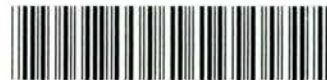




17R.00827



Indiener: College van burgemeester en wethouders

Datum: 24 oktober 2017

Portefeuillehouder(s): Wethouder Koster en Wethouder Haring

Portefeuille(s):

Contactpersoon: T. Ranshuijsen

Tel.nr.: 0625723661

E-mailadres: ranshuijsen.t@woerden.nl

Onderwerp:

Evaluatie Sociaal Domein

Samenvatting:

Raad en college spraken af om het Sociaal Domein te evalueren in 2017. De evaluatie bestaat (conform 17r.00153) uit de antwoorden en bevindingen op vier onderzoeksvragen, namelijk:

1. Hoe gaat het in het Sociaal Domein in Woerden?
2. Wat zijn de efficiëntievoordelen van het Sociaal Domein (aangenomen motie raad)?
3. In welke mate slagen wij erin om aan te sluiten op de leefwereld van onze inwoners?
4. Wat is de effectiviteit van de gekozen uitvoering en de beleidsmatige uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen?

Gevraagd besluit:

1. De aanbevelingen van de evaluatie Sociaal Domein 2017 vast te stellen.
2. De aanbeveling voor nieuw beleid te betrekken bij de voorbereidingen voor de nieuwe raadsperiode.
3. De aanbeveling om de implementatie van verbetermogelijkheden voor de uitvoering van het staande beleid uit te werken en het college de opdracht te geven om nog voor het einde van de huidige raadstermijn een ontwikkel- en implementatieagenda op te stellen.

Inleiding

Waarom wordt dit voorstel nu voorgelegd?

Vanaf 1 januari 2015 voert Woerden officieel extra taken uit voor de Jeugdwet, Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet op het Passend Onderwijs. Woerden is de voorbereidingen op de decentralisaties vroeg gestart. In 2014 draaide WoerdenWijzer al en stelde uw raad het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein vast. Raad en college spraken toen af om ook vroeg te evalueren. Conform deze afspraak ligt reeds in 2017 deze Evaluatie Sociaal Domein voor.

Participatieproces

Hoe is dit voorstel tot stand gekomen

Voor de totstandkoming van het eindproduct was het een wens van het college om zoveel en zo breed mogelijk inbreng te verzamelen. Om te beginnen is in maart 2017 de opzet van de evaluatie besproken in de werkconferentie Sociaal Domein, bestaande uit deelnemers van alle Woerdense fracties, de wethouders Sociaal Domein en ambtelijke ondersteuning. Vervolgens heeft uw raad

(17r.0021) in april 2017 twee raadsleden aangewezen voor deelname aan de begeleidingscommissie. De begeleidingscommissie was samengesteld uit raad, college, participatieraad en ambtelijke ondersteuning en had als taak om het proces en de kwaliteit van de evaluatie te bewaken.

Gedurende de evaluatie is getracht om de inbreng vanuit diverse invalshoeken te waarborgen. Voor de evaluatie van de uitvoering zijn (naast de interne medewerkers) consequent FermWerk, SAVE, Inkoop- en monitoring Utrecht West en het Regionaal Bureau Leerplicht betrokken. De bevindingen zijn voorgelegd aan 15 maatschappelijke partners in het Sociaal Domein, waaronder de onderwijszorgarrangementen, preventie, maatschappelijk werk, Welzijn, zorg, werk en inkomen. Voor het onderzoek naar de aansluiting van de leefwereld zijn enquêtes en interviews afgenomen met inwoners. Het onderzoek naar de efficiency van het Sociaal Domein betreft (benchmark)gegevens van de inkoopregio, VNG en CBS. De Staat van Woerden is een brede inventarisatie van beschikbare (wetenschappelijke) onderzoeksgegevens.

Wat willen we bereiken?

Met deze evaluatie willen wij een breed gedragen gezamenlijk leermoment creëren. Door kennis te nemen van de bevindingen ontstaat er een gezamenlijk beeld over de huidige stand van zaken. Op basis daarvan kunnen wij verder. Daarbij moeten wij het goede behouden en verbeteren waar dit mogelijk is.

Wat gaan we daarvoor doen?

De aanbevelingen vallen uiteen in twee categorieën. De afwegingen voor nieuw beleid worden voorbereid voor de nieuwe raad. De aanbevelingen voor de verbetering van de huidige uitvoering worden geïmplementeerd door het huidige college. De daarbij behorende ontwikkelagenda wordt gedeeld met uw raad. Hieronder de voornaamste conclusies uit de evaluatie Sociaal Domein 2017.

1. Woerden is een ontzettend mooie gemeenten om in te wonen!

Het beeld dat De Staat van Woerden schetst is positief. Het overzicht geeft voldoende aanleiding om onze gezamenlijke opgaven te bespreken, maar het algemene beeld is dat het ons in Woerden goed gaat. Ondanks de aandachtspunten die er zeker zijn, zit het in de kern van de zaak gewoon goed in Woerden. Het ontslaat de gemeente en haar maatschappelijke partners geenszins van de verplichting om iedere dag hard te werken in het sociaal domein, maar wij constateren dat de huidige uitgangspositie een goed vertrekpunt biedt voor de verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering.

2. Wij hebben steeds meer cijfers, maar weten nog niet of het lukt om af te schalen.

Wij moeten constateren dat de gewenste sturingsinformatie in 2015 en 2016 beperkt en zeer moeizaam op gang kwam. Daar kwam in 2017 met De Staat van Woerden verandering in, maar ook nu nog ervaren wij dat het goed monitoren van het Sociaal Domein een grote inspanning vereist. Wij constateren, mede in het licht van bovenstaande bevindingen, dat het nog niet goed lukt om de vraag te beantwoorden in welke mate het de gemeente Woerden lukt om zorg en ondersteuning af te schalen. Het lukt nog niet goed om de cijfers in een perspectief te zetten en daar een conclusie aan te verbinden. Wij ondervinden wel dat meer en steeds betere sturingsinformatie beschikbaar is.

3. Inwoners willen meer WoerdenWijzer

Dit onderzoek levert op dat inwoners zeggen dat er al veel is gebeurd voordat zij bij WoerdenWijzer aankomen. Inwoners lossen problemen zo lang en zo goed mogelijk zelf op. Voor zowel enkelvoudige als complexe hulpvragen geldt dat inwoners pas aankloppen als voor hun de nood erg hoog is. Als ze aankloppen, dan hebben inwoners vaak nog niet helemaal scherp wat hun ondersteuningsbehoefte is. Om dit te verhelpen is WoerdenWijzer nodig. In de fase van het beslismoment en de uitvoering blijkt dat er waardering is voor de goede communicatie en bejegening, snelle, simpele oplossingen en het hebben van beslismogelijkheden. De gemeente sluit in deze fase goed aan op de leefwereld van inwoners. Inwoners laten vooral blijken behoefte te hebben aan meer en langere begeleiding door WoerdenWijzer.

4. In de uitvoering lukt veel, maar op onderdelen moeten we terug naar de tekentafel

In het vierde onderzoek naar de uitvoeringsstrategie komen alle onderzoeken opvallend mooi samen. Het onderzoek toont aan dat de visie op het Sociaal Domein (mensen eerst) echt goed is geland. Naast dat er natuurlijk zaken goed gaan, tonen de bevindingen echter ook aan dat bepaalde uitgangspunten in het praktijk met elkaar botsen.

Het onderzoek naar de uitvoering wijst uit dat drie uitgangspunten in het beleid zich in de praktijk niet altijd goed tot elkaar verhouden. Het gaat dan om:

1. De regie van de inwoner. Dat is een goed uitgangspunt. Dit moet Woerden ook zeker behouden. Wij constateren echter dat er ook doelgroepen zijn voor wie dit minder goed werkt.
2. De keuze voor WoerdenWijzer als loketfunctie. In principe komen inwoners bij WoerdenWijzer met hun zorgvraag. Vervolgens krijgen ze binnen 8 weken een beschikking (of niet). Dit principe werkt prima voor inwoners met eigen regie. Voor de doelgroepen die dit niet hebben is dit minder overzichtelijk. Zij hebben behoefte aan meer begeleiding, ook wel casemanagement en/of een cliëntvolgsysteem. De keuze die de gemeente hierin maakt is erg bepalend voor de manier waarop Woerden haar ambtelijke organisatie aanstuurt. Een steviger WoerdenWijzer vraagt een duidelijkere keuze voor mandaat en vrijheid om te handelen in de uitvoering.
3. Keuzevrijheid in de inkoop. Woerden koopt nu breed in om keuzevrijheid te bieden. Dat is erg prettig voor inwoners die zelf regie kunnen voeren. Bij de doelgroepen die dit niet lukt is de kans aanwezig dat zij door de bomen het bos niet meer zien. Het advies is om tot een steviger partnerschap te komen met een aantal aanbieders. Deze keuze hangt overigens af van de keuze voor WoerdenWijzer. Bij een steviger WoerdenWijzer kan de keuzevrijheid worden gehanteerd. Indien de loketfunctie van WoerdenWijzer gehandhaafd blijft, dan is het verstandig om de inkoop anders in te richten.

Tot slot constateert het onderzoek naar de uitvoering dat de bedrijfsvoering in het Sociaal Domein voor verbetering vatbaar is. Er zijn zeker slagen gemaakt, maar met name de informatievoorziening vereist een kwaliteitsimpuls.

Voor wat betreft de samenwerking met onze strategische ketenpartners (FermWerk, SAVE, inkoop- en monitoring Utrecht West en het Regionaal Bureau Leerplicht) zien de onderzoekers mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren door processen beter op elkaar aan te sluiten. Het wordt de gemeente Woerden ontraden om (onderdelen van) organisaties af te breken en werkzaamheden elders te beleggen.

Argumenten

1. Door het opleveren van de evaluatie ontstaat er een gezamenlijk – en hopelijk gedragen – beeld van de huidige stand van zaken van het Sociaal Domein in Woerden. Op basis daarvan kunnen wij verder.
2. Afwegingen ten aanzien van de inrichting van het zorgstelsel en de wijze waarop (en met wie) wij inkopen zijn vergaande afwegingen. Het college stelt voor om een ontwikkelagenda op te stellen voor de implementatie van de aanbevelingen die een nadere uitwerking vergen van het huidige beleid. Op basis van de ontwikkelagenda (die wij delen met uw raad) gaat het huidige college gericht aan de slag met concrete aanbevelingen over de bedrijfsvoering en de uitvoering van taken in het Sociaal Domein. Afwegingen die nieuw beleid vereisen worden voorbereid voor de nieuwe raadsperiode.

Kanttekeningen, risico's en alternatieven

-

Financiële gevolgen van het voorgestelde besluit

-

Communicatie

Na besluitvorming door uw raad worden de bevindingen en uw besluit breed gedeeld met alle partijen die bij de evaluatie zijn betrokken.

Vervolgproces

Het voorstel voorziet in twee acties, namelijk 1) de voorbereiding van enkele afwegingen over de inrichting van het zorgstelsel voor de nieuwe raadsperiode en 2) het opstellen van een ontwikkelagenda voor de implementatie van aanbevelingen over de bedrijfsvoering en het staande beleid.

Bevoegdheid raad:

De raad gaat over de kaders van het beleid

Bijlagen:

- Aanbiedingsnota (17i.04933)
- De Staat van Woerden (17i.04934)
- Advies bij de Staat van Woerden (17i.04935)
- Rapportage 2-1-0 (17i.04936)
- Vergelijking Cliëntervaringsonderzoeken Woerden (17i.04937)
- Rapportage Storytelling (17i.04938)
- Storytelling Bijlage 1 Verhalenweb (17i.04939)
- Storytelling Bijlage 2 Meer verhalen en quotes (17i.04940)
- Eindrapportage uitvoeringsstrategie (17i.04941)
- Quick Scan (17i.04945)

De indiener: College van burgemeester en wethouders

De secretaris,

De burgemeester,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA

V.J.H. Molkenboer

Gemeente Woerden

Evaluatie Sociaal Domein 2017

Aanbiedingsnota

Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 kregen gemeenten er veel nieuwe taken bij voor de zorg en ondersteuning van inwoners. Gemeente werden verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet, de Participatiewet, de wet voor Passend Onderwijs en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarmee ontstond er een nieuw sociaal domein. Inwoners kregen zorg en ondersteuning niet langer vanuit verschillende wetten, systemen en uitvoerders. Financiële schotten konden weg en het zou bovendien mogelijk zijn om één toegang te maken. Gemeenten zouden werken vanuit één gezin, één plan en één regisseur. Daarbij ontstond de aanname dat het aanmerkelijk goedkoper kon. De decentralisaties gingen gepaard met forse bezuinigingen.

In de aanloop naar de decentralisaties is vaak geconstateerd dat de voorbereiding op de nieuwe taken moeizaam verliep. Gemeenten bleven lang in het ongewisse over de juridische en budgettaire kaders. Ook wisten we eigenlijk niet zo goed om hoeveel mensen het ging. Relevante onderdelen van de bedrijfsvoering functioneerden bovendien pas na de feitelijke decentralisatie en er werden veel keuzes aan gemeenten zelf overgelaten.

Desalniettemin gingen veel gemeenten aan de slag. Zo ook Woerden. Het moest, maar wij hadden als gemeente vooral veel zin om de zorg en ondersteuning voor inwoners te verbeteren. Daarom werkt Woerden al vanaf 2014 met WoerdenWijzer en stelde de gemeenteraad in november 2014 het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein vast. Vorig jaar (2016) voerde Woerden al een quick scan uit om onze partners te vragen hoe het ging en wat er beter kon. Wij stelden toen vast dat de transitie eigenlijk best goed is verlopen. Taken en verantwoordelijkheden zijn overgedragen. Ondanks kritische maatschappelijke geluiden, is de onrust weggebleven. De werkzaamheden voor zorg en ondersteuning voor inwoners draaiden eigenlijk “gewoon” door dankzij de grote inspanningen van veel partners, vrijwilligers en collega's.

Naast dat er in 2015 taken zijn overgedragen, willen wij zorg en ondersteuning echt verbeteren. De zogeheten transformatie van het Sociaal Domein. Daarbij gaan wij er vanuit dat mensen het liefst zelf, of met hulp, invulling geven aan hun eigen leven. Lukt dat niet, dan zorgen wij voor de best passende vorm van zorg en ondersteuning voor inwoners. Daarbij willen wij het menselijke perspectief laten leiden in plaats van het (zorg)systeem. Mensen eerst!

Volgend jaar zijn er gemeenteraadsverkiezingen. Daarom willen wij nu de eerste twee á drie jaar van het nieuwe sociaal domein evalueren. De evaluaties moeten daarmee een instrument zijn om in de nieuwe raadsperiode het goede te behouden, maar ook om verder te verbeteren wat nodig is.

Verantwoording

De gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Woerden evalueren in 2017 het Sociaal Domein. Dat is nodig. De nieuwe gemeenteraad moet weten hoe het beleid en de uitvoering van Woerden functioneren om zodoende goede besluiten te kunnen nemen over het vervolg.

Daarom stelde het college in april 2017 aan de raad voor (17r. 00211) om de evaluatie gezamenlijk te begeleiden. De raad besloot om de onderzoeken te laten begeleiden door raadsleden dhr. R. Bakker en dhr. H. Bulk. De wethouders dhr. H. Haring en mevr. Y. Koster vertegenwoordigden het college. De commissie werd ambtelijk ondersteund door de directeur Sociaal Domein mevr. K. van den Heuvel en de programmamanager Sociaal Domein dhr. H. Witteveen. Ook de Participatieraad maakte deel uit van de begeleidingscommissie, maar beëindigde haar deelname in september 2017.

De commissie begeleidde de voortgang en de kwaliteit van de (deel)onderzoeken. De commissie benadrukt dat de deelnemende raadsleden geenszins bij voorbaat instemmen met de conclusies van de evaluatie en zonder last of ruggespraak kunnen deelnemen aan de bespreking ervan in de gemeenteraad.

Onderzoeksopzet

Om ons een beeld te verschaffen van het (functioneren van) sociaal domein, stelden wij onszelf vier vragen:

Onderzoeksvragen

- Hoe gaat het nou eigenlijk in het sociaal domein in Woerden?
- Wat is de efficiëntie van het sociaal domein? Lukt het om af te schalen van tweede- naar eerstelijns- naar voorliggende voorzieningen?
- In welke mate sluiten wij aan op de leefwereld van onze inwoners?
- Hoe effectief zijn de (onderlinge samenhang tussen) uitvoering(s)organisatie(s) en de beleidsmatige keuzes die daaraan ten grondslag liggen?

Iedere vraag is uitgewerkt in een (deel)onderzoek. U treft alle onderliggende rapportages als bijlagen bij deze aanbiedingsnota en nodigen u graag uit om kennis te nemen van de onderzoeken. De vier vragen leveren afzonderlijke bevindingen, conclusies en aanbevelingen op, maar vullen elkaar ook aan en versterken elkaar. U treft in het vervolgen van deze aanbiedingsnota de bevindingen op hoofdlijnen. Waar nodig wordt verwezen tussen (deel)onderzoeken om de verbanden weer te geven. Hieronder volgt een beknopte toelichting op de onderzoeksopzet. De onderliggende rapportages bieden u een volledig overzicht van en verantwoording over de gehanteerde werkwijze.

1. De Staat van Woerden

Voor de Staat van Woerden zijn alle beschikbare (onderzoeks)gegevens geïnventariseerd die binnen het Sociaal Domein van de gemeente Woerden bekend zijn. Vervolgens zijn deze uitgewerkt en geanalyseerd. Inmiddels is De Staat van Woerden in de werkconferentie Sociaal Domein gebruikt om de maatschappelijke opgaven te bepalen die vervolgens zijn uitgewerkt in de Programmabegroting.

2. 2-1-0

Om te bepalen in welke mate het lukt om zorg en ondersteuning af te schalen, is vooral gekeken naar rapportages van FermWerk, zorgfacturen/budgetuitputting van de gemeente, het berichtenverkeer, CBS-databases, VNG-rapportages en beschikbare gegevens van voorliggende voorzieningen. Waar mogelijk is dit (deel)onderzoek voorzien van een benchmark.

3. Aansluiting leefwereld

De gemeente Woerden hanteert als uitgangspunt dat niet systemen leidend zijn, maar wat het beste is voor onze inwoners. Wij willen graag weten of wij aansluiten op de leefwereld van inwoners en daarom hebben wij het ze zelf gevraagd. Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn enquêtes afgenomen. In het (deel)onderzoek Storytelling zijn inwoners geïnterviewd. De werkconferentie sociaal domein nam het initiatief om de storytelling specifiek toe te spitsen op (zorg)cliënten.

4. Uitvoeringsstrategie

In dit onderzoek is gekeken naar de effectiviteit van de uitvoering en het beleid dat eraan ten grondslag ligt. Daarbij lag de focus op de gemeentelijke organisaties en vier uitvoeringpartners, namelijk het Regionaal Bureau Leerplicht, Inkoop- en Monitoringsorganisatie Utrecht West, FermWerk en SAVE. Het onderzoek richt zich op:

- de (onderlinge) samenwerking en organisatiestructuren
- de transformatie en het lerend vermogen
- de bedrijfsvoering.

De bevindingen zijn vervolgens getoetst, aangevuld en verbeterd door een werkconferentie met 15 maatschappelijke partners op het gebied van zorg, ondersteuning, werk, inkomen, welzijn, preventie, maatschappelijk werk en onderwijszorgarrangementen.

Resultaten

In dit hoofdstuk treft u onze hoofdconclusies. Wij nodigen u nogmaals van harte uit om kennis te nemen van alle onderliggende rapportages op de deelonderzoeken. Als wij het net ophalen, dan komen wij tot onderstaande conclusies. In het algemeen bevelen wij aan om de resultaten van deze evaluatie te betrekken bij de beleidsvorming in de nieuwe raadsperiode. Daar waar wij nog in de uitvoering van de huidige raadsperiode aanbevelingen ter harte nemen, vermelden wij dit expliciet.

1. Woerden is een ontzettend mooie gemeenten om in te wonen!

Het beeld dat De Staat van Woerden schetst is positief. Het overzicht geeft voldoende aanleiding om onze gezamenlijke opgaven te bespreken, maar het algemene beeld is dat het ons in Woerden goed gaat.

Dat is helaas niet voor iedereen merkbaar. Op belangrijke onderdelen is verbetering mogelijk. De Staat van Woerden toont ongelijkheid tussen wijken en buurten als het gaat om inkomen, participatie, zelfredzaamheid en leefbaarheid. Ook zijn er ongunstige signalen over bijvoorbeeld het voedingspatroon van jonge kinderen en het overgewicht dat ermee samenhangt. Het alcohol en drugsgebruik lag jaren onder het landelijk gemiddelde, maar dat heeft Woerden inmiddels bijgehaald. Ook zien we een opgave aankomen in de combinatie van wonen en zorg.

Ondanks de aandachtspunten die er zeker zijn, zit het in de kern van de zaak gewoon goed in Woerden. Woerdenaren worden ouder en zijn gezonder dan gemiddeld. Daarnaast zijn we goed opgeleid, participeren/werken wij en hebben we meer te besteden dan inwoners van veel andere gemeenten. In vergelijking met gemeenten om ons heen (U10) zijn onze inwoners zelfstandig, collectief en financieel zelfredzamer. Ook voelen inwoners zich gemiddeld minder eenzaam dan in andere gemeenten. Woerdenaren zijn actief en zetten zich veel in voor hun stad, buurt familie, vrienden en bekenden.

Het ontslaat de gemeente en haar maatschappelijke partners geenszins van de verplichting om iedere dag hard te werken in het sociaal domein, maar wij constateren dat de huidige uitgangspositie een goed vertrekpunt biedt voor de verdere ontwikkeling van beleid en uitvoering. Daarmee hebben we met De Staat van Woerden een instrumenten in handen dat ons als gemeente helpt om maatschappelijke partners constructief te betrekken bij het samen behalen van resultaten die we vervolgens consequent kunnen volgen en meten.

2. Wij hebben steeds meer cijfers, maar weten nog niet of het lukt om af te schalen.

Wij moeten constateren dat de gewenste sturingsinformatie in 2015 en 2016 beperkt en zeer moeizaam op gang kwam. Daar kwam in 2017 met De Staat van Woerden verandering in, maar ook nu nog ervaren wij dat het goed monitoren van het sociaal domein een grote inspanning vereist. Ook in het onderzoek naar de uitvoeringsstrategie (zie paragraaf 4) constateren de onderzoekers dat het vergaren van relevante sturingsinformatie over de Jeugdwet en de Wmo erg bewerkelijk is.

Wij constateren, mede in het licht van bovenstaande bevindingen, dat het nog niet goed lukt om de vraag te beantwoorden in welke mate het de gemeente Woerden lukt om zorg en ondersteuning af te schalen. Het lukt nog niet goed om de cijfers in een perspectief te zetten en daar een conclusie aan te verbinden. Wij ondervinden daarentegen wel dat er steeds meer en steeds betere sturingsinformatie beschikbaar is. U treft onderliggende cijfers in het bijgaande rapport. Hieronder staan onze belangrijkste bevindingen:

- De uitgaven voor maatwerkvoorzieningen voor Jeugd, Wmo, Werk en Inkomen stijgen in 2016 (licht) ten opzichte van 2015. Indien er sprake is van succesvolle afschaling, dan is dit niet waarneembaar in het totaal van de kosten.
- Wij achten het niet mogelijk om in een perspectief van twee jaren (2015 en 2016) te spreken van trend. We constateren wel dat er in 2016 meer (eerstelijns) ambulante trajecten werden ingezet en dat er minder gebruik werd gemaakt van (duurdere) tweedelijnsvoorzieningen. In de uitvoering van de jeugdwet is dit niet zichtbaar in de specialistische Geestelijke Gezondheidszorg (sGGZ), maar wel in de omzet voor residentiële trajecten (jongeren in een instelling).
- Jongeren in de jeugd GGZ blijven erg lang in zorg en worden vaak doorverwezen.
- Er komen in vergelijking met andere gemeenten minder inwoners bij onze gemeentelijke toegang (WoerdenWijzer). Woerdenaren verkiezen (meer dan elders) de huisarts als doorverwijzer.

- De druk op voorliggende voorzieningen wordt groter. Het aantal vrijwilligers blijft stabiel, maar er is meer vraag naar hun inzet (zowel in trajecten als in uren).

3. Inwoners willen meer WoerdenWijzer

In deze evaluatie willen wij niet alleen tellen, maar ook vooral inwoners laten vertellen. Als we tellen, dan vragen wij aan inwoners om hun tevredenheid over toegang, zorg en ondersteuning in het cliëntervaringsonderzoek. Wij voerden dit onderzoek dit jaar voor de tweede keer uit. We constateren dat er ontwikkeling is in de cijfers. De ontwikkeling zullen we in de loop der tijd steeds beter kunnen duiden. Over het algemeen zijn cliënten (en hun ouders) tevreden over hun zorg en ondersteuning.

Cijfers zeggen echter niet alles. Een enkel verhaal kan de werkelijkheid even krachtig illustreren als een complete tabel. Daarom hebben wij vooral aan inwoners zelf gevraagd in welke mate het de gemeente lukt om aan te sluiten op hun leven. Het onderzoek concentreert zich op initiatief van de werkconferentie Sociaal Domein tot inwoners die gebruiken van zorg en maatschappelijke ondersteuning. De evaluatie is van zichzelf breder van opzet, maar hiermee focust dit onderdeel zich dus op zorg.

Het onderzoek onderscheidt vier fases. De bevindingen staan hieronder.

3.1.1. De aanloop naar WoerdenWijzer

Het patroon dat het onderzoek in deze fase oplevert is dat inwoners zeggen dat er al veel is gebeurd voordat zij bij WoerdenWijzer aankomen. Inwoners lossen problemen zo lang en zo goed mogelijk zelf op. Voor inwoners is het vertrekpunt niet het eerste contact met WoerdenWijzer, maar ligt het ver daarvoor. Dit beeld wordt aangevuld door De Staat van Woerden en door het onderzoek 2-1-0. Uit De Staat van Woerden blijkt dat Woerdenaren relatief zelfredzaam zijn en elkaar daarbij helpen. Daarbij blijkt uit paragraaf 2 dat Woerdenaren niet zo snel naar WoerdenWijzer gaan. In de interviews gaven inwoners aan dat WoerdenWijzer nog niet goed bekend is. WoerdenWijzer moet er dus rekening mee houden dat er al veel is gebeurd voordat inwoners bij hen komen en dat problemen daardoor mogelijk complexer zijn.

3.1.2. Het eerste contact met WoerdenWijzer

Voor zowel enkelvoudige als complexe hulpvragen geldt dat inwoners pas aankloppen als voor hun de nood erg hoog is. En als ze aankloppen, dan hebben inwoners vaak nog niet helemaal scherp wat hun ondersteuningsbehoefte is. Om dit te verhelpen is WoerdenWijzer nodig. Wat opvalt is dat de geïnterviewden enorm positief zijn over de communicatie en de bejegening van WoerdenWijzer. Uit de gesprekken blijkt dat inwoners persoonlijk contact waarderen. Ze zouden het daarbij wel erg prettig vinden als er een vast contactpersoon zou zijn die hen voor langere tijd bijstaat.

3.1.3. Het beslismoment en de uitvoering

In deze (voor de inwoners) derde fase, maken de onderzoekers een onderscheid tussen mensen met een enkelvoudige vraag en mensen met complexe multiproblematiek. Uit de interviews met inwoners met enkelvoudige problemen bleek dat hun aandacht uitgaat naar goede communicatie/bejegening, snelle/simpele oplossingen en het hebben van beslismogelijkheden. Mensen met meer en complexe problemen hebben in deze fase aandacht voor communicatie/bejegening, overzicht (door de bomen het bos weer zien) en directe en praktische hulp (overnemen).

De gemeente sluit in deze fase goed aan op de leefwereld van inwoners. De onderzoekers geven aan dat er voor het veelvuldig moeten invullen van ondersteuningsplannen, verbetering mogelijk is. Het uitgangspunt dat inwoners zelf de regie voeren sluit goed aan bij enkelvoudige problematiek. Inwoners willen dan ook iets te kiezen hebben. Dit ligt anders bij meer complexe problemen. Ook nazorg vanuit de gemeente (appje, belletje, mailtje) wordt gewaardeerd. Ook hier zou het helpen als inwoners voor een langere periode dezelfde contactpersoon hebben.

3.1.4. De afsluiting

Tot slot blijkt bij de afsluiting van het traject nogmaals de enorme waardering van inwoners voor de inzet, het contact en de bejegening van WoerdenWijzer.

4. In de uitvoering lukt veel, maar op onderdelen moeten we terug naar de tekentafel

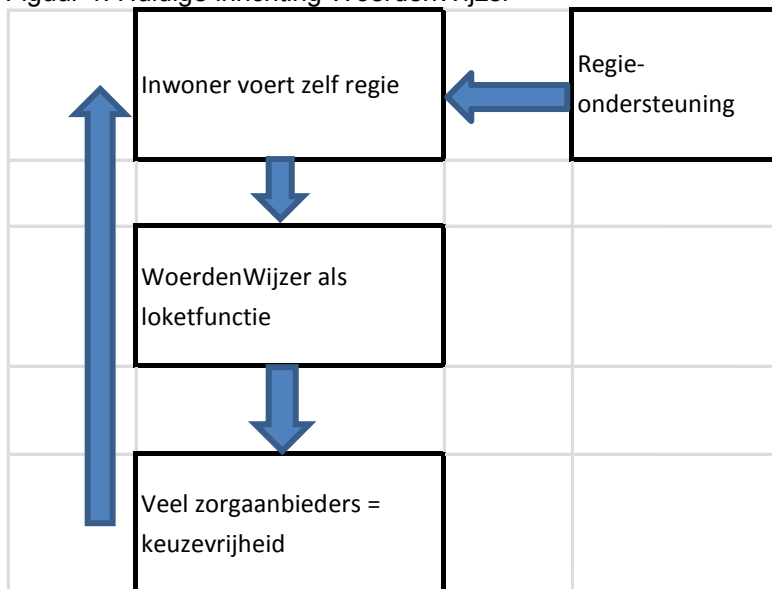
Uit interviews met inwoners blijkt dus een enorme waardering voor de inzet van de collega's bij WoerdenWijzer. Ook onze samenwerkingspartners en de uitvoerders zelf geven aan dat er veel kan worden opgelost in de uitvoering. De onderzoekers constateren daarbij dat de slogan "Mensen eerst" daadwerkelijk beklijft en wordt uitgevoerd.

Ondanks het oplossend vermogen op de werkvloer, blijkt in de dagelijkse praktijk dat enkele beleidsmatige uitgangspunten anders op elkaar uitwerken dan voorzien. Ze staan hieronder. Daarbij wordt voor de nieuwe raadsperiode de voorbereiding getroffen om het stelsel voor zorg en ondersteuning opnieuw op de tekentafel te leggen om onderdelen van de keten op elkaar af te kunnen stemmen.

4.1. Ketenregie

Het beleid en de uitvoering van de gemeente zijn erop gericht dat inwoners zelf de regie (willen) voeren over hun eigen leven. Voor inwoners die er niet in slagen om de regie te voeren, is ondersteuning beschikbaar. Omdat de regie bij de inwoners ligt, is WoerdenWijzer ingericht als loket waar je een beschikking kunt krijgen als dat nodig is. Vervolgens is er breed ingekocht, zodat de inwoner zelf kan kiezen wat hij nodig heeft.

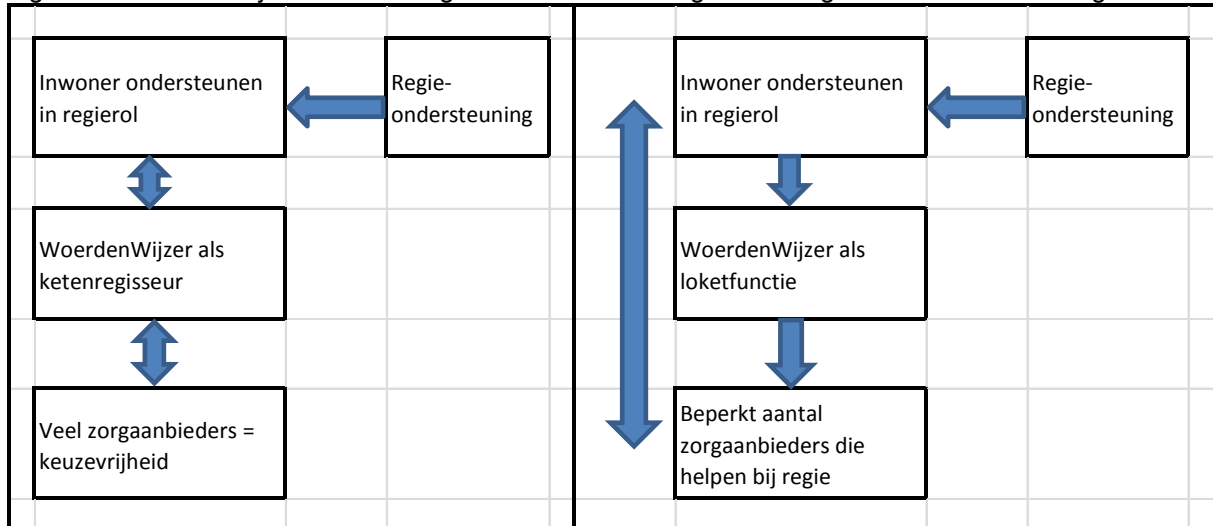
Figuur 1. Huidige inrichting WoerdenWijzer



De inrichting van beleid en uitvoering wordt gewaardeerd. Zowel door inwoners, partners als collega's. Tegelijkertijd loopt het stelsel tegen de grenzen van haar mogelijkheden op. Zoals uit cijfers en interviews blijkt is WoerdenWijzer nog relatief onbekend. Inwoners komen bij WoerdenWijzer als er al veel aan de hand is. Problemen zijn dan vaak al complex. Het lukt dan niet meer om zelf de regie te voeren. Consulenten en sociaal makelaars helpen waar ze kunnen, maar vaak is er behoefte aan meer intensieve en structurele begeleiding. Woerden belegt deze rol bij de zorgaanbieders, maar zij geven aan dat de gemeente te versplinterd inkoop om deze rol waar te kunnen maken. Medewerkers van de gemeenten bevestigen dit beeld. Zij lopen in de samenwerking met partners aan tegen wat je van ze kan verwachten.

Figuur 2. WoerdenWijzer als ketenregisseur

Figuur 3. Zorgaanbieder als ketenregisseur



Dit leidt tot de conclusie dat het voor mensen die zelf (tijdelijk) geen regie kunnen voeren nodig is om de regiefunctie stevig elders te beleggen. Dit kan bij de gemeentelijke toegang. Hierdoor blijft het mogelijk om breed in te kopen (figuur 2). Als de gemeente er echter voor kiest om de loketfunctie te behouden, dan is het raadzaam om een of enkele strategische partners te benaderen die de regiefunctie in goed overleg uitvoeren (figuur 3). Dit beperkt echter de keuzevrijheid voor de inwoner.

4.2. Sturing

De vraag hoe de gemeente stuurt op resultaten, is afhankelijk van het antwoord op de vraag waar je de regiefunctie (4.1) belegt. Een stevige regiefunctie in de gemeentelijke toegang (figuur 2) waar medewerkers casemanagement uitvoeren, vraagt om een stevig mandaat aan medewerkers en veel vrijheid voor maatwerkoplossingen in de uitvoering. Het vereist ook veel kwaliteit van onze medewerkers. Het past in deze optiek minder om medewerkers strak (van boven) aan te sturen en beleidsmatige kwaliteitsimpulsen vanuit het bestuur en/of het management op te leggen.

Als de regie bij een strategische partner wordt belegd (figuur 3), dan vereist dat voornamelijk goede inkoopafspraken en een sterke monitoring. De aansturing van collega's als loketmedewerker kan dan met minder afwegingsvrijheid en strakker vanuit de lijnorganisatie.

De onderzoekers constateren dat het sturingsmechanisme van de gemeente Woerden in de lopende praktijk nog op onderdelen diffuus is. De gemeente biedt de gelegenheid voor sturing en initiatief bottom-up, maar stuurt ook sterk top down met bestuurlijke en beleidsmatige initiatieven, projecten en pilots. Medewerkers ervaren onduidelijkheid over hun inzet, prioriteiten en de vrijheid die ze hebben om zelf afwegingen te maken.

4.3. Partnerschap

De samenwerking met partners kan worden versterkt. Medewerkers van de gemeente ervaren dat zij mensen op de eerste plaats zetten, maar zien dit niet altijd terug in het gedrag van partners. De maatschappelijke partners vertellen ons dat het uiteraard niet zo is dat zij hun mensen niet op de eerste plaats zetten. Wij constateren dat het zou helpen om te investeren in een intensievere samenwerking met minder inkooppartners op basis van een gezamenlijk afwegingskader.

4.4. Bedrijfsvoering

In de afgelopen twee jaar heeft de gemeente flinke stappen gezet op onderdelen van haar bedrijfsvoering. Hier versterken de bevindingen uit het onderzoek 2-1-0 en dit onderzoek elkaar. Er komt in toenemende mate informatie boven tafel waarmee wij kunnen sturen. Het vergaren van de informatie is echter nog erg bewerkelijk en daarmee arbeidsintensief. Het hangt tevens op de inzet en aanwezigheid van slechts enkele deskundige medewerkers. De informatievoorziening moet in toenemende mate worden gestandaardiseerd en geautomatiseerd.

Aanbevelingen

Voor alle concrete aanbevelingen die voortkomen uit de (deel)onderzoeken verwijzen wij u naar de onderliggende rapportages. In deze paragraaf onderscheiden wij op hoofdlijnen twee type aanbevelingen. Ze staan hieronder.

1. Bestuurlijke aanbevelingen

Voor de uitvoering van de aanbevelingen die gaan over de inrichting van het stelsel van het sociaal domein, is het op onderdelen vereist dat wij teruggaan naar de uitgangspunten van het beleid. Het huidige college is niet voornemens fundamentele beleidswijzigingen door te voeren en daarmee mogelijk de start van de nieuwe raadsperiode (over vier maanden) te compliceren. Deze aanbevelingen worden voorbereid voor de nieuwe raadsperiode.

2. Aanbevelingen voor de uitvoering

Bevindingen, conclusies en aanbevelingen die gaan over het aanpassen van het huidige beleid, de uitvoering en de bedrijfsvoering kunnen wij nog voorafgaand aan de nieuwe raadsperiode ter harte nemen. Daarvoor wordt een ontwikkel- en implementatie-agenda opgesteld aan de hand waarvan de aanbevelingen worden uitgevoerd.

Leeswijzer

De evaluatie Sociaal Domein 2017 bevat, naast deze aanbiedingsnota, een groot aantal bijlagen.

Allereerst treft u de 'Staat van Woerden' en het 'Advies bij de Staat van Woerden'. De Staat van Woerden betreft de inventarisatie en analyse van alle beschikbare (onderzoeks)gegevens die binnen het Sociaal Domein van de gemeente Woerden bekend zijn. Hiermee is getracht een startfoto op te leveren van de gemeente Woerden. Het tweede stuk, het advies bij de Staat van Woerden, betreft de aanbevelingen en het vervolg van de Staat van Woerden.

Het derde stuk dat deel uitmaakt van de evaluatie Sociaal Domein 2017 is de bevindingen van de evaluatie 2-1-0. In dit stuk wordt vooral gekeken naar in welke mate het lukt om zorg en ondersteuning af te schalen.

Het viertal stukken dat hierop volgt: de vergelijking van de cliëntervaringsonderzoeken, rapportage storytelling en de twee bijlagen bij het rapport storytelling, zijn verbonden met de vraag in hoeverre de gemeente Woerden aansluit bij de leefwereld van haar inwoners. De vergelijking van de cliëntervaringsonderzoeken betreft de vergelijking van een enquête, uitgevoerd in 2016, in vergelijking met dezelfde enquête van dit jaar. Het rapport storytelling vertelt verhalen van inwoners, waarbij de twee bijlagen een uitbreiding betreffen van meer verhalen en quotes.

De eindrapportage uitvoeringsstrategie is het volgende document in de reeks. In dit onderzoek is gekeken naar de effectiviteit van de uitvoering en het beleid dat eraan ten grondslag ligt, waarbij er is gefocust op de gemeentelijke organisaties en vier uitvoeringpartners, namelijk het Regionaal Bureau Leerplicht, Inkoop- en Monitoringsorganisatie Utrecht West, FermWerk en SAVE.

Als laatste stuk, dat niet zozeer deel uitmaakt van de evaluatie Sociaal Domein 2017, maar meer als extra duiding gezien kan worden, is de Quick Scan uit 2016. Het uitgangspunt was daarbij dat de gemeente geen nieuw beleid gaat maken, maar juist het staande beleid wilde verbeteren. Hierbij zijn destijds twee vragen gesteld, namelijk: "Hoe gaat het?" en "Wat kan er beter?".

