



gemeente
Haarlemmermeer

nota van B&W

Onderwerp TransforMeerMonitor 2018

Portefeuillehouders Mieke Booij-van Eck, drs. Ap Reinders
Collegevergadering 2 juli 2019
Inlichtingen dr. Rob Ph. Durieux (+31235676640)
Registratienummer 2019.0031887

1. Samenvatting

Wat willen we bereiken?

Deze (vierde) TransforMeerMonitor maakt zichtbaar in welke mate we slagen in de beweging die we conform de Koers 2014-2018 in het sociaal domein willen maken: 'Zwaar naar licht' – meer preventie, minder zware zorg. De samenvoeging met Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft in 2018 nog niet plaatsgevonden. De cijfers zijn uitsluitend van de gemeente Haarlemmermeer.

We hebben de Participatieraad gevraagd om advies over de TransforMeerMonitor. Haar reactie heeft niet tot aanpassingen in de monitor geleid, wel zullen haar vragen en opmerkingen schriftelijk worden beantwoord.

Wat gaan we daarvoor doen?

De eerste monitor (over het jaar 2015) had het karakter van een nulmeting, zij het dat die eerste cijfers beïnvloed werden door transitiefactoren.

De jaren erna hebben gezorgd voor uitbreiding van de grafiek. Maar vergaande conclusies trekken en trends definiëren blijft lastig. Beschikbare indicatoren hebben hun beperking; we merken dat elk punt op de grafiek is beïnvloed door unieke factoren. Met deze beperkingen in het achterhoofd blijft het beeld dat naar voren komt positief als het gaat om de tevredenheid over de hulp en ondersteuning die onze inwoners hebben ontvangen. De ingezette beweging van zwaar naar licht vertaalt zich wellicht wel in kwaliteit van de zorg, maar (vooralsnog) niet in gebruik van de zorg en in budget. Deze TransforMeerMonitor laat namelijk zien dat het gebruik van voorzieningen en aanbod toeneemt, zowel in de sociale basis (licht) als bij de zorg en ondersteuning met indicatie (zwaar). Dit is overigens ook landelijk het beeld.

Wat mag het kosten?

Aan de uitvoering van deze nota zijn, naast de ambtelijke capaciteit, geen kosten verbonden.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

Het doel van de TransforMeerMonitor is om de raad te informeren over de voortgang van de transformatiebeweging in het sociaal domein en dit te bespreken.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

Momenteel vindt binnen onze gemeente een nadere verdieping plaats van het zorg- en voorzieningengebruik en de verwijzingen. De uitkomsten krijgen onder andere hun beslag in een geactualiseerd meerjarig beleidskader (Koers 2019-2023) die door de raad in de tweede helft van 2019 zal worden vastgesteld. De volgende Monitor (2020) zal waar nodig aangepast worden om de nieuwe Koers te kunnen volgen. Hierbij wordt opnieuw gekeken naar de geschiktheid van de indicatoren en of het mogelijk is een indicator op te nemen over de duur en intensiteit van de trajecten. Tevens is landelijk een set outcome-indicatoren in ontwikkeling. Het gaat dan om zaken als doelrealisatie, de reden van beëindiging van hulp en de zwaarte van vervolghulp.

Indien de raad dat wenst, informeren we haar in een informatieve bijeenkomst over de resultaten, voorafgaand aan de bespreking van de TransforMeerMonitor 2018 in de raad.

Gevolgen in verband met de vorming van de nieuwe gemeente Haarlemmermeer (Preventief toezicht)

De beslispunten van deze nota vallen niet onder het preventief toezicht in het kader van de samenvoeging, omdat met de financiële gevolgen rekening is gehouden in de vastgestelde en goedgekeurde programmabegroting.

2. Voorstel

Op grond van het voorgaande besluit het college:

1. De TransforMeerMonitor 2018 vast te stellen;
2. de raad voor te stellen deze nota te agenderen ter bespreking.

3. Uitwerking**Wat willen we bereiken?**

Deze TransforMeerMonitor maakt zichtbaar in welke mate we slagen in de beweging die we conform de Koers 2014-2018 in het sociaal domein willen maken: 'Zwaar naar licht' – meer preventie, minder zware zorg.

De samenvoeging met Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft in 2018 nog niet plaats gevonden, dus de cijfers zijn uitsluitend van de oude gemeente Haarlemmermeer.

Wat gaan we daarvoor doen?

Om de voortgang binnen het sociaal domein zichtbaar te maken hebben we over 2018 een TransforMeerMonitor samengesteld.

a. Hoe zit de TransforMeerMonitor in elkaar?

Door het gebruik van zware zorg en lichte ondersteuning in beeld te brengen en dit te relateren aan de ervaringen van onze inwoners, krijgen we een beeld of we de gewenste koers realiseren, waar wel en waar niet en kunnen we bijsturen.

Wat is de TransforMeerMonitor niet?

- Het instrument is geen doel op zich, maar een middel om de beweging van zwaar naar licht te volgen en zo nodig bij te sturen.
- De monitor bevat geen voorstellen voor beleidswijzigingen. Eventuele voorstellen verschijnen in andere (beleids)documenten.
- De monitor is niet "af", maar is in ontwikkeling. In de toekomst zullen de meerjarige lijnen verder aangevuld worden en zullen trends beter zichtbaar worden.

- De monitor is geen financieel verslag maar rapporteert over de beweging van zwaar naar licht.

Wat is de TransforMeerMonitor wel?

- De monitor gaat over de drie wetten in het sociaal domein: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Participatiewet. Daarnaast gaat de monitor over de sociale basis: de plek waar inwoners vrij toegankelijk ondersteuning kunnen krijgen;
- De TransforMeerMonitor presenteert in één oogopslag die indicatoren die licht zouden kunnen werpen op de beweging van zwaar naar licht;
- De indicatoren meten het gebruik van voorzieningen in de zware zorg en de lichtere ondersteuning;
- De indicatoren worden zoveel mogelijk vergeleken met eerdere jaren en - indien gegevens voorhanden zijn - met het gemiddelde van Nederland;
- De monitor rapporteert, als beeld van de kwaliteit, ook de ervaringen van cliënten: vinden zij dat ze goed geholpen zijn?
- Als toelichting bij de 'hoofdindicatoren' kent de monitor vijf inhoudelijke hoofdstukken met nadere informatie en uitwerking en verhalen uit de praktijk, te weten:
 - De sociale basis
 - De Wmo
 - Jeugdhulp & Veiligheid
 - Werk & Inkomen
 - De ervaring van cliënten;

b. Wat zijn de bevindingen op hoofdlijnen?

Algemeen

Onze inwoners die erop aangewezen waren, hebben hulp en ondersteuning gekregen voor het merendeel naar tevredenheid. Er is veel in gang gezet om de sociale basis te verstevigen. We zien in de cijfers niet terug dat dit zich vertaalt in een afname van hulp en ondersteuning na indicatie. Het gebruik van zorg en ondersteuning neemt over de hele linie toe. Het is meer lichte én meer zware ondersteuning, waardoor het niet mogelijk was in 2018 om alle zorg te leveren binnen het beschikbare budget, waarin het Rijk al een bezuiniging had ingeboekt. We zijn hier overigens niet uniek in, het merendeel van de gemeenten ziet een toename in zorggebruik en onvoldoende budget.

Tevens tonen de cijfers vaak geen duidelijke ontwikkeling over de jaren, waardoor in veel gevallen geen trend aanwezig is.

Cliënttevredenheid

Uitkomsten van ons onderzoek geven aan dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de hulpverlening. Net als vorig jaar is driekwart van de Wmo-gebruikers tevreden. De tevredenheid over jeugdhulp is toegenomen van 60 naar 65%. Over de bejegening bij Wmo en jeugdhulp is ruim 80% van de respondenten tevreden. Men voelt zich serieus genomen. Ongeveer 10% is ontevreden over de hulp of ziet geen verbetering als resultaat.

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 uitgebreid. Dat is een positieve ontwikkeling, we zien echter nog geen substantiële daling binnen de totale groep inwoners die dagbesteding ontvangt. Ook het aantal dagdelen geïndiceerde dagbesteding neemt nog niet af.

Jeugdhulp

We zien zowel het gebruik van de lichtere vormen van opvoedingsondersteuning als van de jeugdhulp na indicatie toenemen. Voor het verminderen van het gebruik van jeugdhulp na indicatie is, zo blijkt ook landelijk, meer of iets anders nodig dan een toename van het gebruik van lichte jeugdhulpvormen. Positief is dat de toename vooral is toe te schrijven aan de ambulante vormen van jeugdhulp (behandeling en begeleiding). Het gebruik van jeugdhulp met verblijf blijft min of meer gelijk. Er lijkt zich een toename voor te doen bij de ggz-hulp met verblijf. Voor de duiding daarvan zijn nadere gesprekken met de belangrijkste verwijzers (medisch specialisten en huisartsen) nodig. We zien ook een lichte toename van de jeugdbeschermingsmaatregelen, overigens zitten wij daarbij nog steeds onder het landelijk gemiddelde.

Werk en inkomen

In Haarlemmermeer neemt het totale aantal uitkeringsgerechtigden in absolute zin af. Dit is een trend die al enige jaren landelijk was ingezet maar tot 2018 relatief beperkt bleef in Haarlemmermeer. De economische groei in een sterke arbeidsmarktregio zorgt ervoor dat de arbeidsparticipatie hoog is. We zien dat de uitstroom naar werk gegroeid is. Tegelijkertijd weten we dat de groep die met relatief weinig ondersteuning naar werk kan worden begeleid, afneemt. Het gaat om personen die vaak meerdere belemmeringen hebben (grotere afstand tot de arbeidsmarkt door fysieke, psychische, sociale belemmeringen of gebrek aan (taal)vaardigheden) om aan werk te komen. Voor deze inwoners is het vinden van betaalde arbeid ondanks de gunstige economie een complexe opgave. Zij zijn gemiddeld langer aangewezen op een uitkering en hebben meer ondersteuning nodig om succesvol uit te kunnen stromen.

Sociale basis

De aanpak Meer voor Elkaar in de buurt is nu in zeven wijken actief waardoor steeds meer gebiedsnetwerken ontstaan. Dorpshuizen en wijkcentra vormen onderdeel van de sociale basis en worden hierbij actief ingezet. Gecombineerd met de inzet van zeven sociaal makelaars, praktische en lichte ondersteuning in de wijk (zoals onder andere de maaltijden in de dorps- en wijkgebouwen en de uitbreiding van de ontmoetingsactiviteiten in de wijk met lichte ondersteuning) is de aandacht voor en de ondersteuning van inwoners in een kwetsbare positie versterkt. Met de inzet van een sociaal makelaar jeugd, specifiek aanbod voor jonge mantelzorgers en de ontwikkeling van nieuw vrijetijdsaanbod is ook voor jongeren met een ondersteuningsvraag steeds meer passend, vrij toegankelijk aanbod beschikbaar. Ondanks deze goede ontwikkelingen, hebben we ook geconstateerd dat het verstevigen 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 werkkterrein te laten kijken.

Een ander probleem in de sociale basis is gebrek aan sociale huurwoningen. Met wachttijden van vele jaren 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 traag.

Wat mag het kosten?

Aan de uitvoering van deze nota zijn, naast de ambtelijke capaciteit, geen kosten verbonden.

Wie is daarvoor verantwoordelijk?


Het doel van de Monitor is om de raad te informeren over de voortgang van de transformatiebeweging in het sociaal domein en dit te bespreken.

Wanneer en hoe zal de Raad over de voortgang worden geïnformeerd?

