niet kunnen geven. In Haarlemmermeer is de roep om pleeggezinnen nog steeds groot. Daarom is de Week van de Pleegzorg belangrijk. Natuurlijk gun je ieder kind een veilig en fijn gezin. Maar, om allerlei redenen kan dat soms niet. Vaak gaat het om kinderen die al van jongs af aan zijn geconfronteerd met, soms een veelvoud aan problemen. Of het gaat om kinderen die veel aandacht en structuur nodig hebben, maar het de eigen ouders niet lukt om dit te bieden. Of het nu om korte of langdurige pleegzorg gaat; het heeft zonder meer grote impact op een pleeggezin. Maar, natuurlijk staan pleeggezinnen er niet alleen voor. Ze krijgen ondersteuning van de betrokken pleegzorgorganisaties. En, het praten met andere pleeggezinnen en ervaringen uitwisselen kan ook een extra steun in de rug zijn.

Werving pleegouders

Gemiddeld honderd kinderen in de regio wachten op een plek in een pleeggezin. Dat moet als het even kan terug naar nul. Daarom zet de gemeente Haarlemmermeer in op het werven van nieuwe pleegouders. In november organiseerde een pleegzorgorganisatie een informatiebijeenkomst in het restaurant van Hema aan het Polderplein in Hoofddorp. Zoals wethouder jeugdzorg John Nederstigt zegt: "Er is altijd behoefte aan gezinnen die kinderen tijdelijk of voor langere tijd kunnen en willen opvangen."

Ervaringen van pleegouders: 'Pleegzorg geeft ons zoveel plezier'

"Iedereen kan pleegouder zijn. Het maakt niet uit of je alleenstaand, homopaar of een samengesteld gezin bent, jong, oud, werkend of niet", zegt Wendy Moerland uit Hoofddorp. Zij is zelf al acht jaar pleegouder. Mensen die voelen dat pleegzorg 'iets' voor hen zou kunnen zijn, raadt Wendy aan gewoon hun gevoel te volgen. "Het is een proces waar je instapt. De selectie en training geven je vanzelf duidelijkheid of het pleegouderschap daadwerkelijk iets voor je is. En welke vorm het beste bij jou past."

Ervaringen van gezinshuisouders: 'Wij geven onvoorwaardelijke liefde'

"Wij zijn geen ouders ván de kinderen, maar wel ouders vóór de kinderen." Helen Dompig (51) is samen met haar man Brayn gezinshuisouder. Dit houdt in dat zij van opvoeden hun werk hebben gemaakt. Ze wonen in een huis van jeugdhulporganisatie Spirit in Hoofddorp waar zij jongeren met of zonder gedragsproblemen de kans geven zichzelf te ontwikkelen in een gezin. "Hun opvoeding is onze zorg, 24-uur per dag."

Helen Dompig werkte als verpleegkundige in een verpleeghuis toen zij vijftien jaar geleden bij vrienden op bezoek was die crisisopvang boden. Zij ving kinderen op die per direct ergens anders moesten wonen, omdat de thuissituatie niet langer goed voor ze was. "Je kunt écht iets betekenen voor kinderen. Dat wilde ik ook doen!" Haar man Brayn, die in de verslavingszorg werkte, voelde hetzelfde en samen gooiden ze hun loopbaan over een andere boeg.

In een huis bij gezinshuisouders wonen maximaal vier kinderen tussen de 10 en 18 jaar. "Er wonen nu drie jongens van 15, 12 en 11 jaar bij ons en we wachten op een vierde match." Helen en Brayn bieden de structuur van een thuisleven door samen te eten en respectvol met elkaar om te gaan. "Wij geven ze onvoorwaardelijke liefde. Als er bijvoorbeeld iets op school is, ga ik erheen. Ze zien dat we er echt voor ze zijn." De achtergrond van elke jongere is weer anders. "Toch gaat hun leven als ze bij ons wonen gewoon door. Ze moeten vooral ook doen wat ze gewend waren. Dus eentje voetbalt lekker bij een club en de oudste gaat op zoek naar een bijbaantje om een zakcentje te verdienen."