RAPPORTAGE

De staat van Woerden



2017

Versie 1.0
Projectgroep SWW 29-06-2017

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Demografie	9
1.1. Opbouw van de bevolking van Woerden.....	9
1.2. Huishoudens.....	13
1.3 Sociaaleconomische status	15
2. Gezondheid en bewegen	16
2.1 Sterfte, ziekte en gezondheid	16
2.2 Mentale gezondheid	21
2.3 Sociale gezondheid	23
2.4 Overgewicht, voeding en beweeggedrag	25
2.5 Genotmiddelen	29
2.6 Overige leefstijlinvloeden: mediagebruik.....	31
2.7 Sport.....	31
3 Groei, ontwikkeling en leren.....	34
3.1 Preventie	34
3.2. Onderwijs en voorschoolse educatie.....	40
3.3 Jeugdhulp.....	49
4 Maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke ondersteuning.....	56
4.2. Maatschappelijke betrokkenheid	56
4.3 Maatschappelijke ondersteuning	64
5 Werk en inkomen.....	66
5.1 Inkomen	66
5.3 Werk.....	70
5.4 Schuldhulpverlening en armoede	72
6. Wonen en leefomgeving / maatschappelijk vastgoed.....	75
6.1 Huidige situatie op de woningmarkt.....	75
6.2 Ontwikkelingen voor de komende jaren	77
6.3 Wonen en zorg.....	80
6.4 Woontevredenheid en leefbaarheidsbeleving	83
6.5 Spelen.....	86
7. Veiligheid.....	88
7.1 Veiligheid en veiligheidsgevoel in Woerden	88
7.2 Huiselijk geweld en kindermishandeling	90
7.3 Jeugdbescherming en jeugdcriminaliteit	91
7.4 Persoonsgerichte aanpak (PGA).....	91
7.5 Burgerparticipatie	92

Samenvatting Staat van Woerden

Algemeen

Voor u ligt de eerste versie van de Staat van Woerden. Voor dit rapport is gebruik gemaakt van alle beschikbare onderzoeksgegevens in het sociaal domein. De bronnen zijn bij de diverse gegevens vermeld. Er komt jaarlijks een geüpdate versie van De Staat van Woerden uit. Waar dit mogelijk is, zullen de bekende gegevens worden ververs met nieuw beschikbare onderzoeksgegevens. Dit is niet voor alle gegevens mogelijk aangezien sommige onderzoeksgegevens slechts periodiek beschikbaar komen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de gezondheidsonderzoeken van de GGD.

1. Demografie

Woerden is met ruim 50.000 inwoners een middelgrote gemeente. De wijk met de meeste inwoners is Woerden-Midden; hiertoe behoort o.a. de binnenstad, de Bloemenwijk en het Staatsliedenkwartier.

De groep 45- tot 65-jarigen is over de gehele gemeente iets groter dan achtereenvolgens 25- tot 45-jarigen, jeugd en 65+'ers. Er zijn enkele verschillen in bevolkingsopbouw per wijk; Woerden-Oost telt relatief meer kinderen en Woerden-Midden relatief meer 65+'ers. De landelijke trend van verdergaande vergrijzing wordt ook in Woerden verwacht. De bevolking zal vermoedelijk tot en met 2040 toenemen.

Woerden heeft ten opzichte van de regio een iets kleiner aantal inwoners met een migratieachtergrond. De sociaaleconomische status van veel buurten in de gemeente is hoog. Van een aantal is deze uitzonderlijk hoog; twee buurten scoren gemiddeld.

2. Gezondheid en bewegen

De levensverwachting van inwoners van Woerden is hoger dan landelijk. Een kwart van de volwassen inwoners en bijna de helft van de ouderen heeft een langdurige aandoening of ziekte. 6,9 % van de volwassenen en een op de 4 ouderen heeft 1 of meer beperkingen in zicht, horen of mobiliteit. Deze cijfers zijn lager in vergelijking met de regio. Volwassenen hebben een lager en ouderen een gemiddeld risico op angststoornissen of depressieve klachten.

Sociale gezondheid

1 op de 10 jongeren wordt gepest op school, 7% van de jongeren heeft last van cyberpesten. Ten opzichte van de regio zijn Woerdense kinderen wel vaker voldoende weerbaar (94%), pro-sociaal en hebben tenminste een goede vriend of vriendin bij wie zij terecht kunnen.

1 op de 3 volwassenen voelt zich eenzaam¹. 1 op de 20 is ernstig eenzaam. Onder ouderen liggen deze percentages hoger: 1 op de 10 ouderen is ernstig eenzaam. Dit percentage ligt lager dan de regio: in vergelijking met de regio zijn inwoners minder eenzaam, zoals ook blijkt uit hoofdstuk 4 van de Staat van Woerden. Daarbij komt dat de helft van de ouderen onvoldoende sociaal weerbaar is.

Leefstijl: overgewicht, voeding, genotmiddelen

Overgewicht is net als in de rest van Nederland ook in Woerden een probleem. Ruim 1 op de 10 kinderen in de leeftijd van 5-14 jaar heeft overgewicht. Iets minder dan de helft van de volwassenen en ruim de helft van de ouderen heeft ook overgewicht. Meer dan de helft van de kinderen van 0-4 jaar eet te weinig groente, een derde van de kinderen eet onvoldoende fruit. 7%

¹ Het verschil tussen eenzaamheid en sociale isolatie zit in het ervaren gevoel van eenzaamheid. Iemand die –op basis van het aantal sociale contacten- sociaal geïsoleerd is hoeft zich nog niet eenzaam te voelen. Terwijl iemand die veel sociale contacten heeft zich toch eenzaam kan voelen.

van de kinderen in deze leeftijdscategorie speelt minder dan een half uur per dag buiten. Een groot deel van de Woerdense jongeren voldoet niet aan de beweegnorm net als een deel van de volwassenen (39,4%) en ouderen (26,1%). Opvallend is dat een groot deel van de jongeren en kinderen wel lid is van een sportvereniging.

Het alcohol- en drugsgebruik onder Woerdense jongeren is t.o.v. de regio gemiddeld. 14% van de jongeren is de afgelopen 4 weken dronken of aangeschoten geweest, 62% daarvan heeft daarbij meer dan 5 glazen alcohol per gelegenheid gedronken. Bijna 1 op de 5 volwassenen en ruim 1 op de 5 ouderen valt onder de definitie overmatige drinker².

Leefstijl: sport en beweging

Ruim driekwart van de Woerdense jongeren tussen de 13-17 jaar is lid van een sportclub. Van de 10-11 jarigen is 91% lid van een sportvereniging. Jongeren zijn dus minder vaak lid van een sportvereniging dan kinderen in de basisschoolleeftijd. 82% van de jongeren sport wekelijks bij een club, vereniging of sportschool. Dit betekent dus ook dat 18% van de jongeren niet wekelijks sport. Cijfers over sportbeoefening door volwassenen ontbreken op dit moment nog. Van de ouderen (65+) is 28,8% lid van een sportvereniging, 21,6 % is lid van fitnesscentrum of andere commerciële sportaanbieder. Ten opzichte van de regio sporten minder mensen via sociaal cultureel werk, buurtsportwerk of welzijnswerk. Ruim 40% van de ouderen is ontevreden over het aanbod van sportaccommodaties in de gemeente. Wat de oorzaak hiervan is, is (nog) niet bekend.

3. Groei, ontwikkeling en leren

Preventie

De Jeugdgezondheidszorg heeft in Woerden 11.647 kinderen van 0 tot 18 jaar in zorg. In 2015 is een lichte daling te zien van het bereik ten opzichte van 2014 (van 96,4% naar 95,7%). Wel ligt het bereik in Woerden hoger dan het gemiddelde bereik in de regio Utrecht-West. Het totaal aantal niet bereikte kinderen in Woerden in 2015 ligt op 211. Bij 16,6% van de contactmomenten volgt er een tweede contactmoment om bijzonderheden verder te onderzoeken. De voornaamste reden heeft een lichamelijke oorzaak. Ook de verwijzingen naar eerste- of tweedelijns zorg zijn gebaseerd op lichamelijke oorzaken, met name tijdens de zuigelingenperiode (72% van de doorverwijzingen). Dat verandert bij verwijzingen van jongeren: dan speelt ziekte-/schoolverzuim de grootste rol (14 van de 34 verwijzingen). In Woerden zien we in 2015 met 4,1% een toename in het aantal verwijzingen ten opzichte van 2014 (3,3%).

Onderwijs

Als we kijken naar de cijfers zal het aantal leerlingen dalen over de loop van de jaren. Dit speelt vooral binnen het primair onderwijs, maar ook het voortgezet onderwijs kent deze trend.

Er zijn 25 scholen voor het primair onderwijs. In 2016 gaan 5156 Woerdense kinderen binnen de gemeente naar het primair onderwijs en 301 buiten de gemeente. Wat betreft VVE zijn er 158 Woerdense peuters en kleuters aangemeld. Onderwijs aan nieuwkomers vindt plaats binnen een eerste opvang anderstaligen waar 20 Woerdense kinderen zijn aangemeld en binnen een schakelklas waar 11 leerlingen zijn gestart. Voor het voortgezet onderwijs zijn er 3 scholen met in totaal 5710 leerlingen in 2016. Het praktijkonderwijs telt 227 leerlingen in 2016 en is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Het grootste gedeelte stroomt uit naar werk in plaats van leren, dat landelijk anders ligt. Het aantal leerlingen dat in Woerden middelbaar beroepsonderwijs volgt ligt op 1339. Ze studeren vooral in scholen in Gouda en Utrecht. Het speciaal onderwijs telt 101 kinderen uit Woerden. Ook binnen deze onderwijssoort stijgt het aantal leerlingen.

² Mannen: meer dan 14 glazen per week, vrouwen meer dan 7 glazen per week

Woerden zit onder het gemiddelde wat betreft het aantal vroegtijdig schoolverlaters. Wel ligt het relatief verzuim, spijbelen, hoger.

Jeugdhulp

De kosten voor jeugdhulp namen van 2015 op 2016 licht toe. Aan de cijfers die zijn opgenomen over de inzet van de Jeugdbescherming en Jeugdreclassering door Samen Veilig Midden Nederland (SVMN), zijn geen conclusies verbonden. Het gaat slechts om twee jaren waarin SVMN de taken uitvoert, en de verschillen kunnen nog onbekend, uiteenlopende oorzaken hebben, zoals het opstarten van administratieve processen. De uitkomsten van de clientervaringsonderzoeken in 2015 en 2016 laten zien dat ouders en jongeren (12-18 jaar) meer tevreden zijn over de kwaliteit van de hulp (van 35% in 2015 naar 52% in 2016). Over het algemeen is de tevredenheid over het effect van de ondersteuning licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015. Over de toegang tot de hulp (snelheid) zijn ouders en jongeren beduidend minder positief (van 32% in 2015 naar 24% in 2016). In verband met het ontbreken van data is er overigens geen uitspraak te doen over significantie in verschillen tussen 2015 en 2016.

4. Maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke ondersteuning

Maatschappelijke betrokkenheid

Wij doen als gemeente Woerden jaarlijkse mee aan de U-10 monitor. Hierdoor is het goed mogelijk om onszelf op tal van relevante maatschappelijke onderdelen te scoren ten opzichte van de andere U-10 gemeenten (De Bilt, Bunnik, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht en Zeist). Dit levert, aangevuld met meer beschikbare lokale gegevens, een uitgebreid beeld op van de maatschappelijke betrokkenheid in Woerden.

In z'n algemeenheid constateren wij dat Woerden bovengemiddeld goed scoort op maatschappelijke betrokkenheid. Woerdenaren zijn gemiddeld individueel, financieel en collectief zelfredzamer dan inwoners van andere gemeenten. Ze participeren ook meer en beter in onze samenleving dan het gemiddelde van de U-10 en voelen zich bovendien minder eenzaam.

Inwoners van Woerden scoren goed op de individuele zelfredzaamheid. Ze geven aan zichzelf bovengemiddeld goed te kunnen redden, maar ook goed oplossingen te kunnen vinden in hun omgeving. Zowel het zelfzorgend vermogen, het zelforganiserend vermogen als de individuele weerbaarheid scoren licht hoger dan bij andere gemeenten. Woerden-Oost en Kamerik onderscheiden zich positief ten opzichte van andere wijken. Woerden-West scoort het slechtst en als enige wijk onder het U-10 gemiddelde.

Woerden scoort licht bovengemiddeld op participatie. Dat komt vooral door het hoge aandeel inwoners dat aangeeft te participeren door "werk". Woerden-Oost scoort goed op arbeidsparticipatie. Het buitengebied op vrijwilligerswerk. In Woerden-Midden ligt de arbeidsparticipatie lager dan gemiddeld in Woerden en in de U-10 Regio. Ook het percentage volwassenen dat participeert door een opleiding is lager dan gemiddeld. Dat komt waarschijnlijk doordat het aantal studenten lager is dan in een studentenstad als Utrecht. In totaal geeft meer dan de helft van de inwoners aan actief te zijn als vrijwilliger. Op het niveau van de Woerdense organisaties zien wij dat de registratie van vrijwilligers, hulpvragen, het aantal uren ondersteuning en het aantal mantelzorgers nog niet consistent is en daardoor minder betrouwbaar.

Het cijfer voor eenzaamheid is in de U-10 monitor hoog. Een hoog cijfer betekent weinig eenzaamheid. Inwoners geven aan dat ze genoeg mensen hebben om op terug te vallen, mensen te hebben die ze (volledig) kunnen vertrouwen en nauw verbonden te zijn met mensen. Ze geven ook aan minder leegte te ervaren, minder mensen te missen en zich minder in de steek gelaten te voelen. Al met al positief dus.

De financiële zelfredzaamheid is ten opzichte van andere U-10 gemeenten relatief goed. In het buitengebied kunnen inwoners zeer gemakkelijk rondkomen. In Zegveld (6%) en Woerden-Midden (5%) bevinden zich (relatief) de meeste mensen die aangeven zeer moeilijk rond te komen.

Wat opvalt is dat Woerden als geheel behoorlijk collectief zelfredzamer is dan de rest van de U-10. Dat verschil ontstaat vooral doordat inwoners aangeven zich actiever in te zetten voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

Maatschappelijke ondersteuning

We constateren dat de gemeente Woerden in 2016 ongeveer evenveel uitgaf aan Wmo maatwerkvoorzieningen als in 2015. Wat daarbij opvalt is dat we een verschuiving zien van het gebruik van persoonsgebonden budget naar Zorg in Natura. We zien het gebruik van ambulante zorg en ondersteuning toenemen (zoals begeleiding), terwijl de kosten en inzet van huishoudelijke hulp afnemen.

5. Werk en inkomen

Werk

De Woerdense beroepsbevolking bestaat uit ongeveer 28.000 personen. Daarvan is een zeer groot gedeelte aan het werk. De Woerdense beroepsbevolking heeft relatief een hoge opleiding. Woerden is een forenzenstad; bijna de helft van de werkzame beroepsbevolking werkt buiten Woerden.

Woerden kent een groot aantal ZZP'ers. Het aantal bedrijven met meer dan één werknemer is de afgelopen jaren gedaald; het aantal ZZP-ers is fors toegenomen. Op dit moment is 64% van alle Woerdense bedrijven een éénmanszaak.

De meeste werkgelegenheid in Woerden is te vinden in de sectoren gezondheids- en welzijnszorg, de handel, de industrie en de zakelijke dienstverlening.

Inkomen

Het gemiddeld besteedbaar inkomen van Woerdense huishoudens is hoger dan het landelijk gemiddelde. Relatief weinig huishoudens hebben een laag inkomen.

Dat komt overeen met het gegeven dat het werkloosheidspercentage lager is dan het landelijk gemiddelde. Dat geldt ook voor het aantal inwoners dat afhankelijk is van een WW-, een bijstands- of een Wajong-uitkering. Het aantal inwoners met een Ww-uitkering is de afgelopen jaren weer gedaald, het aantal inwoners met een bijstandsuitkering blijft nog stijgen.

De inwoners die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering zijn voor een belangrijk deel 45 jaar of ouder. Het opleidingsniveau, de duur van de werkloosheid en de beheersing van de Nederlandse taal leiden er toe dat het bestand aan inwoners met een bijstandsuitkering een relatief grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Van meer dan de helft van de inwoners in het bestand wordt ingeschat dat zij redelijkerwijs niet binnen één à twee jaar naar betaald werk begeleid kunnen worden.

Armoede en schulden

Er zijn betrekkelijk weinig gegevens over armoede en schulden onder de Woerdense bevolking. Geschat wordt dat ongeveer 2000 huishoudens een inkomen hebben tot 120% van het sociaal minimum. In die huishoudens wonen ongeveer 850 kinderen. Onderzoek wijst uit dat met name alleenstaanden en paren met kinderen van 12 jaar en ouder moeite hebben om rond te komen. Zij beschikken over te weinig middelen om op niveau sociaal te participeren.

In 2016 waren 172 huishoudens klant van schuldhulpverlening. Dat was iets lager dan in 2015, zij het dat de gemiddelde totale schuld was toegenomen naar ongeveer € 18.500,=.

6. Wonen en leefomgeving

Woningmarkt

Ongeveer tweederde van de woningvoorraad (totaal 21.625) bestaat uit koopwoningen. Verkooprijzen blijven verder stijgen, maar liggen in Woerden iets lager dan het provinciale gemiddelde. Woerden kent in 2015 een vestigingsoverschot: er vestigen zich meer mensen dan er vertrekken. In alle gemeenten in de regio is sprake van lange wachttijden voor sociale huurwoningen. Voor Woerden is de gemiddelde wachttijd 9 jaar (inschrijfduur) en zoektijd 4,5 jaar (vanaf het moment dat iemand actief op woningen reageert). De woningbehoefte is in de woonvisie Woerden in 2015 vastgesteld op (netto) 2.250 woningen voor de periode 2013-2028. Medio 2016 is onderzoek gedaan naar de actuele behoefte aan sociale huurwoningen. In dit onderzoek is de behoefte aan sociale huur geraamd op 320 tot 670 woningen tot 2030. Het aantal is afhankelijk van het economische scenario. In dit onderzoek is ook een raming gegeven van de totale woningbehoefte. Voor de periode 2015-2030 is een totale behoefte geraamd van circa 3.000 woningen.

Bij realisatie hiervan wordt met name aandacht besteed aan huishoudens met een laag inkomen en vermindering van 'scheefwonen'. Aandachtspunt bij kwetsbare doelgroepen is de dreiging van huisuitzetting, veelal wegens huurschulden of overlast. Met het 'Tweede Kansbeleid' wordt getracht huisuitzetting zoveel mogelijk te voorkomen. In Woerden waren er in 2016 twee huisuitzettingen en konden er 21 worden voorkomen.

Wonen en zorg

De vraag naar zelfstandig, verzorgd wonen neemt toe, mede als gevolg van de extramuralisering. De woningvoorraad van Woerden bestaat voor ruim drie kwart uit eengezinswoningen. Deze woningen zijn minder geschikt voor sommige groepen zoals senioren en mensen met beperkingen in hun mobiliteit. Het meer geschikt maken van woningen voor diverse doelgroepen is daarom een belangrijk thema voor de bestaande voorraad. Het totaal van 429 verpleeg- en verzorgingsplaatsen voldoet ruimschoots aan de geprognostiseerde behoefte uit de Monitor Wel Thuis. Ook het aanbod aan wooneenheden voor lichamelijk en verstandelijk gehandicapten en voor mensen met een psychische beperking is op dit moment (ruim) voldoende. Bij de maatschappelijke opvang (MO), die verblijf biedt aan mensen met doorgaans complexe problematiek, is sprake van een toenemende vraag. Er blijken te weinig mogelijkheden te zijn voor doorstroming vanuit de maatschappelijke opvang naar zelfstandig wonen.

Woontevredenheid en leefbaarheidsbeleving

De totaalscore in de Monitor Sociale Kracht voor de leefbaarheidsbeleving in Woerden wijkt met een 6,8 nauwelijks af van die in de U10-regio (6,9). Het oordeel over de openbare ruimte verschilt nogal tussen de wijken. Inwoners van Woerden-Oost zijn hier bijvoorbeeld positiever dan gemiddeld over. Over de nabijheid van de voorzieningen lopen de meningen tussen de verschillende wijken ook uiteen. Over de voorzieningen voor jongeren zijn bewoners uit alle wijken het minst tevreden. Het oordeel over het woonklimaat is binnen alle wijken nagenoeg hetzelfde en resulteert in een gemiddeld cijfer van 7,1. In het algemeen zijn onze inwoners positief over de buurtbewoners. Over het algemeen zijn bewoners van Zegveld het meest te spreken over het sociale klimaat in de buurt. Bewoners uit de Bloemen- en Bomenbuurt en Schilderskwartier zijn over meerdere aspecten juist minder tevreden dan gemiddeld.

Spelen

Woerden is een prettige gemeente om buiten te spelen, zeker voor jonge kinderen (0-6 jaar). Voor oudere kinderen is het aanbod beperkter en biedt het huidige areaal ruimte voor verbetering. In de gemeente Woerden zijn momenteel 211 speelplekken aanwezig met daarop 935 speel- en sporttoestellen. In Harmelen Zuid, Molenvliet-West en in mindere mate Molenvliet-Oost is er sprake van een relatief hoog aantal speelplekken ten opzichte van het aantal kinderen. Op 15 mei 2017 hebben alle basisscholen voor primair onderwijs een overeenkomst met de gemeente

getekend. Hierin zijn door beide partijen afspraken gemaakt over het openbaar toegankelijk stellen van de schoolpleinen van alle scholen.

7. Veiligheid

Uit de veiligheidsmonitor van 2015 blijkt dat 85% van de inwoners zich veilig voelt in de gemeente Woerden. Plekken waar groepen jongeren rondhangen worden het meest als onveilig ervaren. De meest voorkomende vormen van overlast die mensen ervaren volgens de Veiligheidsmonitor zijn bewoners die te hard rijden (67%), hondenpoep (65%), rommel op straat (62%) en inbraken in woningen (62%).

In 2015 is 1,04% van de jongeren tussen 12 en 21 jaar met een delict voor de rechter verschenen. In 2016 hebben in totaal 13 jongeren in de leeftijd van 12 tot 17 jaar een Bureau HALT-verwijzing gekregen.

Als gemeente werken wij met de persoonsgerichte aanpak, waarbij interventies op de persoon en zijn/haar omgeving worden toegepast. In 2016 zijn er 21 casussen besproken in de overleggen van de persoonsgerichte aanpak.

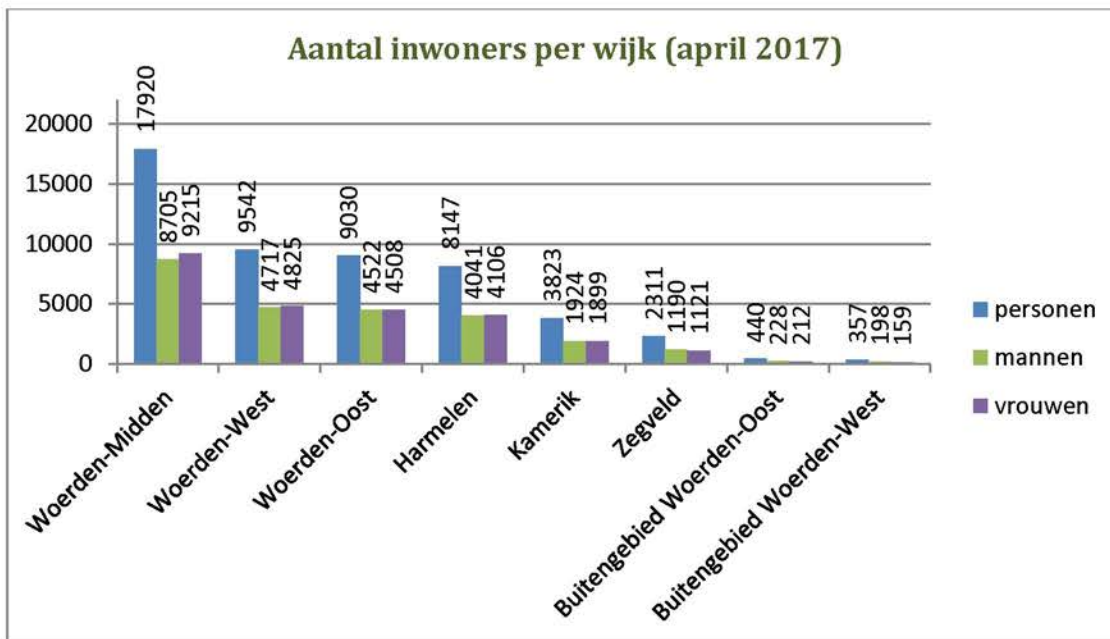
Wat betreft de burgerparticipatie, heeft de gemeente Woerden in het eerste kwartaal van 2017 5.257 Burgernetdeelnemers (10.4%). In de wijken van Woerden zijn ongeveer 100 WhatsApp buurtpreventie groepen waarvan de beheerders van de groepen samenwerken met de politie.

1. Demografie

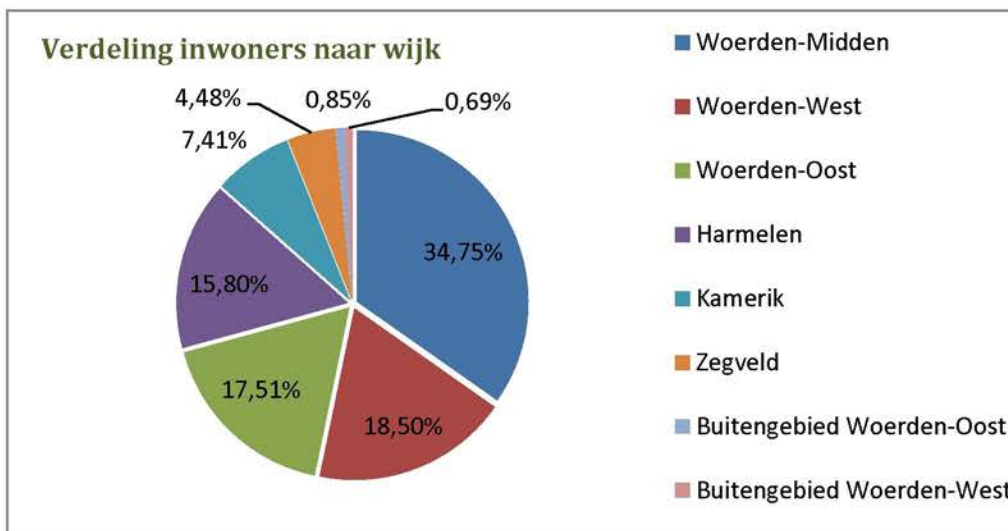
In dit hoofdstuk wordt de demografie van de gemeente Woerden beschreven. Er wordt allereerst gekeken naar de opbouw van de bevolking in Woerden. De onderwerpen die hierin worden beschreven zijn onder andere het aantal en de verdeling van bewoners per wijk, de leeftijdsgroepen op wijkniveau en de bevolkingsprognose tot en met 2040. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk ingegaan op huishoudens, etnische achtergrond en de sociaaleconomische status van de inwoners.

1.1. Opbouw van de bevolking van Woerden

1.1.1. Aantal bewoners per wijk

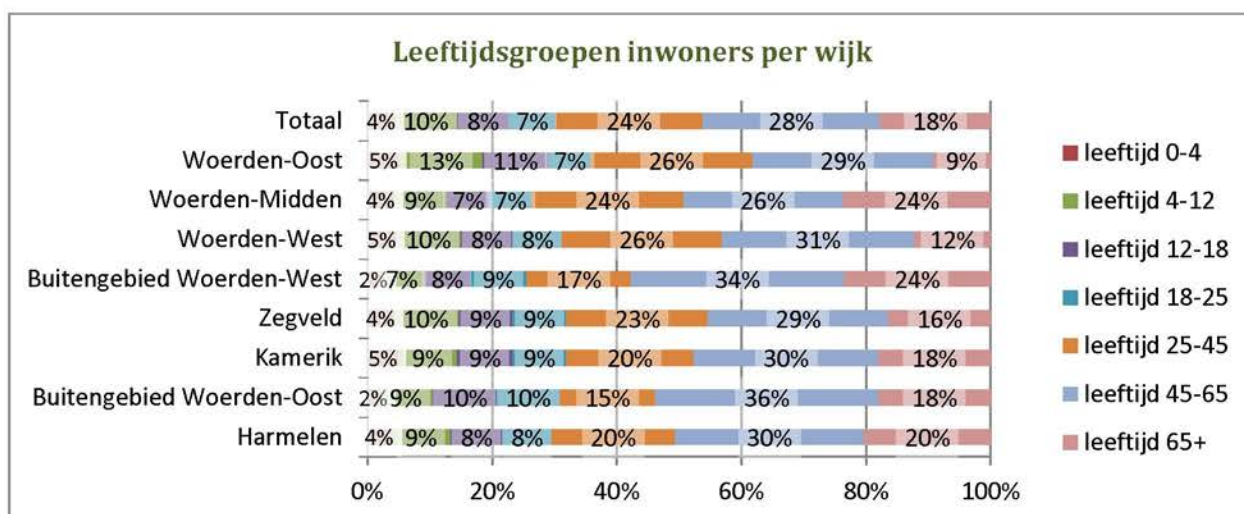


Bron: Basisregistratie personen, 17 april 2017



Op 17 april 2017 telde de gemeente 51.570 inwoners; 25.525 mannen en 26.045 vrouwen. Woerden-Midden is de wijk waar de meeste mensen in onze gemeente wonen. Het is ook de enige wijk waar het aantal vrouwen significant hoger is dan het aantal mannen.

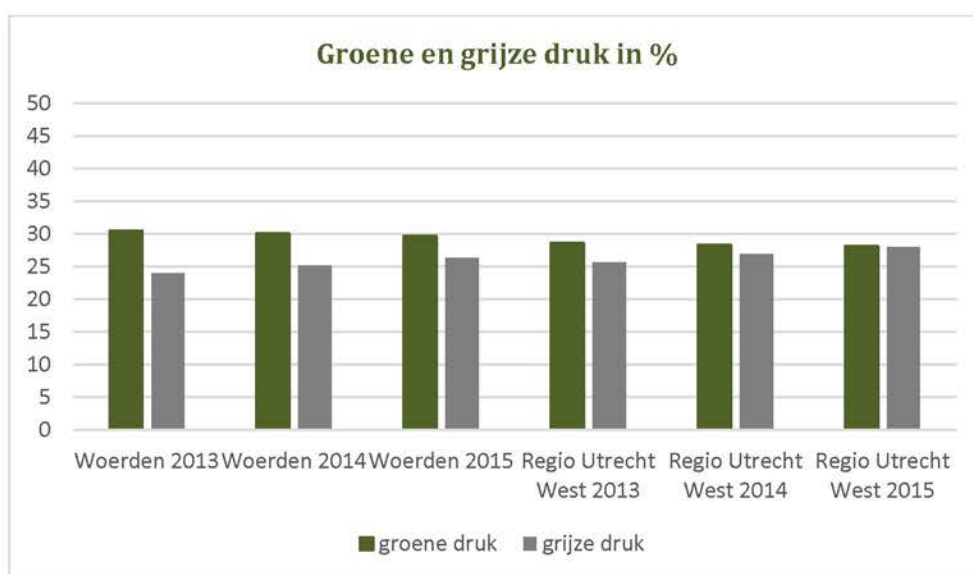
1.1.2. Leeftijd inwoners



Bron: Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2017)

In bovenstaande tabel zijn de percentages leeftijdsgroepen per wijk opgenomen. De meeste inwoners zijn 45 tot 65 jaar. In Woerden-Oost wonen de meeste kinderen. 29% van de inwoners is onder de 18. In de gemeente wonen relatief minder 18-25 jarigen. In Woerden-Midden wonen de meeste 65+'ers, op de voet gevolgd door het buitengebied Woerden-West.

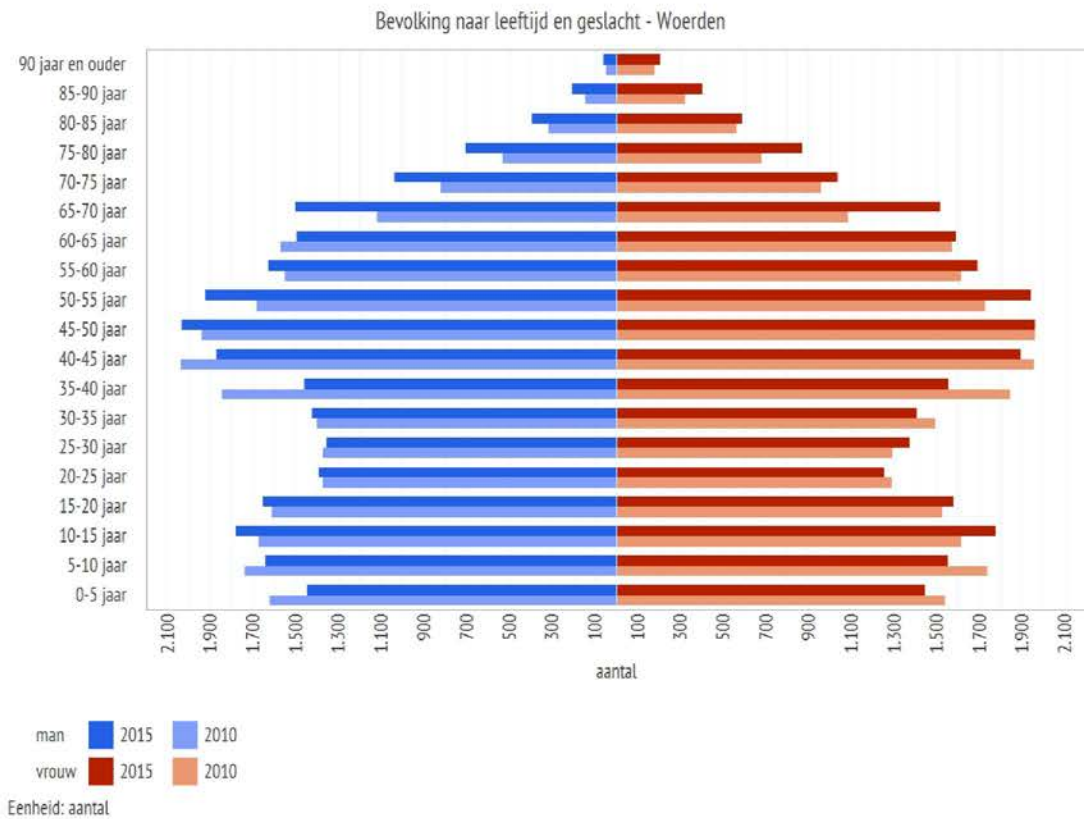
1.1.3. Groene en grijze druk



Bron: SCP, percentages in vergelijking met het landelijke gemiddelde. 2017

Groene druk is de verhouding tussen het aantal personen van 0-19 jaar en het aantal personen van 20-64 jaar. De bevolking neemt over 2013 tot en met 2015 ongeveer vergelijkbaar met de rest van de Regio Utrecht-West toe, maar neemt daarna harder af. De grijze druk (vergrijzing) is de verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder en het aantal personen van 20-64 jaar. In Woerden is de vergrijzing ongeveer gelijk aan de rest van de regio.

1.1.4. Bevolkingspiramide



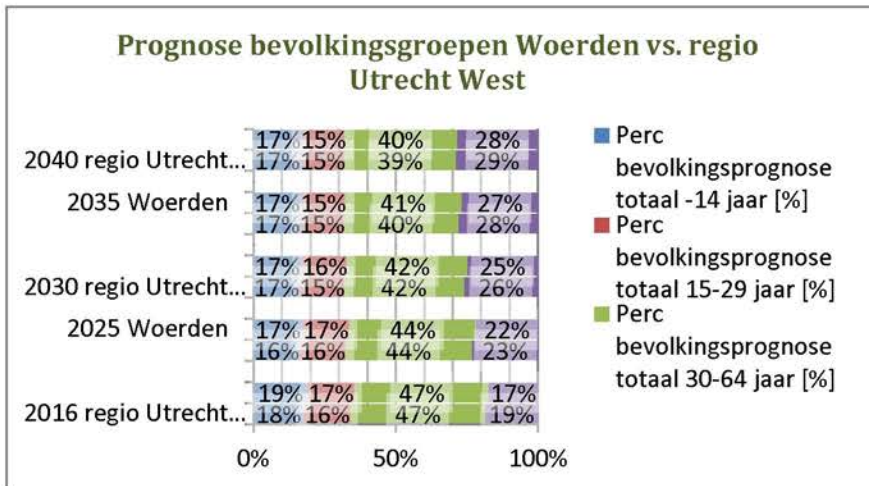
Bron: CBS

Het aantal 35-40-jarigen in Woerden is sterk afgenomen de laatste jaren. De groep 65-70 is juist veel groter geworden. Dit is de zogenaamde 'babyboom-generatie': mensen die geboren zijn in de geboortegolf na de Tweede Wereldoorlog. De meeste inwoners van Woerden zijn tussen de 40 en 60 jaar. Dit betekent dat binnen nu en 20 jaar de groep 65+ sterk zal toenemen (vergrijzing).

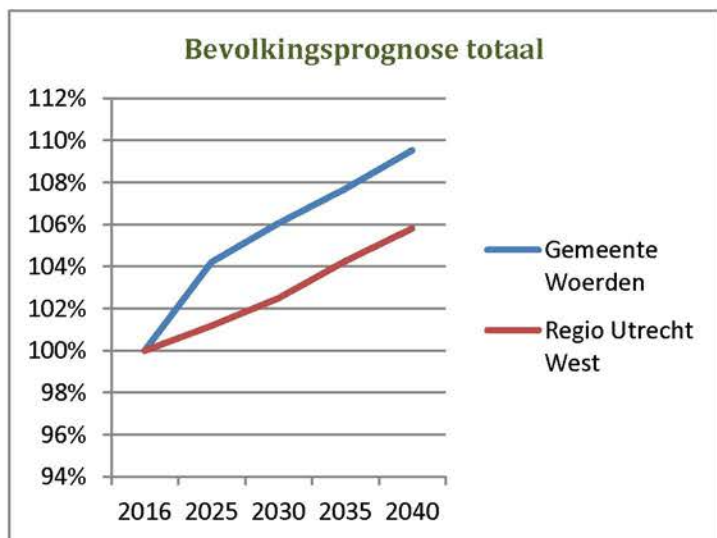
1.1.5. Bevolkingsprognose

	2016	2025	2030	2035	2040	
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West
Bevolkingsprognose totaal [personen]	50900	181283	53045	183429	53982	185796
Bevolkingsprognose totaal -14 jaar [%]	18,9%	17,7%	17,3%	16,4%	17,0%	16,5%
Bevolkingsprognose totaal 15-29 jaar [%]	16,7%	16,4%	16,5%	16,0%	15,9%	15,4%
Bevolkingsprognose totaal 30-64 jaar [%]	47,1%	47,4%	44,4%	44,4%	42,4%	42,2%
Bevolkingsprognose totaal 65+ jaar [%]	17,4%	18,5%	21,8%	23,3%	24,6%	25,9%

Bron: ABF Research (rapport GGD-atlas), 2017



In 2040 heeft Woerden naar verwachting 55.753 inwoners. Het huidige aantal inwoners is 51.750. Deze stijging is sterker dan in de regio Utrecht-West. Ten opzichte van 2016 betekent dit een groei van 10% terwijl de groei van het aantal inwoners in de regio wordt ingeschat op 6%. Het percentage 65+'ers zal met bijna 11% stijgen tot 28% van de bevolking, terwijl het percentage 30- tot 64-jarigen zal afnemen met ca. 8%. Het aandeel van de bevolking tot en met 29 jaar zal wat afnemen. Deze cijfers voor Woerden zijn vergelijkbaar met de regio.