We gaan de TransforMeerMonitor 2018 aanbieden ter bespreking in de raad.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,


drs. Carel Brugman

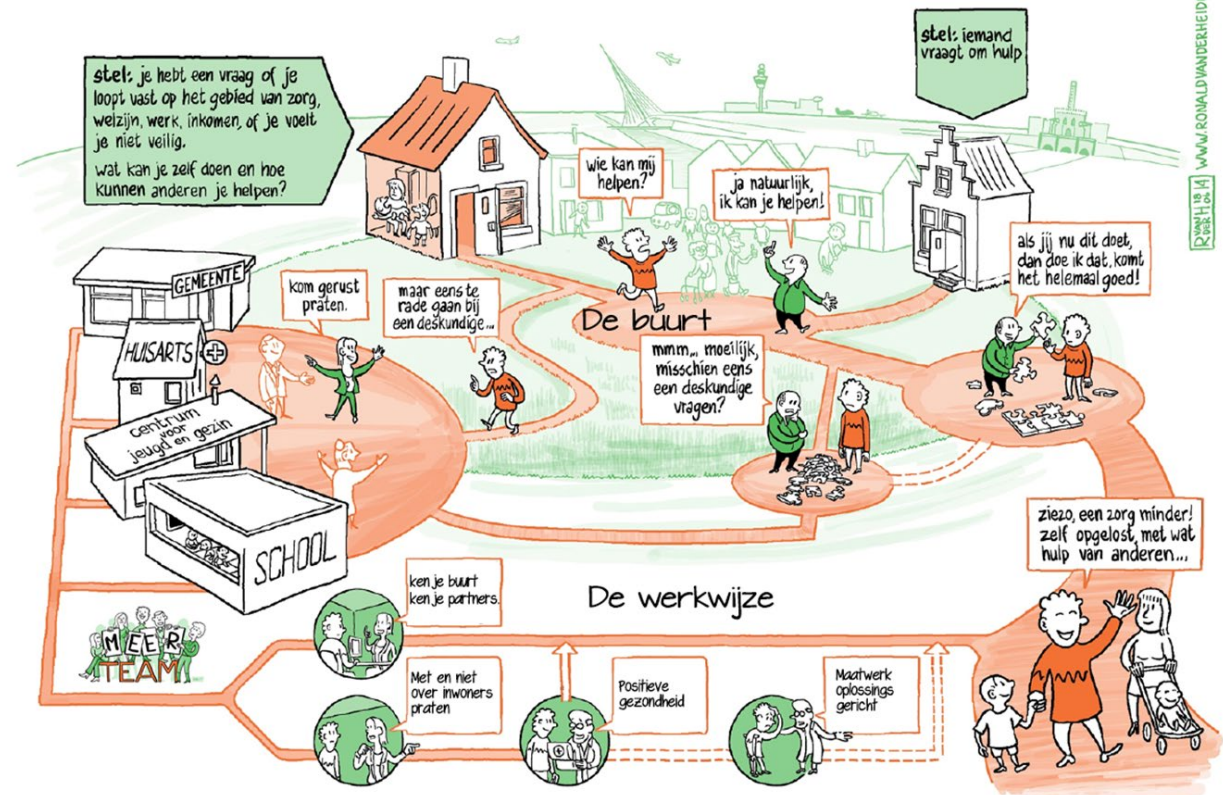

Onno Hoes

Bijlage:

- TransforMeerMonitor 2018

TransforMeerMonitor

Monitor van de transformatie in het sociaal domein
2018



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.....	29
8. CLIËNTTEVREDENHEID.....	33
9. GERAADPLEEGDE BRONNEN	36

Voorwoord

Zoals altijd, probeert ook deze vierde TransforMeerMonitor zichtbaar te maken in welke mate we slagen in de beweging die we conform de Koers 2014-2018 in het sociaal domein willen maken: 'Zwaar naar licht' – meer preventie, minder zware zorg. Een beweging waarvoor we de sociale basis hebben versterkt.

De eerste monitor (over het jaar 2015) had het karakter van een nulmeting, zij het dat die eerste cijfers beïnvloed werden door transitiefactoren. Elk volgende jaar heeft punten op de grafiek toegevoegd. Maar vergaande conclusies trekken en trends definiëren blijft lastig. Beschikbare indicatoren hebben hun beperking, we merken dat elk punt zijn eigen verhaal heeft. Met deze beperkingen in het achterhoofd blijft het beeld dat naar voren komt positief als het gaat om de tevredenheid over de hulp en ondersteuning die onze inwoners hebben ontvangen. We hebben dit evenwel in 2018 niet (net zo min als de meeste gemeenten in Nederland al in voorgaande jaren) binnen het budget kunnen realiseren. De bezuiniging die door het Rijk in het budget was ingeboekt is niet opgetreden. De ingezette beweging van zwaar naar licht vertaalt zich wellicht wel in kwaliteit van de zorg, maar -vooralsnog- niet in budget. Deze TransforMeerMonitor laat zien dat het gebruik van voorzieningen en aanbod toeneemt, zowel in de sociale basis (licht) als bij de zorg en ondersteuning met indicatie (zwaar).

In 2019 wordt de aangepaste Koers voor het sociaal domein (2019-2023) vastgesteld. Zowel de aangepaste Koers als een nadere bezinning op de meest zuivere indicatoren om deze te monitoren kunnen in 2020 tot een aangepaste TransforMeerMonitor leiden. Met dit perspectief in het achterhoofd is deze TransforMeerMonitor qua aanvullende verhalen van inwoners en professionals iets soberder dan voorheen.

De samenvoeging met Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft in 2018 nog niet plaats gevonden, dus de cijfers zijn uitsluitend de cijfers van de oude gemeente Haarlemmermeer.

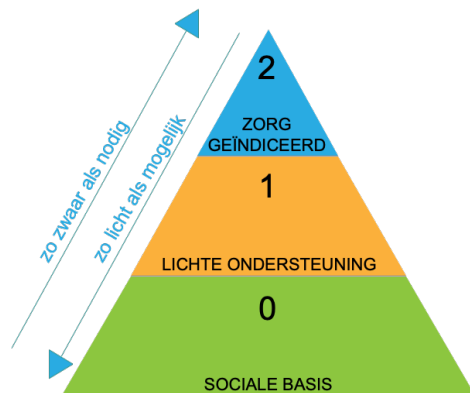
Het college van Burgemeester en Wethouders van Haarlemmermeer

1. Functie en opbouw van de monitor

De beweging van 'zwaar naar licht.'

We willen inwoners eerder en sneller, meer in de buurt, en met lichtere vormen, ondersteunen. Waarom? Zodat zij zoveel mogelijk in hun vertrouwde omgeving mee kunnen blijven doen en wellicht 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, die verwoord is in de Koers 2014-2018. 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 het programma Maatschappelijke Ontwikkeling, en specialistische hulp en ondersteuning uit het programma Zorg en Werk.

De monitor in één oogopslag

De veranderbeweging is vertaald in indicatoren op een aantal thema's: de Wet maatschappelijk ondersteuning (hierna:Wmo), Jeugdhulp, Werk & Inkomen, de Sociale Basis, cliëntervaringen en het budget.

Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren. 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/waarstaatjegemeente.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.

Ook meten we de ervaringen van cliënten. De indicatoren samen laten in vogelvlucht zien of we de juiste koers aanhouden.

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

Er is een apart hoofdstuk gewijd aan de clientervaringen, waarmee we een beeld krijgen van de kwaliteit van de zorg.

Tot slot is een lijst van geraadpleegde bronnen opgenomen.

De TransforMeerMonitor 2018: Vier jaar aan gegevens

Vanaf 2015 geeft de TransforMeerMonitor steeds een beeld per jaar. De Monitor wil een beweging weergeven, een trend. De uitkomsten uit de 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 een belangrijke bouwsteen in het komen tot bijstellingen van ons beleid.

We 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 als indicator voor daadwerkelijk zorggebruik.

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.

Momenteel vindt een nadere verdieping plaats van het zorg- en voorzieningengebruik en de verwijzingen en de betrouwbaarheid van de beschikkingen als indicator voor het zorggebruik. Ook wordt er in 2019 een nieuw meerjarig beleidskader (Koers 2019-2023) vastgesteld. Hierbij wordt ook gekeken of het mogelijk is 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. Deze ontwikkelingen kunnen leiden tot een aangepaste TransforMeerMonitor in 2020.



Foto: Margo Oosterveen

2. Bevindingen

Algemeen

Onze inwoners die erop aangewezen waren, hebben hulp en ondersteuning gekregen, voor het merendeel naar tevredenheid. Er is veel in gang gezet om de sociale basis te verstevigen. We zien in de cijfers niet terug, dat dit zich vertaalt in een afname van hulp en ondersteuning na indicatie. Het gebruik van zorg en ondersteuning neemt over de hele linie toe. Het is meer lichte én meer zware ondersteuning, waardoor het niet mogelijk was in 2018 om dit te doen binnen het beschikbare budget, waarin het Rijk al een bezuiniging had ingeboekt. We zijn hier overigens niet uniek in, het merendeel van de gemeenten ziet een toename in zorggebruik en onvoldoende budget.

Cliënttevredenheid

Uitkomsten van ons onderzoek geven aan dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de hulpverlening. Net als vorig jaar is driekwart van de Wmo-gebruikers tevreden. De tevredenheid over jeugdhulp is toegenomen van 60 naar 65% van de respondenten. Over de bejegening bij Wmo en jeugdhulp is ruim 80% van de respondenten tevreden. Men voelt zich serieus genomen. Ongeveer 10% is ontevreden over de hulp of ziet geen verbetering als resultaat.

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 uitgebreid. Dat is een positieve ontwikkeling, we zien echter nog geen substantiële daling binnen de totale groep inwoners die dagbesteding ontvangt. Ook het aantal dagdelen geïndiceerde dagbesteding neemt nog niet af.

Jeugdhulp

We zien zowel het gebruik van de lichtere vormen van opvoedingsondersteuning als van de jeugdhulp na indicatie toenemen. Voor het verminderen van het gebruik van jeugdhulp na indicatie is, zo blijkt ook landelijk, meer of iets anders nodig dan een toename van het gebruik van lichte jeugdhulpvormen. Positief is dat de toename vooral is toe te schrijven aan de ambulante vormen van jeugdhulp (behandeling en begeleiding). De jeugdhulp met verblijf blijft min of meer gelijk. Er lijkt zich evenwel een toename voor te doen bij de ggz-hulp met verblijf, voor de duiding waarvan nadere gesprekken met de belangrijkste verwijzers (medisch specialisten en huisartsen) nodig zijn. We zien een afname van de specialistische basis-ggz, hetgeen kan samenhangen met de inzet van de Praktijk Ondersteuner Huisartsen-jeugd (POH), dat vergt een nadere analyse. We zien ook een lichte toename van de jeugdbeschermingsmaatregelen, overigens zitten wij daarbij nog steeds onder het landelijk gemiddelde.

Werk en inkomen

In Haarlemmermeer neemt het totale aantal uitkeringsgerechtigden in absolute zin af. Dit is een trend die al enige jaren landelijk was ingezet maar tot 2018 relatief beperkt in Haarlemmermeer. De economische groei in een sterke arbeidsmarktregio zorgt ervoor dat de arbeidsparticipatie hoog is. We zien dat de uitstroom naar werk gegroeid is. Tegelijkertijd weten we dat de groep die met relatief weinig ondersteuning naar werk kan worden begeleid, afneemt. Het gaat om personen die vaak meerdere belemmeringen hebben (grotere afstand tot de arbeidsmarkt door fysieke, psychische, sociale belemmeringen of gebrek aan (taal)vaardigheden) om aan werk te komen. Voor deze inwoners is het vinden van betaalde arbeid ondanks de gunstige economie een complexe opgave. Zij zijn gemiddeld

langer aangewezen op een uitkering en hebben meer ondersteuning nodig om succesvol uit te kunnen stromen.

Sociale basis

De aanpak Meer voor Elkaar in de buurt is nu in zeven wijken actief waardoor steeds meer gebiedsnetwerken ontstaan. Gecombineerd met de inzet van zeven sociaal makelaars en praktische en lichte ondersteuning in de wijk (zoals onder andere de maaltijden in de dorps- en wijkgebouwen en de uitbreiding van de ontmoetingsactiviteiten in de wijk met lichte ondersteuning) is de aandacht voor en de ondersteuning van inwoners in een kwetsbare positie versterkt. Met de inzet van een sociaal makelaar jeugd, specifiek aanbod voor jonge mantelzorgers en de ontwikkeling van nieuw vrijetijdsaanbod is ook voor jongeren met een ondersteuningsvraag steeds meer passend, vrij-toegankelijk aanbod beschikbaar.

Ondanks deze goede ontwikkelingen, hebben we ook geconstateerd dat het verstevigen 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 ander probleem in de sociale basis is gebrek aan sociale huurwoningen. Met wachttijden van vele jaren 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 traag.

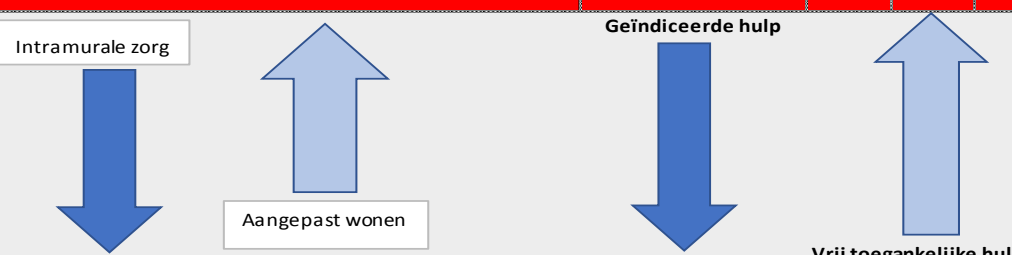


Budget

In 2018 hebben wij voor het eerst onze taken voor het sociaal domein niet kunnen uitvoeren binnen de beschikbare middelen. In de Jaarstukken 2018 hebben we hier uitgebreid verslag over gedaan.