Voor meer informatie over andere bijeenkomsten of aanmelding als pleeggezin, ga naar www.supergewonemensengezocht.nl of www.pleegzorg.nl.

7. Werk & Inkomen

7.1 Beroepsbevolking in beeld

Haarlemmermeer kent een goede werkgelegenheidsontwikkeling. Mede door Schiphol en de daaraan gerelateerde bedrijven zijn er veel banen. In Haarlemmermeer geldt een hoge arbeidsparticipatie. Personen die zijn aangewezen op een bijstandsuitkering hebben vaak een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. Door regelmatig contact met de casemanagers, krijgen we een completer beeld van onze uitkeringsgerechtigden, waardoor we beter kunnen inspelen op de behoefte aan begeleiding naar werk.

De arbeidsmarkt in Nederland vergrijsst en dit geldt ook voor Haarlemmermeer. Het aandeel oudere werkenden (45-64 jaar) in de potentiële beroepsbevolking ligt boven de 50%. Ook is meer dan een derde van de bijstandsgerechtigden in Haarlemmermeer ouder dan vijftig jaar.

We willen dat al onze inwoners (jong en oud) actief deelnemen en bijdragen aan de samenleving en dat zo min mogelijk inwoners afhankelijk worden of zijn van een uitkering. Daarom ligt bij onze aanpak de focus op werk boven uitkering. Wij begeleiden inwoners die aangewezen zijn op een bijstandsuitkering of die in een uitkeringssituatie dreigen te komen (zoals voortijdig schoolverlaters of scholieren die uitstromen uit het Praktijkonderwijs of voortgezet speciaal onderwijs) naar werk.

7.2 Voorzieningen voor werk en inkomen nader bekeken

Ook inwoners die nu nog een werkloosheidswet (WW) uitkering hebben en officieel nog onder de verantwoordelijkheid van UWV vallen, ondersteunen we waar mogelijk zodat zij niet hoeven in te stromen in de bijstand. Hierover zijn regionaal afspraken gemaakt: het UWV signaleert wanneer mensen uit de WW dreigen te vallen. Deze mensen worden dan direct benaderd en in contact gebracht met potentiële werkgevers.

Werk en inkomen Bron: CBS (Belasting-gegevens)	2013	2014	2015	2016	2017
% inwoners met betaald werk (netto arbeidsparticipatie)	70%	68%	69%	71%	70%
Werkloosheidspercentage	6,6%	6,7%	6,1%	5,1%	4,0%
% inwoners 110% sociaal minimum (ten minste 1 jaar)	5,1%	5,0%	4,8%	nb	nb
Kinderen < 18 jaar tot 120% sociaal minimum [Bron: Armoedemonitor]	nvt	1600	nvt	1900	nvt
Gemiddeld besteedbaar inkomen (x € 1000)	43,8	46,3	45,7	nb	nb

Tevens versterken wij onze dienstverlening voor inwoners die voor het eerst een beroep doen op ons. Ook daar ligt het zwaartepunt op werk en toeleiding tot werk. De middelen zijn beperkt en nemen jaarlijks af. Daarom maken wij keuzes in de (groepen) inwoners die wij ondersteunen bij het vinden van werk.

Groepen waar het accent op ligt:

- Inwoners die nieuw instromen in een bijstandsuitkering en met een relatief kleine inspanning binnen korte tijd (weer) duurzaam aan het werk kunnen.
- Inwoners met een loonwaarde tot 70% van het minimumloon. Sinds september 2016 begeleidt AM match personen uit deze doelgroep. Door training en intensieve begeleiding worden deze personen voorbereid om naar vermogen te kunnen werken bij reguliere werkgevers.
- Statushouders: werk en de voorbereiding op werk is een cruciaal onderdeel van de integrale benadering waarbij op de verschillende

terreinen zoals huisvesting, zorg, (geestelijke) gezondheid, integratie, onderwijs en veiligheid, nauw wordt samengewerkt.