1.2. Huishoudens

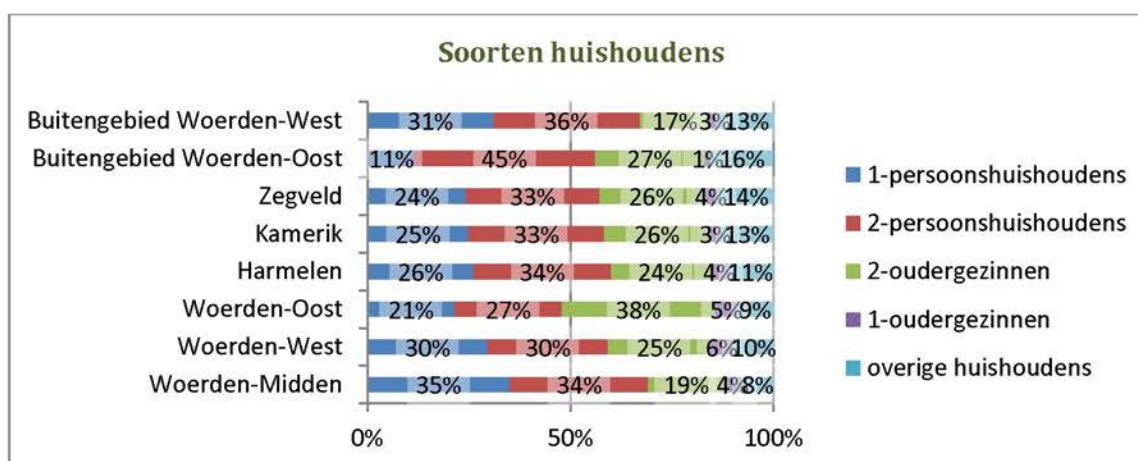
1.2.1. Huishoudens en personen in de wijk

WIJK	personen	huishoudens	personen per huishouden	% huishoudens in de wijk
Woerden-Midden	17920	8078	2,35	72%
Woerden-West	9542	3899	2,45	90%
Woerden-Oost	9030	3266	2,63	85%
Harmelen	8147	3238	2,63	84%
Kamerik	3823	1456	2,52	84%
Zegveld	2311	878	2,97	76%
Buitengebied Woerden-Oost	440	148	2,22	77%
Buitengebied Woerden-West	357	152	2,76	85%
Totaal	51570	21115	2,44	82%

Bron: BRP, 17 april 2017

De gemeente is verdeeld in 21.115 huishoudens. De huishoudens in Zegveld zijn gemiddeld het grootste. In Woerden-West zijn de huishoudens verspreid over 90% van de woningen. In de andere wijken ligt dit percentage lager.

1.2.2. Soorten huishoudens

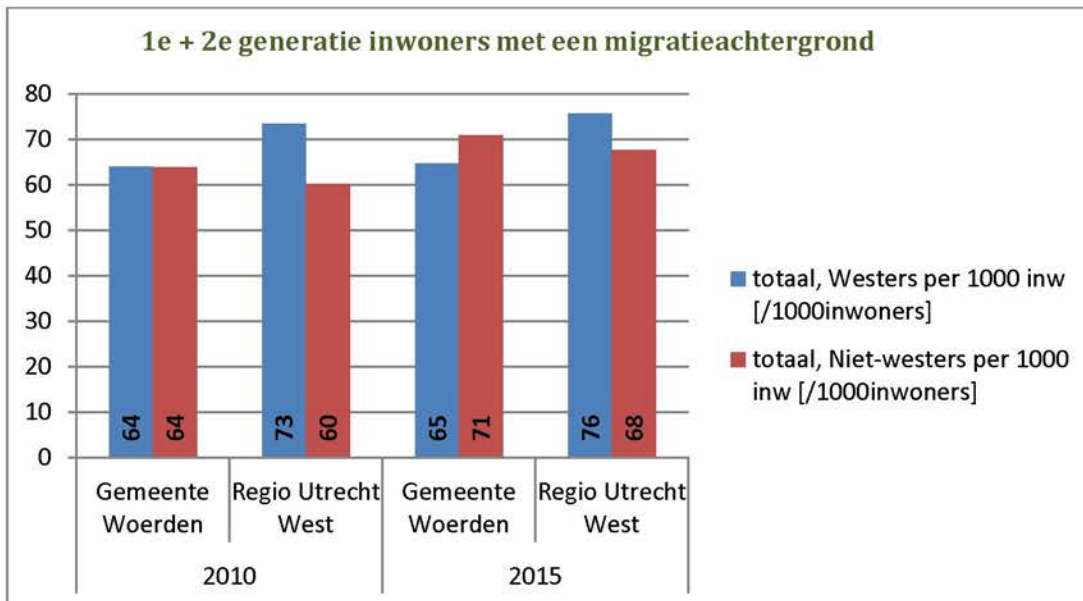


Bron: SCP

Van alle wijken telt Woerden-Midden de meeste éénpersoonshuishoudens. In Woerden-West zijn de meeste éénoudergezinnen.

1.3. Etnische achtergrond

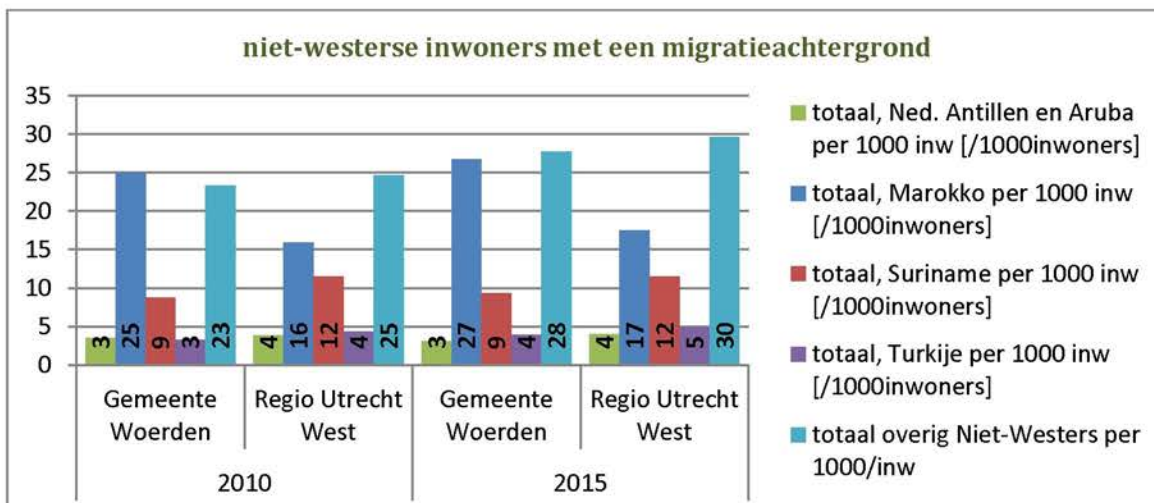
1.3.1. Verhouding tot bevolking



Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

Het aantal niet-westerse inwoners met een migratieachtergrond in de gemeente Woerden is tussen 2010 en 2015 harder gestegen dan het aantal westerse inwoners met een migratieachtergrond. Dit is in lijn met de regionale trend. Op regionaal niveau maakt het aantal inwoners met een migratieachtergrond een groter deel uit van de bevolking dan in de gemeente Woerden.

1.3.2. Herkomst niet-westerse inwoners met een migratieachtergrond

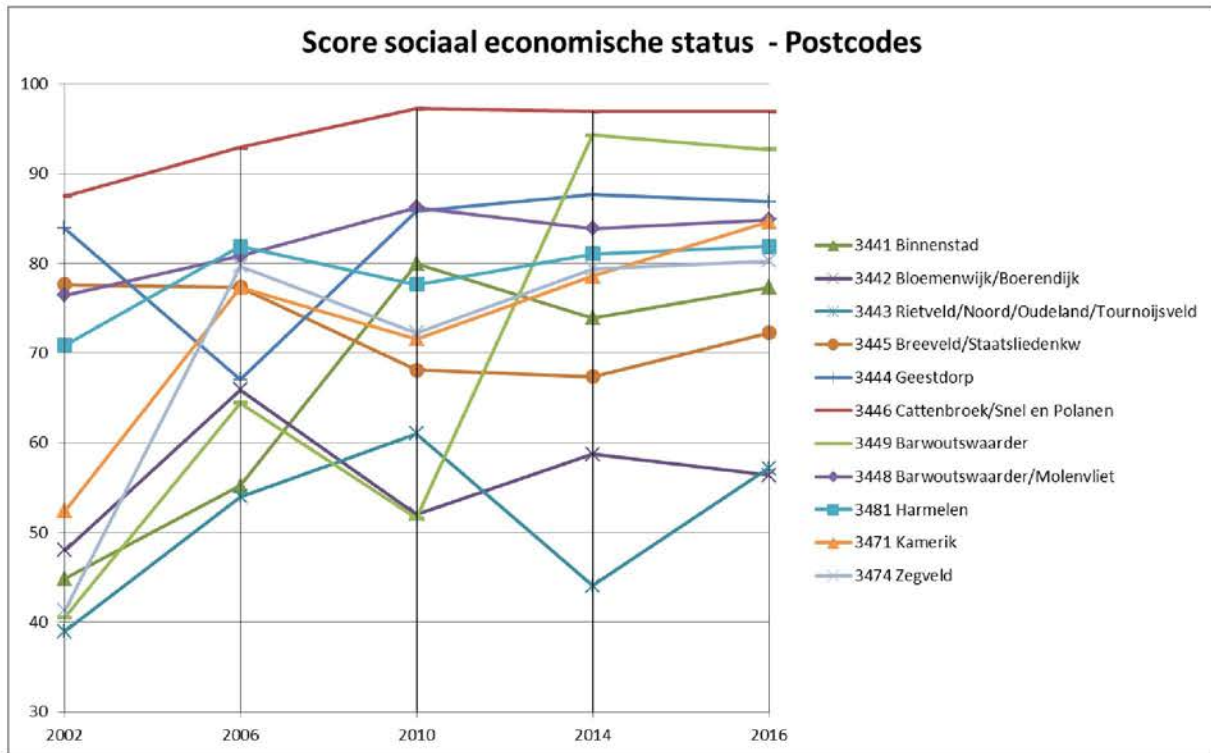


Bron: CBS

In vergelijking met de regio telt de gemeente Woerden per 1000 inwoners meer personen met een Marokkaanse migratieachtergrond. Dit aantal is groter geworden tussen 2010 en 2015, ook in regionaal opzicht. In de gemeente Woerden zijn er minder inwoners met een Turkse of Surinaamse migratieachtergrond dan in de regio. Het aantal personen van Antilliaanse of Arubaanse achtergrond is vergelijkbaar met dat van de omgeving. Overige niet-westerse inwoners met een migratieachtergrond maken anno 2015 een groter deel uit van de bevolking dan in 2010.

1.3 Sociaaleconomische status

Sociaal-economische status laat zien hoe de positie van inwoners in de samenleving is. Belangrijke kenmerken zijn opleiding, inkomen en soort beroep.



Bron: SCP, score omgezet naar percentielscore van 0 tot 100

De afgelopen jaren is de sociaal-economische status van inwoners in de binnenstad, Kamerik, Zegveld en Barwoutswaarder gestegen. Anno 2016 hebben de gebieden Barwoutswaarder en Cattenbroek/Snel en Polanen een zeer hoog statuscijfer. De status van de gebieden Bomen-en bloemenkwartier en Rietveld/Tournoisveld e.o. liggen in 2016 het laagst in de gemeente.

2. Gezondheid en bewegen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe gezond gemeente Woerden is, waar de risico's liggen en wat de actuele ontwikkelingen zijn. De Woerdense cijfers worden vergeleken met de subregio U-10 (Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Vianen, Woerden en Zeist) en de GGD regio Utrecht (alle 26 gemeenten in de provincie Utrecht excl. de stad Utrecht).

2.1 Sterfte, ziekte en gezondheid

2.1.1 Gemiddelde levensverwachting

De levensverwachting van inwoners uit Woerden is hoger dan de gemiddelde levensverwachting in Nederland. De gemiddelde levensverwachting in Woerden ligt op 82,3 jaar. Voor Woerdense mannen ligt de verwachting op 80,4 jaar, voor Woerdense vrouwen op 84,1 jaar. De gemiddelde levensverwachting in Nederland is 81,3 jaar (2014). Voor mannen ligt de levensverwachting op 79,9 jaar, voor vrouwen op 83,3 jaar. Daarnaast laten de landelijke cijfers zien dat de levensverwachting voor mannen is gestegen en voor vrouwen is gedaald.

2.1.2 Lichamelijke gezondheid per leeftijdscategorie

Lichamelijke gezondheid jongeren 11-18 jaar in Woerden

Lichamelijke gezondheid jongeren 11-18 jaar in %				
	Gemeente 2011	Gemeente 2015	Regio 2015	Nederland 2015
Kwaliteit van leven				
Beoordeelt gezondheid als zeer goed of goed	-	87	89	88
Geeft zijn of haar leven een cijfer van 7 of hoger	-	86	85	-
Heeft een (zeer) positieve toekomstverwachting	89	92	90	-
Psychosociale problemen				
Psychosociale problemen (SDQ-totaalscore)	12	11	15	14
Emotionele problemen	11	10	10	9
Gedragsproblemen	11	10	12	12
Problemen met omgang leeftijdsgenoten	8	8	10	13
Hyperactiviteit/aandachtstekort	30	28	31	27

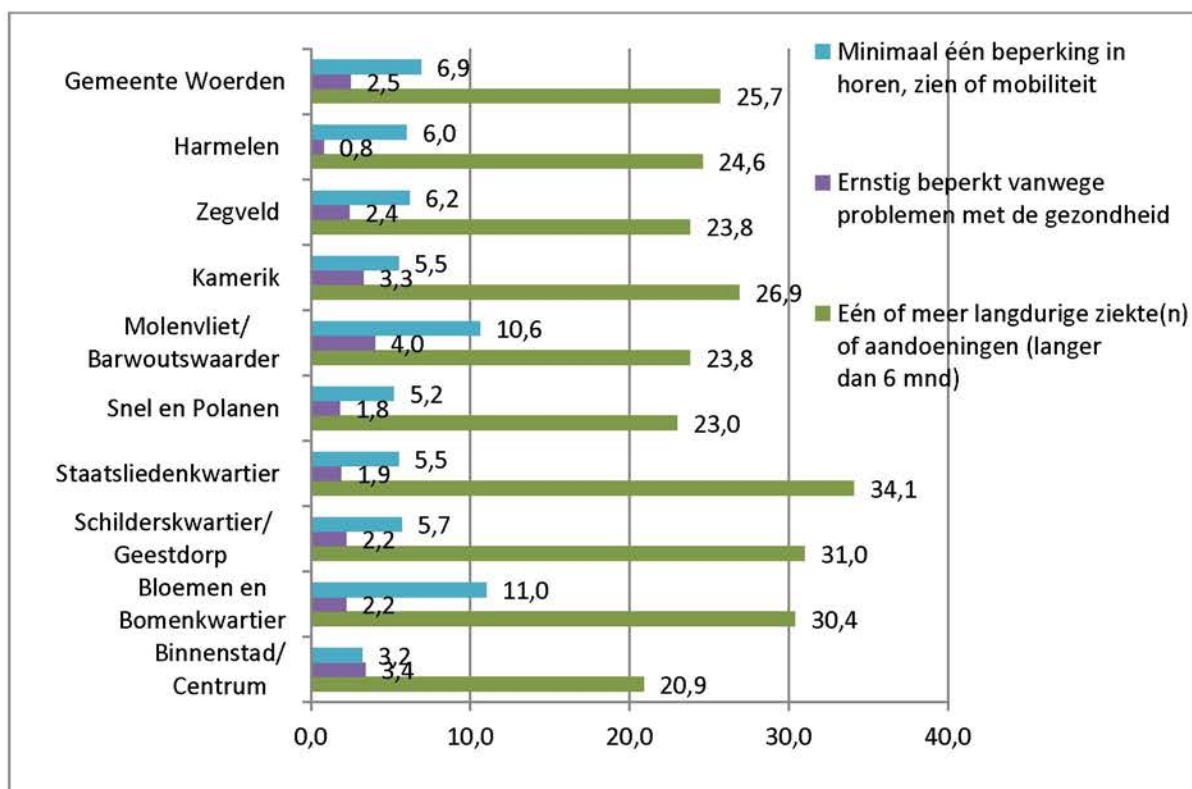
Jongeren in Woerden beoordelen hun gezondheid ten opzichte van de regio en landelijke cijfers iets lager. Wel geven zij hun leven vaker een cijfer van 7 of hoger ten opzichte van de regio. Op andere onderdelen scoren zij wel beter dan gemiddeld. De positieve toekomstverwachting van jongeren is ten opzichte van de vorige monitor gestegen. Woerdense jongeren hebben minder vaak psychosociale problemen dan jongeren uit de regio. Ook ten opzichte van de vorige monitor is dit percentage gedaald. Er zijn ook minder problemen in de omgang met leeftijdsgenoten.

Lichamelijke gezondheid volwassenen in Woerden 19-64 jaar

Woerdense volwassenen zijn gezonder dan volwassenen in de regio en in de rest van Nederland. Zij hebben minder langdurige ziekten, aandoeningen of beperkingen. 6,9% van de volwassenen heeft minimaal één beperking in horen, zien of mobiliteit. 2,5 % van de volwassenen voelt zich ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid.

Gezondheid volwassenen 18-64 jaar in %				
Lichamelijke gezondheid	Woerden	Subregio U10	GGD regio Utrecht	Nederland
Eén of meer langdurige ziekte(n) of aandoeningen (langer dan 6 mnd)	25,7	26,8	26,4	29,2
Ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid	2,5	2,8	3,5	4,5
Minimaal één beperking in horen, zien of mobiliteit	6,9	7,3	8,4	10,9

Gezondheid volwassenen 18-64 jaar per wijk



In de wijken Molenvliet en het Bomen- en Bloemenkwartier wonen in verhouding meer mensen met minimaal een beperking in horen, zien of mobiliteit. Daarnaast wonen vooral in Geestdorp, het Staatsliedenkwartier en het Bomen- en Bloemenkwartier meer mensen met 'een of meer langdurige ziekte(n) of aandoeningen'. Ten opzichte van de rest van de gemeente voelen inwoners van de wijk Molenvliet zich vaker ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid.

Zorggebruik volwassenen in Woerden

In de gemeente Woerden nemen inwoners gemiddeld iets minder vaak contact op met zorgverleners. Met name van tweedelijnsvoorzieningen zoals psycholoog, en fysiotherapeut wordt minder gebruik gemaakt. Opvallend is wel dat gebruik van maatschappelijk werk juist iets hoger is dan in de regio. Ook van het sociaal wijkteam (in Woerden is dit WoerdenWijzer) wordt met name ten opzichte van de subregio U-10 meer gebruik gemaakt.

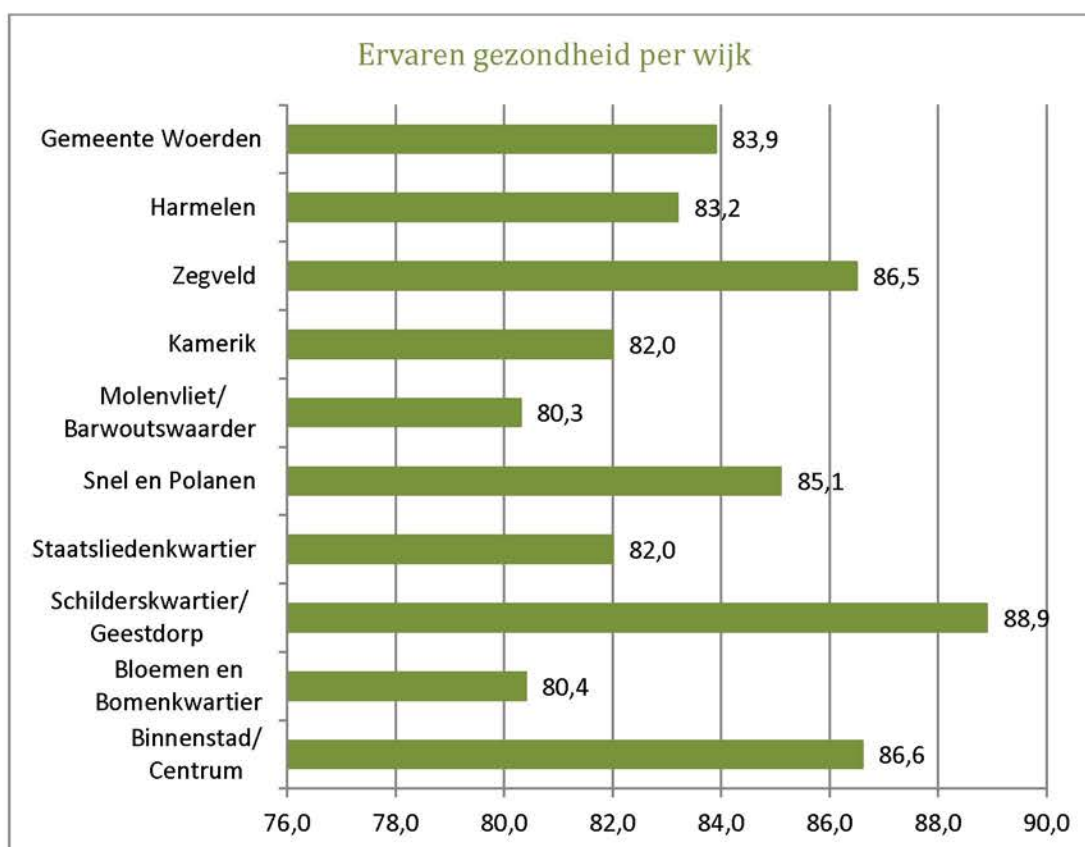
Zorggebruik volwassenen 18-64 jaar in %			
Contact in afgelopen jaar met:	Woerden	Subregio U10	GGD regio Utrecht
Huisarts	77,1	77,0	77,2
Medisch specialist	38,5	39,3	39,7
Bedrijfsarts	7,4	8,2	8,8
Diëtist	5,8	6,2	5,5
Fysiotherapeut	30,6	33,0	34,3
Thuiszorg	2,2	2,3	2,3
GGZ	3,0	3,0	4,5
Maatschappelijk werk	3,9	2,5	2,4
Verslavingszorg/CAD	0,1	0,2	0,4
Vrijgevestigd psycholoog	3,8	5,3	6,2
Vrijgevestigd psychiater	1,1	1,0	1,3
Sociaal wijkteam	2,4	1,5	2,5

Kwaliteit van leven volwassenen

Volwassenen in Woerden ervaren een hoge kwaliteit van leven. Ook het beeld van de lichamelijke en mentale gezondheid is positiever dan in de regio.

Kwaliteit van leven volwassenen 18-64 jaar in %				
Ervaren gezondheid	Woerden	Subregio U10	GGD regio Utrecht	Nederland
(zeer) Goed ervaren gezondheid	84,7	82,7	81,4	79,5

Ervaren gezondheid volwassenen 18-64 jaar per wijk



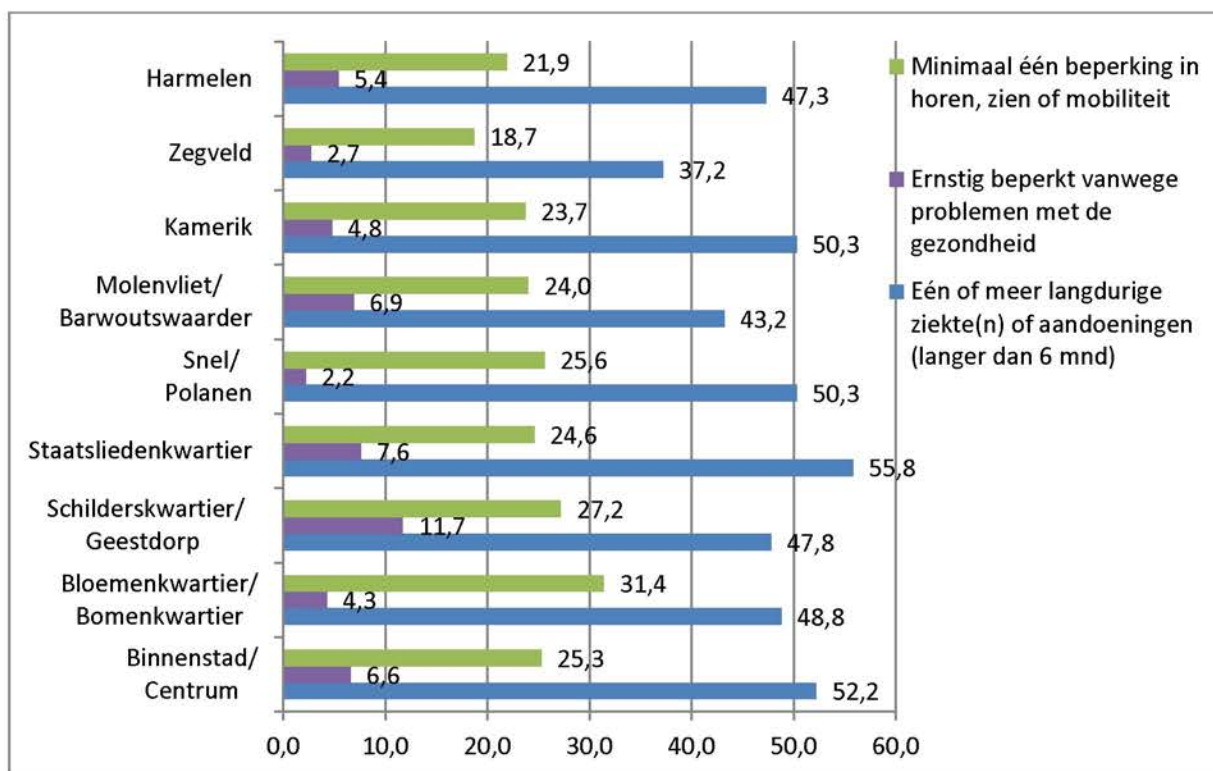
In Zegveld en het Schilderskwartier/Geestdorp ervaren inwoners hun gezondheid het meest positief. In het Bomen- en Bloemenkwartier en in Molenvliet is men het minst positief.

Lichamelijke gezondheid ouderen

Woerdense ouderen zijn iets gezonder dan ouderen in de regio en in Nederland. Zij hebben minder langdurige ziekten, aandoeningen of beperkingen. Toch voelt 6,6 % zich ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid en heeft 25,3 % minimaal 1 beperking in horen, zien of mobiliteit.

Lichamelijke gezondheid 65+ jaar in %				
Lichamelijke gezondheid	Woerden	Subregio U10	GGD regio Utrecht	Nederland
Eén of meer langdurige ziekte(n) of aandoeningen (langer dan 6 mnd)	48,4	49,0	51,4	49,6
Ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid	6,6	7,2	7,5	7,7
Minimaal één beperking in horen, zien of mobiliteit	25,3	24,4	26,4	27,9

Lichamelijke gezondheid ouderen 65+ per wijk

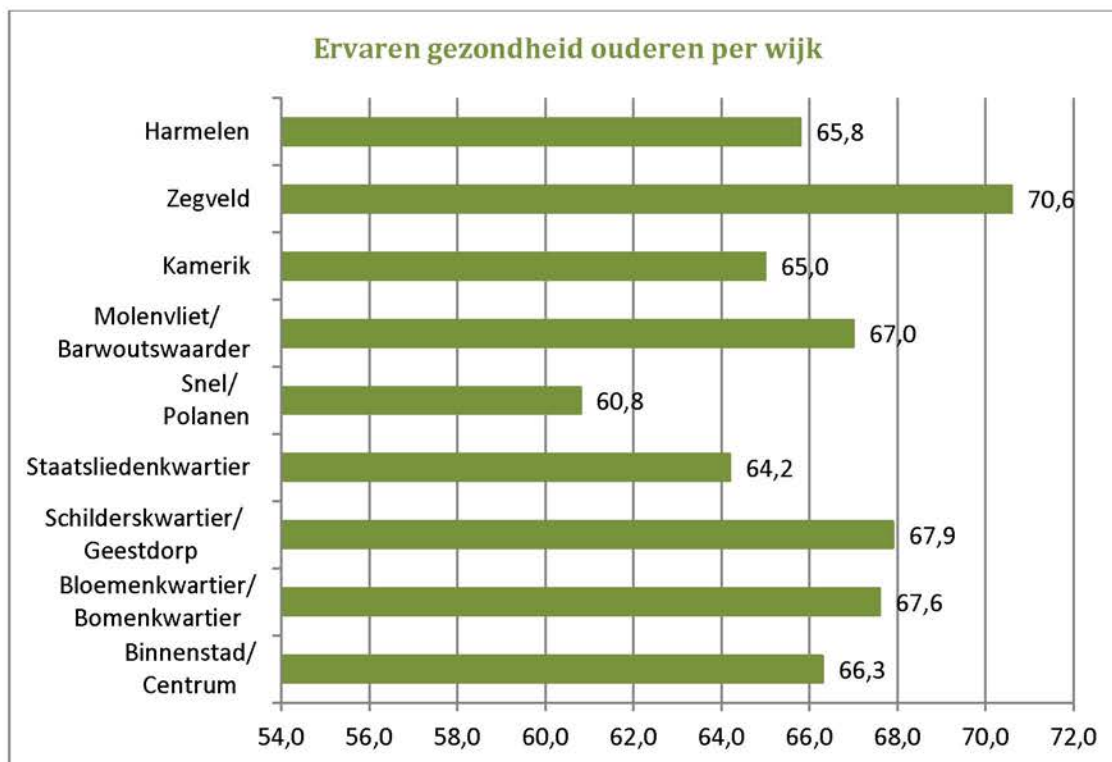


In de wijk Staatsliedenkwartier in de Binnenstad en in Kamerik wonen meer ouderen met 'een of meer langdurige ziekte(n) of aandoeningen'. Ten opzichte van de rest van de gemeente voelen ouderen in de wijk Schilderskwartier zich vaker ernstig beperkt vanwege problemen met de gezondheid. In het Bomen- en bloemenkwartier wonen de meeste ouderen met minimaal een beperking in horen, zien of mobiliteit.

Kwaliteit van leven ouderen

Ouderen in Woerden ervaren hun kwaliteit van leven vaker als (zeer) goed dan ouderen in de rest van Nederland en in de regio.

Kwaliteit van leven senioren 65+ jaar in %				
Ervaren gezondheid	Woerden	Subregio U10	GGD regio Utrecht	Nederland
(zeer) Goed ervaren gezondheid	66,0	64,1	62,5	62,4



In Zegveld ervaren ouderen hun gezondheid als het meest positief. In Snel en Polanen is dit omgekeerd.

2.2 Mentale gezondheid

2.2.1 Psychosociale problemen jongeren

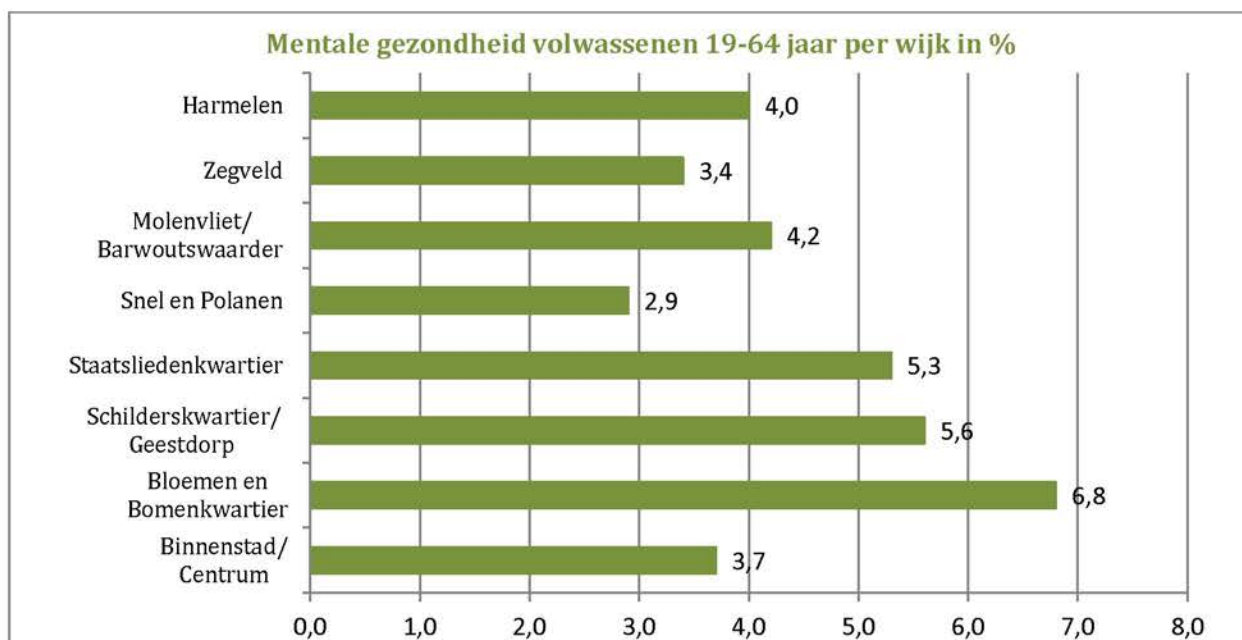
Jongeren in Woerden hebben minder psychosociale problemen dan jongeren in de regio. Ook is het percentage psychosociale problemen en het percentage hyperactiviteit/aandachttekort de afgelopen jaren afgenomen.

Psychosociale problemen in % 11-18 jarigen				
Problematiek	Woerden 2011	Woerden 2015	Regio 2015	Nederland 2015
Psychosociale problemen (sdq-totaalscore)	12	11	15	14
Emotionele problemen	11	10	10	9
Gedragsproblemen	11	10	12	12
Problemen met omgang leeftijdsgenoten	8	8	10	13
Hyperactiviteit /aandachttekort	30	28	31	27

2.2.2 Mentale gezondheid volwassenen

Mentale gezondheid volwassenen 19-64 jaar in %?				
	Woerden 2016	Subregio Utrecht West	Regio 2015	Nederland 2015
Hoog risico op angststoornissen en depressieve klachten	4,0	4,5	5,9	7,1

Ten opzichte van de regio hebben minder volwassenen een hoog risico op angststoornissen en depressieve klachten. In het bomen- en bloemenkwartier wonen de meeste mensen met een hoog risico hierop.

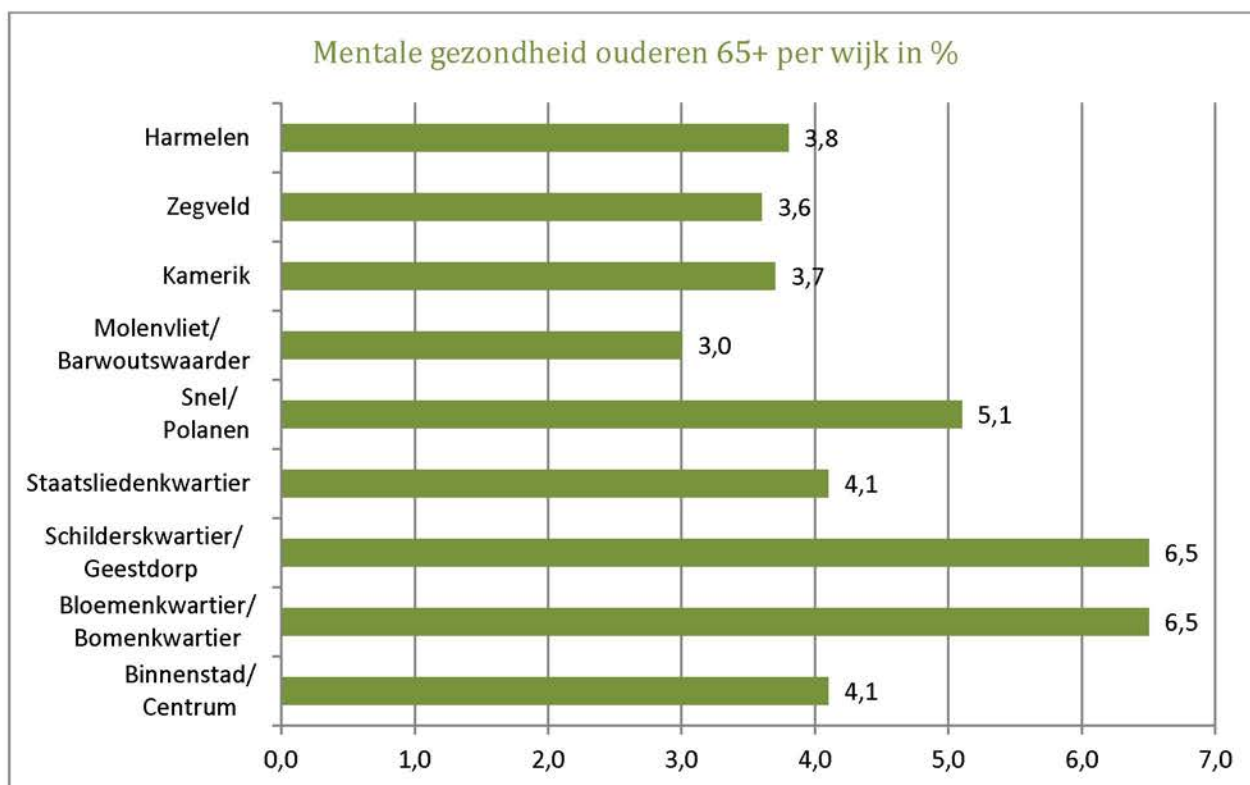


2.2.3 Mentale gezondheid ouderen

Het aantal ouderen met een hoog risico op angststoornissen en depressieve klachten is ongeveer gelijk aan de regio. In het Schilderskwartier/Geestdorp en in het Bomen- en Bloemenkwartier woont het hoogste aantal ouderen met hoog risico op angststoornissen/depressie.

Mentale gezondheid ouderen 65+ jaar in %				
	Woerden 2016	Subregio Utrecht	Regio 2015	Nederland 2015
Hoog risico op angststoornissen en depressieve klachten	4,7	4,1	4,7	4,6

Percentage inwoners met een hoog risico op angststoornissen of depressie per wijk



2.3 Sociale gezondheid

Sociale gezondheid gaat over de mate waarin inwoners sociale contacten hebben en onderhouden. Hieronder valt ook de mate van sociale weerbaarheid.

2.3.1 Weerbaarheid, sociale vaardigheden en pesten Woerdense jongeren

Woerdense jongeren hebben een relatief goede sociale gezondheid vergeleken met de regio en Nederland. 1 op de 10 jongeren wordt gepest op school. 7% van de jongeren heeft last van cyberpesten. Dit aantal is hoger dan in de regio.

Weerbaarheid, sociale vaardigheden en pesten jeugd 11-17 jaar (%)				
	Gemeente 2011	Gemeente 2015	Regio 2015	Nederland 2015
Weerbaarheid en sociale vaardigheden				
Voldoende weerbaar	-	94	92	93
Heeft tenminste een goede vriend of vriendin	92	94	90	-
Is pro-sociaal	90	89	86	89
Kan bij iemand terecht bij problemen	95	97	96	-
Pesten op school				
Is de afgelopen drie maanden gepest	12	10	10	11
Heeft de afgelopen drie maanden iemand op school gepest	14	8	9	8

Cyberpesten (via internet of mobiele telefoon)				
Is de afgelopen drie maanden gepest	-	7	6	5
Heeft de afgelopen drie maanden iemand gepest	-	5	4	5

2.3.2 Sociale gezondheid volwassenen

In Woerden zijn minder volwassenen ernstig eenzaam dan in de Regio Utrecht. Het percentage volwassenen dat sociaal weerbaar is ligt juist hoger. Toch is bijna 1 op de 4 volwassenen eenzaam (maar niet geïsoleerd) en is 5,2% zelfs ernstig eenzaam en 5,4% sociaal geïsoleerd.

Eenzaamheid onder volwassenen 19-64 jaar in %				
	Woerden 2016	Subregio Utrecht West	Regio 2015	Nederland 2015
Ernstig eenzaam	5,2	6,9	9,3	10,0
Sociaal weerbaar	65,5	62,5	60,7	n/a
Contactarm	2,0	1,3	1,2	n/a
Eenzaam / niet geïsoleerd	27,2	28,6	29,2	n/a
Sociaal geïsoleerd	5,4	7,7	8,9	n/a

2.3.3 Sociale gezondheid ouderen

Het percentage ouderen dat ernstig eenzaam is in Woerden ligt lager dan in de Regio Utrecht. Toch is bijna 1 op de 10 ouderen ernstig eenzaam en ruim 1 op de 10 ouderen is sociaal geïsoleerd. Ruim 36% van de ouderen is eenzaam. Dat is vergelijkbaar met de regio. Het percentage sociaal weerbare ouderen ligt op 51,5 procent. Dit betekent dat bijna de helft van de ouderen onvoldoende sociaal weerbaar is.

Eenzaamheid onder ouderen 65+ jaar in %				
	Woerden 2016	Subregio Utrecht West	Regio 2015	Nederland 2015
Ernstig eenzaam	8,3	8,3	9,3	9,4
Sociaal weerbaar	51,4	52,1	50,0	n/a
Contactarm	1,6	1,0	1,3	n/a
Eenzaam / niet geïsoleerd	36,2	35,8	37,0	n/a
Sociaal geïsoleerd	10,8	11,1	11,7	n/a

2.4 Overgewicht, voeding en beweeggedrag

2.4.1 Overgewicht kinderen en jongeren

In Woerden hebben vergeleken met andere gemeenten vooral de 5-6 jarigen en de 13-14 jarigen relatief vaker overgewicht hn. Het aantal kinderen met obesitas (ernstig overgewicht) is gemiddeld in vergelijking met andere gemeenten. 1 op de 10 kinderen in Woerden heeft overgewicht.