Foto: Ruud Rozevink [Muziekvereniging Excelsior]

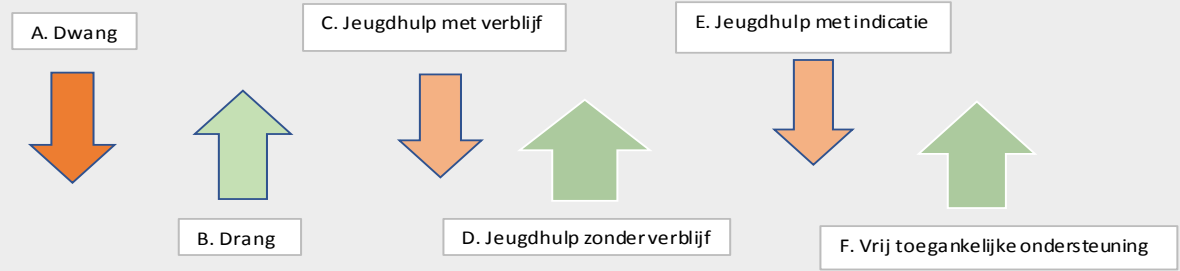
3. De monitor in één oogopslag

WMO							
Gewenste transformatiebeweging							Legenda  Beweging vindt plaats in de gewenste richting  Beweging vindt plaats in de ongewenste richting
	Indicator	Bron	2014	2015	2016	2017	
A. Intramurale zorg (WMO)							
Unieke cliënten Beschermd Wonen	Haarlem	nvt	688	688	667	596	De druk op de Maatschappelijke Opvang is in 2018 onverminderd hoog gebleven. Het aantal unieke cliënten uit Haarlemmermeer is iets toegenomen.
Unieke cliënten Beschermd Wonen in Haarlemmermeer	Haarlem	nvt	nb	nvt	192	189	
Unieke cliënten Maatschappelijke Opvang (regio)	Haarlem	nvt	472	460	494	450	
Unieke cliënten Maatschappelijke Opvang (Haarlemmermeer)	Haarlem	nb	nb	nb	78	86	
Unieke cliënten Vrouwen Opvang	Haarlem	nvt	31	33	34	30	
B. Geïndiceerde hulp (Wmo)							
Aantal unieke cliënten Individuele begeleiding (oude jaren geactualiseerd)	Mens Centraal	nvt	496	856	776	744	Het aantal unieke cliënten begeleiding is enigszins gedaald, dagbesteding is licht toegenomen. De toename van overige Wmo zit voornamelijk bij RegioRijder en woningaanpassingen.
Aantal unieke cliënten met Dagbesteding volwassenen	Mens Centraal	nvt	279	368	278	282	
Aantal unieke cliënten met Wmo ondersteuning	GWS4ALL	2456	2095	1643*	1952	2225	
C. Vrij toegankelijke hulp							
Aantal afgeronde casussen Maatschappelijk werk	Meerw aarde	885	611	423	401	305	Daling afgeronde casussen omdat Pluspunten meer en lichtere casussen oppakken. Met een gemiddeld aantal deelnemers van 20, komen 347 met met name ouderen en een aantal inwoners met een beperking wekelijks bijeen in sociëteiten op 18 locaties.
Aantal afgeronde casussen Ouderen advies	Meerw aarde	901	780	501	539	503	
Aantal vragen Pluspunten (m.b.t. MW en OA)	Meerw aarde	nvt	581	1211	1530	3868	
	Totaal:		1972	2135	2470	4676	
Aantal Oudersociëteiten (wekelijks)		nvt	1	5	14	18	

*) inclusief vouchers zijn dit er 2015.

Jeugdhulp & Veiligheid

Gewenste transformatiebeweging



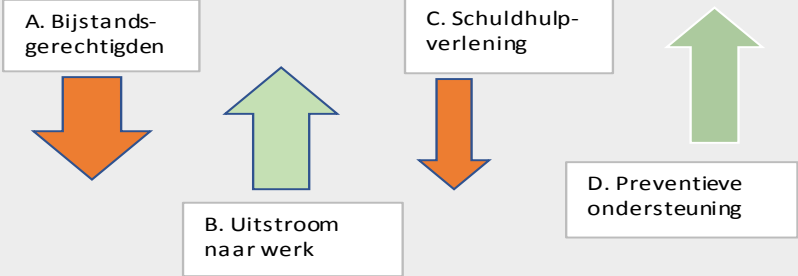
Legenda

- Beweging in gewenste richting
- Beweging in ongewenste richting
- < gemiddeld in NL
- Ongeveer gelijk aan gemiddeld in NL
- > gemiddeld in NL

Indicator	Bron	Beweging						benchmark	Opmerkingen
		2013	2014	2015	2016	2017	2018		
A. Jeugdigen met maatregel (dwang)									
Aantal nieuwe Jeugdbeschermingsmaatregelen	RvdK	nb	58	81	64	55	66	IP	Het aantal kinderen dat door de kinderrechter onder toezicht is gesteld is licht toegenomen. Haarlemmermeer blijft nog wel onder het landelijke gemiddelde qua aantallen maatregelen jeugdbescherming.
Aantal nieuwe Jeugdreclasseringsmaatregelen	RvdK	nb	44	31	39	28	24		
B. Gezinsmanagement (drang)									
Aantal kinderen met drang (op peildatum 31/12)	JBRA+WSG+DJGB+LdH	nb	nb	nb	nb	153	160		Het aantal gezinnen waarin gezinsmanagement door een gecertificeerde instelling is ingezet is licht toegenomen.
C. Jeugdhulp met verblijf									
Aantal unieke kinderen met hulp met verblijf	Mens Centraal	nvt	nvt	173	182	146	186	IP	Het aandeel jeugdhulp met verblijf is nagenoeg gelijk aan eerder jaren.
% van het aantal kinderen 0-18 jaar (1 jan.)	CBS	nvt	nvt	0,5%	0,6%	0,5%	0,6%		
D. Jeugdhulp zonder verblijf									
Aantal unieke kinderen met hulp zonder verblijf	Mens Centraal	nvt	nvt	1304	1790	1962	2229	IP	Het aantal unieke kinderen met Jeugdhulp zonder verblijf laat net als in 2017 een stijging zien.
% van het aantal kinderen 0-18 jaar (1 jan.)	CBS	nvt	nvt	3,7%	5,5%	6,1%	6,9%		
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	2286	IP	De stijging van jeugdhulp zonder verblijf (zie hierboven) werkt door in het totaal aantal kinderen met jeugdhulp.
% van het aantal kinderen 0-18 jaar (1 jan.)	CBS	nvt	nvt	3,9%	5,8%	6,3%	7,1%		
F. Vrij toegankelijke ondersteuning									
Gebruik opvoedsprekuren	GGD/MW	240	191	186	178	543	256		Bij de vrij toegankelijke ondersteuning ontbreken de gegevens van Spirit. Het aantal deelnemers aan opvoedcursussen is aanzienlijk gestegen door het nieuwe aanbod van webinars (862 deelnemers) door het CJG. De cijfers van Kenter zijn onvolledig.
Deelname opvoedcursussen	Spirit/GGD/MW/CJG	323	222	216	216	181	1202		
Gebruik licht ambulante zorg	Spirit/MW	208	235	224	118	149	123		
Gebruik Preventieaanbod Kenter	Kenter	131	387	452	130	100	14		
Vragen van opvoeders/eigen netwerk bij CJG	CJG	149	223	371	351	471	574		
TOTAAL:		1.051	1.258	1.449	993	1.444	2.169		

Werk & Inkomen									
Indicator	Bron	Beweging						benchmark	Opmerkingen
		2013	2014	2015	2016	2017	2018		
A. Bijstandsgerechtigden									
Aantal bijstandsgerechtigden	GWS4ALL	1431	1542	1700	1927	2072	1946		Het gebruik van een bijstandsuitkering neemt af. 18% van het bijstandsbestand bestaat uit statushouders die hier vanaf 2014 gevestigd zijn. Ondanks een lichte stijging van de beroepsbevolking zien we een daling van het percentage, aangewezen op een bijstandsuitkering.
Beroepsbevolking (x1000)	CBS	80	79	80	81	81	82		
% van de beroepsbevolking (18-65 jaar)	CBS	1,8%	2,0%	2,1%	2,4%	2,6%	2,4%		
Gemiddelde uitkeringsduur in jaren	GWS4ALL	4,7	4,8	4,8	5,0	4,1	4,5		
B. Uitstroom naar werk									
Aantal uit uitkering wegens werk	GWS4ALL	149	185	222	231	191	245		We zien in 2018 ten opzichte van 2017 een stijging van 29% voor de uitstroom naar werk. Het gaat hier om volledige uitstroom uit de uitkering. Personen die uitgestroomd zijn naar partime werk maar door het beperkte inkomen nog voor een gedeelte zijn aangewezen op een uitkering zijn in deze cijfers niet meegenomen.
% van de totale uitstroom uit uitkering	GWS4ALL	25%	28%	33%	45%	33%	40%		
% van het aantal inwoners met een uitkering	GWS4ALL	6,6%	7,5%	8,6%	8,2%	6,5%	10,6%		
C. Problematische schulden									
Aantal aanmeldingen bij schuldhulpverlener	GWS4ALL	305	300	258	376	308	236		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	446		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	1520		

Gewenste transformatiebeweging



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	2018	
% mantelzorgers	GGD Kennemerland	14%				13%			Cijfers % mantelzorg worden door de GGD elke 4 jaar verzameld. Het aantal contacten voor advies en begeleiding is flink gestegen in 2018. Er zijn meer mantelzorgers bereikt en de ondersteuningsvraag per mantelzorger vraagt vaak meerdere gesprekken.
% zwaar of overbelaste mantelzorgers	GGD Kennemerland	16%				13%			
Aantal contacten advies en begeleiding	Mantelzorg & Meer		1470	1963	2569		3171	4253	
Mantelzorg & Meer						3226			
Vrijwilligerswerk			2013	2014	2015	2016	2017	2018	
% inwoners dat vrijwilligerswerk doet	Team Onderzoek		27%	nb	31%	26%	nb	nb	In 2018 is het aantal vrijwilligers niet gemeten.

4. De Sociale Basis

4.1 Inwoners in beeld

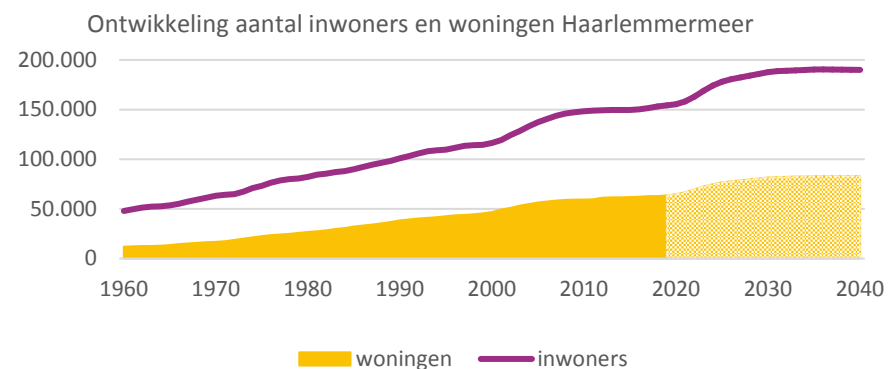
Na de samenvoeging van gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude en gemeente Haarlemmermeer vormt de nieuwe gemeente Haarlemmermeer nu een thuis voor ruim 154.000 inwoners (Basis Registratie Personen (BRP) 1 januari 2019). Dit aantal groeit nog steeds. Onze inwoners wonen zowel in kleine dorpen als in grote kernen die stadse proporties beginnen aan te nemen. De bevolking van Haarlemmermeer is overwegend welvarend, jong en minder sterk vergrijsd dan de rest van Nederland. Toch zal ook in Haarlemmermeer het aantal 65-plussers naar verwachting stijgen van 25.000 naar 44.000 in 2040. 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 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 vangnet¹. 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.

¹ Het model voor de kwaliteit van vangnetten meten is verbeterd. Het percentage 'zwakke vangnetten' in 2012 is daarom volgens de nieuwe methode, berekend en wijkt nu af van de eerder gepubliceerde cijfers in de TMM 2015.

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%¹¹ 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



Bron: BRP Haarlemmermeer, 1960-2019; Bevolkingsprognose 2018-2040

over echte 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 – indien nodig – preventieve, psychosociale en praktische ondersteuning wordt geboden. Met een stevige sociale basis beogen we een preventieve werking in gang te zetten, 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.

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 verstevigen van 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. Een aanpak die zich richt op het creëren van gebiedsnetwerken, met korte lijnen tussen organisaties in de wijk, zodat vragen van inwoners snel en effectief kunnen



Schijf van vijf: Kwaliteit van leven

WijkLeerbedrijf | Haarlemmermeer

HULP VOOR UZELF OF EEN BEKENDE

Merkt u dat u niet meer alles zelf kunt doen? Heeft u behoefte aan gezelligheid? Of kent u iemand die hulp nodig heeft? De deelnemers van WijkLeerbedrijf Haarlemmermeer staan voor u klaar.

Wat kunnen wij voor u doen?
Bij WijkLeerbedrijf Haarlemmermeer helpen we u met allerlei dingen, zoals samen naar buiten gaan om een wandelingetje te maken, begeleiding naar een activiteit in de buurt, boodschappen doen als u dat niet meer zelf kunt, een spelletje doen, een praatje maken, samen koken of lichte werkzaamheden in huis doen. Tijdens een gesprek wordt met u besproken wat de mogelijkheden zijn. De hulp wordt geboden door deelnemers die een opleiding volgen in het WijkLeerbedrijf. Dit zijn inwoners van Haarlemmermeer en de directe omgeving die momenteel geen werk hebben en op deze manier een diploma kunnen behalen en geholpen worden met het vinden van een baan.

Wie komen in aanmerking?
Heeft u behoefte aan wat meer contact en een helpende hand? En vindt u het leuk deelnemers op weg te helpen naar hun diploma door iets voor hen terug te doen door bijvoorbeeld te helpen met hun huiswerk of het verbeteren van hun taal? Dat kan. WijkLeerbedrijf Haarlemmermeer is er voor iedereen die extra hulp kan gebruiken! In het WijkLeerbedrijf komen jong en oud met elkaar in contact en leren iets voor elkaar te betekenen.