- Vijftigplussers. Deze inwoners hebben vaak veel kennis en ervaring, maar komen, eenmaal in de bijstand, door hun leeftijd moeilijker aan het werk.

WijkLeerbedrijf

In 2016 is het WijkLeerbedrijf van start gegaan in Zwanenburg.

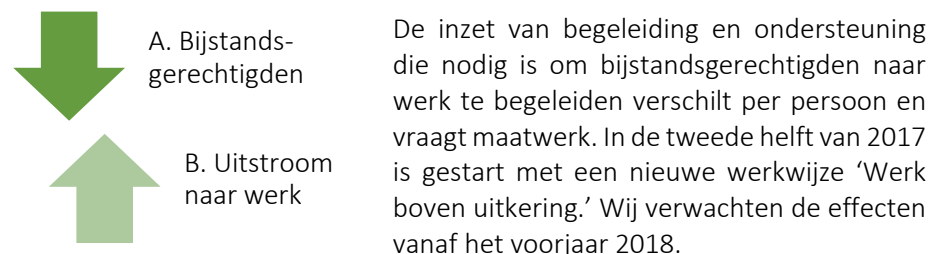
Het concept WijkLeerbedrijf sluit goed aan bij de ontwikkelingen gericht op integraliteit in het Sociaal Domein. Via een werk-leer constructie worden de deelnemers opgeleid tot een Middelbaar Beroeps Onderwijs (MBO) 1 certificaat of een MBO 2 startkwalificatie.

De deelnemers bieden onder begeleiding gratis informele hulp in de wijk (bijvoorbeeld door hulp en verzorging te bieden aan ouderen die nog thuis wonen) en gaan minstens één dag per week naar school. Op deze manier doen ze de benodigde kennis en praktijk- en werkervaring op. De inwoners die deze hulp ontvangen doen waar mogelijk iets terug, bijvoorbeeld door het helpen van de deelnemers bij het leren van de Nederlandse taal of het helpen met de taken voor school. De praktijkervaring maakt de deelnemers klaar voor de werkvloer en het behalen van het certificaat of startkwalificatie vergroot hun kansen om door te stromen naar een baan aanzienlijk. De samenwerkingspartners zetten ieder hun expertise in voor dit project. De gemeente levert de kandidaten en bekostigt het daadwerkelijke onderwijs.

Van de 13 deelnemers die in september 2016 gestart zijn in Zwanenburg, is er 1 uitgevallen en zijn de overige 12 gediplomeerd. Van deze groep zijn er 7 direct na diplomering gaan werken, 3 zijn door naar niveau 2 binnen het WijkLeerbedrijf, 2 hebben niet direct werk gevonden.

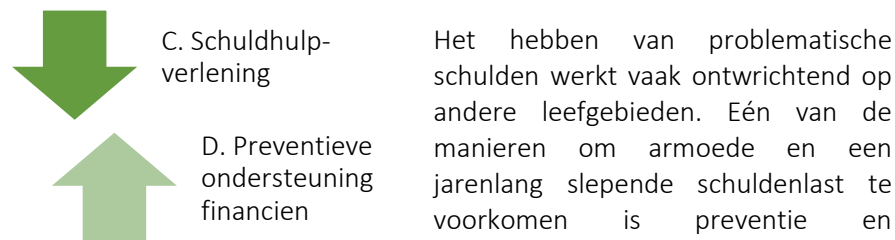
In de zomer van 2017 is het WijkLeerbedrijf uit Zwanenburg verhuisd naar Hoofddorp. In Hoofddorp is meer vraag naar informele zorg en de gemiddelde reistijd voor de kandidaten is door de verhuizing ook danig verkort. In september zijn 24 deelnemers (zowel niveau 1 als 2) gestart en in februari 2018 nog eens 3 deelnemers. Zoals verwacht zijn er meer informele hulp vragen en de verbinding met de wijk wordt steeds beter.