Obesitas en overgewicht 2016 in %			
	Woerden 2015	Subregio Utrecht West	GGD Regio Utrecht 2015
Obesitas, 2 jarigen	0,8%	-	0,8%
Obesitas, 5-6 jarigen	1,2%	1,0%	1,6%
Obesitas, 10-11 jarigen	0,9%	1,3%	1,4%
Obesitas, 13-14 jarigen	1,8%	1,2%	1,8%
Overgewicht (incl. obesitas) 2 jarigen	6%	-	8%
Overgewicht (incl. obesitas) 5-6 jarigen	10%	8%	9%
Overgewicht (incl. obesitas) 10-11 jarigen	11%	12%	12%
Overgewicht (incl. obesitas) 13-14 jarigen	14%	13%	13%

Overgewicht Woerdense kinderen per wijk

Te zien is dat in de wijken Rietveld/Noord/Oudeland/Tournoysveld, Cattenbroek/Snel en Polanen en Barwoutswaarder/Molenvliet/Kromwijk de meeste kinderen met overgewicht wonen.

Wijken en buurten ³	5-6 jarigen en 9-10 jarigen	13-14 jarigen
3441 Binnenstad	-	-
3442 Bloemenwijk/Boerendijk	18	-
3443	43	22
3444 Geestdorp	-	-
3445 Breeveld/Staatsliedenkw	17	-
3446 Cattenbroek/Snel en Polanen	42	29
3447/3448/3449 Barwoutswaarder/Molenvliet/Kromwijk	40	33
3471 Kamerik	15	-
3474 Zegveld	-	-
3481 Harmelen	31	18

³³ In deze tabel staat het absolute aantal kinderen met overgewicht van de schooljaren 2014-2015 en 2015/2016 samengevoegd per wijk. Waar streepjes in de tabel staan zijn de aantallen te laag om uitspraken over te kunnen doen (i.v.m. privacy).

2.4.1 Voeding en beweging kinderen 0-4 jaar

Voeding en de mate waarin kinderen bewegen zijn van invloed op het al dan niet ontstaan van overgewicht. In Woerden scoren de 0-4 jarigen slechter dan de rest van de regio op gezonde voeding (met name het niet dagelijks eten van groenten). Woerden scoort gemiddeld op de mate waarin de 0-4 jarigen bewegen. 7% van de kinderen speelt minder dan een half uur per dag buiten en 4% van de kinderen kijkt meer dan 2 uur tv per dag.

Leefstijl 2012 – Woerden 0-4 jarigen			
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht
Ontbijten minder dan 5 dagen per week, 1-4 jarigen	1%	1%	1%
Eet niet dagelijks groente, 1-4 jarigen	59%	54%	52%
Eet niet dagelijks fruit, 1-4 jarigen	30%	29%	29%
Zoete drankjes meer dan 2 keer per dag, 1-4 jarigen	32%	31%	32%
Bewegen			
TV kijken en computeren >= 2 u/dag, 2-4 jarigen	4%	6%	6%
Buitenspelen < 0,5 u/dag, 2-4 jarigen	7%	6%	8%

2.4.2 Voeding en bewegen kinderen 10-11 jaar

In de gemeente Woerden bewegen de kinderen van 10-11 jaar meer dan kinderen uit de regio. Kinderen fietsen of lopen vaker naar school en ze spelen meer buiten. 10-11 jarigen eten meer fruit dan kinderen uit de regio, drinken meer zoete dranken en eten veel tussendoortjes (meer dan 5 keer tussen de maaltijden door).

Voeding en beweging kinderen 10-11 jaar			
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht
Bewegen			
loopt of fietst elke dag naar school, 10-11 jarigen	82%	76%	78%
speelt 3 dagen of meer per week buiten, 10-11 jarigen	86%	84%	84%
2 uur of meer per dag tv-kijken, 10-11 jarigen	15%	16%	15%
2 uur of meer per dag computeren, 10-11 jarigen	16%	12%	10%
Voeding			
eet minstens 5 dagen per week ontbijt, 10-11 jarigen	97%	97%	96%
eet dagelijks fruit, 10-11 jarigen	41%	36%	37%
drinkt meer dan 2 glazen zoete drank per dag, 10-11 jarigen	32%	28%	27%
eet of drinkt 5 of meer keer iets tussen de maaltijden door, 10-11 jarigen	8%	5%	4%

2.4.3 Voeding en bewegen jeugd (11-17 jarigen)

De jeugd in Woerden eet minder groente en fruit dan jongeren in de regio. Ook neemt 12 procent van de jongeren minder dan 5 dagen per week een ontbijt. Minder jongeren voldoen aan de beweegnorm en ze sporten minder vaak bij een sportvereniging of sportschool. 80% van de jongeren voldoet niet aan de beweegnorm.

Voeding en beweging jeugd 11-17 jaar				
	Gemeente 2011	Woerden	Gemeente Woerden 2015	Regio 2015
Voeding				
Ontbijt minstens 5 dagen per week	86		88	86
Eet dagelijks groente	34		38	42
Eet dagelijks fruit	29		33	33
Drinkt gemiddeld minstens één glas water of thee/koffie zonder suiker per dag	-		58	59
Bewegen				
Voldoet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen ⁴	16		20	22
Sport wekelijks bij sportvereniging /sportschool	76		82	80

2.4.4 Overgewicht en beweeggedrag volwassenen

In Woerden zijn inwoners fitter dan regionaal en landelijk. Toch heeft 43,5% van onze inwoners overgewicht. 1 op de 10 inwoners heeft ernstig overgewicht. 39,4% voldoet niet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen en 76,8 procent voldoet niet aan de fitnorm.

Leefstijl - Overgewicht en beweeggedrag volwassenen 19-64 jaar in %				
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht	Nederland
Gewicht				
Overgewicht (incl. ernstig overgewicht)	43,5	44,9	41,0	45,8
Ernstig overgewicht	11,8	12,3	11,3	12,9
Ontbijten				
Ontbijt minder dan 5 dagen per week	10,0	10,2	11,8	
Bewegen				
Voldoet niet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen (op tenminste 5 dagen minimaal 30 minuten matig intensief bewegen)	39,4	41,2	38,9	39,8
Voldoet niet aan de fitnorm (minimaal 3 maal per week 20 minuten intensief bewegen)	76,8	77,8	78,8	79,5

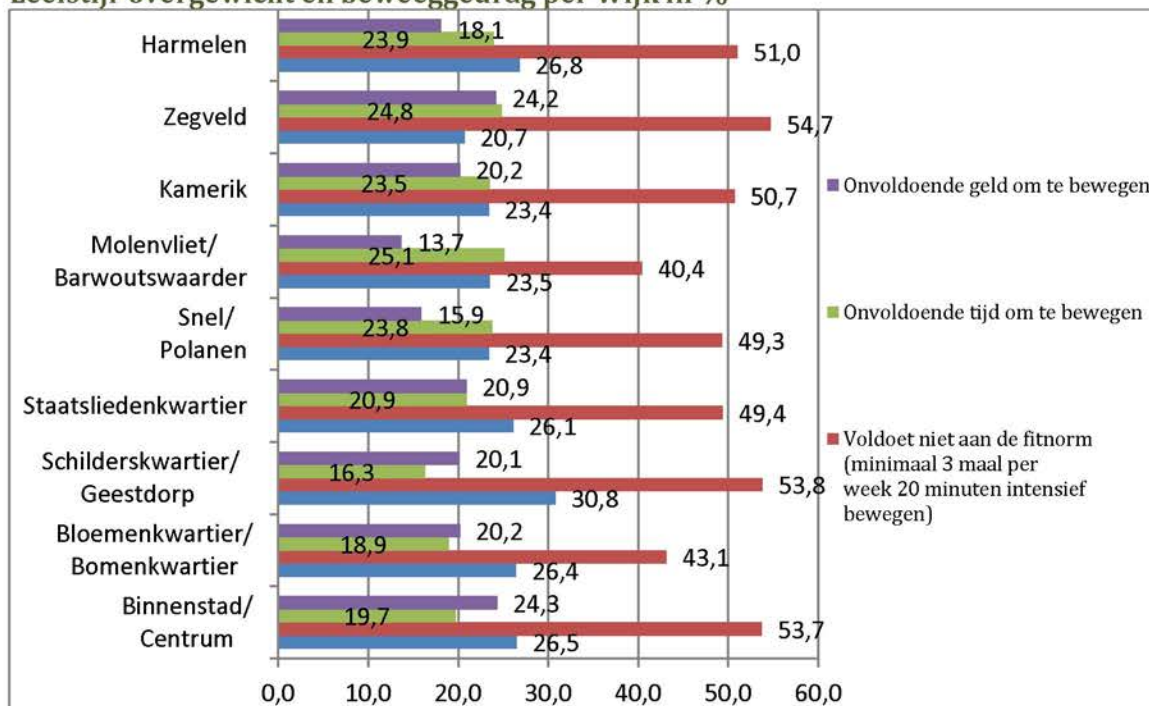
⁴ In de afgelopen week elke dag minstens een uur matig intensieve lichamelijke activiteit.

2.4.5 Overgewicht en beweeggedrag ouderen

Er zijn meer ouderen met overgewicht dan volwassenen. Van de ouderen heeft 55,4 procent overgewicht, waarvan 13 procent ernstig overgewicht. Ouderen zijn wel fitter dan volwassenen: ze voldoen beter aan de dat niet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen (26,1%) en aan de fitnorm (49,1%) 19% van de ouderen heeft onvoldoende geld om te kunnen bewegen.

Leefstijl – Overgewicht en beweeggedrag ouderen 65+				
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht	Nederland
Gewicht				
Overgewicht (incl. ernstig overgewicht)	55,4	57,2	56,4	59,4
Ernstig overgewicht	13,0	14,2	15,7	17,0
Ontbijten				
Ontbijt minder dan 5 dagen per week	4,3	4,9	4,4	
Bewegen				
Voldoet niet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen (op tenminste 5 dagen minimaal 30 minuten matig intensief bewegen)	26,1	25,7	27,1	27,9
Voldoet niet aan de fitnorm (minimaal 3 maal per week 20 minuten intensief bewegen)	49,1	51,8	52,4	54,8
Onvoldoende tijd om te bewegen	21,5	20,0	20,1	
Onvoldoende geld om te bewegen	19,0	18,2	19,1	

Leefstijl-overgewicht en beweeggedrag per Wijk in %



Vooral in Zegveld, het Schilderskwartier en de binnenstad voldoen minder mensen aan de fitnorm. Aan de beweegnorm voldoen vooral inwoners uit Schilderskwartier minder vaak. In Zegveld en de binnenstad geven de meeste mensen aan onvoldoende geld te hebben om te bewegen.

2.4 Genotmiddelen

Onder genotmiddelen wordt gebruik van alcohol, tabak en drugs verstaan.

2.4.1 Alcohol, roken en drugsgebruik onder jongeren

Het percentage jongeren dat ooit gerookt heeft of alcohol of drugs gebruikt is de afgelopen jaren gedaald. Jongeren in Woerden roken minder dan gemiddeld: 3% van de jongeren rookt dagelijks. Dit is minder dan in de regio en landelijk. Woerdense jongeren hebben minder vaak 'ooit alcohol gedronken'. Toch is het aantal 'bingedrinkers' (meer dan 5 glazen bij 1 gelegenheid in de afgelopen 4 weken) onder jongeren die alcohol drinken 62% en is 14% van de jongeren in de afgelopen 4 weken dronken of aangeschoten geweest. Het softdrugsgebruik in Woerden is opvallend laag: 5% heeft ooit cannabis gebruikt ten opzichte van 10% in de regio.

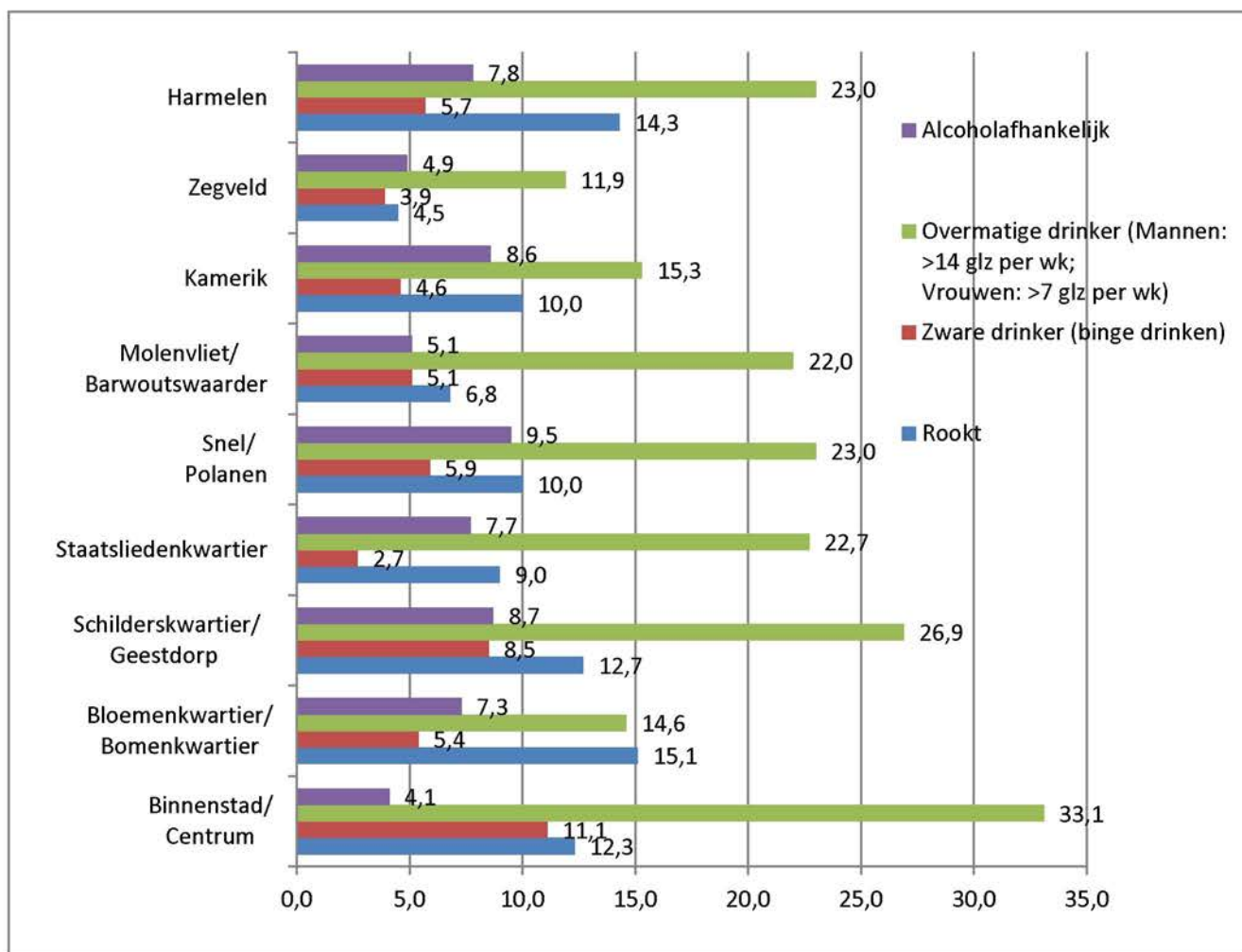
Alcohol, roken en drugsgebruik onder jongeren in %				
	Woerden 2011	Woerden 2015	Regio 2015	Nederland 2015
Roken				
Ooit gerookt	28	19	22	25
Rookt dagelijks	5	3	4	5
Alcoholgebruik				
Ooit alcohol gedronken	48	49	54	59
Afgelopen 4 weken alcohol gedronken	37	26	27	31
Afgelopen 4 weken 5 glazen of meer gedronken bij één gelegenheid	28	16	18	22
Afgelopen 4 weken 5 glazen of meer gedronken bij één gelegenheid van de actuele drinkers	73	62	66	70
Afgelopen 4 weken dronken of aangeschoten geweest	19	14	13	15
Ouders stemmen in met alcoholgebruik volgens jongere	49	46	44	-
Drugsgebruik				
Ooit cannabis gebruikt	7	5	10	11
Afgelopen 4 weken cannabis gebruikt	3	3	5	6
Ooit harddrugs gebruikt***	1	4	4	4

2.4.2 Alcohol en drugsgebruik onder volwassenen

Alcohol- en drugsgebruik onder volwassenen in Woerden is gemiddeld. 1 op de 5 inwoners van Woerden rookt. 13% is een 'zware drinker', 18% een overmatige drinker. Meer dan gemiddeld is het aantal inwoners dat ooit lachgas gebruikt heeft. Ook gebruiken meer inwoners harddrugs (2,3%).

Alcohol, roken en drugsgebruik onder volwassenen (19-64 jaar) in %				
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht	Nederland
Roken				
Rookt	21,5	21,6	21,0	23,1
Alcoholgebruik				
Zware drinker (binge drinken)	13,1	10,4	10,4	10,9
Overmatige drinker (mannen: >14 glz per wk; vrouwen: >7 glz per wk)	18,2	19,8	19,0	18,3
Alcoholafhankelijk	9,1	9,2	9,4	
Drugsgebruik				
Ooit cannabis gebruikt	27,3	25,9	23,6	
Afgelopen 4 weken cannabis gebruikt	3,5	2,5	2,4	
Cannabisafhankelijk	9,1	9,2	9,4	
Ooit harddrugs gebruikt	9,2	8,5	7,8	
Afgelopen 4 weken harddrugs gebruikt	2,3	1,4	1,0	
Ooit lachgas gebruikt	6,6	5,8	4,7	
Afgelopen 4 weken lachgas gebruikt	0,5	0,3	0,2	

Genotmiddelen volwassenen per wijk



In de binnenstad wonen de meeste overmatige drinkers en rokers. In Zegveld juist het minst.

2.4.3 Alcohol en drugsgebruik onder ouderen

Ouderen in Woerden roken en drinken minder dan in de regio maar meer dan landelijk.

1 op de 10 ouderen rookt. 5,9% van de ouderen valt onder de categorie zware drinker, 22,2 procent is overmatig drinker. Het drugsgebruik onder ouderen is niet onderzocht.

Genotmiddelen senioren 65+				
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht	Nederland
Roken				
Rookt	11,1	11,2	11,6	11,8
Alcoholgebruik				
Zware drinker (binge drinken)	5,9	6,6	6,1	6,3
Overmatige drinker (mannen: >14 glz per wk; vrouwen: >7 glz per wk)	22,2	25,6	24,0	21,2
Alcoholafhankelijk	7,5	6,3	7,2	

2.6 Overige leefstijlinvloeden: mediagebruik

2.6.1. Mediagebruik 11-17 jarigen

Ruim 80% van de jongeren is dagelijks actief op sociale media. 21% speelt dagelijks games, waarvan 4% risicovol gamegedrag vertoont. 62% van de jongeren brengt buiten school twee uur of meer zittend of liggend achter een beeldscherm door. 11% zelfs meer dan 6 uur per dag.

Mediagebruik 11 - 17 jarigen			
	Gemeente 2015	Regio 2015	Nederland 2015
Sociale media en gamen			
Is (bijna) dagelijks actief op sociale media	81	81	-
Risicovol sociale mediagebruik	7	8	8
Speelt (bijna) dagelijks games	21	24	-
Risicovol gamegedrag	4	4	4
Sedentair gedrag			
Zittend of liggend twee uur of meer per dag achter een beeldscherm buiten schooltijd	62	68	-
Zittend of liggend zes uur of meer per dag achter een	11	11	-

2.7 Sport

2.7.1 Sportbeoefening door jongeren

Ruim driekwart van de Woerdense jongeren tussen de 13-17 jaar is lid van een sportclub. Van de 10-11 jarigen is 91% lid van een sportvereniging. Jongeren zijn dus minder vaak lid van een sportvereniging dan kinderen in de basisschoolleeftijd. 82% van de jongeren sport wekelijks bij een club, vereniging of sportschool. Dit betekent dus ook dat 18% van de jongeren niet wekelijks sport.

Jeugd - Woerden			
	Gemeente Woerden	Regio Utrecht West	GGD Regio Utrecht
Lid sportclub, vereniging of sportschool 13-17 jarigen (klas 2 en 4) [2016]	77%	78%	75%
Sport wekelijks bij een sportclub, vereniging of sportschool, 13-17 jarigen (klas 2 en 4) [2016]	82%	83%	79%
is lid van een sportclub, vereniging of sportschool, 10-11 jarigen [2015]	91%	90%	88%

2.7.2. Sportbeoefening door ouderen 65+

In Woerden voldoet 26,1 % van de ouderen niet aan de bewegnorm en 49,1 % niet aan de fitnorm. In onderstaande tabel is opgenomen in welk verband ouderen sport het vaakst beoefenen. 28,8% is lid van een sportvereniging, 21,6 % is lid van fitnesscentrum of andere commerciële sportaanbieder. Ten opzichte van de regio sporten minder mensen via sociaal cultureel werk, buurtsportwerk of welzijnswerk. Ruim 40% van de ouderen is ontevreden over het aanbod van sportaccommodaties in de gemeente. 18,8 % van de ouderen is van plan om binnen een half jaar meer te gaan bewegen.

Sportbeoefening door ouderen 65+				
In welk verband wordt de sport het vaakst beoefend:	Gemeente Woerden 2016	Subregio West	Utrecht	Nederland
Als lid van een sportvereniging	28,8	28,5		28,6
Als abonnee/lid/cursist van een fitnesscentrum of andere commerciële sportaanbieder	21,6	20,7		22,7
In het kader van bedrijfssport	0	0,2		0,3
Via het sociaal cultureel werk, buurtsportwerk of welzijnswerk	2,3	3		3,2
Tijdens een georganiseerde sportvakantie	0	0		0,3
Als deelnemer aan een georganiseerd sportevenement	1,5	2,1		1,7
In groepsverband, georganiseerd door jezelf, familie, vrienden en/of	10,3	9,3		10,2
Alleen, ongeorganiseerd	24,5	26,4		23,5

Sportbeoefening door ouderen 65+				
De sportactiviteiten hebben plaats gevonden op:	Gemeente Woerden 2016	Subregio West	Utrecht	Nederland
Officiële binnensportplek in de	60,3	56,8		58,9
Officiële binnensportplek ergens	10,3	16,6		14,7
Officiële buitensportplek in de	21,9	24,9		24,7
Officiële buitensportplek ergens	18,5	19,4		17,9
Sportplek buiten in de woonplaats	4,3	4,9		3,7
Sportplek buiten ergens anders	3,4	3,3		3,6
Andere plek in de woonplaats	33	32,9		32,6
Andere plek ergens anders	25	25,4		25,7
Ontevreden over het aanbod van sportaccommodaties in de gemeente	40,2	39,9		39,8
Van plan om binnen een half jaar meer te gaan bewegen	18,8	18,9		18,5

2.7.3. Sportmogelijkheden

Het aantal mogelijkheden om te sporten en bewegen in Woerden is groot. Er zijn diverse sportverenigingen en daarnaast zijn in de openbare ruimte diverse faciliteiten om te bewegen.

Sportaccommodaties in de openbare ruimte

De totale lengte van het fietsrouten netwerk in de gemeente is 77,1 kilometer. Het wandelrouten netwerk beslaat 125,4 kilometer en het sloepennetwerk 25,4 km. Hierover lopen diverse kanoroutes. Ook is er nog een skeelerroute van 17 km en een ruiterspad. Gemeente Woerden heeft 2 zwembaden: één in Woerden stad en één in Harmelen.

Sportaanbieders

Woerden telt 144 sport- en beweegaanbieders, die allemaal te vinden zijn op www.bewegwijzerwoerden.nl.

Sportaccommodaties

In onderstaande tabel zijn de sporthallen en gymzalen opgenomen die in bezit en beheer zijn bij de gemeente Woerden. Daarnaast zijn het aantal binnensportaccommodaties die niet in bezit of beheer zijn van de gemeente Woerden ook opgenomen in de tabel. Op de kaart zijn de gemeentelijke sportaccommodatie te zien (in rood) samen met de andere accommodaties, waarbij een cirkel is getrokken met een radius van 1 km. Daarmee is zichtbaar gemaakt dat bijna alle inwoners van Woerden op minder dan 1 km afstand van een sportaccommodatie wonen.

Sporthallen en gymzalen in bezit en beheer van gemeente Woerden	Overige sporthallen en gymzalen
Sporthal Snellerpoort Sporthal de Kroon Sporthal Thijs van de Polshal Sportzaal Bulwijk Sportzaal Essenlaan Gymzaal Willem van Oranje Gymzaal Pius X Gymzaal Dr. Kuyperlaan Gymzaal Oeralstraat Gymzaal Noord	Gymzaal Coba Ritsemastraat Gymzaal Brede School Schilderskwartier Sporthal Schulenburg Sporthal Milandhof Gymzaal Regenboog



3 Groei, ontwikkeling en leren

In dit hoofdstuk richten we ons op de staat van de jeugd. We richten ons op:

- De inzet van preventie en vroegtijdige signalering van opvoed- en opgroei problemen via de Jeugdgezondheidszorg
- Onderwijs: leerlingaantallen, voor- en vroegschoolse educatie, verzuim, en aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt
- Jeugdhulp: de inzet en ervaren tevredenheid van de Jeugdhulp, de financiering ervan en veilig opgroeien

De bronnen die hiervoor onder andere zijn gebruikt, zijn: het Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg (DD JGZ, 2015), scholen op de kaart, DUO open data, Arbeidsmarktmonitor 2015, jaarverslag Regionaal Bureau Leerplicht 2015/2016, www.waarstaatjegemeente.nl, de Staat van Utrecht en de Jaarrapportage SVMN 2015 en 2016.

3.1 Preventie

3.1.1 Jeugdgezondheidszorg

De Jeugdgezondheidszorg heeft in Woerden 11.647 kinderen van 0-18 jaar onder haar hoede. Dit zijn bijvoorbeeld kinderen die periodiek bij het consultatiebureau of de schoolarts komen. Elk jaar brengt de GGD het Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg (DD JGZ) uit.⁵ De GGDrU heeft via de basis registratie personen (BRP) en schoollijsten alle kinderen in beeld, die officieel woonachtig zijn in de gemeente Woerden. Daarnaast zijn ook kinderen in beeld die niet woonachtig zijn het werkgebied maar wel jeugdgezondheidszorg ontvangen. Dit zijn vooral kinderen die niet in het werkgebied wonen maar er wel naar school gaan (vooral leerlingen van het voortgezet onderwijs).

Leeftijdsgroep	Aantallen kinderen
Zuigeling (0 – 15 maanden)	714 (6%)
Peuter (15 maanden tot 4 jaar en 3 maanden)	1727 (15%)
Schoolkind (4 jaar en 3 maanden tot 13 jaar)	5673 (49%)
Jongeren (13 tot 18 jaar)	3533 (30%)
Totaal	11.647

Bron: DD JGZ 2015

Het is de taak van de JGZ om kinderen die in zorg zijn te bereiken. Door het kind te bereiken is het mogelijk om te signaleren, voorlichting te geven, te ontzorgen en normaliseren. Zo nodig wordt kortdurende ondersteuning geboden en/of toeleiding naar de juiste vorm van hulp. Om het bereik te berekenen, maken we gebruik van de definities van de Inspectie voor de Gezondheidszorg⁶.

Het bereik wordt gemeten op 4 leeftijdsmomenten/contact- momenten:

- 1^e levensjaar (minimaal 4 contacten)
- 3 jaar (minimaal 1 contact)
- 5 jaar (minimaal 1 contact)
- 14 jaar (minimaal 1 contact)

⁵ Het Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg van 2016 is nog niet beschikbaar. Daarom gaan we hier uit van het rapport van 2015.

⁶ Voor de exacte beschrijving van de definitie bereik van de Inspectie voor de volksgezondheid verwijzen wij u naar het document: *Indicatoren basisset Publieke Gezondheidszorg* van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

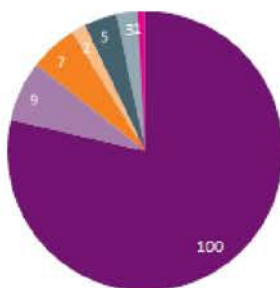
Het bereik in Woerden en gemiddeld in Utrecht-West in 2015 is opgenomen in onderstaande tabel:

	Woerden	Woerden	Utrecht-West	Utrecht-West	Aantal bereikte kinderen Woerden	niet in
	2014	2015	2014	2015	2015	
Bereik van kinderen die in 2015 de leeftijd van 1,1 jaar bereikten	96,4%	95,7%	94,4%	93,3%	24	
Bereik van kinderen die in 2015 de leeftijd van 3,4 jaar bereikten	96,1%	95,7%	95,4%	94,4%	25	
Bereik van kinderen die in 2015 de leeftijd van 5,6 jaar bereikten	94,4%	89,5%	94,4%	89,5%	66	
Bereik van kinderen die in 2015 de leeftijd van 14,4 jaar bereikten	88,3%	87,0%	77,3%	71,8%	96	

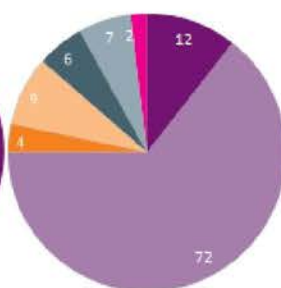
Bron: DD JGZ 2015

In Woerden wordt 95% van de kinderen bereikt. Dit is meer dan in de regio. In 2015 is een lichte daling te zien in het bereik ten opzichte van 2014. De redenen voor het niet bereiken van kinderen in 2015 is gemeten in de regio Utrecht-West. De redenen lopen uiteen, de belangrijkste zijn:

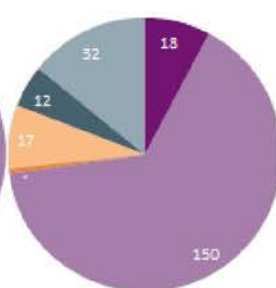
- In de leeftijdscategorie 1,1 jaar is het in de meeste gevallen (78%) te wijten aan 'inverhuisd' (figuur 1);
- In de leeftijdscategorie 3,4 jaar is het in de meeste gevallen (64%) te wijten aan 'in zorg' (figuur 2);
- In de leeftijdscategorie 5,6 jaar is het in de meeste gevallen (65%) te wijten aan 'in zorg' (figuur 3);
- In de leeftijdscategorie 14,4 jaar is het in de meeste gevallen (67%) te wijten aan 'in zorg' (figuur 4):



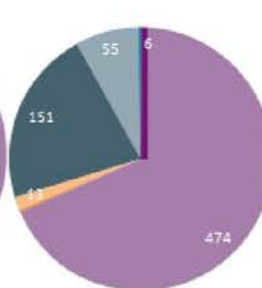
Figuur 1



Figuur 2



Figuur 3



Figuur 4

Inverhuisd in de regio:

Inverhuisd in de regio betekent dat het kind in 2015 is komen wonen in de regio Midden Nederland maar in de regio niet de Jeugdgezondheidszorg heeft ontvangen volgende de normen van de Inspectie. Bijna altijd heeft een kind een deel van de Jeugdgezondheidszorg ontvangen in de vorige woonplaats en een deel bij de Jeugdgezondheidszorg van de GGDrU.

In zorg:

In zorg betekent dat het kind wel bekend is bij de JGZ en ook zorg ontvangt maar niet volgens de definitie 'bereik'. Het kind is minder vaak dan het vereiste aantal keer gezien, bijvoorbeeld omdat afspraken frequent worden afgezegd. Wanneer een kind niet verschijnt gaat het 'Niet verschijnen protocol' in werking.

Onderstaande tabel geeft het aantal kinderen weer dat opgeroepen is, verschenen is, niet verschenen is zonder bericht en kinderen waarvan de afspraak te laat is afgezegd (minder dan 48 uur van tevoren), allen berekend ten opzichte van het totaal aantal opgeroepen kinderen.

Aantal kinderen opgroepen door JGZ (2014)				
	Opgeroepen	Verschenen	Te laat afgezegd	NVZB
Zuigeling	5269	93,70%	2,80%	3,40%
Peuter	3151	82,70%	4,70%	12,60%
Schoolkind	1950	84,60%	4,20%	11,20%
Jongere	949	83,60%	4,40%	12,00%
Totaal	11319	88,20%	3,70%	8,00%

Aantal kinderen opgroepen door JGZ (2015)				
	Opgeroepen	Verschenen	Te laat afgezegd	NVZB
Zuigeling	5246	94,60%	3,10%	2,30%
Peuter	2781	83,60%	6,00%	10,40%
Schoolkind	2310	84,20%	5,80%	10,00%
Jongere	1168	82,30%	3,90%	13,90%
Totaal	11505	88,60%	4,40%	7,00%

Bron: DD JGZ 2015

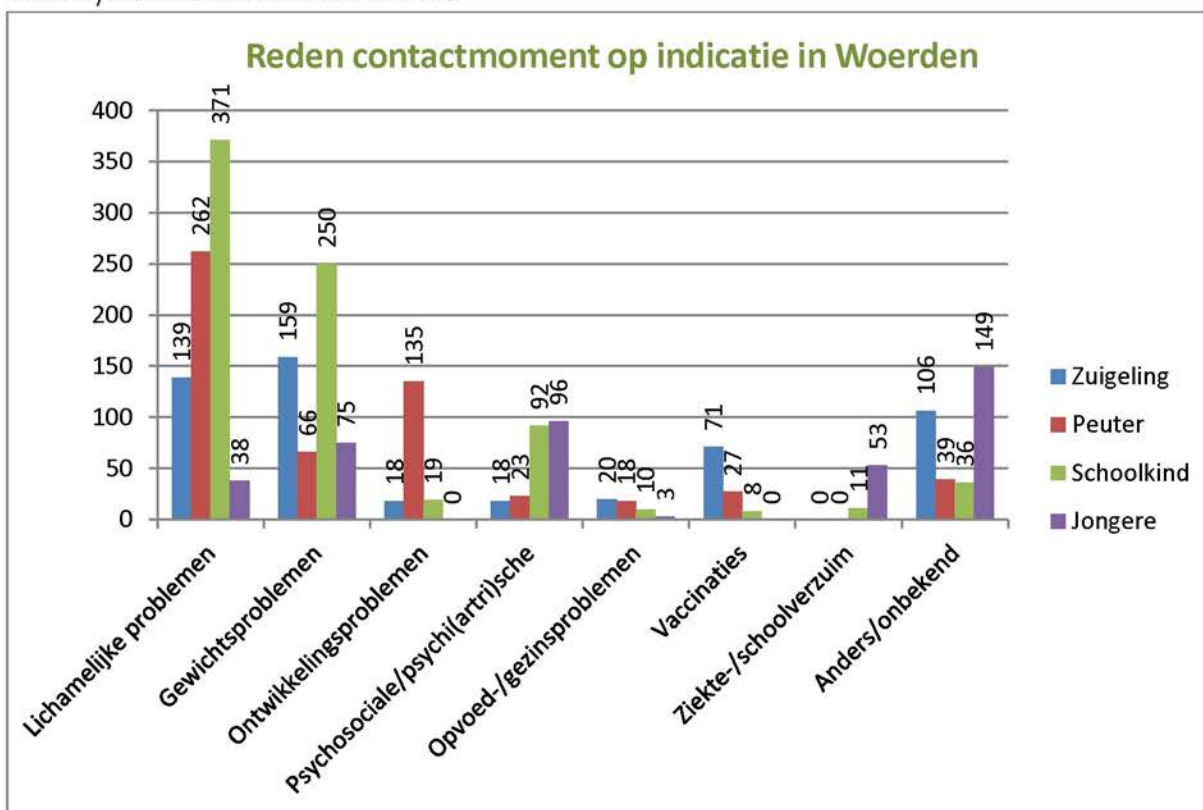
Als tijdens een standaard contactmoment blijkt dat er iets bijzonders aan de hand is en de tijd is niet toereikend of de inzet van een andere discipline is gewenst, dan wordt een extra contactmoment ingepland; het contactmoment op indicatie. Tijdens het contactmoment op indicatie wordt de vraag uitgediept. De ouders/jeugdige worden met informatie, adviezen of kortdurende begeleiding gerustgesteld of zodanig op weg geholpen dat zij zelf weer verder kunnen. Ook worden ouders/jeugdige (indien dat nodig is) toegeleid naar hulp. In onderstaande tabel staan de Woerdense aantallen kinderen dat (periodiek) contact heeft met de GGD (JGZ), het aantal contactmomenten op indicatie en het percentage kinderen weergegeven.

Aantal kinderen in zorg 2015

	Aantal	Contactmomenten op indicatie	op % kinderen met contactmoment op indicatie
Zuigeling	714	515	58,70%
Peuter	1727	547	28,30%
Schoolkind	5673	746	11,70%
Jongere	3533	404	10,40%
Totaal	11647	2212	16,60%

Bron: DD JGZ 2015

Reden voor contactmomenten op indicatie zijn in Woerden tot de leeftijd van 13 jaar met name lichamelijke problemen. Lichamelijke problemen wordt door de GGD omschreven als problemen op het gebied van: *zindelijkheid, bewegingsapparaat, gehoor- en gezichtsproblemen, heupafwijkingen, lengte, voedselallergie/intolerantie, voeding, genitaliën*. Ook zijn gewichtsproblemen reden tot contactmoment op indicatie, met name bij zuigelingen en schoolkinderen. In de leeftijd van 13 tot 18 jaar spelen lichamelijke-/gewichtproblemen een minder grote rol, en zijn redenen psychosociale/psychiatrische problemen of spelen andere/onbekende factoren een rol.



Bron: DD JGZ 2015

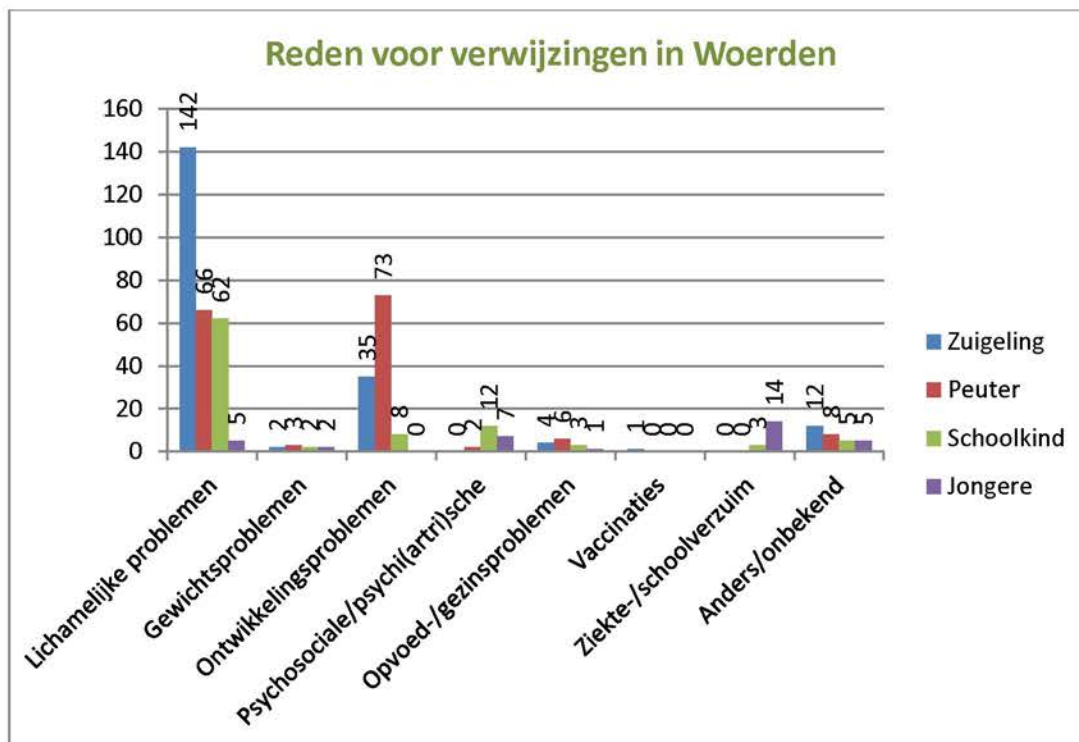
De JGZ verwijst ouders/jeugdigen door wanneer dat nodig is naar de eerste- of tweedelijns zorg. In onderstaande illustratie staat het aantal verwijzingen en het aantal kinderen met een verwijzing weergegeven in 2015 en 2014 (soms heeft een kind meerdere verwijzingen). Voorbeelden van eerstelijnszorg: huisarts, WoerdenWijzer, kinderfysiotherapie, logopedist, VVE, maatschappelijk werk, opvoedbureau. Tweedelijnszorg is bijvoorbeeld de kinderarts, Veilig Thuis, basis en specialistische geestelijke gezondheidszorg (GGZ), intensieve jeugdhulp.

In Woerden zien we in 2015 een toename in het aantal verwijzingen ten opzichte van 2014. En we zien een afname in het aantal verwijzingen naarmate kinderen ouder worden. In de redenen voor verwijzing zien we tot de leeftijd van 13 jaar bijna altijd lichamelijke oorzaken (met name tijdens de zuigelingenperiode: 142 van de 196 verwijzingen) of ontwikkelingsproblemen (met name in de peutertijd: 73 van de 158 verwijzingen). In de leeftijd van 13 tot 18 jaar speelt ziekte/schoolverzuim een grotere rol (14 van de 34 verwijzingen).