De hulp is gratis. We vragen in principe wel of u iets terug kunt doen voor de deelnemer bijvoorbeeld door te helpen bij het maken van huiswerk en eventueel het verbeteren van de Nederlandse taal. Zo kunt u, hoe klein dat ook, een waardevolle bijdrage leveren aan de opleiding van onze deelnemers.

Meer weten?
Kijk op www.wijkleerbedrijf.nl/ Haarlemmermeer of neem contact op met Zinah Buscher, coördinator WijkLeerbedrijf Haarlemmermeer, telefoonnummer 06-23543183, hoofdopg@wijkleerbedrijf.nl.

De WijkLeerbedrijf Haarlemmermeer is een initiatief van gemeente Haarlemmermeer, Eigen Haard / Amsteling, MeerWaarde, Prins' en Genthergie, ROC, Nieuw college en CallibriAdvis.

worden opgepakt. Daarnaast wordt op basis van de schijf van vijf: “Kwaliteit van leven”, met elkaar gewerkt aan aandachtspunten in de wijk of kern.

In 2018 is deze aanpak verder ontwikkeld en doorgevoerd en inmiddels wordt deze toegepast in 7 wijken/kernen in Haarlemmermeer. In de kleine kernen in Haarlemmermeer Zuid wordt een lichte variant toegepast. In combinatie met de inzet van een sociaal makelaar, de uitbreiding van ontmoetingsactiviteiten voor mensen met licht regieverlies en een beter aanbod aan lichte en praktische ondersteuning, ontstaat zo de gewenste versteviging in wijken en kernen.

Sociaal Makelaar

Vanaf eind 2017 zijn er 7 sociaal makelaars actief in wijken van de gemeente die daarbij het meest gebaat zijn. Deze werkers in de wijk komen in contact met kwetsbare of eenzame inwoners die zij, waar mogelijk, verbinden aan

activiteiten of inwoners in de wijk of verwijzen. In 2018 werden 375 mensen gekoppeld. Daarbij werden er 75 inwoners verwezen door gemandateerde professionals en werd de inzet van zwaardere zorg uitgesteld of voorkomen. Een andere belangrijke verwijzer is de huisarts. Via het project Welzijn op recept, verwijst de huisarts of praktijkondersteuners inwoners naar de sociaal makelaar wanneer mensen gebaat zijn bij meedoen in de wijk of ontmoeting. Ook in het 2018 is het aantal deelnemende praktijken verder uitgebreid.

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	2018
% inwoners als vrijwilliger	30%	27%	31%	26%	nb	Nb

In 2018 is het percentage vrijwilligerswerk niet gemeten. Wel hebben we gekeken naar de aantallen gebruikers op het Matchingsplatform Haarlemmermeer, 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."

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

Zagen we in 2017 nog een groei van het aantal vrijwilligers op het matchingsplatform Haarlemmermeer voor elkaar in 2018 was er voor het eerste een kleine daling (8%). Er meldden zich 335 nieuwe vrijwilligers aan, in 2017 waren dat er 368*. (Door de overgang naar een ander monitor systeem zijn de cijfers anders dan in de TMM 2017. De vergelijking die gemaakt wordt met 2017 is echter wel op basis van de juiste cijfers.) Ook het aantal voorspelde matches daalde daarmee iets van 614 naar 569 in 2018. De cijfers laten zien dat het vrijwilligerswerk in Haarlemmermeer onder druk staat. Dit is een maatschappelijke trend. De verwachting is dat het beroep op informele zorg en vrijwillige inzet de komende jaren nog verder zal toenemen. Ouderen wonen langer zelfstandig, er komen meer kwetsbare inwoners in de wijken, die vragen om ondersteuning en mantelzorg. Tegelijkertijd wordt het vrijwilligersbestand kleiner en kwetsbaarder. De economie is aangetrokken, de bestaande groep vrijwilligers vergrijsst. Mensen werken langer door, de groep jong gepensioneerd die zich wil inzetten als vrijwilliger wordt kleiner.

Mantelzorgondersteuning

Ongeveer 15.000 Haarlemmeerders (13%) 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, 13% (circa 2000 inwoners) ervaart de zorg als (zeer) zwaar en voelt zich overbelast.

In het laatst gemeten jaar (2015) werden ongeveer 600 Haarlemmermeerse jongeren (5%) tussen 12 en 18 jaar thuis geconfronteerd met een vader of moeder die langdurige zorg nodig heeft. Naar aanleiding van de campagne

“Jij helpt, wij helpen” en een brief naar alle inwoners die bij de gemeente bekend zijn met een beschikking voor Wmo of Jeugdzorg hebben meer mantelzorgers de weg naar Mantelzorg & Meer gevonden voor ondersteuningsvragen. Inwoners van Haarlemmerliede en Spaarnwoude zijn in september via een persoonlijke brief benaderd om gebruik te gaan maken van de ondersteuning door Mantelzorg & Meer in plaats van het mantelzorgsteunpunt in Haarlem Tandem.

Dit heeft geleid tot een forse stijging: Eind 2018 staan er 2341 mantelzorgers (adressen) ingeschreven bij Mantelzorg & Meer. Ingeschreven mantelzorgers worden actief geïnformeerd over het ondersteuningsaanbod van Mantelzorg & Meer zoals informatie, advies, ondersteuning, begeleiding of respijtzorg. Zo zijn er bij 196 mantelzorgers vrijwilligers ingezet als respijtzorg. Voor partners van een inwoner met dementie zijn er 10 Alzheimer cafés georganiseerd in Hoofddorp en in 5 in Badhoevedorp.

Praktische ondersteuning in de wijk

Met 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 8.500 diensten per jaar op het gebied van vervoer, boodschappen doen en clientondersteuning.

Een ander voorbeeld van praktische ondersteuning zijn de diverse maaltijden in onder andere de dorps- en wijkgebouwen. De maaltijden-activiteit “Burgers voor Burgers” wordt nu ook in het jongeren centrum studio 5, één keer in de maand gekookt voor de buurt. Daarmee werden er in 2018 op 19 locaties tijdens 21 momenten 600 maaltijden (wekelijks, 2-wekelijks of maandelijks) geserveerd. Daarmee is het aantal geserveerde maaltijden, dat in een grote behoefte onder inwoners voorziet, net als vorig jaar toegenomen (12%). Naast de structurele maaltijden heeft Stichting Maatvast in 2018 ook op 13 locaties een paasbrunch verzorgd en hebben

ruim 750 inwoners die wel een steuntje in de rug konden gebruiken, verspreid over 20 locatie genoten van een heerlijk kerstdiner. Deze maaltijden worden mede mogelijk gemaakt door de Rotary.

Toegankelijke Vrije-tijdsvoorzieningen

Een Stevige sociale Basis beoogt dat inwoners zoveel mogelijk deel kunnen nemen in reguliere vrije-tijdsvoorzieningen. De toegankelijkheid van dit aanbod is verbeterd doordat alle informatie voor inwoners en professionals te vinden is op de sociale kaart van Haarlemmermeer. Deze is eind 2017 “live” gegaan en in 2018 uitgebreid.

Mantelzorgers	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal adressen mantelzorgers	2058	2039	1473	1901	2341
Aantal contacten advies en begeleiding Mantelzorg & Meer	1963	2569	3226	3171	4253
Aantal mantelzorgers waar een vrijwilliger is ingezet als respijtzorg	116	115	99	185	196
Bezoekers Alzheimercafé Badhoevedorp	nb	nb	80	130	122
Bezoekers Alzheimercafé Hoofddorp	nb	nb	352	282	431

De focus in 2018 lag op het laten kennismaken van zorgprofessionals met vrij-toegankelijke zorg zodat, waar mogelijk, niet altijd zorg hoeft te worden in gezet of een combinatie mogelijk is.

Aantal kinderen dat gebruik maakt van "Haarlemmermeer doet mee"	
2012	510
2013	582
2014	687
2015	741
2016	859
2017	1045
2018	1121

Via "Haarlemmermeer doet mee", kunnen inwoners met een inkomen gelijk of lager dan 120% van het wettelijk sociaal minimum een bijdrage krijgen voor de deelname aan vrije-tijdsactiviteiten

In Haarlemmermeer wordt door 64 organisaties een breed aanbod aan aangepast sporten geboden voor ouderen en mensen met een beperking of een chronische ziekte. Door de organisatie van diverse clinics en advies en ondersteuning vanuit team Sportservice worden deze inwoners gestimuleerd om te gaan en blijven sporten. Dit werpt zijn vruchten af: In 2018 is het aantal deelnemers weer licht gestegen (2,5%) naar 1558 sporters. Dankzij samenwerking

van Sportservice met diverse zorgpartijen - onder andere gericht op inwoners met een psychische beperking - wordt ook voor deze doelgroep steeds meer passend sportaanbod gecreëerd.

Naast sport is er ook een gevarieerd cultuuraanbod in Haarlemmermeer voor inwoners met een extra ondersteuningsvraag.

Het Cultuurgebouw heeft haar samenwerkingsverbanden met zorgpartijen geïntensiveerd en uitgebreid. Denk hierbij aan activiteiten als dagbesteding theater, ontmoeting middels sociëteiten en het nostalgisch café voor ouderen. Daarnaast is er een terugkerend cursusaanbod met onder andere tekenen, schilderen, keramiek, theater en de "Beste Band". Nieuw in 2018 is Game-development, waar jongeren met een vorm van autisme elkaar ontmoeten en samen werken aan het ontwikkelen van videogames in een professionele omgeving. Een groot succes. In het Filosofiecafé in Nieuw-Vennep treffen senioren elkaar eens per maand voor een 'zinnig gesprek op niveau'.

De bibliotheek krijgt steeds meer een maatschappelijke rol. Daarbij ligt de focus op taal en taalontwikkeling maar ontstaat er ook steeds meer

samenwerking met andere organisaties. Zo vinden er in de locaties diverse spreekuren plaats (belasting, pensioen, stress) en worden cursussen georganiseerd als "omgaan met de computer" en "werken met de digitale overheid". De animo voor deze cursussen (106 dln), die meerdere keren per jaar worden georganiseerd, is groot. Zo ook voor de maandelijkse bijeenkomsten voor en door werkzoekenden. Daarnaast maken er wekelijks zo'n 145 leerlingen gebruik van de studiebib voor extra schoolbegeleiding. Binnen het totaal aantal leerlingen namen 72 leerlingen, voor wie dit financieel niet haalbaar was, via de gemeente en stichting Leergeld gratis deel.



Foto: Jur Engelchor fotografie

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. Met “Hoofddorp aan Zee” konden kinderen die niet op vakantie gingen genieten van kunst en cultuuractiviteiten.

Taalvaardigheid

Taalvaardigheid is een belangrijke voorwaarde om je te kunnen ontwikkelen en mee te kunnen doen aan de samenleving. Er zijn naar schatting 12.000-16.000 Haarlemmermeerse inwoners laaggeletterd: mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen en hierdoor niet het minimale niveau beheersen om volwaardig in de Nederlandse maatschappij te kunnen functioneren. Op het gebied van taal zijn er daarom cursussen, waaronder de volgende:

Instelling en aantal cursisten	2015	2016	2017	2018
ROC van Amsterdam	94	168	224	220
Nova College	52	87	27	n.v.t.
Vluchtelingenwerk/Taal op Maat	100	145	142	98
MeerWaarde (P-punt)	132	131	202	nb
Bibliotheek/Digisterker	nvt	Nvt	31	36
Bibliotheek/Klik en Tik	Nvt	nvt	50	77

In het Taalhuis werken bovenstaande partijen en het Spaarne Gasthuis samen. Er is daarmee een fysieke plek voor alle vragen over taal en rekenen en met informatie over lokale aanbieders en een doorverwijsfunctie. In dit tweede jaar dat het Taalhuis open was en hebben zich 342 mensen aangemeld. Dit is vergelijkbaar met 2017, evenals het aantal mensen dat een taal cursus heeft gevolgd. Er waren 32 nieuwe taalvrijwilligers actief. Daarnaast is in het Spaarne Gasthuis in Hoofddorp een taalpunt geopend, een herkenbaar punt waar informatie wordt gegeven en wordt verwezen naar het Taalhuis. Diverse activiteiten benadrukken taalstimulering, voorbeelden zijn taalwandelingen samen met team Sportservice en het EVA-traject waarbij laaggeletterde vrouwen zonder werk worden gekoppeld aan vrijwilligerswerk en/of een opleiding.

Om te bekrachtigen dat er op een gezamenlijke en actieve manier invulling wordt gegeven aan de lokale aanpak van laaggeletterdheid bij volwassenen en leesbevordering bij kinderen, is door 14 partners het Taalakkoord ondertekend. Dit Taalakkoord betreft een lokaal initiatief om laaggeletterdheid te bestrijden. Het samenwerkingsverband bestaat uit de taalhuispartners en ACE, Chr. Basisschool Immanuel, Stichting LiSalaam, Capabel Taal, Implacment, GGD Kennemerland en Team Sportservice.

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 instelling komen. Daarnaast willen wij ouderen langer zelfstandig laten wonen, wat woningen langer bezet houdt. Wij willen daarom de sociale woningvoorraad uitbreiden. De gemeente hanteert een “substantieel” deel sociale woningbouw als uitgangspunt voor nieuwbouwwontwikkelingen, en heeft hierbij aandacht voor zowel reguliere woningzoekenden als de bijzondere doelgroepen.