Afname van het aantal inwoners dat een beroep op hulp van de gemeente moet doen: werk boven uitkering.



Wij zien inmiddels een trend dat we steeds meer qua instroom en uitstroom in de pas lopen met het landelijk beeld, maar dat we in dit stadium nog achterblijven op onze eigen - verdergaande - ambitie die we neergelegd hebben in het plan Werk boven Uitkering. Die ambitie, om het aantal bijstandsontvangers nog verder te verlagen, blijft als inspanningsverplichting leidraad voor onze inzet.

Afname van het aantal inwoners met problematische schulden.



vroegsignalering. Dit vergt een goede keten van vroege signalering in de sociale basis, snelle inzet van ondersteuning tot en met zwaardere vormen van hulp. Vroege signalering vindt plaats in de sociale basis. Wij ontvangen de concrete signalen van woningbouwvereniging Ymere. Op basis van deze signalen bezoeken wij de inwoner. Daarnaast ontvangen wij signalen uit financieel cafés, buurtcentra of scholen. Inwoners kunnen terecht bij de sociaal raadslieden, of bij de schuldhulpverlener van de gemeente. In het geldende beleidsplan is met name aandacht voor het voorkomen van schulden.

De Pluspunt-lokaties van Meerwaarde worden gebruikt voor het meer laagdrempelig opvangen van de wat eenvoudiger, informatieve vragen over met name de thuisadministratie (hulp bij invullen van formulieren/doen van aanvragen bij overheden en andere instanties). De wat complexere vragen van sociaal-juridische aard (door meervoudige hulpvragen in verband met meerdere instanties of haperende communicatie) worden vooral door de sociaal raadslieden opgevangen. Het samenspel met vrijwilligers wordt daarmee alsmaar beter.

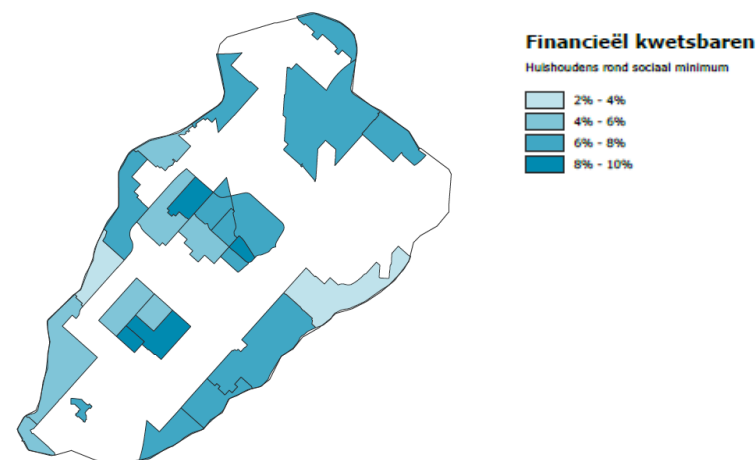
Dat de sociaal raadslieden en Pluspunten minder vragen kregen in 2017 heeft te maken met het feit dat zowel de belastingdienst als gemeente nu ook persoonlijke ondersteuning bieden. In het verleden kon dat alleen via

Bijstand en re-integratie		2015	2016	2017
Bron: GWS4ALL				
Aantal re-integratietrajecten		750	896	585
Gemiddelde uitkeringsduur per uitkeringsgerechtigde [in jaren]	18-27 jarigen	1	1	1,2
	28-50 jarigen	4	4	3,5
	50+ ¹ ers	6	6	5,9
Aantal huishoudens dat gebruik maakt van de bijzondere bijstand		1933	2780*	2171
*dit hoge aantal in 2016 werd veroorzaakt door 1158 toekenningen Compensatie Eigen Risico. Dit was een eenmalige compensatie				

het digitale loket. Daarnaast wordt er meer ondersteuning geboden om mensen zelfredzamer te maken in het gebruik van internet.