Aantal kinderen in zorg 2015

	Aantal kinderen in zorg	Aantal kinderen met verwijzing in 2015	Aantal kinderen met verwijzing in 2015	Aantal kinderen met verwijzing in 2014
Zuigeling	714	196	27,50%	24%
Peuter	1727	158	9,10%	7,20%
Schoolkind	5673	95	1,70%	1,30%
Jongere	3533	34	1,00%	0,60%
Totaal	11647	483	4,10%	3,30%

Bron: DDJGZ 2015



Bron: DDJGZ 2015

Risicofactoren en beschermende factoren in het gezin en omgeving van het kind kunnen het gezond opgroeien beïnvloeden. Er zijn tal van beschermende- en risicofactoren. De GGD hanteert de volgende vier: psychische gezondheid ouders, kinderen met een tienermoeder, opleidingsniveau ouders, roken in ruimten waar het kind verblijft.

Risico/beschermende factor	2014 (Woerden)	2015 (Woerden)	2015 (gemiddeld in regio Utrecht-West)
Percentage één of beide ouder(s) met psychische of psychiatrische problematiek Zie afbeelding X voor schematische weergave	Zuigeling: 9,7% Peuter: 2,8% Schoolkind: 0,4%	Zuigeling: 8,4% Peuter: 4,2% Schoolkind: 0,4%	Niet aanwezig
Aantal kinderen van 0-12 maanden met een tienermoeder*7	4	3	2,8
Aantal en percentage beide ouders met een laag opleidingsniveau**8	22 (3,3%)	23 (3,2%)	10,6 (2,4%)
Aantal ouders dat rookt en dit wel/niet doet waar kind bij is	6: ja, roken in ruimte waar kind verblijft 127: ja, maar niet waar kind bij is	11: ja, roken in ruimte waar kind verblijft 111: ja, maar niet waar kind bij is	5: ja, roken in ruimte waar kind verblijft 76: ja, maar niet waar kind bij is

Bron: DD JGZ 2015

Aantal en percentage één of beide ouder(s) met psychische of psychiatrische problematiek

	Aantal	% in 2015	% in 2014
Zuigeling	60	8,40%	9,70%
Peuter	73	4,20%	2,80%
Schoolkind	20	0,40%	0,40%

1. Psychische gezondheid ouders

Ten opzichte van 2014 zien we dat psychische/problematische problematiek bij ouders van kinderen in de zuigelingenperiode in 2015 minder vaak voorkomt. De problematiek neemt in de peuterperiode juist toe in 2015. Over het algemeen zien we dat naarmate kinderen ouder zijn, er minder sprake is dat hun ouders psychische/psychiatrische problematiek heeft.

2. Kinderen met een tienermoeder

Het aantal kinderen in Woerden van 0 – 12 maanden met een tienermoeder ligt iets boven het regionale gemiddelde. In de regio Utrecht-West en in Woerden zien we dat het aantal kinderen onder het jaar met tienermoeders steeds meer daalt in de tijd.

3. Opleidingsniveau ouders / roken in ruimten waar het kind verblijft.

Voor deze beide factoren geldt dat zij boven het regionaal gemiddelde liggen. Hier is op dit moment geen aanwijsbare reden voor. Mogelijk zijn dit factoren die gepaard gaan met de grotere bevolkingsomvang van Woerden ten opzichte van regio-gemeenten.

⁷ Definitie tienermoeder: een moeder die ten tijde van de geboorte jonger dan 20 jaar is.

⁸ Definitie laagopgeleid: ouders/verzorgers hebben één van onderstaande opleidingsniveaus afgerond: geen onderwijs, basisonderwijs, LBO of VBO, VMBO basis- of kaderberoepsgerichte leerweg, maximaal twee klassen/leerjaren onderwijs in een andere schoolopleiding in het voortgezet onderwijs.

3.2. Onderwijs en voorschoolse educatie

3.2.1 Primair onderwijs

In Woerden zijn er 25 scholen voor het primair onderwijs. Er zijn in Woerden geen zwakke of zeer zwakke basisscholen. In Woerden heeft de Andersenschool zich gespecialiseerd in meer- en hoofdbegaafde leerlingen en staat beschreven als een excellente school⁹.

Het aantal basisschoolleerlingen in de gemeente Woerden is over de afgelopen jaren afgenomen. In 2006 zaten er nog 5372 leerlingen op het primair onderwijs, terwijl tien jaar later dit nog 5156 leerlingen zijn. Dit verschil is nog sterker als we alleen het basisonderwijs (zonder het speciaal basisonderwijs) in ogenschouw nemen.¹⁰ Belangrijk is wel om op te merken dat er schommelingen in de cijfers te vinden zijn, maar dit heeft vaak meer te maken heeft met het openen of sluiten van scholen in buurgemeenten. Verder is er een opmerkelijke stijging van het aantal leerlingen binnen het speciaal basisonderwijs. Daarnaast valt een lichte daling van het aantal leerlingen binnen het bijzonder basisonderwijs op.

In 2016 gaan 5156 Woerdense kinderen binnen de gemeente naar het primair onderwijs. Nog 301 leerlingen volgen buiten de gemeente primair onderwijs. Voor het voortgezet onderwijs is dit onbekend.

Tabel 1 Overzicht ontwikkeling aantal leerlingen op Woerdense scholen op basis telling 1 oktober¹¹

Woerden	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totaal openbaar basisonderwijs	576	578	560	576	525	474	508	472	473	465	445
Totaal bijzonder basisonderwijs	4.666	4.789	4.865	4.903	4.933	4.940	4.858	4.768	4.679	4.591	4.522
Totaal basisonderwijs	5.242	5.367	5.425	5.479	5.458	5.414	5.366	5.240	5.152	5.056	4.967
Totaal speciaal basisonderwijs	130	128	121	120	145	134	151	142	137	161	189
Totaal primair onderwijs	5.372	5.495	5.546	5.599	5.603	5.548	5.517	5.382	5.289	5.217	5.156
Totaal (s) voortgezet onderwijs	5.216	5.235	5.354	5.450	5.502	5.519	5.474	5.610	5.743	5.827	5.710
Totaal primair en voortgezet onderwijs Woerden	10.588	10.730	10.900	11.049	11.105	11.067	10.991	10.992	11.032	11.044	10.866

In vergelijking met Nederland van het aantal leerlingen binnen het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs liggen we boven het gemiddelde. Naar verwachting krijgt de gemeente Woerden te maken met een teruglopend leerlingaantal. Binnen vijf jaar wordt een daling van

⁹ Excellente scholen is een predicaat voor scholen met bijzondere kwaliteiten en voor scholen die uitblinken in een specifiek excellentieprofiel

¹⁰ Er zijn schommelingen in de cijfers te vinden, maar dit heeft ook te maken met het openen of sluiten van scholen in buurgemeenten

¹¹ Tot en met 1 oktober 2016 betreft het feitelijke getelde aantallen leerlingen. Vanaf 2017 is het gebaseerd op prognoses. Bron: interne documentatie 'Telling 2016 Oudewater en Woerden'.

ongeveer 200 kinderen op de scholen verwacht. Op lange termijn, tussen 2017 en 2032, neemt het leerlingaantal primair onderwijs zelfs behoorlijk af, namelijk met ongeveer 600 leerlingen.

Tabel 2 Overzicht ontwikkeling aantal leerlingen korte termijn prognose

Woerden	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal openbaar basisonderwijs	479	479	470	464	458
Totaal bijzonder basisonderwijs	4.572	4.600	4.576	4.513	4.453
Totaal basisonderwijs	5.051	5.079	5.046	4.977	4.911
Totaal speciaal basisonderwijs	132	130	128	126	125
Totaal primair onderwijs	5.183	5.209	5.174	5.103	5.036
Totaal (s) voortgezet onderwijs	5.909	5.807	5.700	5.620	5.501
<i>Totaal primair en voortgezet onderwijs</i>	<i>11.092</i>	<i>11.016</i>	<i>10.874</i>	<i>10.723</i>	<i>10.537</i>
<i>Woerden</i>					

3.2.2 Voor- en Vroegschoolse educatie¹²

Kinderen van 2.5 tot 4 jaar krijgen in Woerden op de peutergroep of kinderdagverblijf een gericht aanbod om zich spelenderwijs te ontwikkelen. Wanneer kinderen een dreigende taal- en/of onderwijsachterstand hebben kunnen zij 10 uur (2 dagdelen) per week deelnemen aan het programma van de Voor- en Vroegschoolse educatie (VVE). Tijdens het consult van 2 jaar op het consultatiebureau of op een later moment als het van toepassing is, wordt de indicatie gesteld voor het VVE op basis van gemeentelijke criteria. Geïndiceerde kinderen worden vervolgens door de VVE coördinator toegeleid naar kinderopvang organisaties met VVE-voorziening. Het VVE programma wordt op alle kinderdagverblijven binnen de gemeente aangeboden, omdat alle kinderopvangorganisaties binnen de gemeente Woerden aan de kwaliteitseisen voldoen.

Locatie	Kinderopvangorganisatie	Aantal kinderen
Harmelen	Moeder de Gans	5
	Peuterhof	4
Kamerik	Poppenkast	4
Zegveld	Peuterpret KMN	10
Molenvliet	Paddenstoel kmn	33
	Kabouter	15
	Tinkelbel	1
Schilderskwartier	Kloddertje	23
Centrum	Speelweide	3
	Scheve Schuit	6
Staatsliedenkwartier	Kwebbel	13
Snel en Polanen	Koters	1
	Snoetjes	5
	Bubbels	7
Bomen- en bloemenbuurt	Haventje	27
	Kleine Beer (gesloten)	1
Totaal		158 ¹³

¹² Het doel van vve is om kinderen zoveel mogelijk zonder achterstand te laten instromen in groep 3 van het basisonderwijs.

¹³ Peildatum 1 november 2016 Alle kinderen per groep zijn geteld.
+ kinderen die in december 2016 gestart zijn

Ook voor de basisschoolleerlingen tussen vier en zes jaar met een dreigende (taal)achterstand is ondersteuning. Voor deze kinderen is er onder andere een parttime schakelklas. Twee dagdelen per week gaan kinderen hier heen. De overige dagen zitten ze op hun eigen school. Alle kinderen tussen 4 en 6 jaar met een taalachterstand kunnen van deze voorziening gebruik maken. Het aantal kinderen dat per schooljaar gebruik maakt van de schakelklas varieert van 12 tot 18 kinderen.

3.2.3 Onderwijs aan nieuwkomers

Eerste opvang anderstaligen (EOA/taalschool)

Net als bij de schakelklas is de taalschool een bovenschoolse voorziening die onder de verantwoordelijkheid van schoolbesturen, samenwerkingsverband Passenderwijs en gemeente valt. Niet-Nederlandstalige kinderen van 6 tot 13 jaar krijgen hier een jaar tot maximaal anderhalf jaar intensief onderwijs gericht op het snel leren van de Nederlandse taal. Het aantal leerlingen van de taalschool was tot augustus 2016 minimaal. Verwachte gezinsherenigingen bleven uit en het aantal vluchtelingen liep terug. Inmiddels zijn er twee groepen. In mei 2017 worden in totaal 25 leerlingen opgevangen op de taalschool, waarvan 20 kinderen uit Woerden komen.

Ithaka ISK

Ithaka Internationale Schakelklassen is voor leerlingen tussen de 12 en 18 jaar die geen of weinig Nederlands spreken en die zich voorbereiden op een toekomst waarin het gebruik van de Nederlandse taal een belangrijke rol speelt. Ithaka geeft volledig dagonderwijs en heeft een regionale functie. De voornaamste taak is het doorschakelen van de anderstalige leerlingen naar het Nederlandstalige onderwijs. Er zijn zowel locaties in Utrecht als Maarssen. De meeste leerlingen vanuit Woerden gaan naar Maarssen. Na 1 tot maximaal 1,5 jaar gaan de kinderen naar een reguliere school in Woerden, of als deze stap te groot is, en de jongeren minimaal 16 jaar is, naar een geïntegreerd traject (niveau Mbo 1/entreeopleiding). In 2016 zijn 11 leerlingen vanuit Woerden gestart bij Ithaka.

3.2.4 Voortgezet onderwijs

In Woerden zijn er drie scholen voor het voortgezet onderwijs.

Tabel 1 Overzicht ontwikkeling aantal leerlingen op Woerdense scholen op basis telling 1 oktober

Woerden	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Totaal	(s)	5.216	5.235	5.354	5.450	5.502	5.519	5.474	5.610	5.743	5.827	5.710
voortgezet onderwijs												

Het aantal voortgezet onderwijs leerlingen is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. In 2006 waren dit nog 5216 leerlingen, terwijl dit in 2016 5.710 leerlingen zijn. Belangrijke vermelding bij deze cijfers is dat dit ook leerlingen zijn buiten gemeente Woerden die op onze scholen zitten. Vooral binnen het voortgezet onderwijs geldt dit sterk, omdat op het Minkema college veel leerlingen uit Utrecht zitten. Toch toont onderstaand tabel dat het voortgezet onderwijs ook te maken gaat krijgen met een sterke daling in leerlingaantallen.

+ alle kinderen die over de periode 1 januari 2016 t/m 31 oktober gebruik maakten van de VVE en die op de peildatum november 2016 geen gebruik meer maakten van de VVE, de stoppers.

Woerden	2017	2018	2019	2020	2021
Totaal (s) voortgezet onderwijs	5.909	5.807	5.700	5.620	5.501
Totaal primair en voortgezet onderwijs Woerden	11.092	11.016	10.874	10.723	10.537

Binnen het voortgezet onderwijs zijn er verschillende niveaus. Het grootste aantal kinderen zit op het havo/vwo, gevolgd door het vmbo en het kleinste aantal leerlingen zit op het praktijkonderwijs.

Voortgezet onderwijs oktobertelling¹⁴

Onderwijssoort	leerlingaantallen
VMBO	2.245
HAVO/VWO	3238
Praktijkonderwijs	227
Totaal	5710

In 2014 behaalden 385 leerlingen in Woerden hun vmbo-diploma binnen de sectoren economie, techniek, zorg en welzijn of een combinatie hiervan (intersectoraal) (bron: arbeidsmarktmonitor 2016). Het aantal geslaagden binnen de theoretische leerweg was 239 in 2014. Dit is een daling van 15,8% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Het aantal havo- en vwo-gediplomeerden in Woerden is in 2014 met 434 ongeveer gelijk aan dat in 2013 (bron: arbeidsmarktmonitor 2016). In Woerden blijft tussen 2013 en 2014 het aantal gediplomeerden met het profiel techniek ongeveer gelijk. Hier neemt het aantal gediplomeerden met een profiel natuur en gezondheid sterk toe (33,9%).

De slaagpercentages van de Woerdense scholen liggen over het algemeen rond het landelijk gemiddelde. Opvallend is het hoge slaagpercentage (96%) op de havo van het Kalsbeekcollege; landelijk is het slagingspercentage op de havo 89%.

Slaagpercentage 2015/2016 Bron: scholenopdekaart.nl	
vmbo-basis	
Kalsbeek College, locatie Bredius	97%
Minkema College, locatie Stein	100%
<i>Landelijke vergelijkingsgroep</i>	98%
vmbo-kader	
Kalsbeek College, locatie Bredius	97%
Minkema College, locatie Stein	94%
<i>Landelijke vergelijkingsgroep</i>	96%
vmbo-(g) theoretisch	
Kalsbeek College, locatie Bredius	97%
Minkema College, locatie Stein	98%
<i>Landelijke vergelijkingsgroep</i>	94%
havo	
Kalsbeek College, locatie Schilderspark	96%
Minkema College, locatie Minkemalaan	93%

¹⁴ Leerlingaantallen primair en voortgezet onderwijs op 1 oktober 2016 in Woerden

<i>Landelijke vergelijkingsgroep</i>	89%
vwo	
Kalsbeek College, locatie Schilderspark	93%
Minkema College, locatie Minkemalaan	95%
<i>Landelijke vergelijkingsgroep</i>	91%

De doorstroom van het vmbo naar het mbo ligt voor de Woerdens scholen (met name vmbo-basis en -kader) hoger dan het landelijk gemiddelde van 88,5%. Ook de doorstroom van havo naar hbo (82,5% en 76,2%) ligt iets hoger dan de landelijke cijfers, waar 75,9% van de leerlingen naar het hbo gaat. Veruit de meeste leerlingen stromen vanuit het vwo door naar de universiteit (81,3% en 86,5%). Ook dit percentage is hoger dan het landelijk gemiddelde (74,7%).

Doorstroom naar vervolgonderwijs 2014/2015				
Bron: scholenopdekaart.nl				
vmbo-basis	Voortgezet onderwijs	MBO	Overig	
Kalsbeek College, locatie Bredius	1,3%	93,6%	5,1%	
Minkema College, locatie Stein		100,0%		
vmbo-kader				
Kalsbeek College, locatie Bredius	< 0,1%	95,4%	4,0%	
Minkema College, locatie Stein		98,5%	1,5%	
vmbo-(g) theoretisch				
Kalsbeek College, locatie Bredius	14,8%	77,2%	8,1%	
Minkema College, locatie Stein	6,7%	90,8%	2,5%	
havo	Voortgezet onderwijs	MBO	HBO	Overig
Kalsbeek College, locatie Schilderspark	<0,1%	3,8%	82,5%	13,3%
Minkema College, locatie Minkemalaan	2,3%	1,5%	76,2%	20,0%
vwo	HBO	WO	Overig	
Kalsbeek College, locatie Schilderspark	6,8%	86,5%	6,8%	
Minkema College, locatie Minkemalaan	7,5%	81,3%	11,3%	

3.2.6 Praktijkonderwijs

Het aantal leerlingen op het Futura College (praktijkonderwijs) in Woerden stijgt ieder jaar licht, van 197 leerlingen in 2014 tot 227 leerlingen in 2016.

Zowel het percentage leerlingen dat het Futura College verlaat met een diploma AKA (Arbeidsmarktgekwalificeerd assistent), niveau 1 of entrée als met (branche)certificaten liggen hoger dan de landelijke vergelijkingsgroep.

Behaalde diploma's en certificaten praktijkonderwijs 2015/2016		
	Diploma AKA / niveau 1 / entrée	(Branche)certificaten
Futura College	26%	58%
Landelijke vergelijkingsgroep	20%	48%

De meeste leerlingen stromen na het praktijkonderwijs uit naar werk (39%). Vergeleken de landelijke vergelijkingsgroep stroomt een relatief klein percentage uit naar leren (19% t.o.v. 33% landelijk).

Uitstroom leerlingen praktijkonderwijs 2015/2016			
	Werk	Werk en leren	Leren
Futura College	39%	13%	19%
Landelijke vergelijkingsgroep	32%	9%	33%

3.2.7 Middelbaar beroepsonderwijs

Het aantal mbo-studenten woonachtig in gemeente Woerden ligt in 2015 lager dan in 2011, maar het aantal groeit wel weer vanaf 2014 (Zie onderstaande tabel. Bron: Arbeidsmarktmonitor). Voor de komende jaren tot en met 2020 zal het aantal mbo-deelnemers op ongeveer hetzelfde peil blijven, maar na 2020 volgt een daling als gevolg van de bevolkingsontwikkeling.

Tabel: Aantal mbo-studenten uit woonregio, 2011-2015 (Arbeidsmarktmonitor, 2015)

2011	2012	2013	2014	2015	% groei 2014-2015
1.375	1.356	1.268	1.279	1.339	4,7

Mbo-studenten uit Woerden studeren vooral op de scholen in Gouda (26%) en stad Utrecht (45,3%) (DUO).

Sector ¹⁵	Leerweg	2014	2015	2016
AGRARISCH	BBL	13	10	6
	BOL	51	46	50
COMBINATIE VAN SECTOREN	BBL	1	0	4
	BOL	9	19	40
ECONOMIE	BBL	97	94	81
	BOL	347	382	379
TECHNIEK	BBL	149	140	140
	BOL	246	255	263
ZORG EN WELZIJN	BBL	62	94	79
	BOL	304	300	342
TOTAAL		1.279	1.340	1.384

Aansluiting onderwijs-arbeidsmarkt (Bron: Arbeidsmarktmonitor, 2015):

Het aantal jongeren dat kiest voor het vmbo met profiel techniek daalt sterk. Om die reden stoot Minkema College het profiel Techniek voor basis en kader af. Er vindt ook een daling plaats van het aantal afgestudeerden mbo en hbo in de techniek. Vooral deze daling zal voor de technische en ICT sector in Woerden een probleem gaan opleveren.

¹⁵ Eventueel is dit ook nog uit te splitsen in sector/profiel.

In onderstaand schema is de kans op stage en werk weergegeven, voor studenten die in schooljaar 2015/2016 aan een opleiding zijn begonnen. De kans op werk geeft weer wat de verwachte kans is op een baan, op het moment dat deze studenten de opleiding hebben afgerond. Voor de kans op stage is peildatum 2016 genomen. Scores gaan van 5 naar 1, waarbij 5 staat voor goede en 1 voor geringe kansen.

Domein	Midden-Holland			Midden-Utrecht		
	Inschrijvingen (2015/2016)	Kans op stage	Kans op werk	Inschrijvingen (2015/2016)	Kans op stage	Kans op werk
Afbouw, hout en onderhoud	89	4	3	461	3	3
Ambacht, laboratorium en gezondheidstechniek	227	3	3	350	2	3
Bouw en infra	206	4	4	451	4	4
Economie en administratie	477	4	3	2.164	2	3
Entree	135	3		467	4	
Handel en ondernemerschap	459	3	4	1.441	4	4
Horeca en bakkerij	252	4	3	1.136	5	4
Informatie en communicatietechnologie	235	3	4	915	2	3
Media en vormgeving	258	3	3	1.268	3	2
Mobiliteit en voertuigen	190	2	4	588	3	4
Techniek en procesindustrie	439	3	4	1.120	3	4
Toerisme en recreatie	81	3	2	424	5	2
Transport, scheepvaart en logistiek	231	3	4	319	3	4
Uiterlijke verzorging	155	4	2	513	2	3
Veiligheid en sport	332	3	3	1.159	3	3
Voedsel, natuur en leefomgeving	460	3	2	1.574	3	2
Zorg en welzijn	1.099	2	4	3.764	3	4

Bron: Arbeidsmarktmonitor, 2014/2015

3.2.8 Speciaal onderwijs

In deze tabel staan de kengetallen van alle gemeenten die onder het samenwerkingsverband vallen.

Overzicht gemeenten in het samenwerkingsverband op basis van gegevens 1-10-2015 (peilmoment december 2013)

Gemeente	Schoolgaand		Woonachtig		Woonachtig			cluster 1	cluster 2
	bao	sbao	bao	sbao	so	cat	so cat 2		
De Ronde Venen	3.720	0	3.730	44	21	1	3	1	14
Montfoort	1.244	0	1.272	32	8	1	2	0	3
Oudewater	921	0	896	23	10	0	1	0	3
Stichtse Vecht	5.870	106	5.842	103	50	10	5	3	27
Woerden	4.853	161	4.853	101	32	6	11	2	18
Totaal	16608	267	16593	303	121	18	22	6	65

Van het aantal kinderen dat speciaal onderwijs volgt in Woerden (161), zijn er 101 kinderen woonachtig in Woerden. In 2016 is er sprake van een stijging van het aantal kinderen dat in Woerden naar het speciaal basisonderwijs gaat, dit zijn er namelijk dan 188.

3.2.9 Verzuim

Voortijdig schoolverlaters (VSV'ers) zijn jongeren van 12 tot 23 jaar die zonder startkwalificatie het onderwijs verlaten. Een startkwalificatie is een havo of vwo diploma of minimaal een mbo-2 diploma. De samenwerkingsverbanden PO en VO (Passenderwijs, Berseba, RUW en Sterk VO) werken met de vijf gemeenten (Woerden, Oudewater, Montfoort, Stichtse Vecht en De Ronde Venen) regionaal samen aan het terugdringen van verzuim, uitval en thuiszitten.

Woerden zit onder het gemiddelde van Nederland als het gaat om het percentage voortijdig schoolverlaters. Dit ligt op een gemiddelde van 2,0% in 2014 (bron: www.waarstaatjegemeente.nl). In vergelijking met de buurgemeenten is het aantal schoolverlaters gemiddeld (Bron: Staat van Utrecht)

VSV'ers basisonderwijs

	%Voortijdig schoolverlaters 2014
Utrecht (gemeente)	2,3%
Woerden	1,4%
Nederland	2,0%

Bron: vsvverkenner.nl; CBS; staat van Utrecht

Het percentage voortijdig schoolverlaters ligt op het MBO hoger. In Woerden is dit 4,0%.

Aantal MBO-leerlingen en voortijdig schoolverlaters in schooljaar 2014/15

	De Ronde Venen	Stichtse Vecht	Woerden	Montfoort	Oudewater	Totaal
Deelnemers MBO	839	1,228	1,009	365	289	3,820
MBO'ers naar niveau						
1	9	16	20	1	5	51
2	145	276	196	63	45	725
3+4	685	936	883	301	239	3,044
VSV'ers MBO	31 3,7%	53 4,3%	44 4,0%	8 2,2%	3 1,0%	139 3,6%
VSV'ers naar niveau						
1	1	3	7	0	0	11
2	6	26	21	3	3	58
3+4	24	24	16	5	5	70

Bron: www.vsvverkenner.nl. In maart 2017 worden de cijfers van schooljaar 2015/16 bekendgemaakt door DUO. Dit is was ten tijde van schrijven niet op te vragen.. Op <https://www.onderwijsincijfers.nl/kengetallen/sectoroverstijgend/na-het-onderwijs/nieuwe-voortijdig-schoolverlaters/middelbaar-beroepsonderwijs> is hierover meer terug te vinden.
JaarverslagRBL

In vergelijking met regio gemeenten De Ronde Venen en Stichtse Vecht, is het aantal VSV'ers in het MBO niet afwijkend.

Jongeren in een kwetsbare positie

Jongeren in een kwetsbare positie zijn jongeren zonder startkwalificatie en er is vaak sprake van een opeenstapeling van emotionele problemen en/of gedragsproblemen die (deels) voortkomen uit de privésfeer van de jongeren waardoor ze vaak niet volledig meedraaien in het onderwijs of op de arbeidsmarkt. In onderstaand tabel staat een schatting van dit aantal. Dit is gebaseerd op een raming van 750 – 800 die onder de 27 zijn zonder startkwalificatie, die geen onderwijs volgen en geen of amper (<€700) inkomen uit werk hebben, en ook geen uitkering. Dit is gebaseerd op de RMC-percentages. In Woerden zijn dit dus ongeveer 225 jongeren.

% jongeren zonder startkwalificatie dat geen opleiding volgt

	%	Min	Max	
De Ronde Venen	23	173	184	
Montfoort	6	45	48	
Oudewater	3	23	24	
Stichtse Vecht	39	293	312	
Woerden	29	218	232	
		750	800	

Relatief verzuim

Het spijbelen ligt het hoogst in Woerden en ligt ook hoger dan het Nederlands gemiddelde.

Aantal leerlingen naar soort verzuim Woerden 2015/2016

	Ziekte	Signaal/ spijbelen	Te komen	laat	Luxe
PO	0	6	0		19
VO	19	75	35		4
MBO	4	83	3		0
(V)SO	0	0	0		0
Totaal	23	164	38		23

Bron: Jaarverslag RBL 2015/2016

Relatief verzuim

Jaar	Woerden	Nederland
2014	34,29	31,32
2015	34,18	28,65
2016	35,96	26,88

Bron: www.waarstaatjegemeente.nl

Thuiszitters

De definitie van thuiszitters die we hier hanteren is: leerplichtigen die ongeoorloofd thuis zitten, ook als niet ingeschreven. Het RBL registreerde in het afgelopen jaar in de vijf deelnemende gemeenten 44 thuiszitters, waarvan 11 jongeren in gemeente Woerden wonen (bron: jaarverslag RBL Utrecht Noordwest 2015-2016). Zes jongeren hebben op basis van een psychische of lichamelijke ongeschiktheid een vrijstelling gekregen. Dit zijn twee kinderen binnen het primair onderwijs en vier kinderen binnen het voortgezet onderwijs. Daarnaast zijn er nog vijf kinderen van het voortgezet onderwijs die langer dan 3 maanden ongeoorloofd verzuimen (relatief verzuim 16).

¹⁶ Er is sprake van schoolverzuim als een leerling zonder geldige reden niet voldoet aan de leerplicht. Bij absoluut verzuim is een leerling niet ingeschreven op school. Bij relatief verzuim is een leerling

3.2.10 Volwasseneducatie

Volwasseneducatie in Woerden richt zich op het versterken van taal- en rekenvaardigheden en digitale vaardigheden (basisvaardigheden) voor inwoners die ouder zijn dan 18 jaar en die moeite hebben met lezen en schrijven.

Via project Taal+ worden groepsgewijs taallessen verzorgd van twee dagdelen per week gericht op het behalen van een diploma, gericht op met name versterken arbeidsparticipatie.

Taal +	Realisatie '16
Groepen taal	3
Cursisten taal	37
Groepen rekenen	2
Cursisten rekenen	24

Prago	Realisatie '16
Groepen	2
Cursisten	27
Vrijwilligers	5

Taalhuis	Realisatie '16
taalvragers	75
taalmaatjes	47

Prago: Praktisch Gericht Onderwijs, verzorgt 1 avond per week taallessen voor mensen met een leerbeperking, gericht op versterken maatschappelijke en of arbeidsparticipatie. Taalhuis: verzorgt voor meerdere (kleine) taalaanbieders in Woerden taaltrajecten in de vorm van taalmaatjes, 1-op-1 begeleiding ter versterking van maatschappelijke participatie.

3.3 Jeugdhulp

Gezien de korte periode waarin de gemeente de verantwoordelijkheid voor de Jeugdhulp van het Rijk heeft overgenomen, vinden we het te voorbarig om conclusies te verbinden aan onderstaande cijfers. Ook in de regio Utrecht-West zien we dat gemeenten het te voorbarig vinden om conclusies te trekken.

3.3.1 Inzet jeugdhulp

In deze paragraaf nemen we de hoeveelheid ingezette jeugdhulp op. We beschrijven hier het aantal beschikkingen voor alle soorten jeugdhulp.

Jeugd	2015			2016		
	Kosten	Klanten	Indicaties	Kosten	Klanten	Indicaties
Expertise en Advies						
Basis GGZ	€ 243.986	211	237	€ 229.786	325	367
Specialistische GGZ	€ 1.531.539	810	1135	€ 1.483.784	813	1258
Dyslexie (EED)	€ 50.444			€ 3.578		
Begeleiding	€ 735.620	64	68	€ 707.698	133	181
Behandeling	€ 344.533	17	20	€ 836.248	36	47
Dagbesteding	€ 158.347	14	19	€ 317.114	18	26
Persoonlijke verzorging	€ 12.188	1	1			
Pleegzorg	€ 595.943	23	24	€ 798.025	55	64
Gezinshuis	€ -			€ -		
Residentiële zorg	€ 627.133	10	10	€ 252.500	20	25
Kortdurend Verblijf	€ -	2	2	€ 381.340		
Essentiële functies	€ 44.771	1	1	€ 624.914	9	11
Crisiszorg	€ 81.240	8	11	€ 197.517	25	36
Jeugd/veiligheid	€ 1.304.080			€ 1.299.025		
Landelijk transitiearrangement	€ 1.186.000	55	63	€ 1.417.741	41	63
PGB Jeugd	€ 888.488	118	261	€ 778.829	137	309
Ongespecificeerd	€ 978.554	107	127	€ 236.884-	77	91
Totaal	€ 8.782.866	1190	1979	€ 9.091.216	1295	2479

*Aantallen klanten en indicaties zijn individuele klanten per categorie. Een klant kan echter in meerdere categorieën voorkomen. Daardoor telt de tabel niet op.

De gemeenteraad van Woerden heeft in oktober 2016 een financieel overzicht Jeugd 2015 ontvangen (16R. 00615). Bovenstaande tabel sluit aan op deze laatste stand van zaken. Het totaal 2015 (€ 8,78 miljoen) komt dus overeen, maar onderliggende onderdelen zijn met voortschrijdend inzicht anders uitgesplitst om de vergelijking met 2016 te kunnen maken. Als onderdelen zijn gewijzigd, dan worden ze hieronder toegelicht.

- De totale kosten voor jeugdhulp stegen van € 8.782.866 (2015) naar € 9.091.216 (2016). Dat is de stand per 1 juni 2017 en tevens de stand van de jaarrekening. Daarmee stegen de uitgaven met € 308.350,-. Dat is 3,5%.
- Het aantal geregistreerde cliënten en indicaties neemt toe. De zorgregistratie komt nog niet altijd overeen met de kosten in de financiële administratie, waardoor beide aantallen niet volledig betrouwbaar aan elkaar kunnen worden gekoppeld.
- Het gebruik van **basis GGZ** is vergelijkbaar met 2015.
- Het gebruik van **specialistische GGZ** is voor 2015 gewijzigd. Zorgaanbieders gaven over 2015 niet goed aan wat onder het landelijk transitiearrangement viel en wat onder de specialistische GGZ. In 2016 gebeurde dit beter. Om de vergelijking tussen 2015 en 2016 te kunnen maken, hebben we 2015 alsnog (bij benadering) uitgesplitst in specialistisch en LTA. Er is een afname van 3,1% in 2016.
- In 2015 en 2016 gebruikten zorgaanbieders registratiecodes voor **EED (dyslexie)** die ook werden gebruikt voor specialistische GGZ. We vermoeden daarom dat de uitgesplitste cijfers geen realistische beeld schetsen van de kosten voor EED.

- Vanaf 2017 worden de ambulante jeugdhulpvormen “**begeleiding**”, “**behandeling**” en “**dagbesteding**” administratief samengevoegd (zelfde codes). In de praktijk zien we ook dat deze categorieën administratief gezien door elkaar heen lopen. Als we de drie categorieën samenvoegen, dan zien we een duidelijke toename van de ambulante zorgvormen. Zowel in kosten, als in cliënten en indicaties.
- **Persoonlijke verzorging** is binnen het wettelijk kader van de Jeugdwet een erg kleine taak voor de gemeente.
- De kosten voor **pleegzorg** nemen significant toe (+34%).
- De afname van **residentiële zorg** lijkt substantieel, maar vertekent hoogstwaarschijnlijk doordat in 2015 de zorg vanuit de essentiële functies (waaronder residentieel) niet goed werd geregistreerd, waardoor veel residentiële trajecten (onterecht) in deze categorie vielen.
- In 2015 werd **kortdurend verblijf** weinig gebruikt en nog niet als zodanig geregistreerd. Het is onwaarschijnlijk dat er geen kortdurend verblijf is verleend, maar waarschijnlijk is het niet als zodanig geregistreerd.
- De **essentiële functies** lijken enorm toe te nemen, maar dat beeld vertekent. Het wordt vooral beter geregistreerd. De essentiële functies bestaan uit residentiële voorzieningen, JeugdzorgPlus, Driemilieuvoorzieningen en BOPZ (besloten opnamen psychiatrische ziekenhuizen). Feitelijk werd in 2015 alleen de JeugdzorgPlus geregistreerd als essentiële functie en werden overige zorgvormen onder andere categorieën geregistreerd.
- Het gebruik van **crisiszorg** lijkt fors toe te nemen. Dit komt overeen met signalen over het gebruik van crisisbedden. We zien echter ook een toename door een betere registratie van crisisbedden.
- De kosten in de categorie **Jeugd/Veiligheid** en daarmee voor jeugdbescherming, jeugdreclassering, SAVE en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) blijven hetzelfde. Deze organisatie(s) rapporteren in tijdseenheden (in plaats van aantallen cliënten).
- **LTA**-zorgaanbieders lijken meer te declareren vanuit de landelijk ingekochte zorg (landelijk transitiearrangement). Zoals reeds in de toelichting van de specialistische GGZ vermeld: de betrouwbaarheid is twijfelachtig. Zorgaanbieders die zowel landelijk als regionaal zijn ingekocht gebruiken zorgcodes niet consequent. De bedragen zijn naar beste vermogen een indicatie en moeten in samenhang worden bezien met de kosten voor specialistische GGZ.
- Meer cliënten gebruiken Zorg in Natura in plaats van **PGB**. De kosten voor PGB nemen dus af.
- In 2015 stond er (**ongespecificeerd**) nog een bedrag open van bijna een miljoen. In 2016 zijn alle openstaande verplichting toegedeeld naar de verschillende categorieën. In 2016 verwerkt de post ongespecificeerd een technische overboeking die niet aan een inkoopcategorie kan worden toegewezen.

3.3.2 Veilig opgroeien

Jeugdhulp/ inzet van Samen Veilig Midden Nederland (SVMN):

De organisatie SVMN voert sinds 2015 het integrale aanbod op veiligheid voor jeugdigen en volwassenen uit. SVMN heeft de volgende taken:

1. Preventieve inzet Jeugdbescherming en Jeugdreclassering voor jongeren van 0-18 jaar (drang-taken), door SAVE-team Woerden, Oudewater, Montfoort.
2. Inzet diensten Gecertificeerde Instelling voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering voor jongeren van 0-18 jaar obv de Jeugdwet (dwang-taken met een maatregel van de kinderrechter), door SAVE-team Woerden, Oudewater, Montfoort.
3. Taken AMHK (Advies en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling) obv de Wmo voor inwoners van 0-100 jaar), door Veilig Thuis. Hierover wordt in hoofdstuk 7 gerapporteerd.

Gezien het feit dat SVMN bovenstaande taken relatief kort uitvoert, kiezen we ervoor geen conclusies te verbinden aan de cijfers. De periode van twee jaar is te kort om te spreken over trends, en de cijfers kunnen onderhevig zijn aan verandering door nu onbekende oorzaken. Wel is te verwachten dat bijvoorbeeld de inregeling van administratieve processen of de vindbaarheid van de organisatie effect heeft op de betrouwbaarheid van de cijfers. Nadat de komende jaren meer rapportages verschijnen, beschrijven we trends en de verbeteringen die hieruit zijn te behalen.

1. Preventieve inzet Jeugdbescherming en Jeugdreclassering 2016 (drang):

	Woerden 2015	Woerden 2016	Utrecht West 2015	Utrecht West 2016
Consulteren SAVE <i>Woerdenwijzer raadpleegt SAVE-team met adviesvraag vanwege zorgen over veiligheid</i>	15	25	104	119
SAVE-begeleiding/ Begeleiding zonder Maatregel <i>traject van 4 maanden, waarbij er vertrouwen is dat de veiligheid zonder dwang hersteld kan worden. SAVE stelt de veiligheidseisen en monitort deze/ uitvoering hulp door of vanuit lokale team</i>	111	80	316	356
SAVE-onderzoek <i>n.a.v. een zorgmelding over een minderjarige bij VT wordt door het SAVE-team een triage gedaan om een risico-inschatting te maken. Als uit triage blijkt dat er nog onvoldoende informatie beschikbaar is om de (on)veiligheid in kaart te brengen volgt een SAVE Onderzoek. Een SAVE Onderzoek is erop gericht alle relevante informatie te verzamelen bij het gezin en diverse partijen om op basis daarvan een vervolgstap af te wegen.</i>	117	62	273	210

Bron: Jaarrapportage SVMN 2015 en 2016

2. Inzet Jeugdbescherming en Jeugdreclassering 2016 op basis van een maatregel van de kinderrechter (dwang):

	Woerden 2015	Woerden 2016	Utrecht West 2015	Utrecht West 2016
OTS en VOTS 1^e jaar <i>Een Onder Toezicht Stelling (OTS) geldt meestal voor een jaar. De kinderrechter wijst de GI aan (SVMN) als uitvoerder van de maatregel. De SAVE-werker heeft gedeeld gezag met ouders. SAVE-werker moet binnen 6 weken met gezin en netwerk een plan van aanpak rondom herstel van veiligheid opstellen. Ouders moeten belangrijke beslissingen overleggen met de SAVE-medewerker. Een Voorlopige Onder Toezicht Stelling wordt in geval van spoed ingezet.</i>	10	12	52	57
OTS 2^e jaar / verlening OTS <i>Na een herbeoordeling van de kinderrechter kan de OTS verlengd worden.</i>	53	38	143	102
Voogdij <i>Rechter spreekt gezags-beëindigende maatregel uit op advies Raad voor de Kinderbescherming. Ouders hebben geen gezag meer over hun kind. Gezagsverantwoordelijkheid wordt belegd bij GI (SVMN).</i>	15	17	78	87
Regulier toezicht en begeleiding bij Jeugdreclassering (JR) <i>Rechter heeft een jeugdreclasseringsmaatregel uitgesproken. SAVE werker begeleidt de jongere en houdt toezicht op de voorwaarden die rechter heeft gesteld. Doel is dat de jongere niet terugvalt (recidive). Als minderjarige zich niet aan de voorwaarden houdt meldt de SAVE-werker dit bij de officier van justitie, die dan de vervolgstappen bepaalt.</i>	11	10	34	33

Bron: jaarrapportage SVMN 2015 en 2016

Verwijsindex

De Verwijsindex (risicjongeren, afgekort VIR) is een digitaal hulpmiddel waar een professional een signaal in kan afgeven over een jeugdige die bepaalde risico's loopt in zijn fysieke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid. Wanneer een andere professional die ook betrokken is bij de jeugdige een signaal afgeeft ontstaat er een match. Door tijdig gebruik te maken van de Verwijsindex, worden de professionals eerder geïnformeerd over elkaars betrokkenheid en zodoende in staat gesteld in een vroeg stadium, met toestemming van ouders/jeugdige en indien nodig, met elkaar af te stemmen en de samenwerking met elkaar aan te gaan. Daarbij wordt na een match ook gevraagd wie, rondom de samenwerking, de regie heeft en of er afstemming heeft plaatsgevonden. In de verwijsindex staat geen inhoudelijke informatie..