Transformatie in de Praktijk

‘Jammer dat de mannen op vakantie zijn!’

Langzaam druppelen de dames de kantine binnen. Het is donderdagochtend in Sportplaza De Estafette in Nieuw-Vennep. Zij doen mee met ‘Zorg ook voor jezelf’, een activiteit van Sportfondsen Haarlemmermeer, die speciaal gericht is op de ondersteuning van mantelzorgers. Mantelzorgers zijn goud waard voor anderen. “Maar je kan alleen goed voor een ander zorgen, als je ook goed voor jezelf zorgt”, zegt begeleider Bram Bakker.

Bram Bakker (76) is trainer en coach op het gebied van zelfsturing en stress. Hij begeleidt de mantelzorgers wekelijks tijdens anderhalf uur inspanning én ontspanning.

Bakker: "De stress die dagelijkse zorg met zich meebrengt, zorgt er vaak voor dat mantelzorgers op den duur uitgewoond raken. Door te bewegen en te ontspannen, zowel mentaal als fysiek, blijf je flexibel."

De 'les' bestaat uit 40 minuten oefeningen om de spieren een beetje op te warmen en vooral om het hoofd leeg te maken. "Daarna nemen we 20 minuten de tijd voor ontspanning."

Het gaat er speels aan toe, er wordt veel gelachen. En dat is precies de bedoeling, even de dagelijkse zorg vergeten.

Aan de kintinetafel komen de verhalen los. Nelly heeft jarenlang de zorg op zich genomen voor haar zoon en haar man. "Onze zoon heeft sinds zijn tweede jaar zware epilepsie. En mijn man is al twintig jaar dement. Nu wonen ze volledig verzorgd bij SEIN en in een verzorgingshuis, maar alle bijkomende zorg komt toch neer op mij." In de wetenschap dat haar gezin in goede handen is, geniet Nelly met volle teugen van de oefeningen van Bram Bakker. "Hier ben ik even geen mantelzorger, maar gewoon Nelly."

Een van de onderdelen is het overgooien van grote, zware ballen. De bedoeling is om wat agressie kwijt te raken. Joke: "Echt jammer dat de mannen er niet zijn. Die gooien zo hard, die gaan echt helemaal los. "Maar ook zonder de mannen laten de aanwezige dames zich niet onbetuigd. Begeleider Bakker: "Alle oefeningen zijn er op gericht om door iedereen te kunnen worden uitgevoerd." Werken aan je weerbaarheid hoeft helemaal niet zwaar te zijn. Het gaat om licht bewegen, opwarmen en soepel blijven. De les wordt afgesloten met een meditatieoefening. De mantelzorgers gaan met gesloten ogen liggen op hun yoga-matje en worden door de warme stem van Bram Bakker meegenomen in de diepe ontspanning. Alle ledematen en spieren worden 'warm, zwaar en loom', klinkt het telkens. Mantelzorgster Jos: "Dit is zo lekker, als je niet oppast val je gewoon in slaap!" Joke valt haar bij: "Het kost soms echt moeite om wakker te blijven, maar het fijne is, deze totale ontspanning neem je straks wel mee naar huis. Dan kan je er weer even tegen."



Foto: Margo Oosterveen

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 10.000 'oudste' ouderen in 2019 naar ruim 21.000 in 2040. Hierdoor zal het aantal inwoners dat in het dagelijks leven steun nodig heeft toenemen.

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

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. Door ketensamenwerking van partijen op het gebied van welzijn en zorg wordt het aanbod minder algemeen en meer van toepassing op de specifieke situatie van de aanvrager. Schaarste op de arbeidsmarkt maakt het samenwerken van organisaties nog belangrijker. Vanuit de gemeente faciliteren en participeren we in deze ketensamenwerking. Zo is in 2018 het visiedocument ketenzorg dementie Amstelland en Meerlanden ondertekent door diverse Haarlemmermeerse partners inclusief de gemeente.

Eenzaamheid Bron: Gezondheidsmonitor GGD Kennemerland, 2012-2016.	Volwassenen	Ouderen
Eenzaam	41%	42%
(zeer) ernstig eenzaam	9%	8%

Het aantal inwoners dat eenzaam of zelfs ernstig eenzaam wordt in de vierde jaarlijkse gezondheidsmonitor gemeten. Het percentage is fors. Dit kan te maken hebben met het feit dat ouderen langer zelfstandig blijven wonen en dan bijvoorbeeld hun partner verloren hebben of de kinderen wonen buiten Haarlemmermeer. Landelijk is het thema eenzaamheid op de agenda gezet en in Haarlemmermeer zijn diverse acties opgenomen in het verandertraject Stevige Sociale Basis. Het project Compaan draagt bij aan de vermindering van de ervaren eenzaamheid.

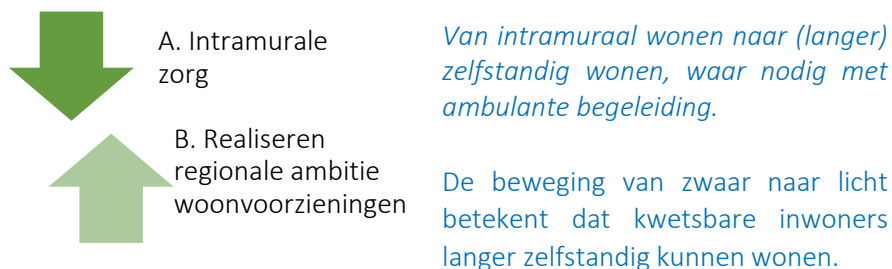
Zoals eerder genoemd heeft het gebrek aan sociale huurwoningen een significante impact op het welzijn van een groot aantal inwoners. Met wachttijden van ruim 8 jaar is het voor veel jongeren, starters, uitstromers en (kwetsbare) inwoners met een smalle beurs moeilijk om een passende woonruimte te vinden.

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

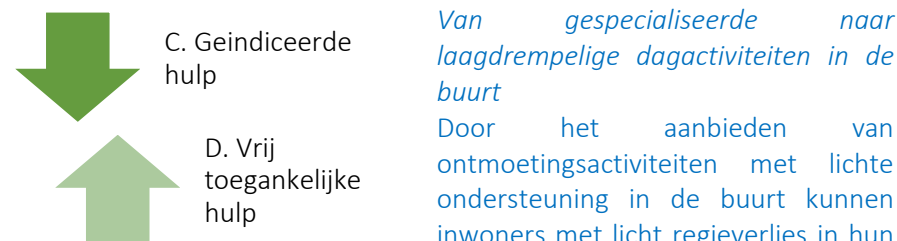
5.2 Het Wmo-gebruik nader bekeken



Aantal uitstaande Wmo voorzieningen	2015	2016	2017	2018
Uitstaande RegioRijder passen (* in 2018 Regiorijder en Meertaxi)	4808	4766	4480	5137*
Uitstaande Parkeervoorzieningen	2096	2078	2178	2386
Uitstaande Overige Vervoersvoorziening	1679	1612	1605	1961
Uitstaande Woonvoorzieningen	2746	2967	2873	3546
Uitstaande Rolstoelen	1229	1345	1326	1553

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 deze extramuralisering (beschermd wonen) is uitgesteld tot 2021. Om die reden is het aantal unieke cliënten nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren. In 2018 is wel samen met de woningcorporatie en onze zorgpartners de Opstapregeling ontwikkeld. Deze regeling richt zich op inwoners, die na verblijf in een instelling voor intramurale zorg weer of voor het eerst zelfstandig gaan wonen. Cliënten krijgen een woning met een driehoekscontract. Dit is een tijdelijk huurcontract met daaraan gekoppeld

een woonbegeleidingsovereenkomst. De verwachting is dat door deze regeling meer cliënten (blijvend) zelfstandig kunnen wonen.



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 2018 is het aantal locaties uitgebreid. In Haarlemmermeer zijn er 27 dagdelen ontmoeting beschikbaar, verdeeld over 18 locaties in 5 kernen. Hier maken wekelijks 344 senioren en 3 volwassenen met een beperking gebruik van. We zien nog geen afname van het aantal cliënten dat gebruik maakt van de geïndiceerde dagbesteding maar er is wel een daling van dagdelen per client zichtbaar..

Overige wmo ondersteuning.

Er is een toename van het aantal cliënten dat een Regiorijderpas krijgt toegekend. Dit heeft voornamelijk te maken met de OV-consessie. Door wijzigingen in het Openbaar Vervoer zijn bushaltes vervallen, waardoor inwoners die voorheen van het OV gebruik konden maken nu een beroep doen op de RegioRijder. Tevens is er een toename te zien in het aantal woningaanpassingen. Dit zou te maken kunnen hebben met het feit dat inwoners langer thuis blijven wonen en de toegang tot de Wet langdurige zorg is beperkt en het woningaanbod in Haarlemmermeer.

Transformatie in de Praktijk

Dicht bij de familie dankzij de Compaan

Mevrouw Blom (78) is altijd dicht bij haar familie dankzij de Compaan, een tablet speciaal voor ouderen. Hierop ontvangt ze foto's van haar kinderen en kleinkinderen. Vakanties, een dagje weg, een feestje of een rijles: mevrouw Blom beleeft het allemaal thuis mee. De gemeente heeft een actie waarbij ouderen zes maanden lang de Compaan gratis kunnen uitproberen. De Compaan heeft een toegankelijk ontwerp, grote knoppen en is gemakkelijk te bedienen. Dat biedt ouderen de mogelijkheid deel uit te maken van de digitale wereld, ook als ze helemaal niet met een computer overweg kunnen. Voor sommige ouderen kan het een manier zijn om langer zelfstandig te blijven. Voor mevrouw Blom is het nu vooral leuk. Dochter Lucienne Blom (50): Wij hebben mijn moeder de Compaan vier jaar geleden gegeven voor haar verjaardag. Dat was net na het overlijden van mijn vader. Op de tablet ontvangt ze alleen berichten van mensen die zijn uitgenodigd om mee te doen. Kleinzoon Pieter zorgt daarvoor, hij is de beheerder. Alle kinderen en kleinkinderen sturen haar via een app op de telefoon foto's van hun bezigheden.

De Compaan heeft meer functies. Agendabeheer, herinnering bij medicijngebruik, beeldbellen en op afstand een spelletje doen zijn zomaar een paar voorbeelden. Lucienne: Voor mijn moeder hoeft dat nog niet, ze beheert haar eigen agenda. Maar wellicht dat we deze mogelijkheden in de toekomst wel gaan gebruiken.

Kleindochter Sandra (17): Oma is op de hoogte van wat de hele familie doet door de foto's. En als wij bij haar zijn, krijgen wij ze ook te zien. Daardoor weten wij wat de rest van de familie doet! Lucienne: Wij hebben geleerd dat je vaker een foto moet sturen. Mijn moeder is er altijd zo blij mee. Ze 'likt' de foto en dat zien wij dan weer. Vaak sturen we er dan nog een. Er is inmiddels een heel fotoarchief. Ik heb in vier jaar tijd al 307 foto's gestuurd. Compaan stuurt ook iedere dag een spreuk en een foto. Dat is vooral fijn voor mensen die niet zo'n groot netwerk hebben als mijn moeder. En ik heb

begrepen dat de gemeente Haarlemmermeer er foto's van vroeger op gaat zetten. Dat spreekt mensen ook aan.

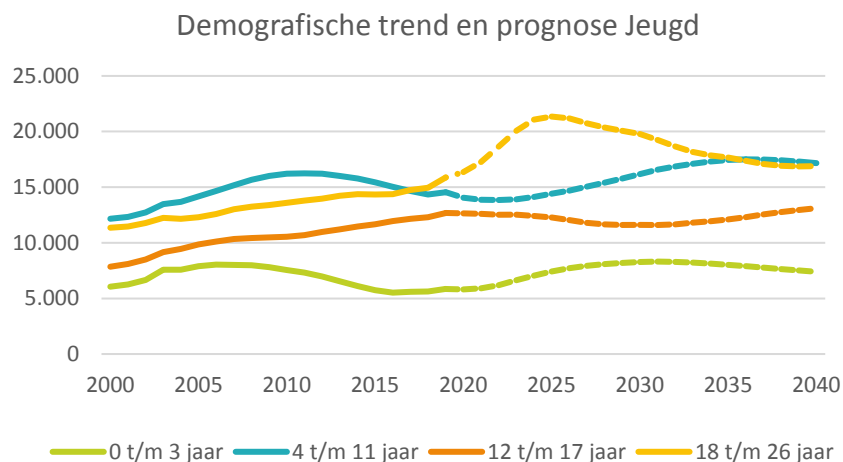


Foto: Jur Engelchor fotografie

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. 49.000). In de 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 Vinx-bouw aan het begin van deze eeuw heeft destijds gezorgd voor een geboortepiek. Inmiddels zijn dit tieners en de komende jaren zal het aantal twintigers hierdoor verder toenemen. Het aantal jonge kinderen zal naar verwachting als gevolg van de nieuwe woningbouwprojecten het komende decennium licht toenemen.