Huishoudens rond sociaal minimum

Met een inkomen boven het Nederlands gemiddelde en verhoudingsgewijs weinig inwoners die rond het sociaal minimum leven, is Haarlemmeer te betitelen als een welvarende gemeente. Binnen de gemeentegrenzen zijn evenwel geografische verschillen te zien in financiële draagkracht van onze inwoners. In Hoofddorp wonen met name in de wijken Graan voor Visch en Overbos relatief veel huishoudens met een inkomen rond het sociaal minimum. Met het relatief grote aandeel huurwoningen en goedkope koopwoningen oefenen deze wijken, sinds de oplevering, een sterke aantrekkingskracht uit op starters en minder welvarende huishoudens. In het centrumgebied van Nieuw-Vennep en de wijk Linquenda is - hoewel nog steeds onder het landelijk gemiddelde (10%) - eveneens sprake van een relatief hoog aandeel huishoudens rond het sociaal minimum.



Bron: CBS/RIO, 2014 (Laatst beschikbaar)

8. Cliëntevredenheid

Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd

Inleiding

Met de decentralisaties in het Sociaal Domein (2015) zijn de verantwoordelijkheden en taken van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp fors uitgebreid. Beoogd doel van deze stelselverandering is het mogelijk maken van effectievere ondersteuning, die zoveel mogelijk aansluit op de persoonlijke situatie van de zorgbehoevende. Inzicht hebben in, en lering trekken uit de ervaringen van zorggebruikers helpt bij het verbeteren van deze zorg.

Elk jaar worden Haarlemmermeerse inwoners, die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp, door de gemeente uitgenodigd deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek (ceo) Wmo en Jeugd. Ook in 2018 – het derde jaar op rij – is aan cliënten gevraagd hun ervaringen te delen door een (digitale) vragenlijst in te vullen. Met het onderzoek wordt tevens voldaan aan de wettelijke verantwoordingsverplichting aan het Rijk. In deze factsheet worden de belangrijkste uitkomsten gepresenteerd.

Respons

Voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn 1.470 Haarlemmeerders, allen in 2017 ondersteund met een (individuele) Wmo-voorziening, geselecteerd en uitgenodigd voor het onderzoek; 745 cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Een respons van 51%.

Voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn 1.296 Haarlemmeerders uitgenodigd voor het onderzoek. Als het kind jonger was dan 16 jaar, was de vragenlijst aan de ouders gericht. Aan ouders is gevraagd de enquête samen met hun kind in te vullen. In totaal zijn 1.059

ouders aangeschreven, en 237 jongeren direct uitgenodigd. 259 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Een respons van 20%.

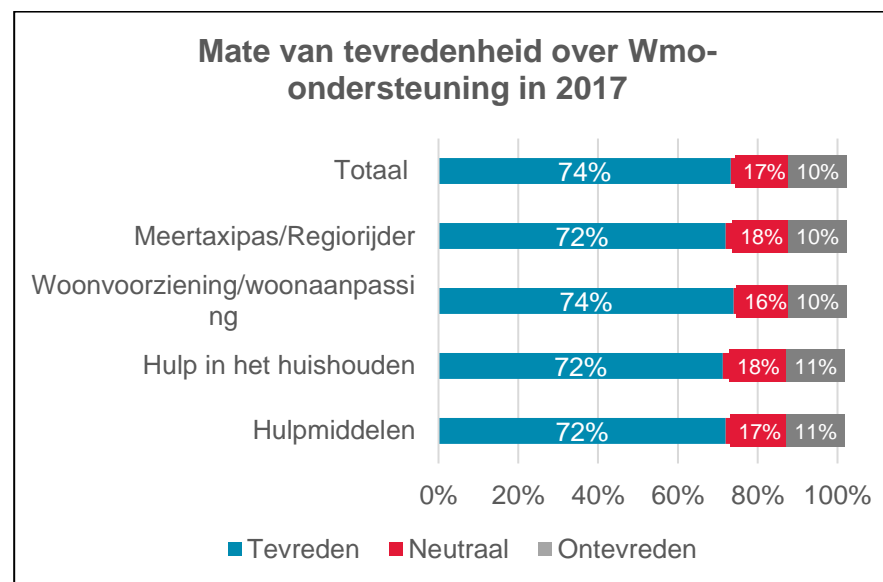
De lage respons op het onderzoek Jeugd maakt het moeilijk om een rijk beeld te geven van de ervaringen van ouders/jongeren met jeugdhulp. Desondanks geven de uitkomsten een indicatie van positieve ontwikkelingen en mogelijke verbeterpunten.