Aantal signalen en matches voor jongeren woonachtig in de gemeente Woerden

	2015	2016	2017 (t/m 30 mei)
Signalen¹⁷	235	324	183
Clientmatches¹⁸	276	274	136
Gezinsmatches¹⁹	144	224	150

Bron: *www.multisignaal*

Belangrijk bij de cijfers is dat het gebruik van de Verwijsindex, net als bij veel andere gemeenten, nog onvoldoende gebruikt wordt. Wel zien we een stijging van het aantal signalen. De verwijsindex is een vroegsignalerings- en samenwerkingsinstrument. De komende jaren willen we steviger inzetten op het gebruik van de Verwijsindex onder professionals, en het preventieve karakter ervan.

3.3.3 Tevredenheid ontvangen Jeugdhulp

In de Jeugdwet is de verplichting opgenomen dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek afnemen. Met dit onderzoek worden de ervaringen onderzocht op het gebied van:

1. De toegankelijkheid van voorzieningen;
2. De kwaliteit van de jeugdhulp en de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering;
3. De bijdrage van de jeugdhulp en de uitvoering van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Het onderzoek is uitgevoerd onder ouders en jongeren (12 tot 18 jaar) die gebruik maken van individuele voorzieningen, overige voorzieningen of ten aanzien van wie een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering is uitgevoerd.

In onderstaande tabel staan de resultaten opgenomen van de twee jaren dat het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd. Alleen de stellingen waarop de grootste verschillen zijn gevonden, zijn opgenomen in onderstaande tabel. Daarbij is het in verband met het ontbreken van

¹⁷ Een signaal wordt afgegeven wanneer een professional betrokken is bij een jeugdige én een redelijk vermoeden heeft dat de jeugdige op welk (leef)gebied dan ook moeilijkheden ondervindt, en wanneer de veiligheid en ontwikkeling naar volwassenheid worden bedreigd.

¹⁸ Zodra minimaal twee signalen zijn afgegeven op eenzelfde jeugdige ontstaat een clientmatch. Ook als er al een match was en er een nieuw signaal erbij komt wordt meegeteld als match. Dat kan betekenen dat er meerdere matches over dezelfde jeugdige zijn.

¹⁹ Zodra een signaal een match vormt met een signaal dat is afgegeven voor jeugdigen met minimaal één overeenkomende ouder, is er sprake van een gezinsmatch. Ook als er al een gezinsmatch was en er een nieuw signaal erbij komt wordt meegeteld als match. Dat kan betekenen dat er meerdere matches over dezelfde jeugdige zijn. De gezinsmatch is actief sinds november 2015.

de ruwe data van 2015, niet mogelijk conclusies te trekken over de significantie van de verbeteringen of verslechtingen tussen de twee jaren.

	2015	2016	
Toegang tot de hulp			
<i>'Ik ben snel geholpen'</i>	32%	24%	
Kwaliteit van de hulp			
<i>'Ik word goed geholpen bij vragen en problemen'</i>	35%	52%	(^)
<i>'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen'</i>	32%	46%	(^)
Effect van de ondersteuning			
<i>'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen'</i>	86%	67%	
<i>'Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen'</i>	74%	58%	
<i>'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd'</i>	45%	59%	(^)
<i>'Door de hulp gaat het thuis beter'</i>	69%	60%	
<i>'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst'</i>	73%	64%	
<i>'Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden'</i>	53%	44%	

Toegang tot de hulp

Over het algemeen is de tevredenheid over de toegang tot de hulp nagenoeg gelijk gebleven, dit varieert tussen een stijging van 1% en een daling van 5% ten opzichte van 2015.

Kwaliteit van de hulp

Over het algemeen is de tevredenheid over de kwaliteit van de hulp zowel bij ouders en jongeren gestegen ten opzichte van 2015.

Effect van de hulp/ondersteuning

Over het algemeen is de tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is voor alle vragen licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

4 Maatschappelijke betrokkenheid en maatschappelijke ondersteuning

In dit hoofdstuk treft u de gegevens over de maatschappelijke betrokkenheid en de maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Woerden. De gegevens over maatschappelijke betrokkenheid zijn (veelal) gebaseerd op de monitor sociale kracht (2015-2016) van de U-10. De gegevens over de maatschappelijke ondersteuning komen uit de cliëntervaringsonderzoeken en uit de (zorg)registratie van gemeente en zorgaanbieders.

4.2. Maatschappelijke betrokkenheid

De monitor Sociale Kracht van de U-10 deelt de maatschappelijke betrokkenheid in een aantal categorieën in. Ze staan in onderstaande tabel uitgewerkt.

Indicator	De Bilt		Bunnik		Houten		IJsselstein		Nieuwegein		Stichtse Vecht		Utrecht		Woerden	Zeist	Gemiddelde U10	
Sociale Kracht	7,4	7,7	7,6	7,5	7,4	7,7	7,5	7,6	7,2	7,5	7,7	7,5	7,6	7,2	7,5			7,5
Zelfredzaamheid	8,2	8,2	8,3	8,4	8,3	8,3	8,2	8,4	8,2	8,3	8,3	8,2	8,4	8,2	8,3			8,3
Participatie Mate van eenzaamheid	7,2	7,7	8	7,7	7,3	7,5	8,3	7,9	7,8	7,7	7,5	8,3	7,9	7,8	7,7			7,7
Financiële zelfredzaamheid	8,4	8,6	8,5	8,4	8,6	8,7	8,5	8,7	8,2	8,5	8,7	8,5	8,7	8,2	8,5			8,5
Collectieve zelfredzaamheid	7,2	7,6	7,2	7,2	7,3	7,1	7,4	7,5	7,2	7,3	7,1	7,4	7,5	7,2	7,3			7,3
Collectieve zelfredzaamheid	5,9	6,6	5,9	5,4	6,1	6,4	5,7	6,3	5,9	6	6,4	5,7	6,3	5,9	6			6

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijkt positief af van het gemiddelde.

* Rood wijkt negatief af van het gemiddelde.

Toelichting

- Ten opzichte van het gemiddelde van de U-10 scoort Woerden (als geheel) in alle categorieën bovengemiddeld goed.
- Woerden scoort (in vergelijking met andere gemeenten) erg hoog op zelfredzaamheid en financiële zelfredzaamheid.
- Inwoners van Woerden scoren hoger op de categorie "eenzaamheid" dan in andere gemeenten.

4.2.1 Zelfredzaamheid

Hieronder volgen de gegevens over de zelfredzaamheid van Woerden. De tabel is uitgesplitst in drie categorieën, namelijk 1) zelfverzorgend vermogen, 2) zelforganiserend vermogen en 3) weerbaarheid. Woerden scoort op de totale zelfredzaamheid licht bovengemiddeld. De positieve verschillen tussen Woerden en andere gemeenten zijn het grootst op de onderdelen “gemakkelijk draad oppakken”(5%), “opvoeding van kinderen” (6%) en “zeker terugvallen op hulp van mensen en de buurt” (7%). Woerden scoort niet noemenswaardig lager dan andere gemeenten in de U-10. Woerden Oost en Kamerik onderscheiden zich positief en zijn bovengemiddeld zelfredzaam. In Woerden-Oost is het de opvoeding van de kinderen dat beter wordt beoordeeld dan in andere kernen. Kamerik onderscheidt zich door de mate waarin inwoners ervaren dat ze kunnen terugvallen op vrienden en kennissen. Woerden-West scoort het slechtst van alle wijken. De wijk scoort op geen enkel onderdeel bovengemiddeld, maar inwoners ervaren vijf onderdelen op de vragenlijst negatiever dan in andere wijken en steden. Dit heeft vooral te maken met het zelforganiserend vermogen. Inwoners van Woerden-West vinden dat zij 6-9% minder kunnen terugvallen op familie, vrienden, kennissen en hun omgeving kunnen inschakelen.

	Woerden-Midden	Woerden-West	Woerden-Oost	Buitengebied	Harmelen	Kamerik	Zegveld	Gemeente Woerden	Gemiddelde U10- regio
<i>Zorgen voor zichzelf (% (bijna) geen problemen)</i>									
-boodschappen doen	94%	92%	96%	89%	94%	95%	94%	94%	93%
-huishoudelijke taken	86%	88%	93%	87%	89%	90%	92%	88%	88%
-administratie/financiën	90%	86%	93%	87%	89%	91%	92%	90%	88%
-het lopen, zitten en gaan staan	89%	89%	96%	84%	89%	89%	90%	90%	89%
-algemene dagelijkse activiteiten	94%	92%	97%	89%	94%	95%	94%	94%	93%
-de opvoeding van de kinderen	45%	56%	67%	61%	58%	53%	58%	54%	48%
-de opvoeding van de kinderen (excl. Niet van toepassing)	92%	95%	98%	100%	96%	93%	97%	95%	96%
-lichamelijke gezondheid	75%	75%	82%	76%	79%	84%	82%	78%	79%
-psychische gezondheid	88%	86%	92%	87%	92%	87%	86%	89%	88%
-het aangaan en onderhouden van sociale contacten	87%	82%	92%	84%	88%	91%	86%	87%	88%
Indicator zelfzorgend vermogen	9,5	9,5	9,7	9,8	9,6	9,7	9,6	9,6	9,5
<i>Zelforganiserend vermogen</i>									
-zeker terugvallen op hulp van familie	80%	72%	81%	87%	74%	87%	75%	78%	75%
-zeker terugvallen op hulp van vrienden/kennissen	65%	56%	70%	57%	63%	74%	57%	64%	64%
-zeker terugvallen op hulp van mensen in de buurt	36%	37%	41%	32%	48%	44%	48%	40%	33%
-gemakkelijk (altijd/vaak wel) zelf hulp regelen	78%	74%	80%	64%	79%	77%	76%	77%	75%
-gemakkelijk (altijd/vaak wel) omgeving inschakelen	68%	57%	72%	63%	63%	63%	71%	65%	62%
Indicator zelforganiserend vermogen	7,4	6,9	7,5	6,9	7,2	7,7	7,2	7,3	7,2
<i>Weerbaarheid</i>									
-snel (altijd/vaak wel) van slag als iets tegenzit	10%	15%	9%	11%	12%	11%	12%	11%	12%
-altijd/vaak wel opzien tegen veranderingen	16%	14%	10%	10%	8%	11%	16%	13%	14%
-gemakkelijk (altijd/vaak wel) draad oppakken	94%	88%	95%	92%	95%	94%	92%	93%	88%
-altijd/vaak wel door moeilijke tijden heenslaan	94%	89%	96%	89%	92%	91%	92%	93%	91%
Indicator weerbaarheid	8,2	7,7	8,3	7,8	8,3	8,2	7,9	8,1	8,0
Totaalscore Zelfredzaamheid	8,4	8,0	8,6	8,4	8,4	8,6	8,4	8,4	8,3

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijk positief af van het gemiddelde.

* Rood wijk negatief af van het gemiddelde.

4.2.2 Participatie

In deze paragraaf treft u de gegevens over de mate van participatie in Woerden. De gegevens over participatie, vrijwilligers en mantelzorg zijn gebaseerd op de monitor Sociale Kracht van de U-10, rapportages van Kwadraad (maatschappelijk werk), WelzijnWoerden en Mezzo.

Woerden scoort op participatie licht bovengemiddeld in vergelijking met de U-10. De licht bovengemiddelde score kan vooral worden verklaard doordat inwoners aangeven meer te werken en meer vrijwilligerswerk doen dan in andere gemeenten.

Dat laatste verdient nadere toelichting: dit is het percentage vrijwilligerswerk dat inwoners aangeven te doen in het kader van arbeidsparticipatie. Het percentage vrijwilligers (overall) ligt op 51% in Woerden²⁰. Woerden-Oost scoort erg goed (80%) op de arbeidsparticipatie. Het buitengebied scoort goed op het aantal inwoners dat zegt vrijwilligerswerk te doen. In Woerden-Midden ligt de arbeidsparticipatie lager dan het gemiddelde. Het percentage inwoners dat (arbeidsmatig) vrijwilligerswerk verricht is relatief laag in Woerden-Oost en Harmelen. Ook het percentage inwoners dat aangeeft een opleiding te doen is erg laag. Dat komt waarschijnlijk doordat er weinig studenten wonen in Woerden. Die wonen vooral in Utrecht.

	1. Woerden-Midden	2. Woerden-West	3. Woerden-Oost	4. Buitengebied	5. Harmelen	6. Kamerik	7. Zegveld	Gemeente Woerden	Gemiddeld U10
<i>Mate van participatie</i>									
-iedereen die werkt of als zelfstandig werkzaam is	55%	63%	80%	63%	66%	64%	60%	63%	60%
-iedereen die deelneemt aan een opleiding (voltijd)	1%	1%	1%	2%	2%	0%	2%	1%	5%
-iedereen die vrijwilligerswerk doet	22%	20%	9%	27%	12%	20%	20%	18%	15%
-iedereen die actief is in een vereniging	5%	4%	3%	2%	8%	6%	6%	5%	6%
-iemand die sociaal actief is of deelneemt aan een re-integratietraject	12%	9%	5%	5%	8%	5%	6%	8%	10%
-iedereen die niet participeert	5%	4%	2%	0%	4%	5%	6%	4%	5%
Totaalscore Participatie	7,4	7,9	8,9	8,2	8,0	7,9	7,7	7,9	7,7

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijkt positief af van het gemiddelde.

* Rood wijkt negatief af van het gemiddelde.

²⁰ Dit percentage is niet in een aparte tabel opgenomen maar is terug te vinden in de U10 monitor Sociale Kracht..

Vrijwilligers

In de volgende tabel staat een overzicht van het aantal vrijwilligers per organisatie in Woerden. De tabel is bijgewerkt tot 1 juli 2016.

De registraties tussen de verschillende jaren zijn niet consistent. Dit maakt het moeilijker om op een betrouwbare manier te vergelijken. Het aantal vrijwilligers, hulpvragen en uren ondersteuning nam behoorlijk toe van 2014 op 2015. Dat komt dus vooral door een groot aantal vrijwilligers dat nog niet werd geregistreerd in 2014. Dit aantal blijft vermoedelijk licht stijgen in 2016, maar de stijging is minder sterk. Wat opvalt is dat het aantal vrijwilligers voor de meeste organisaties vrijwel gelijk blijft, terwijl het aantal hulpvragen stijgt. Vrijwilligersorganisaties hebben het dus drukker gekregen.

organisatie	2014			2015			2016		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Autisme Informatie Centrum Woerden	8	350	600	8	76	365	6	110	550
Alzheimer Café				9	42	123	9		1122
Buurtbemiddeling					67		10	36	710
Cie Diaconie Raad van Kerken	0	0	0	250			1000		
Handje Helpen	115	93	7765	61	121	6358	87	86	5703
Hersenletsel.nl							4		16
Hospice De Mantelmeeuw	102	45	12.500	102	60	10907	98	60	11680
Inclusie Woerden							11	10	300
Inloophuis 'Leven met Kanker'	60	89	2633	57	117	3275	55	129	2371
Inloophuis 't Centrum				98		6800	90		8300
Kerk in de Buurt Winkel				14		2100			
NPV	170	64	3684	206	81	3746	221	77	3870
Parkinsoncafé							8		421
Rechts en Wetswinkel Woerden	41	266	52	41		1070	40	250	1100
Rode Kruis Woerden	75			77		1760	70		1900
Samenwerkende Ouderen Bonden Woerden							6	215	330
Slachtofferhulp NL				9	557	4050	9	538	4680
Steunpunt Mantelzorg				2			2		125
Stichting Ontmoeting				77	46	650	102	61	1350
Stichting Present	243	55	737	230	52	591	347	67	801
Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene Hart	30	165	17400				14		3500
Thuisafgehaald							36	8	500
Thuishuis Woerden				12			80	275	15047
Tijd voor een gesprek				21			21		
UW Ouderplatform	0	0	0	4			4		
Voedselbank Woerden	35	70	3500	32	100	6760	32	100	7916
Welzijn Woerden	324	2024	36288	360	2340	40320	378	2296	39312
Zonnebloem afdeling Woerden	66	101	1000	67		1000	64	89	1000
	1269	3322	86159	1737	3659	89875	2804	4407	112604

A - aantal vrijwilligers

B - aantal hulpvragen / cliënten

C - aantal uren ondersteuning

Mantelzorgers

We constateren dat cijfers over mantelzorg uiteenlopen. Hieronder volgt een aantal tabellen over mantelzorg met daaronder een toelichting.

Aantal mantelzorgers in de gemeente Woerden (01-01-2015)

Aantal mantelzorgers 20 jaar of ouder	12,587
Mantelzorgers die lang of intensief zorgen	10,724
Mantelzorgers die lang én intensief zorgen	1,775
Zwaar of overbelaste mantelzorgers	1,259

Bron: Mezzo onderzoek in Mantelzorgnotitie 2016

Mantelzorgers in Woerden

	2015	2016
Geregistreerd	450	803
Mantelzorgwaardering	761	803

Bron: Steunpunt Mantelzorg

Mantelzorgwaardering 2016: 803 aanmeldingen	
Leeftijd categorie:	
0 - 25	5
25 - 50	188
50 - 75	489
75 >	121
Woonplaats:	
Woerden	553
Kamerik	43
Zegveld	37
Harmelen	103
Overig	67
Relatie tot zorgontvanger:	
Anders	114
Kind	132
Ouder/schoonouder	304
Partner	244
Niet ingevuld	9
Combinatie van werk en mantelzorgtaken:	
Ja	370
Nee	400
Niet ingevuld	33

Bron: Steunpunt Mantelzorg

De U-10 monitor registreert andere gegevens en percentages over mantelzorgers dan bijvoorbeeld mantelzorgorganisatie Mezzo. Het is niet bekend of er Woerden meer mantelzorgers zijn dan voorgaande jaren. We constateren wel dat de inspanningen om ervoor te

zorgen dat meer mantelzorgers zich als zodanig registreren hun vruchten afwerpen. Het aantal registraties steeg van 450 (2015) naar 903 (2016). De grootste groep mantelzorgers is tussen de 50 en 75 jaar oud. De meeste mantelzorgers zorgen voor een ouder/schoonouder of partner.

4.2.3 Eenzaamheid

Onderdeel van de U-10 monitor Sociale Kracht is de categorie eenzaamheid. Hieronder staan de cijfers.

	1. Woerden-Midden	2. Woerden-West	3. Woerden-Oost	4. Buitengebied	5. Harmelen	6. Kamerik	7. Zegveld	Gemeente Woerden	Gemiddeld U10
Eenzaamheid									
-genoeg mensen om op terug te kunnen vallen	87%	81%	86%	95%	89%	86%	90%	87%	84%
-veel mensen op wie volledig vertrouwd kan worden	78%	73%	82%	85%	81%	84%	78%	79%	78%
-nauw verbonden met voldoende mensen	82%	80%	88%	87%	84%	85%	90%	83%	82%
-ervaren van leegte	3%	5%	4%	0%	2%	1%	4%	3%	4%
-mensen missen	7%	5%	4%	5%	4%	4%	4%	5%	6%
-in de steek gelaten voelen	2%	3%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	3%
Totaalscore Eenzaamheid	8,6	8,5	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	8,7	8,5

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijkt positief af van het gemiddelde.

* Rood wijkt negatief af van het gemiddelde.

Toelichting

Woerden scoort relatief hoog op de categorie eenzaam. Een hoge score is in dit geval positief. Inwoners geven aan dat ze genoeg mensen hebben om op terug te vallen, mensen te hebben die ze (volledig) kunnen vertrouwen en nauw verbonden te zijn met mensen. Ze geven ook aan minder leegte te ervaren, minder mensen te missen en zich minder in de steek gelaten te voelen. Al met al positief dus. Vooral het buitengebied van Woerden scoort goed op mensen op wie je kunt terugvallen en vertrouwen. In Zegveld geven respondenten aan zich nauw verbonden te voelen met dorpsgenoten. Woerden-West scoort negatief (ten opzichte van het gemiddelde) op de factoren “genoeg mensen om op terug te vallen” en “veel mensen op wie volledig vertrouwd kan worden”.

4.2.4 Financiële zelfredzaamheid

In deze paragraaf treft u gegevens over de financiële zelfredzaamheid van Woerden. De cijfers komen uit de monitor Sociale Kracht van de U-10 en van de voedselbank.

Rondkomen									
	Woerden- Midden	Woerden- West	Woerden- Oost	Woerden- Buitengebied	Harmelen	Kamerik	Zegveld	Woerden totaal	U10
(zeer) makkelijk rondkomen	75%	72%	85%	91%	81%	73%	84%	78%	76%
(zeer) moeilijk rondkomen	5%	2%	1%	3%	4%	4%	6%	4%	5%
Totaalscore financiële zelfredzaamheid	7,4	7,3	7,8	8	7,5	7,3	7,3	7,5	7,3

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijkt positief af van het gemiddelde.

* Rood wijkt negatief af van het gemiddelde.

Toelichting

- De financiële zelfredzaamheid is ten opzichte van andere U-10 gemeenten relatief goed. In het buitengebied kunnen inwoners zeer gemakkelijk rondkomen.
- In Zegveld (6%) en Woerden-Midden (5%) bevinden zich (relatief) de meeste mensen die aangeven zeer moeilijk rond te komen.

Voedselbank (subsidieaanvraag)

31-12-2014 87 huishoudens 239 personen

31-12-2015 79 huishoudens 261 personen

31-12-2016 99 huishoudens 294 personen

Bron: voedselbank Woerden

Toelichting

Het aantal huishoudens dat gebruik maakt van de voedselbank Woerden is de afgelopen twee jaar met ruim 10% toegenomen van 87 huishoudens in 2014 tot 99 huishoudens in 2016.

4.2.5 Collectieve zelfredzaamheid

De collectieve zelfredzaamheid gaat over de sociale cohesie, het eigen toezicht, buurttoezicht en de inzet voor de buurt. Hieronder volgen de gegevens.

	1. Woerden-Midden	2. Woerden-West	3. Woerden-Oost	4. Buitengebied	5. Harmelen	6. Kamerik	7. Zegveld	Gemeente Woerden	Gemiddeld U10
<i>Sociale cohesie (%)</i>									
-betrokken bij iedereen of de meeste bewoners	44%	46%	41%	63%	59%	56%	67%	49%	44%
-praatje met bewoners, min. meerdere keren maandelijks	69%	74%	64%	67%	82%	78%	76%	72%	74%
-langer van huis, oogje in het zeil (<i>meestal of bijna altijd</i>)	83%	80%	83%	79%	91%	89%	88%	84%	83%
-vertellen van iets belangrijks in de buurt	53%	47%	50%	61%	63%	57%	64%	54%	57%
-kan terecht als er iets vervelends gebeurt	59%	57%	54%	71%	72%	65%	76%	62%	59%
-doet mee aan activiteiten in de buurt	45%	49%	60%	64%	58%	57%	66%	53%	49%
Indicator sociale cohesie	6,4	6,5	6,5	7,0	7,2	7,0	7,3	6,7	6,6
<i>Informele sociale controle – bereidheid tot ingrijpen (% dat denkt dat men zelf zeker of waarschijnlijk iets doet)</i>									
-er spijbelende kinderen rondhangen	22%	34%	21%	34%	34%	36%	36%	28%	24%
-jongeren graffiti spuiten	71%	69%	78%	73%	83%	76%	83%	74%	70%
-er een heftige woordenwisseling is	44%	44%	51%	56%	49%	54%	42%	47%	43%
-men ziet dat er in de buurt wordt ingebroken	93%	91%	95%	95%	93%	90%	90%	93%	91%
-men iemand bezig ziet aan een geparkeerde auto	87%	89%	92%	93%	85%	85%	88%	88%	87%
Indicator eigen toezicht	6,4	6,5	6,6	6,8	6,7	6,7	6,7	6,5	6,3
<i>Informele sociale controle – bereidheid tot ingrijpen (% dat denkt dat buurtbewoners zeker of waarschijnlijk iets doen)</i>									
-spijbelende kinderen rondhangen in de buurt	35%	41%	36%	26%	49%	51%	60%	41%	33%
-jongeren graffiti spuiten	67%	67%	77%	76%	79%	72%	81%	72%	67%
-er een heftige woordenwisseling is	51%	50%	57%	41%	57%	58%	55%	53%	48%
-men ziet dat er in de buurt wordt ingebroken	88%	81%	87%	86%	86%	85%	94%	86%	83%
-men iemand bezig ziet aan een geparkeerde auto	82%	80%	82%	83%	84%	81%	94%	83%	79%
Indicator buurttoezicht	6,3	6,3	6,3	6,5	6,6	6,5	6,9	6,4	6,3
<i>Inzet voor de buurt (% ja, intensief of incidenteel)</i>									
-actief geweest voor I&V in de buurt afgelopen jaar	43%	47%	52%	41%	51%	49%	56%	47%	45%
-zeker inzet voor de I&V in de buurt in de toekomst	22%	26%	28%	32%	30%	41%	36%	27%	24%
Indicator feitelijke inzet	5,0	5,3	5,7	5,2	5,6	6,0	5,7	5,4	4,4
Totaalscore Collectieve zelfredzaamheid	6,1	6,2	6,4	6,4	6,6	6,6	6,8	6,3	6,0

Bron: monitor sociale kracht 2015-2016

* Groen wijkt positief af van het gemiddelde.

* Rood wijkt negatief af van het gemiddelde.

Toelichting

Wat opvalt is dat Woerden als geheel behoorlijk bovengemiddeld scoort ten opzichte van de rest van de U-10. Dat verschil ontstaat vooral doordat inwoner zich actiever inzetten op leefbaarheid en veiligheid in de buurt (indicator feitelijke inzet). Zegveld scoort ver bovengemiddeld. Dat is vooral zichtbaar op de onderdelen sociale cohesie en eigen toezicht. Harmelen scoort eveneens bovengemiddeld positief op sociale cohesie. Kamerik onderscheidt zich (positief) op inzet in de buurt voor leefbaarheid en veiligheid (indicator feitelijke inzet). Het buitengebied scoort (relatief) slecht, maar niet in vergelijking met het U-10 gemiddelde.

4.3 Maatschappelijke ondersteuning

In deze paragraaf staan de cijfers over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo. Allereerst presenteren wij de realisatiecijfers van de gemeente. Daarna volgen de cliëntervaringsonderzoeken.

4.3.1. Realisatiecijfers

Hieronder treft u het overzicht van de verstrekte maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2015 en 2016 met daaronder een toelichting.

WMO	2015			2016		
	Kosten	Klanten	Indicaties	Kosten	Klanten	Indicaties
Arbeidsmatige Dagbesteding	€ 52.185	28	29	€ 415.749	6	6
Begeleiding Groep	€ 1.066.470	285	397	€ 1.401.676	276	330
Begeleiding individueel	€ 795.966	345	468	€ 865.410	272	474
Kortdurend Verblijf	€ 42	6	8	€ 1.039	7	7
Vervoer	€ 855.053	165	222	€ 504.543	169	194
Landelijk transitiearrangement	€ 8.521	3	3	€ 12.084	3	3
PGB WMO	€ 1.299.302	129	288	€ 792.340	147	350
Voorzieningen	€ 1.015.835			€ 1.382.696		
Huishoudelijke hulp	€ 2.312.413			€ 1.992.620		
Ongespecificeerd	€ 57.327	20	20	€ 163.502	9	12
Totaal	€ 7.463.114	698	1.435	€ 7.531.659	889	1.376

*Aantallen klanten en indicaties zijn individuele klanten per categorie. Een klant kan echter in meerdere categorieën voorkomen. Daardoor telt de tabel niet op.

Toelichting

- De kosten voor maatschappelijke zorg en ondersteuning vanuit de Wmo vallen in 2016 (€ 7.531.659,-) € 68.545,- hoger uit dan in 2015 (€ 7.463.114,-). De toename is minder dan 1%.
- Er is in 2016 ten opzichte van 2015 een relevante toename op de nieuwe ondersteuningsvormen (arbeidsmatige dagbesteding, begeleiding groep en begeleiding individueel).
- Ook de kosten voor voorzieningen (gehandicapten voorzieningen, woningaanpassingen, etc.) nemen toe met € 366.861,-.
- Daartegenover staat dat de gemeente in 2016 minder vervoer en minder huishoudelijke hulp heeft vergoed.
- Tevens valt op dat er uiteindelijk minder uit PGB is betaald en het gebruik van Zorg in Natura is toegenomen. Dit verklaart deels de toename van arbeidsmatige dagbesteding en begeleiding.
- De aantallen cliënten en indicaties corresponderen nog niet altijd op betrouwbare wijze met de kosten. Dat komt door de registratie in verschillende systemen.

4.3.2. Tevredenheid hulp en ondersteuning uit de Wmo

Net als in de Jeugdwet (Hoofdstuk 3), is in de Wmo een verplichting opgenomen dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek afnemen. Het onderzoek meet eveneens de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de geboden hulp en het effect hiervan. Onderstaande tabel dient net als in Hoofdstuk 3 met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd, gezien het ontbreken van ruwe data en omdat het cliëntervaringsonderzoek pas twee jaar geleden is geïntroduceerd.

Toegang tot de hulp

Over het algemeen is de tevredenheid over de toegang tot de hulp minder in 2016 ten opzichte van 2015, uitgezonderd voor de vraag of cliënten samen met de medewerker gezocht heeft naar oplossingen, hierover zijn cliënten meer tevreden in 2016 (82%) dan in 2015 (77%).

Kwaliteit van de hulp

Over het algemeen is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015. Het percentage cliënten dat niet tevreden is met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen is gestegen van 4% naar 7% in 2016.

Effect van de hulp/ondersteuning

Over het algemeen is de tevredenheid over het effect van de hulp gedaald, tussen de 3% en 7% in 2016 ten opzichte van 2015.

	2015	2016
Toegang tot de hulp		
<i>'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'</i>	80%	73%
<i>'Ik ben snel geholpen'</i>	85%	79%
<i>'De medewerker nam mij serieus'</i>	90%	85%
<i>'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'</i>	77%	82% (^)
<i>'Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke regieondersteuner'</i>	27%	20%
Kwaliteit van de hulp		
<i>'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'</i>	84%	84%
<i>'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag'</i>	85%	85%
Effect van de ondersteuning		
<i>'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil'</i>	80%	77%
<i>'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik me beter redden'</i>	84%	78%
<i>'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven'</i>	77%	74%

5 Werk en inkomen

In dit hoofdstuk is informatie te vinden over inkomens, uitkeringen en werkgelegenheid. Ook worden de onderwerpen schuldhulpverlening en armoede in dit hoofdstuk beschreven.

5.1 Inkomen

Gemiddeld besteedbaar inkomen particuliere huishoudens

Uit onderstaande tabel blijkt dat het gemiddelde besteedbare inkomen van Woerdense huishoudens hoog is in vergelijking met de rest van Nederland en ook hoger dan in de provincies Zuid-Holland en Utrecht. In 2014 bedroeg dat gemiddelde besteedbare inkomen voor Woerden € 41.000,= terwijl het landelijke gemiddelde € 34.600,= was.

	2010	2010	2012	2012	2014	2014
	Aantal huishoudens	Gemiddeld besteedbaar inkomen	Aantal huishoudens	Gemiddeld besteedbaar inkomen	Aantal huishoudens	Gemiddeld besteedbaar inkomen
	x 1 000	1 000 euro	x 1 000	1 000 euro	x 1 000	1 000 euro
Nederland	7.532,3	32,9	7.648,2	33,1	7.771,7	34,6
Utrecht (PV)	555,4	35,3	564,7	35,5	577,0	37,3
Zuid-Holland (PV)	1.619,4	33,1	1.643,0	33,3	1.668,6	34,7
Woerden	20,6	38,9	21,1	39,2	21,4	41,0

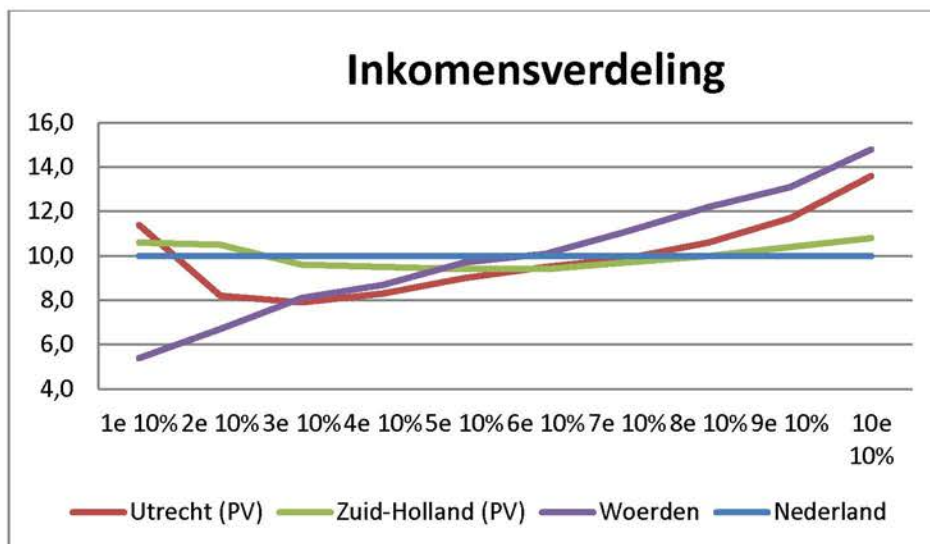
bron: CBS

Dat de inwoners van Woerden gemiddeld een hoger inkomen hebben dan alle Nederlanders, blijkt ook uit de volgende tabel.

Inkomensverdeling: Relatief aantal huishoudens met een bepaald inkomen (cijfers 2014)										
	1e	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e	10e
	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Nederland	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Utrecht (PV)	11,4	8,2	7,9	8,3	9,0	9,5	9,9	10,6	11,7	13,6
Zuid-Holland (PV)	10,6	10,5	9,6	9,5	9,4	9,4	9,7	10,0	10,4	10,8
Woerden	5,4	6,7	8,1	8,7	9,7	10,1	11,1	12,2	13,1	14,8

bron: CBS

Toelichting: in de tabel zijn alle inkomens ingedeeld van laag naar hoog. Landelijk ontstaat daardoor een verdeling van 10 maal 10% van alle huishoudens. Duidelijk wordt dat de lagere inkomens in Woerden ondervertegenwoordigd zijn terwijl de hogere inkomens zijn oververtegenwoordigd. Dat blijkt ook uit de volgende grafiek.



De hoge inkomens vinden we vooral terug in de zogenaamde buitengebieden en in Woerden Oost (waartoe Waterrijk behoort). De lagere inkomens in Woerden Midden en Woerden West. In die wijken wonen ook de meeste inwoners met een inkomen onder of rond het sociaal minimum.

gemeente	inkomen in euro's	%
Woerden-midden	hoog: >46.500	23
	laag: max. 25.100	38
	onder of rond sociaal minimum	7
Woerden-west	hoog: >46.500	29
	laag: max. 25.100	31
	onder of rond sociaal minimum	6
Woerden-oost	hoog: >46.500	39
	laag: max. 25.100	20
	onder of rond sociaal minimum	-
Buitengebied Woerden-west	hoog: >46.500	40
	laag: max. 25.100	28
	onder of rond sociaal minimum	-
Buitengebied Woerden-oost	hoog: >46.500	41
	laag: max. 25.100	34
	onder of rond sociaal minimum	-
Harmelen	hoog: >46.500	32
	laag: max. 25.100	26
	onder of rond sociaal minimum	5
Kamerik	hoog: >46.500	32
	laag: max. 25.100	27
	onder of rond sociaal minimum	-
Zegveld	hoog: >46.500	29
	laag: max. 25.100	28
	onder of rond sociaal minimum	-

Bron: Tympaan, 2017

Uitkeringen

Als inwoners niet in het eigen levensonderhoud kunnen voorzien, kunnen zij een beroep doen op een uitkering. De belangrijkste daarvan zijn de WW-uitkering, de bijstandsuitkering en de Wajong-uitkering. Als een inwoner een betaalde baan heeft gehad, heeft jij/zij in eerste instantie recht op een WW-uitkering. Op het moment dat de WW uitkering eindigt, heeft een deel van de betrokkenen recht op een bijstandsuitkering. Dit is afhankelijk van het vermogen. Recht op een Wajong-uitkering hebben inwoners die vanwege een duurzame arbeidsbeperking niet of in mindere mate kunnen werken.

De gemeente Woerden heeft een relatief laag werkloosheidspercentage:

	Woerden	Nederland
2010	3,7%	5,0%
2011	3,8%	5,0%
2012	4,3%	5,9%
2013	5,6%	7,3%
2014	5,6%	7,5%
2016	4,7%	6,1%

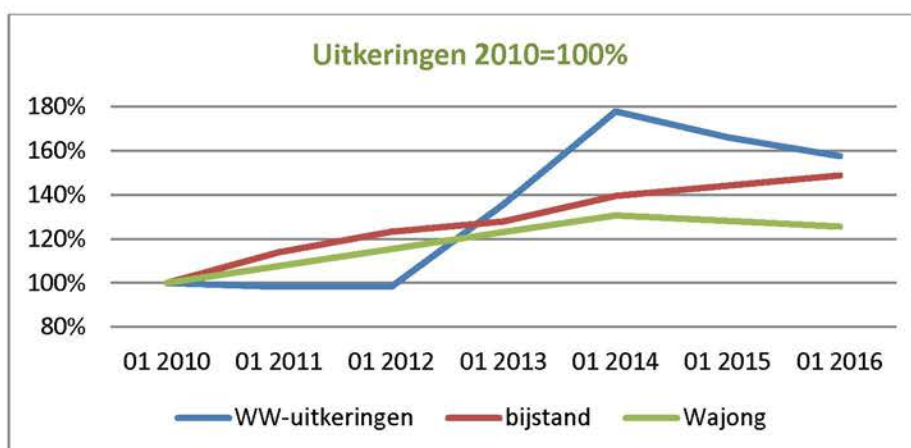
Bron: www.waarstaatjegemeente.nl, 2017

Ook het percentage huishoudens dat afhankelijk is van een bijstandsuitkering is in Woerden laag. Zowel in 2015 als in 2016 bedroeg dat percentage 2,4% terwijl die cijfers landelijk respectievelijk 6,1% en 5,7% waren.

De afgelopen jaren is onder invloed van de economische recessie Woerden opgeschoven in de richting van het landelijk gemiddelde. Het aantal inwoners met een bepaalde uitkering heeft zich in de loop der jaren als volgt ontwikkeld:

	01 2010	01 2011	01 2012	01 2013	01 2014	01 2015	01 2016
WW-uitkeringen	590	580	580	800	1.050	980	930
bijstand	430	490	530	550	600	620	640
Wajong	390	420	450	480	510	500	490

Bron: CBS



Ten opzichte van 2010 is het aantal WW-uitkeringen eerst gestegen. Sinds 2014 daalt het percentage weer onder invloed van de economische opleving. 50% van de lopende WW-uitkeringen betreft inwoners van 50 jaar en ouder. 45% betreft inwoners tussen 27 en 50 jaar.

In het algemeen hebben ouderen een grotere kans op langdurige werkloosheid. Het aantal inwoners in de bijstand laat een stijgende lijn zien onder invloed van aanpassingen in de duur van de WW, minder mogelijkheid in te stromen in de Wajong en de komst van statushouders. De Wajong neemt de laatste jaren iets af vanwege de wijziging dat alleen nog recht bestaat op Wajong bij volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid.

Het bestand aan inwoners met een uitkering levensonderhoud (bijstand) laat zich als volgt nader specificeren.

Aantal inwoners met levensonderhoud (bijstand)	12 2015	12 2016	03 2017
alleenstaande	*	404	406
alleenstaande ouder	*	98	97
anders	*	1	1
gehuwd/samenwonend	*	112	114
totaal		615	618

Bron: kwartaalrapportages Ferm Werk

* gegevens niet beschikbaar

Aantal inwoners met levensonderhoud (bijstand)	12 2015	12 2016	03 2017
18-26 jaar	45	80	80
27-45 jaar		241	245
46-55 jaar	366	146	149
56-AOW jaar	96	149	144
totaal	507	616	618

Bron: kwartaalrapportages Ferm Werk

* gegevens niet beschikbaar

Het bestand aan inwoners met een bijstandsuitkering bestaat voor een groot gedeelte uit alleenstaanden.