Bron: BRP Haarlemmermeer 2000-2019; Bevolkingsprognose Haarlemmermeer 2018-2040

Op bijna alle leefgebieden doen onze jeugdigen (0 – 23 jaar) het beter dan hun leeftijdsgenoten in de rest van het land. Ze krijgen een hoger

schooladvies aan het eind van de basisschool en leven ook gezonder. Onze scholieren drinken minder alcohol dan hun Nederlandse leeftijdsgenoten. Alleen op eenzaamheid en matig overgewicht evenaren we het landelijk gemiddelde. De welvaartspositie van de meeste van onze gezinnen met kinderen vormt hiervoor een belangrijke verklaring. Financiële krapte en

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/effect van de hulp*
- *Doelrealisatie van de hulp:*
 - o *mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen;*
 - o *mate waarin er na beëindiging hulp geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt;*
 - o *mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd;*
 - o *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. Daarom zijn er proeftuinen ingericht om een antwoord te vinden op deze vragen. Inmiddels is dit proces voor vier indicatoren al afgerond te weten: uitval, herhaald beroep, in hoeverre kunt u zonder hulp verder en clienttevredenheid.*

Deze vier indicatoren zijn nu onderdeel geworden van de beleidsinformatie jeugd, die door instellingen aan het CBS kunnen worden aangeleverd. Deze levering is wettelijk verplicht zodra een gemeente hierover afspraken heeft gemaakt met de aanbieders. Hiermee is tevens een grondslag verkregen voor deze levering conform de privacywetgeving. In de contracten die Haarlemmermeer met de jeugdzorgaanbieders heeft afgesloten is aan deze ontwikkeling gerefereerd, zodat wij over deze gegevenslevering in de komende jaren verdere afspraken kunnen maken.

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.

Schoolverzuim en voortijdig schoolverlaten

Er is een lichte stijging te zien in het aantal verzuimmeldingen. De samenwerking met de scholen is goed, verzuim wordt eerder gemeld. Het aantal voortijdig schoolverlaters is in percentage gelijk gebleven. Landelijk is er de afgelopen jaren een stijging te zien. Het aantal thuiszitters is met 62 gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

Vroegtijdig schoolverlaters	15/16	16/17	17/18
Nederland	1,7%	1,8%	1,9%
Haarlemmermeer	1,5%	1,6%	1,6%

Onderwijs % jongeren	2014	2015	2016	2017	NL
	2015	2016	2017	2018	
zonder startkwalificatie	1,9 %	1,5%	1,6%	1,6%	1,9%
zonder startkwalificatie VO	0,6 %	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%
zonder startkwalificatie MBO	5,8 %	4,7%	5,2%	5%	5%
Absoluut verzuim (niet ingeschreven)	2%	3%	0,3%	0,5%	0,3%
Relatief verzuim (spijbelen)	2,1%	2,1%	1,7%	1,9%	3,4%

Jeugdoverlast

Het aantal meldingen over jeugdoverlast is het afgelopen jaar nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2017. In 2017 waren er in totaal 1.449 meldingen bij Politie en gemeente. In 2018 is het aantal 1.443. De registratie vanuit de politie in het systeem gebeurt nu onder verschillende maatschappelijke klasse 's. Zoals overlast jeugd, controle jeugd, integrale aanpak jeugd, toezicht jeugd, toezicht criminele jeugd, toezicht overlast gevende jeugd, toezicht hinderlijke jeugd en project overlast jeugd. De politie heeft in 2018 veel meer meldingen van overlast doorgezet naar onze straatcoaches die daarmee aan de slag gaan. Tevens zien we in 2018 een lichte daling in het aantal Halt-verwijzingen ten opzichte van het voorgaande jaar.

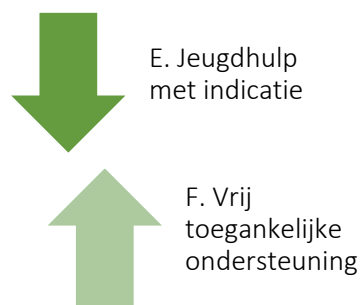
Jeugdoverlast Bron: Bureau Halt	2014	2015	2016	2017	2018
Meldingen jeugdoverlast (politie)	1529	1256	972	1074	587
Meldingen jeugdoverlast (gem.)	nb	nb	329	375	856
Verwijzingen naar bureau Halt	177	113	274	188	174

6.2 Het jeugdhulpgebruik nader bekeken

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.

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



We zien in 2018 een toename van zowel het geïndiceerde als het vrij toegankelijke aanbod. De verwachting was dat deze preventieve inzet (versterken van de sociale basis) jeugdhulp in een later stadium voorkomt. We zien dat in de cijfers niet terug. Het is meer licht en meer zwaar. Dit is een landelijke trend.

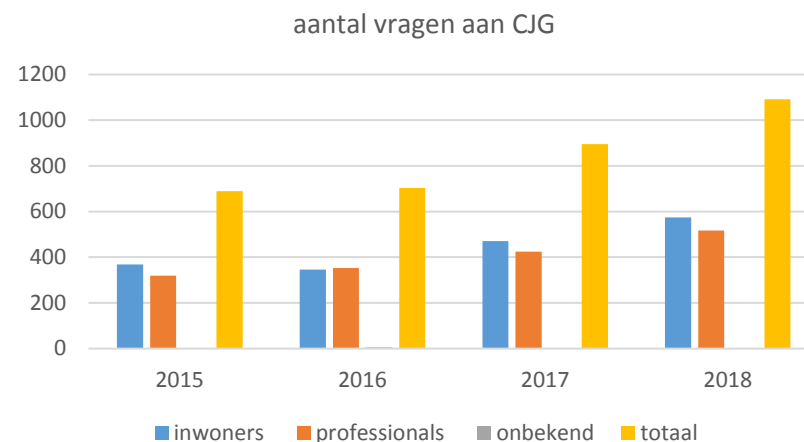
Centrum voor Jeugd en Gezin

De kerntaak van het CJG in Haarlemmermeer is onveranderd: het CJG is hét expertisepunt voor vragen over opvoeden en opgroeien, voor inwoners en voor professionals. Het richt zich vooral op laagdrempelige en snelle hulp bij opvoed- en opgroevraagstukken, waardoor het CJG, onder andere samen met de schoolcoaches, een stevig preventief fundament vormt. Professionals kunnen er daarnaast terecht voor collegiaal advies, informatie over opvoedhulp en tijdelijke regie bij opvoedvragen. Indien nodig, kan het CJG doorverwijzen naar andere (geïndiceerde) hulp.

Het CJG wordt goed gevonden. We zien dat het aantal vragen (casuïstiek) ten opzichte van de voorgaande jaren opnieuw is toegenomen naar bijna 1.100 vragen in totaal.

Naast bovengenoemde casuïstiek richt het CJG zich op algemene preventie en ondersteuning. In 2018 liepen verschillende initiatieven, zoals uitbreiding van de samenwerking met GGZ voor opvoedondersteuning van ouders met psychiatrische problematiek, organisatie van maandelijkse kennislunches voor professionals over actuele thematiek, aanbod van webinars voor ouders en professionals. Een webinar is een online activiteit/ cursus over een specifiek onderwerpen waarbij een online publiek kan volgen en

meedoen door vragen te stellen. Onderwerpen die aan bod kwamen waren pesten, regels stellen, en hoe om te gaan met de emoties van je kind. De webinars waren erg succesvol, in totaal schreven zich ruim 860 deelnemers in.



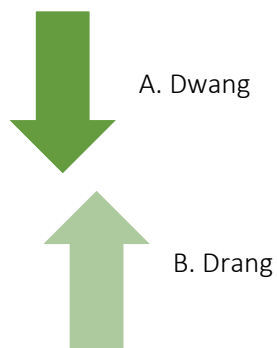
Eerder juiste hulp door een betere aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp.

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. Ons gezamenlijk doel met het onderwijs is om jeugdigen met problemen snel, goed en gezamenlijk te helpen, zodat zij het onderwijs goed doorlopen. In het werkprogramma Onderwijs en Jeugdhulp zijn de samenwerkingsafspraken vastgelegd. Het voorkomen van schoolverzuim en thuiszitten is eveneens een gezamenlijk doel.

Binnen het primair en voortgezet onderwijs zetten we schoolcoaches en schoolmaatschappelijk werkers in die laagdrempelige ondersteuning bieden aan jeugdigen en ouders die te maken hebben met opvoed- en opgroei-problematiek. De cijfers van over het aantal kinderen en jongeren

die in 2018 hulp hebben gekregen van het schoolmaatschappelijk werk en schoolcoaches is nog niet door de partners aangeleverd en compleet en ontbreken in deze rapportage.

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 van opvoedingsondersteuning draagt bij aan vroegsignalering en preventie. Daarbij zijn professionals toegerust om vroegtijdig signalen te herkennen en te handelen. Hiermee worden problemen zoveel mogelijk aangepakt voordat ze kunnen escaleren. De Meer-teams en

gemandateerde professionals in en om de school, waaronder schoolcoaches en het CJG, zijn toegerust om gezinnen - ook dringend – te motiveren om de problemen aan te pakken. De hulp die daarbij wordt geboden bevindt zich vaak op de grens tussen het voorkomen van problemen, preventie en de hulp bij problemen, jeugdhulp.

Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en gezinsmanagement

De in 2017 geconstateerde daling van de jeugdbeschermingsmaatregelen zet zich in 2018 niet voort. Ook zien we een lichte toename bij het aantal kinderen, waarvoor een vorm van gezinsmanagement (drang) wordt uitgevoerd door een gecertificeerde instelling. In 2018 zitten we nog onder het landelijk gemiddelde wat betreft aandeel kinderen met jeugd bescherming. Dit geldt ook voor de jeugdreclassering.

<i>Veilig thuis</i>	2016	2017	2018
Meldingen	877	906	838
Adviezen	511	339	631
Onderzoeken	---	139	66

De aanscherping op de wet van de Meldcode per 1 januari 2019 houdt in dat professionals een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld moeten melden bij Veilig Thuis ook als er al hulp ingezet wordt. Het effect van deze meldcode leidde aldus Veilig Thuis in 2018 al tot een stijging van het aantal adviesvragen bij Veilig Thuis. De verwachting van Veilig Thuis is dat meldingen en adviesvragen in 2019 als gevolg van deze vernieuwde wet verder zullen stijgen. In 2018 is daarnaast een nieuw handelingsprotocol ontwikkeld waarbij de taken van Veilig Thuis op een andere manier geregistreerd worden. Daardoor zijn de beschikbare cijfers over de jaren heen moeilijk vergelijkbaar.

Beschermingstafel

Na een aanvankelijke stijging tot 2016 daalt het aantal meldingen licht.

	2015	2016	2017	2018
Gesprekken (inclusief vervolgggesprekken)	58	81	76	66

Jeugdhulp met verblijf



C. Jeugdhulp met verblijf



D. Jeugdhulp zonder verblijf

Het aantal jongeren met jeugdhulp met verblijf is redelijk stabiel. Opmerkelijk is de stijging van de nieuwe indicaties voor specialistische jeugd GGZ met verblijf. Dit vergt een nadere analyse en gesprekken met de belangrijkste verwijzers, de huisartsen en medisch specialisten.

In de tabel staan de in 2018 afgegeven beschikkingen voor jeugdhulp met verblijf.

Jeugdhulp met verblijf -nieuwe beschikkingen.	2015	2016	2017	2018
Bron: Mens Centraal				
61200 Fulltime pleegzorg	105	103	61	35
62300 Behandeling jeugd met verblijf	45	49	45	31
60100 Kortdurend verblijf jeugd	25	34	33	28
64200 Crisisopvang jeugd	16	35	18	27
61100 Parttime pleegzorg	13	27	16	7
62400 Specialistische jggz met verblijf	12	26	8	76
62100 Behandeling jeugd met verblijf in gezinshuis	11	17	14	15
64300 Crisispleegzorg	9	15	7	1
62200 Gesloten jeugdhulp (Jeugdzorg Plus)	6	8	6	5
62500 Verslavingszorg jeugd met verblijf	3	2	0	0
Totaal	245	316	208	225

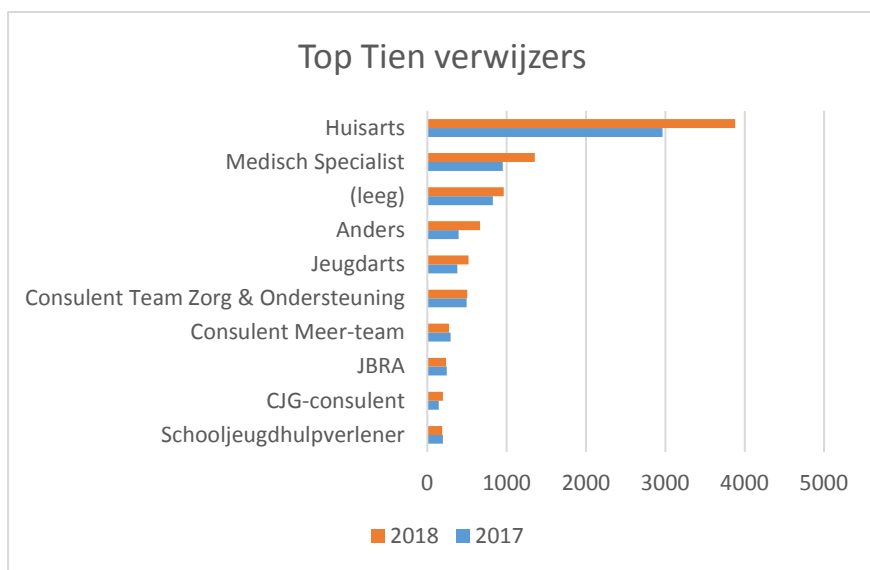
Ambulante hulpvormen (jeugdhulp zonder verblijf)

In 2018 ontvingen meer jongeren jeugdhulp zonder verblijf. In onderstaande tabel is het gebruik van jeugdhulp zonder verblijf aangegeven.