Wat betreft de cliënttevredenheid op het domein Werk & Inkomen hebben wij ervoor gekozen om dit te doen in het najaar 2018, zodat we met de resultaten een beeld krijgen over de recent doorgevoerde veranderingen in onze werkwijze en aanpak.

WMO: BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

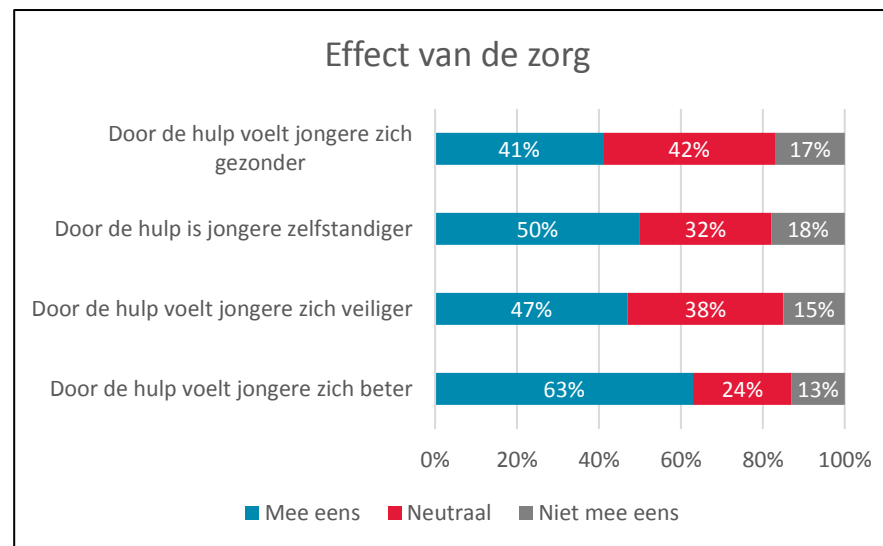
- De algemene tevredenheid van cliënten over de Wmo-ondersteuning in 2017 is gelijk aan het oordeel van vorig jaar: driekwart is tevreden.
- Wmo-cliënten zijn het meest tevreden over de wijze waarop zij door dienst- of hulpverleners worden bejegend. Net als vorig jaar voelt vier op de vijf zich in het contact serieus genomen.
- Wmo-cliënten spreken zich – voor het tweede jaar op rij – positiever uit over het contact met de gemeente. Meer mensen weten waar ze heen moeten met hun hulpvraag (van 64% naar 71%), formulieren zijn duidelijker (van 63% naar 69%), procedures worden beter uitgelegd (van 71% naar 77%) en medewerkers helpen volgens cliënten beter om samen tot oplossingen te komen (van 71% naar 77%).
- Ook ervaren meer Wmo-cliënten (van 71% naar 77%) een positief effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid.
- Toch is nog één op de tien Wmo-cliënten ontevreden over de ondersteuning. In tegenstelling tot eerdere jaren zien we echter geen grote verschillen meer tussen de verschillende ondersteuningsvormen. Waar cliënten voorheen het meest kritisch waren over de hulp bij het huishouden, is deze ontevredenheid afgenomen tot gemiddeld niveau (van 16% naar 10%).
- Wmo-cliënten kunnen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuners. Zij kunnen cliënten helpen bij het contact met de gemeente en advies geven over gepaste zorg en

- ondersteuning. Net als vorig jaar is slechts een kwart van de cliënten bekend met deze mogelijkheid.
- Wmo-cliënten betalen – naar draagkracht – een eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning (met uitzondering van rolstoelgebruik). Vier op de vijf cliënten geeft aan hierover vooraf op de hoogte te zijn gebracht (van 72% naar 78%).
- De (hoogte van de) eigen bijdrage is in 2017 voor één op de tien Wmo-cliënten een reden om minder of geen zorg af te nemen. Dit aandeel is gelijk aan vorig jaar. Deze uitkomst geeft een indicatie van de omvang van zorgmijding.