Wat betreft de leeftijd van inwoners met een bijstandsuitkering bestaat het bestand voor bijna de helft uit inwoners van 46 jaar of ouder. Dit is ongeveer overeenkomstig het landelijke beeld. In vergelijking daarmee bestaat het bestand van Woerden uit iets meer jongeren. 13% is jonger dan 27 terwijl dat landelijk 10% is.

Ferm Werk hanteert vier categorieën om aan te geven hoe groot de afstand is die inwoners hebben tot de arbeidsmarkt. Met andere woorden hoe groot is de kans dat de inwoner binnen een bepaalde termijn kan uitstromen naar betaald werk. Bij de indeling in categorieën spelen veel factoren een rol waar onder duur van de werkloosheid, opleidingsniveau, beheersing van de Nederlandse taal en motivatie.

Onderstaande tabel geeft aan dat slechts 3% van het bestand direct bemiddelbaar is naar betaald werk. Omstreeks 60% van het bestand bestaat uit inwoners die redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt zijn voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt. Er is een kleine verschuiving tussen 2016 en het eerste kwartaal 2017. Dit komt o.a. door dat het bestand nog eens intensief is beoordeeld. Enkele inwoners zijn daarbij in een 'hogere' categorie geplaatst.

In het algemeen is een groot deel van het bestand moeilijk of helemaal niet naar betaald werk te begeleiden. Om de afstand tot de arbeidsmarkt minder groot te maken is bemiddeling door een consulent niet voldoende. Er vinden aanvullende activiteiten plaats om de afstand te verkleinen. Daarbij werkt Ferm Werk samen met andere partijen binnen het sociaal domein.

Aantal inwoners met levensonderhoud (bijstand) naar afstand tot de arbeidsmarkt				
	12 2015	12 2016	03 2017	Perc.
categorie 1	*	20	21	3%
categorie 2	*	197	226	37%
categorie 3	*	302	288	47%
categorie 4	*	68	83	13%
totaal		587	618	100%

Bron: kwartaalrapportages Ferm Werk * gegevens niet beschikbaar

Toelichting:

Categorie 1: direct bemiddelbaar (binnen 0 en 6 maanden plaatsbaar op reguliere vacature)

Categorie 2: korte afstand tot de arbeidsmarkt, d.w.z. een persoon is redelijkerwijs binnen 1 tot 2 jaar geschikt voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt

Categorie 3: grote afstand tot de arbeidsmarkt, d.w.z. een persoon is redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt

Categorie 4: niet (meer) bemiddelbaar

5.3 Werk

Beroepsbevolking

De beroepsbevolking wordt door het CBS gedefinieerd als alle 15- tot 75-jarigen die werken of werkloos zijn en zich actief aanbieden op de arbeidsmarkt.

x 1000	2010		2012		2014		2016	
	Woerden	Ned	Woerden	Ned	Woerden	Ned	Woerden	Ned
Beroepsbevolking en niet-beroepsbevolking	37	12.416	37	12.549	37	12.678	38	12.779
Beroepsbevolking	27	8.713	28	8.848	27	8.871	28	8.935
Werkzame beroepsbevolking	26	8.275	26	8.325	26	8.215	26	8.406
Werkloze beroepsbevolking	1	417	1	503	2	660	1	534

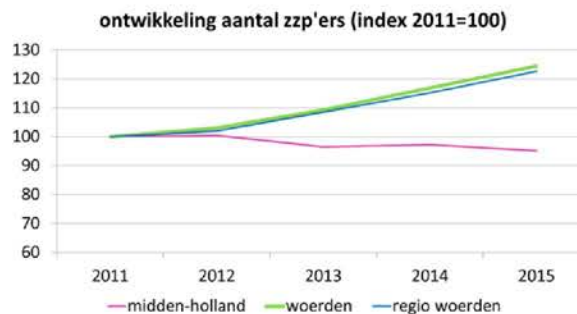
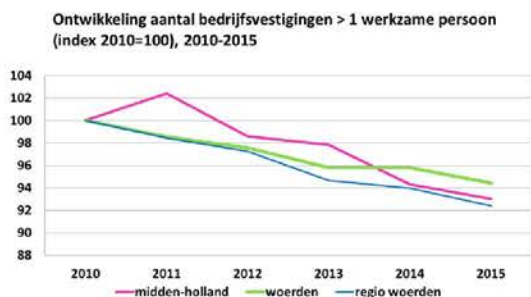
De Woerdense beroepsbevolking bestaat uit 28.000 inwoners. Daarvan zijn er ongeveer 26.000 aan het werk. De Woerdense beroepsbevolking is relatief hoog opgeleid

	Woerden	Utrecht (Pr)	Zuid-Holland	Nederland
laag (per 1.000 inwoners 15-65 jaar)	184	154	168	176
middelbaar (per 1.000 inwoners 15-65 jaar)	306	288	327	339
hoog (per 1.000 inwoners 15-65 jaar)	367	373	277	280

Bron: www.waarstaatjegemeente.nl

Het aantal banen in Woerden (26.000) is ongeveer even groot als de omvang van de werkzame beroepsbevolking. Bijna de helft (45%) van de banen in Woerden wordt vervuld door iemand die ook in de gemeente woont. 13.400 mensen uit Woerden werken buiten de gemeente en 14.100 mensen komen van buiten om in Woerden te werken. (bron: CBS woon-werkverkeer).

Het aantal bedrijven in Woerden bedraagt ruim 4.700. Opvallend is dat 64% van deze bedrijven ZZP'ers betreft. De afgelopen jaren is het aantal bedrijven met meer dan 1 werknemer afgenomen terwijl het aantal ZZP'ers fors is toegenomen.



In 2015 telt Woerden 4.741 bedrijfsvestigingen. In Woerden behoren de meeste bedrijfsvestigingen tot de sectoren handel, specialistische zakelijke dienstverlening, gezondheids- en welzijnszorg en de bouw. De meeste werkgelegenheid in Woerden is te vinden in de gezondheids- en welzijnszorg, handel, industrie, specialistische zakelijke dienstverlening en onderwijs.

In 2015 (peildatum 1 januari) telt Woerden 25.578 banen. Ten opzichte van 2014 neemt in 2015 de werkgelegenheid in Woerden met 1,7% af. In 2015 telt Woerden 3.031 zzp'ers. Tussen 2010 en 2015 neemt het aantal zzp'ers jaarlijks toe.

Percentage bedrijfsvestigingen en banen naar economische sector in Woerden en Zuid-Holland, 2015

sector	bedrijfsvestigingen			banen ²		
	woerden %	zuid-holland %	index ²¹	woerden %	zuid-holland %	index ¹
landbouw, bosbouw en visserij	6,0	4,4	134	2,8	1,8	155
winning van delfstoffen	0,0	0,0		0,1	0,1	
industrie	4,3	3,7	117	9,7	7,6	127
energievoorziening	0,0	0,0		0,0	0,4	
waterbedrijven en afvalbeheer	0,1	0,1	88	0,2	0,6	29
bouw	10,8	11,2	97	7,3	5,6	130
handel	18,7	20,0	93	23,3	17,8	131
vervoer en opslag	1,8	3,1	59	3,5	5,7	62
logies-, maaltijd- en drankverstrekking	2,6	4,4	59	3,0	3,8	79
informatie en communicatie	4,8	4,7	103	3,1	3,2	97
financiële instellingen	0,9	1,2	73	1,7	2,4	71
verhuur van en handel in onroerend goed	0,7	1,4	50	1,0	1,0	101
specialistische zakelijke dienstverlening	21,3	17,7	120	9,9	9,1	109
verhuur en overige zakelijke dienstverlening	4,8	5,3	91	3,7	5,4	69
openbaar bestuur en overheidsdiensten	0,2	0,4	49	3,4	7,3	46
onderwijs	4,5	3,7	120	6,1	7,1	86

¹ Berekening index: % Woerden ÷ % Zuid-Holland. Een index boven de 100 geeft aan dat deze sector in Woerden relatief veel vestigingen/banen heeft ten opzichte van Zuid-Holland.

² Het aantal banen betreft hier het aantal werkzame personen. bron: Bedrijvenregister Zuid-Holland 2016, databankz.h.nl: Aantal bedrijfsvestigingen en banen per regio of gemeente in Zuid-Holland, Provinciaal Arbeidsplaatsen Register provincie Utrecht.

gezondheids- en welzijnszorg	9,8	8,3	118	14,7	16,8	87
cultuur, sport en recreatie	3,4	4,2	81	1,8	1,9	95
overig	5,1	5,8	89	4,8	2,1	228
totaal (absoluut aantal = 100%)	4.741	183.617		25.578	1.469.572	

Bron: Tympaan

Een index boven de 100 geeft aan dat deze sector in Woerden relatief veel vestigingen/banen heeft ten opzichte van Zuid-Holland. Het aantal banen betreft hier het aantal werkzame personen.

5.4 Schuldhulpverlening en armoede

Het is moeilijk goede cijfers te vinden over het voorkomen van armoede onder de Woerdense bevolking. Dat heeft onder andere te maken met de vraag welke definitie wordt gehanteerd en met het gegeven dat inwoners in het algemeen niet te koop lopen met financiële problemen. Enkele relevante landelijke cijfers staat hieronder vermeld. Daaruit blijkt dat de schuldenproblematiek is toegenomen en met name de huishoudens met onzichtbare schulden (risicovolle en problematische). Landelijk gaat het om tussen 12,5 en 19% van alle huishoudens. Gezien de inkomensverdeling van Woerdense huishoudens (zie eerder in dit hoofdstuk) mogen we er vanuit gaan dat de problematiek in Woerden minder groot is. (Bron: research voor beleid, Huishoudens in de rode cijfers, 2015)

Schuldhulpverlening Woerden

Inwoners met (dreigende) problematische schulden komen in aanmerking voor schuldhulpverlening van de gemeente. Als dit niet afdoende is, of de schulden dermate problematisch zijn dat er geen oplossingen voor gevonden kunnen worden, kunnen mensen de wettelijk schuldregeling in. Hiervan zijn geen cijfers beschikbaar.

Schuldhulpverlening	2015	2016
Lopende trajecten per 31-12	209	172
Gemiddelde totale schuld	€ 16.402,09	€ 18.474,50
Gemiddeld aantal schuldeisers	10	11
Gemiddelde leeftijd o.b.v. instroom	42	43

Overeenkomstig het landelijke beeld neemt de problematiek toe; het gaat hier overigens om zichtbare problematiek. Weliswaar is het aantal trajecten in 2016 lager dan in 2015, de gemiddelde totale schuld is hoger.

Armoede

Volgens het CBS leeft 7,2% van de huishoudens in Woerden van een laag inkomen. Daarmee bedoelt het CBS de huishoudens met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Het percentage van 7,2% heeft als gevolg dat Woerden niet tot de risicogebieden wordt gerekend. De "armoede" hier is daar relatief gezien te laag voor. Ook volgens het CPB ligt het armoedepercentage in Woerden onder het landelijke gemiddelde van 7,7%. Over deze huishoudens – dit zijn de meest actuele cijfers van het CBS – is het volgende bekend:

Inkomensverdeling huishoudens, aantallen afgerond op honderden (2013)

Inkomen	Aantal huishoudens	Aantal kinderen	
Tot 101% van het sociaal minimum	1.000	200	Doelgroep Rijksgelden armoedebestrijding kinderen: 700 kinderen
101%-110% (armoedegrens)	500	500	
110%-120%	500	150	
Totaal	2.000	850	

De problematiek in deze huishoudens laat zich illustreren door de volgende tabel. In het kader van de evaluatie van het minima- en armoedebeleid van de gemeente heeft het Nibud onderzoek gedaan naar de inkomenssituatie en de uitgaven van verschillende huishoudens. Daarbij heeft het Nibud rekening gehouden met alle (landelijke) toeslagen en regelingen waarvan deze huishoudens gebruik kunnen maken. Bij de landelijke regelingen kan je denken aan huurtoeslag en bijvoorbeeld kinderbijslag. Bij regelingen die de gemeente uitvoert aan

- bijzondere bijstand
- declaratieregeling
- deelname aan de collectieve ziektekostenverzekering en de bijdrage premie ziektekostenverzekering, etc.

Bij de uitgaven van de huishoudens is onderscheid gemaakt tussen basisuitgaven (vaste lasten, reserveringsuitgaven en huishoudelijke uitgaven) en een restpakket waarin kosten zijn opgenomen van sociale participatie.

inkomen in % sociaal minimum	100%	110%	120%	130%
Alleenstaande				
totaal inkomsten	1.250	1.346	1.423	1.483
beschikbaar na basispakket	56	112	160	211
beschikbaar na restpakket	43-	52-	15-	31
Alleenstaande 2 kinderen 14 & 16 jaar				
totaal inkomsten	1.976	2.072	2.166	2.191
beschikbaar na basispakket	63	159	171	169
beschikbaar na restpakket	160-	129-	149-	168-
Paar zonder kinderen				
totaal inkomsten	1.732	1.865	1.911	1.949
beschikbaar na basispakket	45	124	126	156
beschikbaar na restpakket	95-	81-	100-	81-
Paar 2 kinderen 14 & 16 jaar				
totaal inkomsten	2.204	2.335	2.364	2.387
beschikbaar na basispakket	90-	7	25-	31-
beschikbaar na restpakket	354-	322-	396-	425-

Bron: Minima effectrapportage gemeente Woerden 2015

Uit de tabel blijkt dat met name (alleenstaande) ouders met oudere kinderen op alle inkomensniveaus problemen hebben. Deze huishoudens beschikken niet over de middelen om sociaal te participeren. Denk daarbij aan lidmaatschap van sportverenigingen en bibliotheek en uitjes. Analyse van de oorzaken wijst overigens uit dat deze vooral liggen in de landelijke regelingen. Deze regelingen werken voor bepaalde huishoudens ongunstiger uit dan voor

andere. De gemeentelijke regelingen hebben minder invloed. Dit impliceert ook dat gemeentelijk beleid weinig invloed kan uitoefenen.

Het gemeentelijk beleid laat zich aflezen aan de aanvragen en uitgaven inkomensondersteuning. In onderstaande tabel is het aantal aanvragen opgenomen. De aanvragen bijzondere bijstand zijn toegenomen evenals de aanvragen individuele inkomensvoet (voorheen langdurigheidstoelage), aanvragen bijdrage ziektekostenverzekering en premiebijdrage chronisch zieken en gehandicapten. Dit is een indicatie dat meer huishoudens in Woerden minder te besteden hebben dan voorheen.

Uitgaven inkomensondersteuning aantal aanvragen	2015	2016	Q1 2017*
bijdrage ziektekostenverzekering	113	183	28
bijzondere bijstand	545	607	125
declaratieregeling	322	311	81
ind. inkomensvoet	345	406	135
ind. studietoelage	3	17	4
premiebijdrage chronisch zieken en gehandicapten	123	154	23

Bron: Kwartaalrapportages Ferm Werk

Onderstaande tabel laat zien dat ook de uitgaven aan inkomensondersteuning zijn toegenomen. Dat geldt met name voor de bijzondere bijstand, de declaratieregeling en de individuele inkomensvoet.

Uitgaven inkomensondersteuning	2015	2016	Q1 2017*
bijdrage ziektekostenverzekering	108.381	107.428	32.056
bijzondere bijstand	473.649	637.696	125.516
declaratieregeling	361.697	386.940	150.288
ind. inkomensvoet	125.660	135.819	45.749
ind. studietoelage	*	4.120	3.634
premiebijdrage chr. zieken en gehandicapten	*	28.440	1.080
Totaal	766.947	1.300.443	

Bron: Kwartaalrapportages Ferm Werk

* de cijfers over het eerste kwartaal 2017 mogen niet zondermeer maal vier worden geteld voor en prognose voor heel 2017. De aanvragen zijn niet netjes over het jaar verdeeld en dat geldt ook voor de uitgaven.

6. Wonen en leefomgeving / maatschappelijk vastgoed

Op 9 juli 2015 is door de raad de Woonvisie Woerden 2015 – 2020 “Woerden woont” vastgesteld. Diverse gegevens uit dit document zijn overgenomen in dit hoofdstuk. Medio 2016 is onderzoek gedaan naar de gewenste omvang van de sociale huurwoningvoorraad als ook een raming van de totale woningbehoefte tot 2030. Deze ramingen wijken af van de vastgestelde aantallen in de woonvisie. Het gaat om een behoefte aan sociale huur die hoger is dan vastgesteld in de woonvisie. De totale woningbehoefte is in de woonvisie vastgesteld op 2.250 voor de periode 2015-2028. In het onderzoek uit 2016 is een behoefte opgenomen van 3.060 woningen voor de periode 2015-2030 (let op: twee jaar meer).

Tevens is gebruik gemaakt van de U10 Monitor Sociale Kracht, de Veiligheidsmonitor en het Uitvoeringsplan Spelen van de gemeente Woerden. Waar vermeld zijn gegevens uit andere bronnen toegevoegd.

Tezamen geven deze rapporten een totaalbeeld van de woon- en leefomgeving van de inwoners van Woerden. Dit hoofdstuk start met een schets van de huidige situatie op de woningmarkt. Daarna gaan we in op een aantal ontwikkelingen die de komende jaren van invloed zijn. In de paragraaf ‘Wonen en zorg’ wordt o.a. ingegaan op wonen voor ouderen en andere kwetsbare doelgroepen en beschermd wonen. Het laatste deel van dit hoofdstuk gaat over de woonbeleving van inwoners en de inrichting van de openbare ruimte met speelvoorzieningen.

6.1 Huidige situatie op de woningmarkt

Per 1 januari 2016 telde de gemeente Woerden ruim 21.403 woningen. In de periode 2012 t/m 2016 is de woningvoorraad met ruim 905 woningen toegenomen (Bron: CBS).

Ongeveer tweederde van de woningvoorraad in 2016 bestaat uit koopwoningen (66,3%); 33,7% is een huurwoning (Bron: waarstaatjegemeente.nl). In de dorpen Harmelen en Zegveld zijn percentueel gezien minder huurwoningen dan in Kamerik en in de stad Woerden.

Onderstaande tabel betreft een overzicht van het aantal koop- en huurwoning in 2015 per wijk uitgesplitst. De database van waarstaatjegemeente.nl kan nog geen cijfers per wijk over 2016 leveren.

Aantal koop- en huurwoningen (2015)			
	WOZ-waarde koopwoning [euro]	Aantal huurwoningen [woningen]	Aantal koopwoningen [woningen]
Wijk 01 Woerden-Midden	268800	3420	4430
Wijk 02 Woerden-West	261100	1560	2350
Wijk 03 Woerden-Oost	296600	445	2680
Wijk 04 Buitengebied Woerden-West	419600	25	125
Wijk 05 Buitengebied Woerden-Oost	519700	10	130
Wijk 06 Harmelen	307200	735	2495
Wijk 08 Zegveld	321800	205	695
Wijk 07 Kamerik	347800	470	1015
Wijken (indeling 2015) Totaal	291800	6870	13920

veel lager dan referentie
lager dan referentie
nabij het gemiddelde
hoger dan referentie
veel hoger dan referentie

(in vergelijking met landelijk gemiddelde)
Bron: Lokale Monitor Wonen 2015

6.1.1 Koopwoningen

De gemiddelde waarde van een koopwoning in heel Nederland is in 2015 € 206.000,-. De gemiddelde waarde van koopwoningen ligt in de provincie Utrecht met € 240.000,- het hoogst van alle provincies in Nederland. De gemiddelde woningwaarde voor Woerden bedraagt € 244.000,- (bron: Staat van Utrecht). In de eerste helft van 2016 zijn de gemiddelde verkoopprijzen van koopwoningen verder gestegen ten opzichte van 2015. De gemiddelde verkoopprijs in de provincie Utrecht bedroeg € 273.000,-. De gemiddelde verkoopprijs in gemeente Woerden bedroeg € 251.300,-. In Nederland staat een huis in 2016 gemiddeld genomen 83 dagen te koop. In de provincie Utrecht ligt deze verkooptijd gemiddeld op 44 dagen. In de gemeente Woerden is de gemiddelde verkooptijd 34 dagen.

6.1.2 Huurwoningen

Op 1 januari 2014 bestond de sociale huurwoningvoorraad van GroenWest en WBS Kamerik uit 4.574 woningen. WBS Kamerik heeft bezit in Kamerik. De overige woningen zijn van GroenWest. Vestia heeft 182 sociale huurwoningen in eigendom. Habion heeft in Kamerik (de Cope) 28 huurwoningen. Daarnaast zijn er nog huurwoningen van particuliere verhuurders. Dit zijn naar schatting circa 200 woningen (Rigo 2012, in opdracht van GroenWest). De kernvoorraad in Woerden (woningen met een huurprijs tot aan de tweede aftoppingsgrens voor huurtoeslag) bestond op 1 januari 2014 uit 3.563 woningen.

Huurprijsklasse (2014)	Woerden	Harmelen	Zegveld	Kamerik en Kanis	Totaal
Tot kwaliteitskortingsgrens (€ 403,06)	673	92	11	48	824
Tot 1e aftoppingsgrens (€ 576,87)	1.646	259	92	157	2.154
Tot 2e aftoppingsgrens (€ 618,24)	434	86	17	48	585
tot liberalisatiegrens (€ 710,68)	827	76	33	75	1.011
Eindtotaal	3.580	513	153	328	4.574

Omvang sociale huurvoorraad GroenWest en WBS Kamerik (bron: GroenWest)

6.1.3 Gemeentelijke migratie

In de woonvisie is opgenomen dat primair gebouwd wordt voor de eigen inwoners. Dit betekent dat er gebouwd wordt voor de natuurlijke groei van de bevolking en dat in- en uitgaande migratiestromen met elkaar in balans zijn. Daarnaast wordt er beperkt extra gebouwd voor vestigers, zoals mensen die vanwege werk naar Woerden komen. In 2015 vestigden 1.788 inwoners uit andere gemeenten zich in de gemeente Woerden. In datzelfde jaar vertrokken er 1.555 inwoners naar een andere gemeente.

Stedelijk migratie 2010-2015					
	Vestiging uit andere gemeente 2015	Vershil vestiging 2010-2015	Vertrek naar andere gemeente 2015	Vershil vertrek 2010-2015	Vestigings-overschot
Woerden	1.788	342	1.555	208	233

Bron: staatvanUtrecht.nl, 2017

De migratie van en naar gemeenten is sterk bepalend voor de ontwikkeling van de bevolking. In het thema-onderdeel 'migratie' worden verhuisbewegingen op twee manier in beeld gebracht: naar leeftijd en naar richting. De ontwikkeling van het migratiesaldo naar leeftijdsklasse geeft inzicht in de doelgroepen die de gemeente per saldo aantrekt of verlaat.

Het migratiesaldo geeft hierbij antwoord op vragen als: 'trekt een gemeente jongeren aan?', of 'verlaten gezinnen per saldo de gemeente?'. De kaart met de migratie naar richting geeft de belangrijkste verhuisbewegingen tussen gemeenten weer. Op provincieniveau worden de ingaande en uitgaande verhuisbewegingen per gemeente gepresenteerd. Op gemeenteniveau wordt verder ingezoomd op de verhuisbewegingen tussen de gemeenten in de provincie Utrecht onderling.

Ontwikkeling migratiesaldo naar leeftijdsklasse 2011 - 2015					
	2011	2012	2013	2014	2015
0 tot 15 jaar	1	58	55	8	101
15 tot 25 jaar	-77	-113	-163	-110	-124
25 tot 50 jaar	138	109	87	-8	213
50 tot 65 jaar	19	24	-16	-24	16
65 jaar en ouder	43	15	51	13	27

bron: woningmarktmonitor provincie Utrecht

6.1.4 Doorstroming op de sociale huurwoningmarkt

In opdracht van de regiogemeenten in de U10-regio is onderzoek gedaan naar schaarste op de woningmarkt. In alle gemeenten is sprake van lange wachttijden voor woningzoekenden. De wachttijd is gemiddeld 10,3 jaar voor doorstromers en 8,2 jaar voor starters. De gemiddelde zoektijd voor een woning in de regio Utrecht bedraagt 4,8 jaar. Voor Woerden is de gemiddelde zoektijd 4,2 jaar. Het zijn met name de woningen met vier of meer kamers waar een lange wachttijd voor is: 6,3 jaar voor eengezinswoningen en 6,7 jaar voor appartementen met vier of meer kamers. De wachttijd voor deze grotere appartementen is in Woerden beduidend hoger dan in de regio Utrecht waar het gemiddelde 5,1 jaar is. Voor woningen met drie of minder kamers gelden wachttijden van 4,6 jaar voor eengezinswoningen, 5 jaar voor driekamerappartementen en 4,3 jaar voor één- en tweekamerappartementen.

Het zijn met name de gezinnen (zowel een- als tweeoudergezinnen) die een lage slaagkans hebben op de sociale huurmarkt. Dit geldt voor zowel de regio Utrecht als in Woerden. De gemiddelde wachttijd voor deze gezinnen is 5,3 tot 5,9 jaar voor eenouder- respectievelijk tweeoudergezinnen. In de leeftijdscategorieën tot 30 en tot 35 jaar is de slaagkans laag met een wachttijd van 6 jaar. De groep 65-plussers heeft daarentegen een goede slaagkans en lage wachttijd van 2,8 jaar. In de Woonvisie Woerden wordt geconcludeerd dat er moet worden ingezet op het vrijmaken van de aanwezige grotere huureengezinswoningen.

6.2 Ontwikkelingen voor de komende jaren

6.2.1 Prognose woningbehoefte

In de Provinciale Ruimtelijke Structuurvisie Utrecht is voor de gemeente Woerden een woningbehoefte opgenomen van (netto) 2.250 woningen voor de periode 2013-2028. Het onderzoek uit 2016 naar de behoefte aan sociale huurwoningen geeft een behoefte aan van 3.060 woningen voor de periode 2015-2030.

In de woonvisie is de behoefte in 2030 is geraamd op 4.860 sociale huurwoningen. Ten opzichte van de huidige woningvoorraad van 4.784 sociale huurwoningen betekent dit dus een tekort van 76 woningen die in de komende 15 jaar, tot 2030, toegevoegd moeten worden. In het recenter onderzoek (Rigo, medio 2016) naar de behoefte aan sociale huurwoningen is de behoefte geraamd op 320 tot 670 sociale huurwoningen voor de periode 2015-2030, waarvan 140 tot en met 2020.

Voor huishoudens met een laag inkomen moeten woningen beschikbaar en betaalbaar zijn. Beschikbaarheid kan deels ingevuld worden met nieuwbouw. Knelpunt zijn gezinnen met een laag inkomen. Voor hen komt er te weinig beschikbaar.

Bij de woningbehoefteraming is rekening gehouden met een afnemende 'scheefheid' (van de huishoudens met een inkomen boven de € 46.423 in de sociale voorraad) van 25%. De term 'scheefwonen' betekent dat een huishouden met een inkomen boven de € 34.678,- woont in een sociale huurwoning (huur tot € 710, 68). Doorstroming is hierbij een van de instrumenten en noodzakelijk om voldoende sociale huurwoningen vrij te krijgen.

Zie voor een uitgebreide toelichting op de behoefte-raming p. 16 van Woonvisie Woerden 2015 – 2020 "Woerden woont" (vastgesteld op 9 juli 2015) en p. 26 voor wat betreft nieuwbouwproductie als ook de factsheet Woerden (pagina 29 en 30 van de bijlagen) uit het onderzoek 'Behoeft sociale huurvoorraad in de regio U16'.

6.2.2 Huishoudensontwikkeling

In de periode 2015-2020 is een bevolkingsgroei geprognostiseerd van 9%. De periode erna neemt de bevolkingsgroei geleidelijk af naar 4% groei in de periode 2020-2025 en 3% groei in de periode 2025-2030. Dit rechtvaardigt een hogere woningbouwproductie tot 2020 en erna een iets lagere productie. We gaan uit van een gemiddelde productie van 200 woningen per jaar tot 2020. In de periode vanaf 2020 wordt vooralsnog rekening gehouden met een geleidelijke afname van de productie naar een gemiddelde van 130 woningen per jaar. Zie voor onderbouwing van deze cijfers hoofdstuk 1 Demografie.

6.2.3 Vluchtelingen en arbeidsmigranten

Door het toenemende aantal asielgerechtigden is de druk op de woningmarkt (met de focus op de huurmarkt) sterk toegenomen. Met de verwachte groeiende taakstelling voor de komende jaren kan de druk op de woningmarkt vanuit de asielgerechtigden verder toenemen gezien het aantal vluchtelingen dat nog wacht aan de grenzen van Europa.

De halfjaarlijkse taakstelling tot het huisvesten van vergunninghouders wordt door het Ministerie van Veiligheid en Justitie (V&J) aan gemeenten opgelegd. De taakstelling beschrijft het aantal vergunninghouders dat een gemeente binnen een half jaar dient te huisvesten.

Realisatie van het huisvesten van vergunninghouders gemeente Woerden in 2016	
Jaartal	Aantal gehuisveste vergunninghouders
Stand van zaken 1-1-2016	15 vergunninghouders voorsprong
2016-01:	
Taakstelling 1 ^e helft 2016	60 vergunninghouders
Taakstelling 1 ^e helft 2016 gerealiseerd	23 vergunninghouders
Realisatie taakstelling 1 ^e helft 2016	38%

Stand van zaken 1-7-2016	22 vergunninghouders achterstand
2016-02:	
Taakstelling 2 ^e helft 2016	69 vergunninghouders
Taakstelling 2 ^e helft 2016 gerealiseerd	102 vergunninghouders
Meer gerealiseerd dan de taakstelling	33 vergunninghouders
Realisatie taakstelling 2 ^e helft 2016	148%
Stand van zaken 1-1-2017	11 vergunninghouders voorsprong

6.2.4 Financiële problemen en huisuitzettingen

Aandachtspunt bij kwetsbare doelgroepen is de dreiging van huisuitzetting, veelal wegens huurschulden of overlast. Gerichte preventieve interventies zijn soms nodig om huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen. Steun en begeleiding kan in diverse vormen georganiseerd worden. Het Tweede Kansbeleid is gericht op mensen die dreigen uit huis te worden gezet. Uitgangspunt is dat onder nadere voorwaarden een tweede kans kan worden geboden. Dat betekent dat een dergelijke huurder een huurovereenkomst voor bepaalde tijd krijgt onder strikte voorwaarden, waaronder een begeleidingstraject. Een van de instrumenten bij het Tweede Kans-beleid is een driepartijen overeenkomst met een grote zorgcomponent en strikt omschreven voorwaarden. Doel is na één tot anderhalf jaar te komen tot een normale huurrelatie.

Het landelijke aantal huisuitzettingen daalde in 2016 met 14 procent ten opzichte van 2015. Dit is het derde jaar op rij dat er een daling te zien is.

In 2016 zijn er 6 huisuitzettingen geweest in het hele werkgebied van GroenWest en WBS Kamerik; in gemeente Woerden waren dit er 2. In 21 gevallen kon huisuitzetting uiteindelijk worden voorkomen.

	Aantal huisuitzettingen	Aantal voorkomen huisuitzettingen	Aantal dreigende huisuitzettingen
Woerden	2	21	23
Eindtotaal corporaties GroenWest en WBS Kamerik	6	50	51

Huurachterstand is één van de belangrijkste redenen voor uitzetting. In 2016 was de totale huurachterstand bij GroenWest 0,6% van de jaarhuur. GroenWest geeft aan dat gemeente Woerden niet veel afwijkt van andere gemeenten in hun bezit.

6.2.5 Inkomensontwikkeling en sociale voorraad

In totaal wonen in de gemeente Woerden 6.424 huishoudens met een inkomen tot de € 34.911. Dat is 31% van het totaal aantal huishoudens.

Ongeveer 52% van de huishoudens in de corporatiewoningen heeft een inkomen tot €34.911,-. De rest woont 'scheef' (te hoog inkomen voor een sociale huurwoning). Naar schatting heeft 9% een inkomen boven de €46.423. Maatregelen om scheefwonen te verminderen staan in de Woonvisie Woerden.

	gem. Woerden		Harmelen		Kamerik		Woerden		Zegveld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Lage inkomens (tot € 34.911)	6.424	31%	820	26%	393	27%	4.795	32%	249	28%
<i>Sociale huurvoorraad</i>		24%		16%		24%		26%		18%

Omvang doelgroep lage inkomens (tot € 34.911) en percentage sociale huurwoningen (bron: planmonitor provincie Utrecht 2012)

	Huur egw	Huur app	Vrije sector huur	Part. huur	koop	
Tot € 34.911	22%	30%	2%	9%	38%	100%
€ 34.911-€ 46.423	12%	10%	0%	4%	73%	100%
Vanaf € 46.423	6%	3%	1%	3%	87%	100%
Totaal	12%	12%	1%	5%	70%	100%

Woonsituatie huurders naar inkomen (bron: notitie raming behoefte sociale voorraad 2013, Rigo in opdracht van GroenWest)

6.2.6 Verwachte inkomensontwikkeling komende jaren

De inkomensverdeling (zowel nu als in de toekomst) is van belang om zicht te krijgen op de behoefte aan sociale huurwoningen. De toekomstige omvang van de verschillende inkomensgroepen is sterk afhankelijk van de verwachte koopkrachtontwikkeling. Bij een stagnatie van de inkomensontwikkeling (0%) zal de omvang van de doelgroep tot € 34.911 toenemen met ongeveer 500 huishoudens. Bij een inkomensgroei van 1.2% zal de omvang van de doelgroep ongeveer stabiel blijven.

6.3 Wonen en zorg

Ouderen of mensen met een langdurige ziekte of beperking kunnen niet altijd zelfstandig (blijven) wonen. Het Rijk zet in op het scheiden van wonen en zorg. Steeds meer mensen die voorheen in een intramurale instelling zouden gaan wonen, blijven nu thuis wonen of gaan in een complex wonen waar de zorg naar toe wordt gebracht. Het scheiden van wonen en zorg zal niet alleen zijn uitwerking hebben op de huisvesting van ouderen (V&V, verpleging en verzorging). Ook onder de vanuit lichamelijke Gehandicapten zorg (GZ) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ, psychiatrie) geïndiceerde personen zal extramuralisering plaatsvinden. Dit betekent dat méér mensen langer zelfstandig moeten blijven wonen of zelfstandig moeten gaan wonen.

In opdracht van de U10-gemeenten is het rapport 'wonen-zorg en MO in de U10' (september 2013) opgesteld. In dit rapport is geconcludeerd dat de vraag naar zelfstandig, verzorgd wonen toeneemt, mede als gevolg van de extramuralisering. Het gaat dan om woningen met zorg aan huis (waarbij de woning daar dus geschikt voor moet zijn) en verzorgde, zelfstandige woonvormen zoals aanleunwoningen, serviceflats en woonzorgcomplexen. In het rapport wordt een perspectief geschetst waarbij zorg- en dienstencentra binnen een bepaalde straal (woonzorgzone) zorg aan huis gaan bieden. Ook het ombouwen van vrijvallende (niet-zelfstandige) verblijfseenheden in verzorgingshuizen naar zelfstandige aanleunwoningen is een optie.

De woningvoorraad van Woerden bestaat voor ruim drie kwart uit eengezinswoningen. Deze woningen zijn minder geschikt voor sommige groepen zoals senioren en mensen met beperkingen in hun mobiliteit. Het meer geschikt maken van woningen voor diverse

doelgroepen is daarom een belangrijk thema voor de bestaande voorraad. Doel hierbij is niet om alle woningen voor elke doelgroep geschikt te maken. Het gaat ook om het zoveel mogelijk borgen dat eventuele aanpassingen ook in de toekomst mogelijk zijn.

6.3.1 Verzorging en verpleging

In Woerden zijn in totaal 301 verpleegeenheden in kleinschalige en grootschalige woonzorgvoorzieningen (januari 2015). Ook zijn er 128 verzorgingseenheden in Woerden. Het totaal van 429 verpleeg- en verzorgingsplaatsen voldoet daarmee ruimschoots aan de geprognostiseerde behoefte uit de Monitor Wel Thuis. In deze monitor is de vraag naar grootschalig en kleinschalig beschermd wonen voor ouderen voor de gemeente Woerden gesteld op 360 woningen in 2015.

In de planmonitor van de provincie Utrecht is een behoefteraming tot 2020 opgenomen. Deze is afgezet tegen het aanbod per 2014. In de monitor is geconcludeerd dat er in Woerden op termijn een overschot is aan niet-zelfstandige wooneenheden voor ouderen, zoals verzorgings- en verpleeghuisplaatsen. Dit komt op dit moment (juni 2017) nog niet overeen met de praktijk: inwoners worden op dit moment geconfronteerd met wachttijden of worden doorverwezen naar woonplekken buiten de gemeente.

6.3.2 Overige kwetsbare doelgroepen

In het programma en de monitor 'Wel Thuis!' is de opgave tot 2015 berekend voor lichamelijk en verstandelijk gehandicapten en voor mensen met een psychische beperking. Het aanbod aan wooneenheden voor lichamelijk en verstandelijk gehandicapten in Woerden bedraagt 197. De behoefte is geraamd op 160. Het aanbod is hiermee op dit moment voldoende. Het aanbod aan wooneenheden voor mensen met een psychische beperking in Woerden bedraagt 111. De behoefte is geraamd op 90 wooneenheden.

In de planmonitor van de provincie Utrecht is een behoefteraming tot 2020 opgenomen. Deze is afgezet tegen het aanbod per 2014. In de monitor is geconcludeerd dat er op termijn een overschot is aan wooneenheden voor mensen met een psychische beperking. Bij zorgpartijen met zorgvastgoed ligt de opgave om het theoretisch overschot aan plaatsen te verminderen of anderszins in te zetten op de woningmarkt.

In het rapport Wonen-zorg en MO in de U10 is een vergelijking gemaakt tussen de voorraad en de vraag voor de sectoren geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en gehandicaptenzorg (GZ). Voor de sector GGZ is de conclusie dat het huidige aanbod in evenwicht is met de vraag. Vooruitkijkend naar 2020 is er een substantiële daling van de vraag en ontstaat er dus een overschot. Bij de maatschappelijke opvang (MO), die verblijf biedt aan mensen met doorgaans complexe problematiek, is sprake van een toenemende vraag. Er blijken te weinig mogelijkheden te zijn voor doorstroming vanuit de maatschappelijke opvang naar zelfstandig wonen.

Een groot deel van de voorzieningen voor Verstandelijke Gehandicapten zorg (VG) en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ, psychiatrie) is regionaal, ook vanwege de gespecialiseerde zorg waar een zekere omvang van de instelling voor nodig is.

In Woerden zijn 62 opvangplaatsen MO aanwezig van Kwintes en Stichting de Heem. Kwintes heeft in Woerden tevens 8 intramurale zorgplaatsen voor de GGZ-doelgroep. Corporaties stellen, afhankelijk van de behoefte, woningen beschikbaar voor verhuur aan instellingen die mensen vanuit de doelgroep GZ, GGZ en MO begeleiden. Met GroenWest is, in overleg met de gemeente, afgesproken om vijf woningen per jaar beschikbaar te stellen aan Kwintes voor de uitstroom vanuit Vogelwikkeveld.

6.3.3 Beschermd wonen en maatschappelijke opvang

De Wmo 2015 geeft gemeenten opdracht om beschermd wonen en maatschappelijke opvang aan te bieden aan inwoners die dat nodig hebben. Met beschermd wonen wordt bedoeld: "Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende begeleiding die niet afhankelijk is van op genezing gerichte zorg, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving". 24-uursopvang en beschermd wonen zijn bedoeld voor twee groepen mensen:

- Mensen die niet zelfstandig kunnen wonen door psychiatrische problemen en/of verslaving;
- Dakloze mensen met psychosociale problemen.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor beschermd wonen gericht op participatie. De gemeente Utrecht organiseert als centrumgemeente beschermd wonen en 24-uursopvang voor inwoners van 16 gemeenten in de provincie Utrecht, waaronder Woerden. De zogenaamde 'Regionale Toegang' besluit of iemand in aanmerking komt voor beschermd wonen of 24-uursopvang. Inwoners uit Woerden kunnen zelf contact opnemen met de regionale toegang of via WoerdenWijzer.

Instroom 2015	
Woerden	21

Bron: Monitor Opvang & Beschermd Wonen 2015, gemeente Utrecht

In 2015 stroomden in Woerden 21 mensen nieuw in bij de maatschappelijke opvang (MO) en beschermd wonen (BW). Dat betekent dat deze mensen niet eerder een indicatie kregen voor MO of BW via de Regionale Toegang (RT), het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of de Brede Centrale Toegang (BCT). Uit de regionale cijfers blijkt dat 32% van de nieuwe instromers jongvolwassen is en 70% is man. Inwoners die zich voor het eerst meldden voor maatschappelijke opvang of beschermd wonen hebben problematiek op meerdere leefgebieden tegelijkertijd.