Deze toename komt wellicht door meer lichte ondersteuning van schoolcoaches en de praktijkondersteuner jeugd (POH jeugd) bij de huisartsen waardoor problematiek eerder zichtbaar wordt maar ook meer wordt gezien.

De specialistische Jeugd GGZ neemt nog steeds het grootste aandeel in met 1.183 beschikkingen in 2018. Binnen jeugdhulp zonder verblijf zijn begeleiding, behandeling individueel en groep, en ambulante crisishulp aanzienlijk gestegen. Dit vergt eveneens een nadere analyse.

De top tien van verwijzers voor jeugdhulp laat zien dat de huisarts in 2018 nog steeds een groot deel van de verwijzingen voor zijn rekening neemt. Ook bij de medisch specialisten is een toename van verwijzingen te zien, in het bijzonder bij de de GGZ-hulp met verblijf. Wat hiervan de reden is vergt nadere analyse van de gegevens en gesprekken met deze verwijzers. Ook voor de duiding van de algemene toename van het gebruik van jeugdhulp zijn gesprekken met de belangrijkste verwijzers noodzakelijk.



Transformatie in de Praktijk

Ons pleegkind voelt als een verrijking

"Je hoeft niet de perfecte ouder te zijn om voor een pleegkind te zorgen. Een kind vindt het vaak al fijn om deel uit te maken van een gezin. Om gewone dingen te doen, zoals een spelletje spelen en samen aan tafel eten", zegt pleegouder Barbara. Eén keer per maand halen Barbara en haar man Marco hun 6-jarige pleegzoon op voor een weekend logeren bij hun gezin in Hoofddorp. "Als hij er is, voelt het of we even een gezin van vijf zijn."

Als 16-jarige zag Barbara een poster met de oproep 'pleegouders gezocht'. "Ik wist meteen: dat wil ik later ook! De laatste drie jaar kwam het idee steeds vaker op. Ik ontmoette mensen die vertelden over hun ervaringen met pleegzorg. Ik las in de krant een artikel over dit onderwerp. En in onze kerk hoorde ik over de grote behoefte aan nieuwe pleegouders." Met haar man Marco deed Barbara een cursus bij pleegzorgorganisatie Spirit. "Je

krijgt veel praktische informatie waardoor je er vanzelf achter komt of pleegzorg iets voor je is of niet. Je zit nergens aan vast."

Jeugdhulp Zonder verblijf – nieuwe beschikkingen	2015	2016	2017	2018
Bron: Mens Centraal				
Totaal 524 Vervoer van en naar daghulp jeugd	31	59	61	74
Totaal 563 Begeleiding jeugd	185	350	414	478
Totaal 56400 Persoonlijke verzorging van het kind	15	22	13	11
Totaal 571 Specialistische dagopvang jeugd	128	237	199	165
Totaal 58100 Diagnost. onderz. jeugd zonder verblijf	12	7	8	0
Totaal 591 Behandeling jeugd zonder verblijf	110	137	136	406
Totaal 59200 Groepsbehandeling zonder verblijf	21	19	30	116
Totaal 593 Generalistische basis jggz	195	389	370	306
Totaal 594 Gespecialiseerde dyslexiezorg jeugd	246	146	184	261
Totaal 595 Specialistische jggz zonder verblijf	667	1417	1110	1183
Totaal 596 Verslavingszorg jeugd zonder verblijf	1	13	0	1
Totaal 641 Ambulante crisishulp jeugd	41	106	10	58
Totaal 56305 Begeleiding jeugd	0	0	1	0
Totaal	1652	2902	2536	3059

Barbara's interesse ging in eerste instantie uit naar langdurige pleegzorg. Na de cursus besloten ze toch te kiezen voor tijdelijke zorg, in het weekend. "Onze zoon en dochter zijn 9 en 8 jaar. Het voelde beter om hun leven niet alle dagen van de week voor langere tijd te veranderen." Vrij snel konden ze kennismaken met de moeder van hun mogelijke pleegkind. "Ik vond het zó spannend! Maar dat gevoel was direct weg toen ik haar ontmoette. Wat een warme en lieve vrouw! Door een paar dagen per maand voor haar zoon te zorgen, ontlasten we haar én haar hele gezin." Hun pleegzoon komt nu zo'n anderhalf jaar bij hen thuis. "Op de cursus had ik pittige verhalen gehoord, maar de praktijk viel enorm mee. Natuurlijk hebben we in het

begin wat moeten zoeken. Zo durfde hij niet alleen te slapen, dus sliep hij bij ons op de kamer. Dat was wennen. Het is toch het kind van iemand anders voor wie je zorgt en verantwoordelijk bent.”

Maar al na een paar keer voelde hij zich helemaal thuis. “Met Vaderdag had hij zelf een cadeautje gemaakt voor Marco, zo lief! Op zo’n moment ben ik mij nog iets meer bewust hoe belangrijk je bent voor een kind.”

7. Werk & Inkomen

7.1 Beroepsbevolking in beeld

Haarlemmermeer ligt in een sterke arbeidsmarktregio. Mede door Schiphol en de daaraan gerelateerde bedrijven zijn er veel banen. Haarlemmermeer kent een hoge arbeidsparticipatie. We zien daardoor dat personen die zijn aangewezen op een bijstandsuitkering vaak een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. 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 beroepsbevolking 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 de focus op werk boven uitkering. Wij begeleiden inwoners die aangewezen zijn op een bijstandsuitkering of die in een uitkerings situatie dreigen te komen (zoals voortijdig schoolverlaters of scholieren die uitstromen uit het Praktijkonderwijs of voortgezet speciaal onderwijs) naar werk.

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. Het is daarom van belang onderscheid te maken tussen inwoners die 100% bijstandsuitkering krijgen (2.064 per eind december 2018, inclusief H&S) en zij die voor een gedeelte van hun inkomen afhankelijk zijn van (een aanvulling op hun inkomen door) een bijstandsuitkering (242 per eind december 2018, inclusief H&S).

Werk en inkomen Bron: CBS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% inwoners met betaald werk (netto arbeidsparticipatie)	70%	68%	69%	71%	70%	72%
Werkloosheidspercentage	6,6%	6,7%	6,1%	5,1%	4,0%	3,2%
% inwoners 110% sociaal minimum (ten minste 1 jaar)	5,1%	5,0%	4,8%	4,7%	4,9%	nb *)
Aantal kinderen (< 18 jaar) tot 110% sociaal minimum (ten minste 1 jaar)	1800	1800	1600	1600	1700	nb *)
Gemiddeld besteedbaar inkomen (x € 1000)	43,8	46,3	45,7	47,8	48,3	nb *)

*) Cijfers 2018 worden in de loop van 2019 bekend gemaakt.

Bij inwoners die voor het eerst een beroep op ons doen, ligt het zwaartepunt op werk en toeleiding naar werk. De financiële middelen zijn beperkt en er staat veel druk op het beschikbare budget. Daarom maken wij keuzes in de (groepen) inwoners die wij ondersteunen bij het vinden van werk. Groepen die wij in ieder geval ondersteunen zijn:

- 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. AM match begeleidt personen uit deze doelgroep. Door training en intensieve begeleiding worden deze personen ondersteund om naar vermogen te kunnen werken bij reguliere werkgevers. Ook

personen die de indicatie 'beschut werk' hebben, worden begeleid door AM match.

- Statushouders. Werk en de voorbereiding op werk zijn 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 door hun leeftijd moeilijker aan het werk.

7.2 Voorzieningen voor werk en inkomen nader bekeken

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



A. Bijstandsgerechtigden

De inzet van begeleiding en ondersteuning die nodig is om bijstandsgerechtigden naar werk te begeleiden verschilt per persoon. De in medio 2017 ingevoerde werkwijze 'Werk boven uitkering' heeft in 2018 geleid tot een betere uitstroom naar werk. In 2018 zijn

525 personen ingestroomd in de bijstand en zijn 563 personen uitgestroomd. Het aandeel dat naar werk is uitgestroomd is groter dan in 2017. Tegelijkertijd wordt het aantal personen dat een bijstandsuitkering ontvangt en met relatief weinig inspanning naar werk kan worden begeleid steeds kleiner, waardoor begeleiding naar werk intensiever en gericht moet.

We lopen qua instroom en uitstroom steeds meer in de maat met het landelijk beeld. De ambitie dat zoveel mogelijk inwoners economisch onafhankelijk zijn en het nog verder verlagen van het aantal bijstandsontvangers blijft leidraad voor onze inzet. Daarbij kijken we steeds opnieuw welke aanpak bij welke groep past.



B. Uitstroom naar werk

Vanaf 2015 tot eind 2018 is het aandeel statushouders gegroeid tot 18% van het bijstandsbestand. In 2018 zijn 152 statushouders ingestroomd en 111 statushouders uitgestroomd. Bij deze groep zien we dat met een intensieve begeleiding de uitstroom naar werk toeneemt.

Bijstand en re-integratie		2015	2016	2017	2018
Bron: GWS4ALL					
Aantal re-integratietrajecten		750	896	585	614
Gemiddelde uitkeringsduur per uitkeringsgerechtigde [in jaren]	18-27 jarigen	1	1	1,2	1,5
	28-50 jarigen	4	4	3,5	3,9
	50+'ers	6	6	5,9	6,3
Aantal huishoudens dat gebruik maakt van de bijzondere bijstand		1933	2780*	2171	2220
*dit veel hogere aantal t.o.v. 2015 wordt grotendeels veroorzaakt door 1158 toekenningen Compensatie Eigen Risico.					

Afname van het aantal inwoners met problematische schulden.



C. Schuldhulpverlening

Het hebben van problematische schulden werkt vaak ontwrichtend op andere leefgebieden. Eén van de manieren om armoede en een jarenlang slepende schuldenlast te voorkomen is preventie en vroegsignalering. Dit vergt een goede keten van vroeger signalering in de sociale



D. Preventieve ondersteuning financien

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 zoals Ymere, uit financieel cafés, buurtcentra of scholen. Op basis van deze signalen bezoeken wij de inwoner. Inwoners kunnen terecht bij de sociaal raadslieden, of bij PLANgroep, de schuldhulpverlener van de gemeente. De aanpak is met name gericht op het voorkomen van schulden.

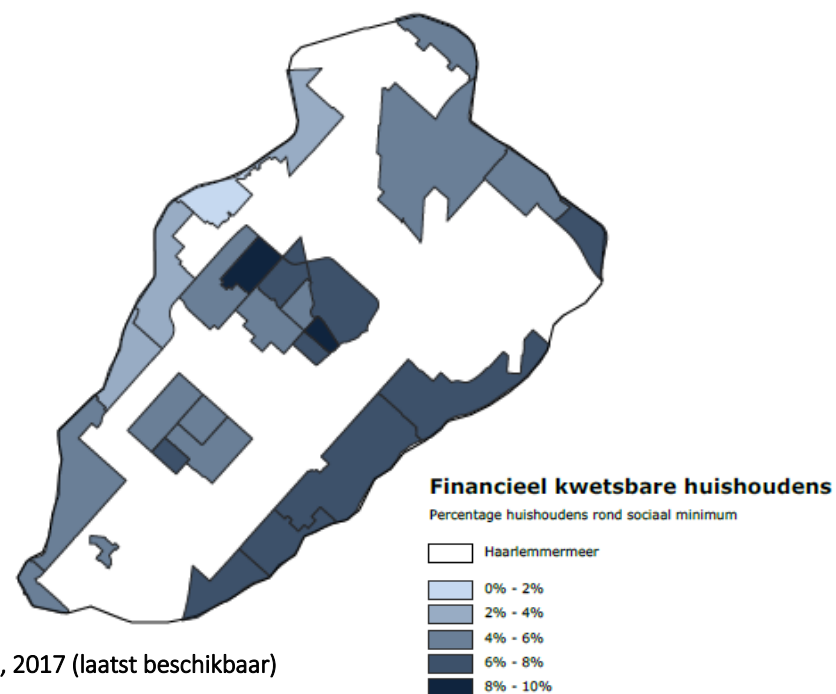
De Pluspunt-lokaties van Meerwaarde worden gebruikt voor het meer laagdrempelig opvangen van de wat eenvoudiger, informatieve vragen over met name de thuisadministratie (hulp bij invullen van formulieren/doen van aanvragen bij overheden en andere instanties). De wat complexere vragen van sociaal-juridische aard worden vooral door de sociaal raadslieden opgevangen. De verwijzing van eenvoudige naar complexere hulp wordt ook via het Pluspunt geregeld, zodat de inwoner niet telkens naar een ander loket wordt verwezen. Het samenspel met vrijwilligers wordt daarmee ook alsmaar beter.

Vroeg Eropaf

Het project 'Vroeg eropaf' bestaat uit het sturen van hulpverleners naar mensen met dreigende financiële problemen. Aan de hand van signalen van de woningcorporatie Ymere over huurachterstanden of signalen van andere partners gaan PLANgroep en een maatschappelijk werker van Meerwaarde op bezoek bij de inwoners om de (financiële) situatie te bespreken. Hiermee kunnen problematische schulden vaak worden voorkomen.