JEUGD: BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

- De algemene tevredenheid van cliënten over de jeugdhulp, die zij in 2017 hebben ontvangen, is gelijk aan het oordeel in eerdere jaren: zes op de tien is tevreden.
- Cliënten zijn het meest tevreden over de wijze waarop zij door hulpverleners worden bejegend. Net als in eerdere jaren is driekwart tevreden over de professionele deskundigheid en voelen zij zich in het contact serieus genomen.
- Meer cliënten spreken zich positief uit over de door hen in te vullen formulieren: 67% is tevreden over de duidelijkheid (2015: 59% / 2016: 63%).
- De achilleshiel blijft het oordeel van cliënten over de samenwerking tussen de verschillende betrokken hulporganisaties: slechts de helft is hier positief over. Net als vorig jaar is 20% ontevreden. Opgemerkt moet worden dat één derde van de cliënten geen standpunt inneemt over de samenwerking.
- Tweederde van de cliënten geeft aan naar de juiste hulp te zijn verwezen, en over deze hulp ook goed geïnformeerd te zijn. Toch is er – net als in eerdere jaren – een relatief grote groep die moeite heeft om de weg te vinden in het zorglandschap: een kwart wist niet waar zij terecht kon voor hulp.
- Ouders kunnen voor advies gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon. Net als in eerdere jaren is dit bij veel mensen onbekend. Slechts 17% is bekend met de ondersteuner; 27% met de vertrouwenspersoon.



9. Geraadpleegde bronnen

Publicaties, verslagen en onderzoeken

Beleidskader maatschappelijke opvang, beschermd wonen, vrouwenopvang 2017-2020

Bevolkingsenquêtes Team Onderzoek, 2012-2016

Cliëntervaringsonderzoek Gemeente Haarlemmermeer, 2015 en 2016

De stem van de Jeugd: Haarlemmermeers jeugdonderzoek, 2015

Jaarverslag MeerWaarde

Jaarverslag vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften

Jaarverslag Sportservice

Kijk op de Wijk 4: Van solidariteit en eigen kracht, 2014

Managementrapportage Klachten, 2016

Staat van Haarlemmermeer 3, 2015

Interne registratiesystemen

Mens Centraal

Het systeem waarin alle beschikkingen voor de jeugdwet en het nieuwe gedeelte van de Wmo worden geregistreerd.

GWS4ALL

Het systeem waarin alle voorzieningen die zijn verstrekt vanuit de Wmo ondersteuning worden geregistreerd, alsook alle lopende uitkeringen, aanvragen schuldhulpverlening en bijzondere bijstand.

Externe registratiesystemen

www.waarstaatjegemeente.nl – een website georganiseerd door de VNG, waarop gegevens van verschillende bronnen, zoals CBS, GGD en de burgerpeiling, maar ook vanuit onze eigen gemeente aangeleverde data worden geïntegreerd.

Afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CJG	Centrum Jeugd en Gezin
GGD	Gemeentelijke gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
JBRA	Jeugdbescherming Regio Amsterdam
JGGZ	Jeugd Geestelijke gezondheidszorg
MOZ	gemeente: Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg
MRA	Metropoolregio Amsterdam
MW	MeerWaarde
OA	Ouderenadvies
PGB	Persoonsgebonden budget
RvdK	Raad voor de Kinderbescherming
SDV	gemeente: Sociale Dienstverlening
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WW	Werkloosheidswet