Voorzieningengebruik in de wijk

Met een gemiddeld 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 bijvoorbeeld wonen met name in de wijken Graan voor Visch en Overbos relatief veel huishoudens met een inkomen rond het sociaal minimum. In het centrumgebied van Nieuw-Vennep en de wijk Linqenda is - hoewel nog steeds onder het landelijk gemiddelde (10%) - eveneens sprake van een relatief hoog aandeel sociale minima. Ook langs de ringvaart zijn kernen met financieel kwetsbare inwoners.



Bron: CBS/RIO, 2017 (laatst beschikbaar)

Transformatie in de praktijk

Niyousha gaat van bijstand naar baan

Een bijstandsuitkering aanvragen vond Niyousha Fazehi (24) uit Hoofddorp vreselijk. "Ik wil van niemand afhankelijk zijn!" Toch zat ze afgelopen drie jaar met perioden in de bijstand. Een verkeersongeluk en de daarop volgende revalidatieperiode, maakten het vinden van geschikt werk niet makkelijker. "Ik solliciteerde op elke vacature die ik zag. Eisen stellen deed

ik niet. Toch lukte het vaak niet eens om op gesprek te komen. Ik was wanhopig." In Haarlemmermeer ontvangen zo'n 190 jongeren tussen de 18 en 27 jaar een bijstandsuitkering. Dat is bijna 10 procent van het totale bestand bijstandsgerechtigden in de gemeente.

Selma Chatrioui zegt: "Maatwerk is nodig voor deze groep."

Als casemanager werk bij de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Haarlemmermeer begeleidt zij samen met twee andere casemanagers deze doelgroep. "We nodigen jongeren uit voor een gesprek om ze te leren kennen. Hoe groot is de afstand tot de arbeidsmarkt? Wat heeft een jongere nodig heeft om aan werk te komen?"

Kort na de zomerperiode leert Niyousha Selma kennen tijdens een groepsbijeenkomst voor jongeren in de bijstand. "Selma zag dat ik écht wilde werken en meldde mij aan voor de training 'Match Je Perspectief' van AM match, die mensen begeleidt naar betaald werk." Hoewel Niyousha moet wennen aan een training in groepsverband, helpt het haar om meer zelfvertrouwen te krijgen.

Niyousha gaat onder begeleiding aan de slag met haar motivatiebrief. Samen met een clubje jongeren in eenzelfde situatie zit ze wekelijks in de bibliotheek. "Iedereen speurt zelfstandig op internet naar een geschikte vacature. Kom je er niet uit? Dan is er iemand van AM match die je verder kan helpen. Ik vond het lastig onder woorden te brengen waar ik goed in ben." De praktische hulp is net wat Niyousha nodig heeft.

"Eindelijk heb ik een goede motivatiebrief en ik solliciteer op een functie van orderpicker en verzamelaar. Nog geen tien minuten later krijg ik een berichtje terug: ik mag de volgende dag op gesprek!" Niyousha wordt aangenomen. "Ondanks dat ik niet over de gevraagde werkervaring beschik, zien ze dat ik leergierig ben, de handen uit de mouwen durf te steken en goed kan samen werken. 'Precies de kwaliteiten om dit werk goed te doen!' aldus de man met wie ik het sollicitatiegesprek heb." Als na twee weken ook dit werk ophoudt, bestookt Niyousha het uitzendbureau met telefoontjes. "Tijdens de training heb ik geleerd meer voor mijzelf op te komen. Nou, dan

doe ik dat!" Na drie dagen hoort Niyousha dat ze bij een ander bedrijf in eenzelfde functie aan de slag kan. "Eerst op proef, omdat het bedrijf flink



Beleidsmedewerker Selma (links) ging samen met Niyousha (rechts) aan de slag met een motivatiebrief. Foto: Jur Engelchor

groter is en het werk een stuk pittiger." Die kans grijpt Niyousha met beide handen aan. "De eerste week ging zo goed. Ik mocht meteen langer blijven." Een blije Niyousha kijkt met vertrouwen naar de toekomst. "Ik heb geleerd dat je niet altijd je droombaan moet najagen, omdat het gewoon soms niet haalbaar is. Juist door je horizon te verbreden zie je welke mogelijkheden er nog meer zijn, die ook bij je passen. Selma heeft mij echt geholpen. Zij is een top wijf! Zij zag mij staan waardoor ik ook weer durfde te geloven in mijn eigen kwaliteiten."

8. Cliënttevredenheid

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, dat 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 2019 – het vierde 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. De Participatiewet kent deze verplichting niet.

Op het terrein van Werk en Inkomen maken wij elke twee jaar een armoedemonitor. Ook zijn wij bezig met een enquête onder inwoners die gebruik maken van minimaregelingen om na te gaan wat de effecten zijn van het beleid.

Respons

Voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn 1.500 Haarlemmermeeders, allen in 2018 ondersteund met een (individuele) Wmo-voorziening, geselecteerd en uitgenodigd voor het onderzoek; 756 cliënten hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Een respons van 50%.

Voor deelname aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn 1.300 Haarlemmermeeders tot 16 jaar uitgenodigd die in 2018 jeugdhulp ontvingen. Van de ouders/verzorgers die zijn aangeschreven, hebben 311 de vragenlijst ingevuld. Een respons van 24%. Aan ouders is gevraagd de enquête samen met hun kind in te vullen. 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.

16-plussers uitgesloten van deelname

Jongeren vanaf 16 jaar met jeugdhulp zijn dit jaar niet bevraagd. Onder deze leeftijdsgroep kunnen zich namelijk jongeren bevinden die zonder medeweten van hun ouders jeugdhulp ontvangen of anoniem willen blijven. De veiligheid van deze jongeren staat voorop. Vandaar dat deze leeftijdsgroep voor alle zekerheid niet is meegenomen in het onderzoek.

Cliënttevredenheid

Het is aannemelijk dat de minst tevreden mensen, diegenen zijn, van wie de aanvraag is afgewezen. Het zal moeilijk zijn deze groep positiever te stemmen. Niettemin blijven wij werken aan een optimale klantbenadering.

WMO: BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

Algemene tevredenheid

- De algemene tevredenheid van cliënten over de Wmo-ondersteuning in 2018 is gelijk aan het oordeel van vorig jaar: bijna driekwart is tevreden.
- Toch is nog één op de tien Wmo-clieënten 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 22% in 2015 naar 10% over 2018).

Dienstverlening

- Wmo-clieënten spreken zich positiever uit over het contact met de gemeente. Ten opzichte van 2015 weten meer mensen waar zij heen moeten met hun hulpvraag (van 66% naar 70%), formuleren zijn duidelijker (van 57% naar 71%), procedures worden beter uitgelegd (van 55% naar 72%) en medewerkers helpen volgens cliënten beter om samen tot oplossingen te komen (van 63% naar 80%).
- Wmo-clieënten zijn het meest tevreden over de wijze waarop zij door dienst- of hulpverleners worden bejegend. Net als vorig jaar voelt 8 op de 10 cliënten zich in het contact serieus genomen.

Effect van de ondersteuning

- Ook ervaren meer Wmo-clieënten (van 79% naar 81%) een positief effect van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid.

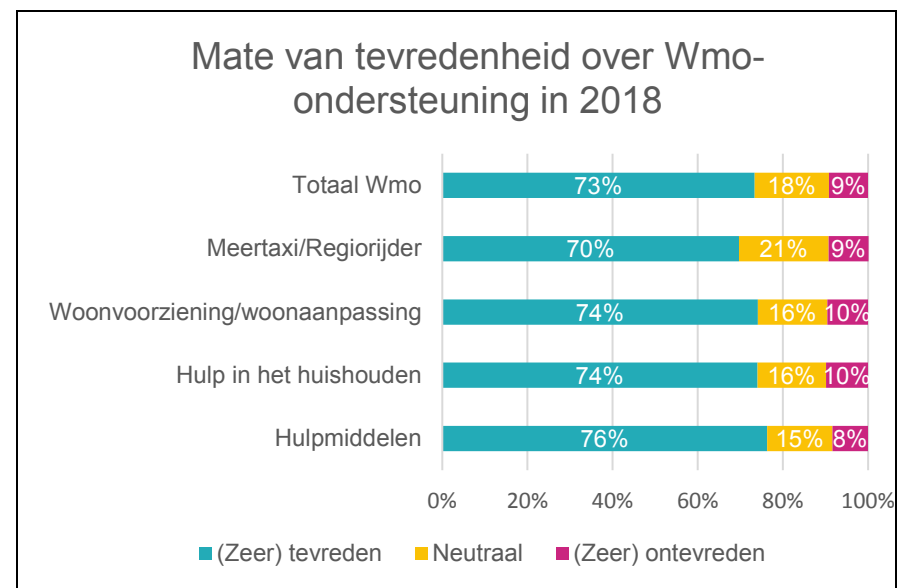
Kwaliteit van de ondersteuning

- Meer Wmo-clieënten spreken zich positief uit over de kwaliteit van de ondersteuning vergeleken met vorig jaar (van 76% naar 78%). En 82%

vindt dat de ondersteuning die zij krijgen aansluit bij hun hulpvraag (78% in 2017).

Bekendheid met cliëntondersteuning

- Wmo-clieënten kunnen gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuners. Zij kunnen cliënten helpen bij het contact met de gemeente en advies geven over gepaste zorg en ondersteuning. Een aantal jaar op rij is slechts een kwart van de cliënten bekend met de mogelijkheid van cliëntondersteuning.



JEUGD: BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

Algemene tevredenheid

- De algemene tevredenheid van cliënten over de jeugdhulp, die zij in 2018 hebben ontvangen, is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar: 64%^{III} is tevreden over de kwaliteit en het effect van de jeugdhulp (60% over 2017).

Toegankelijkheid

- Steeds meer (ouders van) cliënten zijn tevreden over de toegankelijkheid van de Jeugdhulp. Zij zijn in toenemende mate naar de juiste hulp doorverwezen (van 67% naar 71%). Ook vinden meer cliënten de formulieren die zij moeten invullen duidelijk (van 67% naar 72%). Toch is er – net als in eerdere jaren – een relatief grote groep die moeite heeft om de weg te vinden in het zorglandschap: 22% wist niet waar zij terecht kon voor hulp en 22% werd niet snel genoeg geholpen.

Bekendheid met cliëntondersteuning

- 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; 23% met de vertrouwenspersoon.

Dienstverlening en kwaliteit

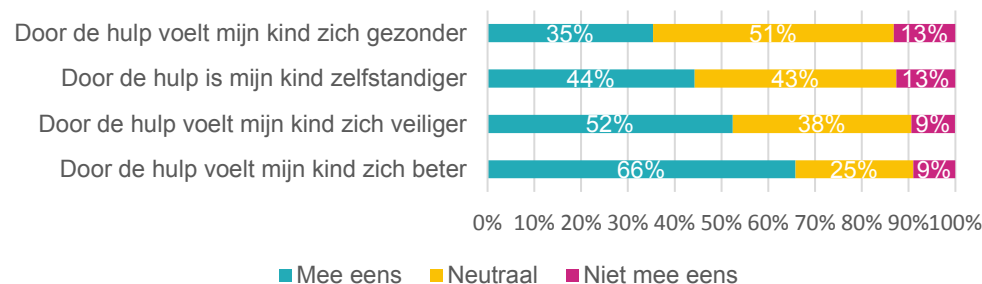
- Respondenten zijn het meest tevreden over de wijze waarop zij door hulpverleners worden bejegend. Het overgrote deel is ook dit jaar positief over de professionele deskundigheid (82%) en voelt zich in het contact serieus genomen (86%).

- Het oordeel van cliënten over de samenwerking tussen verschillende organisaties is vergeleken met voorgaande jaren positiever. Was vorig jaar 51% te spreken over de samenwerking, nu is dat 59%. Het aandeel dat negatief oordeelt over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is gedaald van 21% naar 14%.

Effect van de jeugdhulp

- Twee derde van de respondenten geeft aan dat hun kind zich door de hulp beter voelt; een kleine 10% ziet geen verbetering in de gemoedstoestand.
- Respondenten nemen lang niet altijd een direct positief effect van jeugdhulp waar op de gezondheid, zelfstandigheid of veiligheid van het kind. In aanmerking moet worden genomen dat wellicht langduriger zorg nodig is of effecten pas op langere termijn zichtbaar worden.

Effect van de jeugdhulp voor het kind



III

De resultaten van het onderzoek onder cliënten Jeugdhulp 2018 zijn, vanwege het ontbreken van de 16-plussers, niet volledig vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar. De vertekening is echter minimaal, aangezien het om een zeer kleine groep respondenten gaat die ontbreekt.

9. Geraadpleegde bronnen

Publicaties, verslagen en onderzoeken

Beleidskader maatschappelijke opvang, beschermd wonen, vrouwenopvang 2017-2020

Bevolkingsenquêtes Team Onderzoek, 2012-2016

Cliëntervaringsonderzoeken Gemeente Haarlemmermeer, 2015-2018

De stem van de Jeugd: Haarlemmermeers jeugdonderzoek, 2015

Jaarverslagen Meerwaarde, Altra, Kenter, Spirit, CJG, Cultuurgebouw

Mantelzorg&Meer, Sportservice, GGD

Jaarverslag vaste commissie van advies voor de bezwaarschriften

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

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