Cijfers in- en uitstroom MO en BW in 2016	
Instroom 2016	
Woerden	9

Bron: KRIS2/Regionale Toegang

6.4 Woontevredenheid en leefbaarheidsbeleving

In de U10 Monitor Sociale Kracht 2015-2016 is voor de gemeenten in de regio Utrecht gekeken naar tevredenheid van bewoners op het gebied van de staat van de openbare ruimte, voorzieningen en het woonklimaat in het algemeen. Ook de Monitor Veiligheid en Leefbaarheid 2015 geeft inzicht in het leefbaarheidsbeleving van inwoners in Woerden. In deze paragraaf zijn gegevens uit beide monitors opgenomen. De totaalscore in de Monitor Sociale Kracht voor de leefbaarheidsbeleving in Woerden wijkt met een 6,8 nauwelijks af van die in de U10-regio (6,9).

	1. Woerden-Midden	2. Woerden-West	3. Woerden-Oost	4. Buitengebied	5. Harmelen	6. Kamerik	7. Zegveld	Gemeente Woerden	Gemiddeld U10
<i>Openbare ruimte: heel en schoon: % (helemaal) eens</i>									
-weinig kapot	65%	67%	84%	74%	70%	50%	81%	69%	75%
-mijn buurt is schoon	55%	47%	75%	66%	69%	60%	72%	60%	65%
-goed begaanbaar	59%	65%	84%	48%	57%	28%	52%	61%	69%
Indicator staat openbare ruimte	6,1	6,0	7,1	6,3	6,2	5,2	6,3	6,2	6,6
<i>Voorzieningen: % (zeer) tevreden</i>									
-winkels dagelijkse boodschappen	88%	96%	95%	80%	92%	83%	84%	90%	89%
-(gezondheids)zorgvoorzieningen	82%	59%	86%	76%	91%	87%	75%	80%	85%
-welzijnsvoorzieningen	73%	40%	68%	61%	66%	79%	69%	66%	63%
Indicator voorzieningen	7,4	6,6	7,4	7,3	7,5	7,3	7,0	7,3	7,3
<i>Woonklimaat: rapportcijfers</i>									
-prettig wonen	8,0	8,0	8,3	8,2	8,2	8,4	8,3	8,1	8,0
-woonomgeving	7,6	7,6	8,1	8,1	8,0	7,9	8,0	7,8	7,7
-leefbaarheid	7,6	7,5	8,0	7,8	7,9	7,8	8,0	7,7	7,6
Indicator woonklimaat	7,0	6,9	7,3	7,2	7,2	7,2	7,3	7,1	7,0
Totaalscore Leefbaarheid	6,7	6,5	7,1	7,3	7,0	6,6	6,9	6,8	6,9

6.4.1 Openbare ruimte

De staat van de openbare ruimte wordt in de U10-Sociale Kracht Monitor gemeten door aan bewoners voor te leggen of zij vinden dat er weinig kapot is, de buurt schoon is, de buurt goed begaanbaar is, er voldoende groen is en er voldoende parkeergelegenheid is.

Het oordeel over de openbare ruimte verschilt nogal tussen de wijken. Inwoners van Woerden-Oost zijn positiever dan gemiddeld hierover, inwoners van Kamerik zijn vaker dan gemiddeld van mening dat er dingen kapot zijn en dat de wegen en paden niet goed begaanbaar zijn. Het 'schoon' zijn van de buurt wordt minder goed beoordeeld in Woerden-West en Woerden-Midden. De begaanbaarheid van de wegen en paden speelt meer dan gemiddeld in het buitengebied, Kamerik en Zegveld. Inwoners van Zegveld zijn juist vaker van mening dat alles 'schoon en heel' is.

In de Monitor Veiligheid en Leefbaarheid is de bewoners een lijst met voorzieningen voorgelegd. Daaruit blijkt dat bewoners zeer te spreken zijn over de hoeveelheid perken, plantsoenen en parken en over de verlichting (resp. 71% en 69% is positief). Ook over de speelplekken voor

kinderen (58%), de afvoer van het riool (57%), het schoon houden van de buurt (52%), de toegankelijkheid van de buurt voor minder validen (51%), het onderhoud aan perken en parken (46%) en wegen en pleinen (48%) zijn bewoners te spreken. Over de voorzieningen voor jongeren zijn bewoners het minst tevreden. Ruim een derde van de bewoners laat zich negatief hierover uit (37%) tegenover een vijfde van de bewoners (21%) die positief hierover is.

Percentage bewoners dat het (helemaal) eens is met uitspraken over voorzieningen en onderhoud in de buurt, naar wijk/kern

	Bloemen- en Bomenbuurt	Centrum	Harmelen	Kamerik/ Kanis	Molenwijk	Schilderskwartier	Snalen Polanen	Staatshedenkwartier	Zegveld	Gemeente Woerden 2015	Gemeente Woerden 2013
zijn goede voorzieningen voor jongeren	14	13	22	21	22	18	28	17	23	21	24
zijn wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	44	49	39	27	47	47	70	56	46	48	48
zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	47	53	40	43	44	45	61	46	40	46	52
is goed toegankelijk voor mensen met een beperking	43	58	49	39	47	54	63	54	49	51	55
wordt goed schoon gehouden	53	47	50	47	56	39	58	56	57	52	55
zijn goede speelplekken voor kinderen	57	21	65	45	70	49	69	46	57	58	56
kan het riool het regenwater goed aan	57	62	51	43	60	61	64	67	37	57	57
is het buiten goed verlicht	65	68	70	68	72	68	71	71	58	69	74
zijn voldoende perken, plantsoenen en parken	70	74	75	66	76	78	66	67	58	71	77

6.4.2 Voorzieningen

In de Sociale Kracht Monitor worden vragen gesteld aan bewoners over tevredenheid ten aanzien van voorzieningen zoals winkels voor dagelijkse boodschappen, basisonderwijs, (gezondheids-)zorg- en welzijnsvoorzieningen en speelvoorzieningen. Over de nabijheid van de voorzieningen lopen de meningen tussen de verschillende wijken ook uiteen. Zoals mocht worden verwacht zijn inwoners van het buitengebied negatiever over de winkels voor dagelijkse boodschappen, evenals inwoners van Kamerik en Zegveld. Inwoners van Woerden-West zijn minder te spreken over de (gezondheids)zorg- en de welzijnsvoorzieningen. Inwoners van Kamerik laten zich meer dan gemiddeld positief uit over de welzijnsvoorzieningen en inwoners van Harmelen over de (gezondheids)zorgvoorzieningen.

6.4.3 Woon- en sociaalklimaat

Het woonklimaat is in de Sociale Kracht Monitor gemeten door aan inwoners te vragen een rapportcijfer te geven voor respectievelijk 'het prettig wonen', 'de woonomgeving' en de 'leefbaarheid'. Het oordeel over het woonklimaat is binnen alle wijken nagenoeg hetzelfde en resulteert in een gemiddeld cijfer van 7,1.

In de Monitor Veiligheid en Leefbaarheid is de bewoners een aantal uitspraken voorgelegd over de relatie met de bewoners in de buurt. In het algemeen zijn de bewoners van de gemeente Woerden positief over de buurtbewoners. Zo zijn acht op de tien bewoners tevreden over de wijze waarop buurtbewoners met elkaar omgaan (79%) en zeggen acht op de tien dat mensen graag in deze buurt blijven wonen (79%). Drie kwart geeft aan tevreden met de bevolkingssamenstelling te zijn (75%) en dat je het goed getroffen hebt als je in de buurt woont (73%). Daarnaast voelt circa twee derde van de bewoners zich thuis bij de mensen die in de buurt wonen (66%) en vindt 62% dat iedereen die in de buurt wil komen wonen welkom is. Ook vinden bewoners dat mensen elkaar in de buurt kennen (63%). Bijna de helft geeft aan in een gezellige buurt met veel saamhorigheid te wonen (47%) en veel contact te hebben met andere buurtbewoners (44%). Over het algemeen zijn bewoners van Zegveld het meest te spreken over het sociale klimaat in de buurt. Bewoners uit de Bloemen- en Bomenbuurt en Schilderskwartier zijn over meerdere aspecten juist minder tevreden dan gemiddeld.

Percentage bewoners dat het (helemaal) eens is met uitspraken over het sociale klimaat in de buurt, naar wijk/kern

	Bloemen- en Bomenbuurt	Centrum	Harmelen	Kamerik/ Kanis	Molenvliet	Schilderskwartier	Snel en Polanen	Zegveld	Gemeente Woerden 2015	
De mensen gaan in de buurt prettig met elkaar om	72	76	79	87	79	79	74	78	89	79
De mensen in deze buurt blijven hier graag wonen	76	79	80	82	78	82	77	85	82	79
Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling	64	82	79	78	72	72	81	70	83	75
Als je in deze buurt woont, heb je het goed getroffen	66	74	76	76	72	61	82	75	74	73
Iedereen die in deze buurt wil komen wonen, is welkom	65	71	60	65	57	62	62	65	62	62
Ik voel me thuis bij de mensen in de buurt	61	71	73	73	62	60	67	61	81	66
Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	50	42	54	59	41	38	36	46	72	47
Ik heb veel contact met andere buurtbewoners	37	45	49	52	39	45	43	41	63	44
De mensen kennen elkaar nauwelijks	22	29	12	5	27	22	24	17	9	19
Als het maar even kan, ga ik uit deze buurt verhuizen	5	3	5	5	5	10	3	4	8	6
Het is vervelend om in deze buurt te wonen	2	0	3	1	4	4	1	2	3	2

Op basis van de stellingen is een indicatorwaarde berekend voor de sociale kwaliteit in de wijk. De score voor de gemeente Woerden bedraagt 6,5. Dit is ongeveer gelijk aan de score in 2013 (6,4), 2011 (6,5) en 2009 (6,6). Zegveld (7,3) en Kamerik/ Kanis (7,1) scoren daarbij het hoogst, de Bloemen- en Bomenbuurt (6,2), Snel en Polanen (6,3), Schilderskwartier (6,3), Centrum (6,3) en Molenvliet (6,3) het laagst.

6.5 Spelen

In 2015 heeft de gemeenteraad een nieuw beleid voor spelen vastgesteld. Dit is verwoord in de nota 'Spelen, Sporten en Bewegen in Woerden, visie en doelen 2015-2024'. Eén van de doelen is de openbare ruimte zo inrichten dat een groeiend aantal inwoners daarvan wordt uitgedaagd om meer (sportief) in beweging te komen. Een goed voorzieningennetwerk is hierbij onmisbaar. Het Uitvoeringsplan Spelen 2017-2029 fungeert als een deelplan van de nota Spelen, Sporten en Bewegen in Woerden en geeft concreet de inhoudelijke en financiële kaders weer voor het uitvoeren van dit beleid.

In de gemeente Woerden zijn momenteel 211 speelplekken aanwezig met daarop 935 speel- en sporttoestellen.

In de gemeente Woerden is 50% van de formele speelplekken een buurtplek (105 locaties). 45% van het aanbod betreft een blokplek (ingericht voor direct omwonenden, vaak met een beperkt aanbod/omvang en gericht op jonge kinderen) en 5% een wijkplek (11 locaties) (een formele speel- of sportplek voor gehele wijk met uitdagende en/of omvangrijke speelplekken). Vooral in Harmelen, Kamerik en de Woerdense wijken Snel en Polanen, Waterrijk, Molenvliet-Oost en Binnenstad (zelfs 100%) zijn relatief veel blokplekken te vinden.

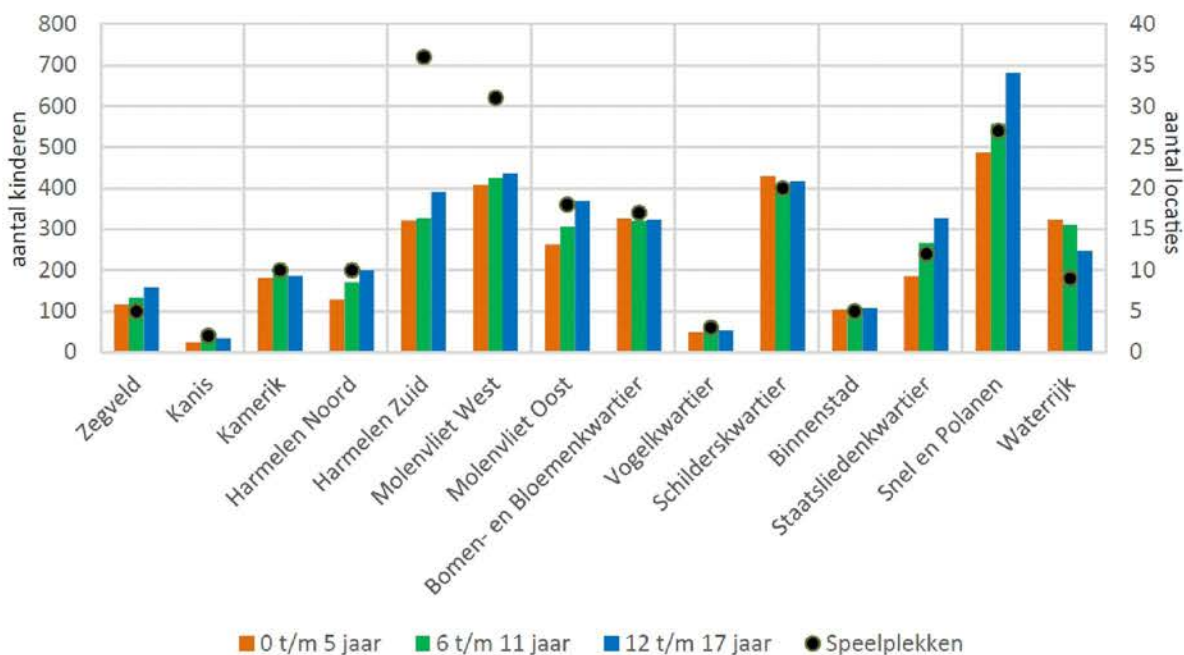
Als gekeken wordt naar het aanbod per doelgroep dan valt op dat veruit het grootste gedeelte van de speelplekken (81%) is ingericht voor de doelgroep van 0-6 jaar. Van deze 170 plekken is ongeveer de helft zelfs exclusief ingericht voor de doelgroep 0-6 jaar. Deze plekken liggen vooral in Harmelen en de wijken Molenvliet- West, Binnenstad, Snel en Polanen en Waterrijk. Ongeveer 60% van de speelplekken is geschikt voor de doelgroep 6-12 jaar. Op 39 speelplekken (18%) wordt de doelgroep van 12-18 jaar aangesproken. Dit zijn zonder uitzondering sportplekken zoals trapveldjes, skatebanen en/of basketbalvelden.

Op basis van bovenstaande gegevens en de beoordelingen per plek (uitgevoerd ihkv het uitvoeringsplan Spelen 2017-2019) kan geconcludeerd worden dat Woerden een prettige gemeente is om buiten te spelen, zeker voor jonge kinderen (0-6 jaar). Voor oudere kinderen is het aanbod beperkter en biedt het huidige aanbod ruimte voor verbetering.

De gemeente streeft naar een algemeen dekkingsniveau van speelplekken. Dit betekent een goede spreiding van speelplekken en een divers aanbod. De demografische ontwikkeling is hier in principe ondergeschikt aan. Kinderen spelen immers niet alleen thuis maar ook op school, bij de naschoolse opvang, grootouders, gastouders of (bij gescheiden ouders) bij een tweede thuis. Demografische ontwikkelingen geven wel een beeld van de aantallen kinderen en de te verwachten speeldruk in een wijk. Dit kan helpen bij het bepalen van de goede inrichting van speelplekken. Op 15 mei 2017 hebben alle basisscholen voor primair onderwijs een overeenkomst met de gemeente getekend, waarin door beide partijen afspraken zijn gemaakt over het openbaar toegankelijk stellen van de schoolpleinen van alle scholen.

In de volgende grafiek is de leeftijdsopbouw (0-6, 6-12 en 12-18) per wijk te zien, afgezet tegen het aantal speelplekken in dezelfde wijk. Het aantal plekken loopt redelijk in lijn met het aantal kinderen. In Harmelen Zuid, Molenvliet-West en in mindere mate Molenvliet-Oost is er sprake van een relatief hoog aantal speelplekken ten opzichte van het aantal kinderen.

Kinderen per wijk (absoluut)



Relatief gezien is Waterrijk de wijk met de meeste kinderen (36%), dit is vaak het beeld bij nieuwe, jonge wijken. In Snel en Polanen (iets minder nieuw) is het percentage jeugdigen 31%, waarbij vooral het aantal 12-18-jarigen opvallend hoog is. Ook dit komt vaak terug bij de analyse van een relatief jonge wijk (10-15 jaar oud). Oudere wijken, zoals het Bomen- en Bloemenkwartier kennen een meer evenwichtige verdeling van de verschillende doelgroepen.

7. Veiligheid

In dit hoofdstuk komen onder andere veiligheidsbeleving, huiselijk geweld en kindermishandeling, jeugdbescherming etc. aan bod. Hiervoor zijn diverse bronnen gebruikt, te weten:

- Veiligheidsmonitor Woerden 2015
- persbericht criminaliteitscijfers 2016 Woerden
- www.u10buurtmonitor.nl
- jaarverslag Veiligheidshuis 2016
- rapportages Veilig Thuis en jeugdbescherming 2016
- burgernet informatie
- rapportage Bureau HALT 2016
- <https://wabp.nl/>

Er ligt een aantal opgaven bij het domein van Veiligheid en Openbare Orde waar geen criminaliteitscijfers beschikbaar voor zijn. Dit komt doordat niet alle vormen van criminaliteit zichtbaar zijn, zoals georganiseerde criminaliteit, mensenhandel, motorbendes en cybercrime. De politie gaat daarom meer inzetten op digitale rechercheurs.

De gemeente zal onder andere op basis van bestuurlijke rapportages van de politie overgaan tot sluiting van woningen op grond van de Opiumwet. Het is zaak dat ook de niet-zichtbare vormen van criminaliteit bestreden worden.

7.1 Veiligheid en veiligheidsgevoel in Woerden

De Veiligheidsmonitor is een landelijk bevolkingsonderzoek naar veiligheid(-beleving) en leefbaarheid. De meest recente versie van deze monitor komt uit 2015.

7.1.1 Gevoel van (on)veiligheid

Uit de Veiligheidsmonitor van 2015 blijkt dat 85% van de inwoners zich veilig voelt in de gemeente Woerden. In de eigen buurt voelen bewoners zich iets veiliger. Eén op de tien bewoners (10%) voelt zich soms onveilig en 2% voelt zich vaak onveilig in de eigen buurt. Plekken waar groepen jongeren rondhangen worden het meest als onveilig ervaren. Van de bewoners voelt 42% zich op deze plekken onveilig, gevolgd door het treinstation (30%).

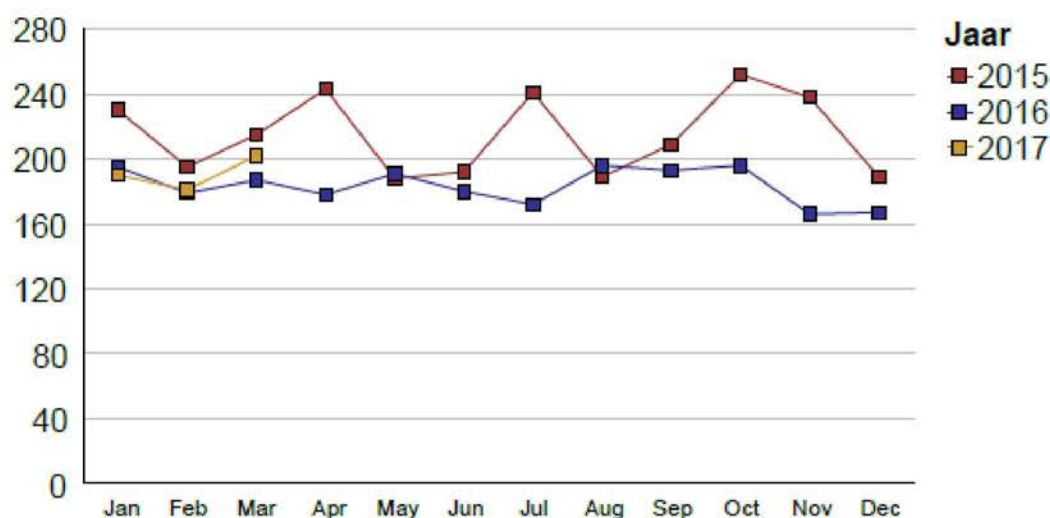
7.1.2 Problemen en overlast

De meest voorkomende vormen van overlast die mensen ervaren volgens de Veiligheidsmonitor zijn bewoners die te hard rijden (67%), hondenpoep (65%), rommel op straat (62%) en inbraken in woningen (62%).

7.1.3 Het aantal geregistreerde criminaliteitscijfers

De gemiddelde ontwikkeling in Midden-Nederland is een daling van 6% van het aantal geregistreerde criminaliteitscijfers. In 2016 is het totaal aantal misdrijven in Woerden met 20% gedaald ten opzichte van 2015. Deze daling wordt deels veroorzaakt door een afname op het gebied van woninginbraken (-44%), fietsendiefstal (-33%), bedrijfsinbraken (-39%) en winkeldiefstal (-36%). Opvallend is een toename van geweld (+4%).

	2013	2014	2015	2016
(Geslaagde) woninginbraken	105	120	184	98
Straatroof	7	7	16	8
Overval	0	1	1	1
Huiselijk geweld	49	29	35	27
Autokraak	199	249	307	286
Fietsdiefstal	237	232	290	195
Vernieling	299	274	293	243
Bedrijfsinbraken	91	107	103	63
Winkeldiefstallen	57	42	72	46
Melding overlast jongeren	189	253	293	215



Criminaliteitsontwikkeling in Woerden over 2015, 2016 en 2017

Kanttekening en meldingsbereidheid

De politiecijfers zijn gebaseerd op aangiften. Er is geen zicht op zaken waar geen aangifte van gedaan is. Het valt op dat de meldings- en aangiftebereidheid in heel Nederland dalen. In Midden- Nederland is hiervan geen sprake. Hier blijft deze gelijk ten opzichte van vorig jaar. Ongeveer 35% van de slachtoffers doet melding bij de politie en zo'n 25% doet uiteindelijk aangifte. Politie en gemeenten gaan investeren in Meld Misdaad Anoniem.

7.1.4 Verwarde personen

Landelijk is er veel aandacht voor 'personen met verward gedrag'. Ook in Woerden is een lokaal plan van aanpak geschreven. Het aantal personen met verward gedrag wordt gemeten aan de hand van het aantal E33-meldingen²² bij de politie. In onderstaande tabel is te zien hoe hoog het aantal meldingen in Woerden is. Hierbij moet opgemerkt worden dat het aantal E33 meldingen geen compleet beeld geeft. Het is bovendien een verzamelbegrip.

Voorbeeld: iemand is verward en schopt een ruitje in, dan wordt dit als vernieling geregistreerd i.p.v. E33 verward persoon. Een veelpleger krijgt een andere code en iemand die bijv. huiselijk geweld pleegt ook, hoewel dit ook door een persoon met verward gedrag kan zijn gepleegd. Dus de hieronder staande tabel geeft geen volledig beeld, maar het laat wel zien dat het aantal meldingen, ook in Woerden, is toegenomen. In vergelijking met andere gemeenten is het aantal meldingen in Woerden ongeveer gemiddeld.

²² E33-melding: overlast door gestoord/overspannen persoon

	2011	2012	2013	2014	2015
Aantal meldingen	70	82	117	119	129

7.2 Huiselijk geweld en kindermishandeling

7.2.1 Huiselijk geweld

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aantal meldingen huiselijk geweld bij politie	64	39	47	30	36	28
Tijdelijke huisverboden	4	1	5	4	5	3

Deze tabel betreft cijfers van tijdelijk huisverboden en zegt dus niets over de gevallen van huiselijk geweld waarbij geen melding wordt gedaan. Deze zijn niet in beeld.

Maatschappelijk werk meldt in het jaarverslag 2016 een stijging te zien in het aantal zorgmeldingen waarbij sprake is van huiselijk geweld. In 2016 waren er 27 meldingen van huiselijk geweld bij de politie gedaan.

7.2.2 Kindermishandeling

Het Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) is in onze provincie ondergebracht bij Veilig Thuis, onderdeel van SVMN (zie ook hoofdstuk 3, voor inzet SVMN voor jeugdigen). Veilig Thuis is het meldpunt voor inwoners van 0-100 jaar.

Er zijn geen exacte cijfers bekend over het aantal gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling in onze gemeente. Veilig Thuis rapporteert over de dienstverlening die per jaar geleverd wordt.

	Woerden 2015	Woerden 2016	Utrecht West 2015	Utrecht West 2016
Consulteren VT <i>Aantal keer dat VT geconsulteerd is voor kleine of grotere vragen van zorgprofessionals.</i>	35	31	111	100
Triage buurtteams <i>Een zorgmelding bij Veilig Thuis wordt middels een (landelijk) triage instrument beoordeeld. Indien de triage uitwijst dat er sprake is van eenmalig, enkelvoudig geweld wordt er afgeschaald naar het lokale veld/ Woerdenwijzer voor nadere ondersteuning.</i>	81	133	368	516
Crisispunt VT <i>In alle situaties waarin acuut gevaar is (in de zin van kindermishandeling en/of huiselijk geweld) of een ernstig vermoeden hiervan, wordt er door Veilig Thuis 24/7 acuut gehandeld.</i>	42	46	141	213
Veilig Thuis onderzoek	24	17	79	75

<i>Veilig Thuis onderzoekt of er sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. VT heeft hierin verregaande bevoegdheden, zoals het raadplegen van informanten zonder toestemming betrokkenen.</i>				
--	--	--	--	--

(bron: jaarrapportage SVMN 2015 en 2016)

Zoals in Hoofdstuk 3 ook te lezen is, willen we voorzichtig omgaan met de interpretatie van onderstaande cijfers. Gezien het feit dat SVMN haar taken relatief kort uitvoert, kiezen we ervoor geen conclusies te verbinden aan de cijfers. Nadat de komende jaren meer rapportages verschijnen, beschrijven we trends en de verbeteringen die hieruit zijn te behalen.

7.3 Jeugdbescherming en jeugdcriminaliteit

7.3.1 Jeugdbescherming

Samen Veilig Midden Nederland (Save) zorgt voor hulp aan kinderen en jeugdigen die complexe problemen hebben en/of in hun omgeving ondervinden, maar zorgt ook voor hulp aan jeugdigen die ernstige problemen veroorzaken.

(V) OTS ²³ eerste jaar in begeleiding	12,8
OTS vervolgjaren in begeleiding	38,0
Aantal voogdijmaatregelen ²⁴	17,1

7.3.2 Jeugdcriminaliteit

In 2015 is 1,04% van de jongeren tussen 12 en 21 jaar met een delict voor de rechter verschenen. De kinderrechter kan besluiten dat een jeugdige die een strafbaar feit heeft gepleegd (soms naast een straf) begeleid moet worden door de jeugdreclassering. De zwaarte van de maatregel hangt af van de ernst en het aantal delicten dat een jeugdige heeft gepleegd.

In 2016 zijn 10,3 reguliere jeugdreclasseringsmaatregelen ingezet.

In 2016 hebben in totaal 13 jongeren in de leeftijd van 12 tot 17 jaar een Bureau HALT-verwijzing gekregen.

7.4 Persoonsgerichte aanpak (PGA)

De persoonsgerichte aanpak is een lokale aanpak, waarin een integraal op de persoon en met aandacht voor zijn (gezins-)systeem toegesneden mix van interventies wordt toepast. De kracht van de persoonsgerichte aanpak is dat ketenpartners gezamenlijk focussen op bewust gekozen personen die verantwoordelijk zijn voor ernstige delicten met grote impact op het slachtoffer, diens directe omgeving en het veiligheidsgevoel in de samenleving. De PGA moet voorkomen dat personen op de Top X²⁵ en PGA-lijsten verder afglijden en/of recidiveren.

Pas vanaf 2016 zijn er cijfers bekend over het aantal persoonsgerichte aanpakken, omdat pas vanaf dat jaar de aanpak goed geïmplementeerd was. In 2016 zijn er 21 casussen die in het PGA overleg besproken worden. Hiervan krijgen 6 mensen actieve begeleiding, zijn er 7 mensen

²³ (Voorlopige) Onder toezichtstelling: kind en ouders krijgen steun van een gezinsvoogd. Deze gezinsvoogd maakt met het gezin een plan van aanpak om ervoor te zorgen dat het weer beter gaat met het kind.

²⁴ Voogdij: ontzetting of ontheffing van de ouderlijke macht. Jeugdzorg neemt het gezag over van ouders.

²⁵ Top X: complexe casussen waar gemeenten samen met politie en/of andere partners uit de zorg- en strafrechtketen maatwerk aanpak voor creëren.

uitgestroomd door de begeleiding, worden er 7 mensen gemonitord en is 1 casus opgeschaald naar de Top X overleggen.

7.5 Burgerparticipatie

In Burgernet werken inwoners, gemeente en politie samen aan meer veiligheid in de buurt. Hoe meer mensen aan Burgernet deelnemen, hoe groter de kans dat een verdacht of vermist persoon wordt opgespoord. De gemeente Woerden heeft in het eerste kwartaal van 2017 5.257 Burgernetdeelnemers (dat is 10,4%). In de wijken van Woerden zijn ongeveer 100 WhatsApp buurtpreventie groepen waarvan de beheerders van de groepen samenwerken met de politie.

Vervolg en aanbevelingen

De staat van Woerden



2017

Versie 1.0
Projectgroep Staat van Woerden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Terugblik en aanloop De staat van Woerden	4
3. Behaalde resultaten	4
3.1. Resultaat 1. Oplevering hardcopy voor werkconferentie 28 juni	4
3.2. Resultaat 2. Geformuleerde maatschappelijke opgaven	4
3.3. Resultaat 3. Oplevering online versie Staat van Woerden	5
4. Conclusies en aanbevelingen vervolg Staat van Woerden	6
4.1. Aanbeveling 1	6
4.2. Aanbeveling 2	7
4.3. Aanbeveling 3	8

1. Inleiding

Mede op verzoek van de werkconferentie sociaal domein kwam de opdracht om een startfoto te maken van de gemeente Woerden: de Staat van Woerden (DSVW). Ook intern leefde de wens meer te doen met beschikbare feiten, cijfers en maatschappelijke trends om zo meer focus aan te brengen in waar ons beleid zich op zou moeten richten. Als onderdeel van de evaluatie sociaal domein zijn daarom voor DSVW een aantal doelen en resultaten geformuleerd:

Doel:

- Het voorzien van een gefundeerde basis om besluiten te nemen over de maatschappelijke opgaven voor de gemeenten Woerden. Dit doen wij door:
 - Beschikbare (onderzoeks)gegevens thematisch te ordenen.
 - De thema's binnen het Sociaal Domein te voorzien van een analyse (trends en ontwikkelingen).
 - Per thema een voorstel te doen (o.b.v. de analyse) voor de maatschappelijke opgaven.

Op te leveren resultaten:

- Een hardcopy versie voor de werkconferentie van 28 juni
- Een online versie bij de evaluaties van het SD op 13 oktober

Andere concrete resultaten die de werkgroep zijn gevraagd op te leveren zijn:

- Aanbevelingen voor de inbedding van De Staat van Woerden in de beleids- en planning- en controlcyclus van de gemeente Woerden.
- Aanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van De Staat van Woerden

In deze oplegnotitie bij De Staat van Woerden worden bovenstaande behaalde resultaten toegelicht en aanbevelingen gedaan voor het vervolg van DSVW.

2. Terugblik en aanloop naar De staat van Woerden

In juni 2017 is de staat van Woerden opgeleverd. Op basis van de highlights die hieruit naar voren kwamen zijn concept maatschappelijke opgaven ontwikkeld. Deze zijn op 28 juni 2017 voorgelegd aan de werkconferentie sociaal domein. De werkconferentie heeft de opgaven aangescherpt en de wens uitgesproken deze opgaven verder uit te werken in de programmabegroting 2018 in maatschappelijke effecten, en (meetbare) resultaten. Daarnaast heeft de werkconferentie aangegeven dat zij (zowel financieel als inhoudelijk) meer keuze wilden hebben in de manier waarop het beleid binnen het sociaal domein wordt vormgegeven.

Er is daarom integraal gewerkt aan de programmabegroting 2018. De staat van Woerden en de hieruit afgeleide highlights en maatschappelijke opgaven op de diverse thema's (1)Demografie, 2)Gezondheid en Bewegen, 3)Groei, Ontwikkeling en Leren, 4)Maatschappelijke Ondersteuning en Betrokkenheid, 5)Werk en Inkomen, 6)Wonen en Leefomgeving en 7)Veiligheid) zijn hierbij leidend geweest.

De opgaven zijn op de verschillende thema's uitgewerkt in zogenaamde 'doelenbomen' (zie 3.2.).

3. Behaalde resultaten

3.1. Oplevering hardcopy voor werkconferentie 28 juni

In juni 2017 is de eerste versie van De staat van Woerden opgeleverd. Voor deze versie van DSVW zijn alle op dat moment beschikbare en relevante feiten en cijfers gebruikt. De SVW is ingedeeld in 7 thema's:

1. Demografie
2. Gezondheid en Bewegen
3. Groei, Ontwikkeling en Leren
4. Maatschappelijke ondersteuning en betrokkenheid
5. Werk en Inkomen
6. Wonen en leefomgeving
7. Veiligheid

Voor deze eerste versie van De staat van Woerden is gebruik gemaakt van alle beschikbare onderzoeksgegevens in het sociaal domein. De bronnen zijn bij de diverse gegevens vermeld. Er komt jaarlijks een geüpdate versie van De staat van Woerden uit. Waar dit mogelijk is, zullen de bekende gegevens worden ververs met nieuw beschikbare onderzoeksgegevens. Dit is niet voor alle gegevens mogelijk aangezien sommige onderzoeksgegevens slechts periodiek beschikbaar komen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de gezondheidsonderzoeken van de GGD.

3.2. Geformuleerde maatschappelijke opgaven

Op basis van de eerste versie van De staat van Woerden zijn per thema highlights geformuleerd. Deze highlights vormen de basis onder 11 geformuleerde hoofdoggaven voor het Sociaal Domein in 2018 (e.v.). Deze opgaven zijn op sommige onderdelen verder uitgesplitst in deelopgaven. De opgaven (uitgesplitst per thema) voor 2018 zijn:

Gezondheid en bewegen

- Inwoners hebben een gezonde en actieve leefstijl

Groei, ontwikkeling en leren

- Alle jeugd groeit gezond en veilig op tot zelfredzame en veerkrachtige Woerdense inwoners, ongeacht afkomst, gender, inkomen, talenten of beperkingen

Maatschappelijke ondersteuning en betrokkenheid

- We maken optimaal gebruik van de kracht van onze inwoners waardoor alle inwoners in staat zijn en blijven om zelf, of met een beetje hulp, invulling te geven aan hun eigen leven en om kunnen gaan met de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven.
- Het aanbod aan zorg en ondersteuning sluit aan op de leefwereld van onze inwoners
- We anticiperen op ontwikkelingen zoals extramuralisering, vergrijzing, beleidswijzigingen en ontwikkelingen in de medische sector.

Werk en inkomen

- Alle inwoners van Woerden zijn in staat hun leven vorm te geven overeenkomstig hun ambities en persoonlijke mogelijkheden. Zij participeren in de samenleving en voorzien bij voorkeur in de eigen levensbehoefte.
- De Woerdense werkgevers dragen verantwoordelijkheid voor de samenleving en bieden inwoners van Woerden mogelijkheden om in het eigen levensonderhoud te voorzien en een bijdrage te leveren aan de lokale economie.
- Het Woerdense (beroeps) onderwijs voorziet het bedrijfsleven van goed gekwalificeerd personeel. Het Woerdens bedrijfsleven biedt schoolverlaters een passende plek op de arbeidsmarkt.
- Zo weinig mogelijk inwoners leven in armoede.
- Alle inwoners zijn in staat om een gezonde financiële huishouding te voeren, zodat zij geen problematische schulden ontwikkelen.

Wonen en leefomgeving

- De leefomgeving (openbare binnen en buitenruimtes) sluiten aan bij de diversiteit en diverse interesses en talenten van de Woerdense inwoners.
- Het woningaanbod, zowel nieuwbouw als bestaande bouw, sluit aan bij de diversiteit aan woonbehoeften van alle inwoners in de gemeente Woerden.

De opgaven zijn op de verschillende thema's uitgewerkt in de programmabegroting 2018 in zogenaamde 'doelenbomen' waarbij duidelijk de relatie is aangegeven tussen de opgaven → effecten → resultaten en inspanningen. De effecten en resultaten betreffen de kaders voor het beleid (bevoegdheid gemeenteraad) en de inspanningen betreffen de uitvoering van het beleid (bevoegdheid college). De inspanningen zullen na vaststelling van de begroting verder worden uitgewerkt in het domeinplan en de domeinmonitor (het interne sturingsinstrument van college en MT).

3.3. Resultaat 2: oplevering online versie staat van Woerden

De staat van Woerden is eind juni 2017 opgeleverd als 'doorklikbaar' pdf-bestand. Dit document zou in september 2017 online worden geplaatst. Dit is echter op dit moment nog niet gelukt op de wijze waarop wij dit voor ogen hadden. De reden daarvoor is dat documenten die online geplaatst worden moeten voldoen aan de webrichtlijnen. Een van de richtlijnen is bijvoorbeeld dat documenten via het beeldscherm leesbaar moeten zijn (zodat documenten ook voor blinden en slechtzienden benaderbaar zijn). Dit is, gezien de opzet van het document met veel cijfers en tabellen, lastig gebleken. Op dit moment wordt het document geredigeerd om het alsnog te laten voldoen aan de richtlijnen. Als tussenoplossing is De staat van Woerden inmiddels wel als pdf-document online geplaatst en voor iedereen opvraagbaar:

(<https://www.woerden.nl/gemeente-en-bestuur/over-de-gemeente/woerden-cijfers>)

4. Conclusies en aanbevelingen vervolg Staat van Woerden

Hieronder volgen de geformuleerde aanbevelingen voor:

- Inbedding van DSVW in de beleids- en P&C cyclus
- Verdere ontwikkeling van DSVW

Deze aanbevelingen hebben met name betrekking op de interne organisatie en aansturing (bedrijfsvoering, bevoegdheid college). Deze aanbevelingen zijn vanuit de interne organisatie (projectgroep DSVW) dan ook gericht aan in eerste instantie het MT Sociaal Domein en waar de aanbevelingen concernbrede gevolgen hebben zijn de aanbevelingen bedoeld voor de directie. Integratie van de DSVW met de P&C cyclus en de uiteindelijke vaststelling van een maatschappelijke agenda is de bevoegdheid van de gemeenteraad. Dit zal hieronder per aanbeveling worden aangegeven.

4.1. Aanbeveling 1: Evalueer de nu beschikbare informatie via DSVW, maak een plan van aanpak monitoring en sturing waarin in ieder geval de volgende punten zijn ingebed;

- Maak onderscheid tussen noodzakelijke en wenselijke informatie in DSVW, breng in kaart welke informatie mist en zorg ervoor dat DSVW op deze onderdelen wordt aangevuld.
- Maak een bronnenlijst waarin per thema benoemd wordt wat de bronnen zijn en of het incidentele, structurele, jaarlijkse of meerjarige informatie is.
- Zorg voor eigenaarschap m.b.t. monitoring van de resultaten in de P&C cyclus via de Staat van Woerden.
- Zorg voor tweejaarlijkse updates van DSVW zodat deze aansluiten bij de
- monitoringsmomenten in de begroting (bestuursrapportage en jaarrekening).

Aanbeveling van: projectgroep staat van Woerden

Aanbeveling aan: MT Sociaal Domein

Aanpak

Een deel van bovenstaande aanbevelingen is inmiddels opgepakt. Zo is er een bronnenlijst gemaakt en is bekend welke informatie structureel, incidenteel, jaarlijks of meerjarig beschikbaar is. Ook is er een sessie geweest waarbij geïnventariseerd is welke informatie nog ontbreekt. De ontbrekende informatie heeft met name betrekking op het zogenaamde 'dashboard sociaal domein'. In dit dashboard zouden wij o.a. de volgende informatie aangevuld willen zien:

- Indicaties/realisatie op Wmo oud en nieuw (wonen, rollen, vervoer, hulp bij het huishouden, begeleiding/dagbesteding, liefst ook nog de soort indicatie en welke achtergrond de doelgroepen hebben (verstandelijke beperking, lichamelijke beperking, etc.)
- Zorgpaden (zegt iets over effectiviteit van geboden zorg en ondersteuning)
- Indicaties/hulpvragen die ten grondslag liggen aan verstrekking Pgb's
- Doorverwijzingen
- Aantal cliënten per organisatie
- Tevredenheid/managementrapportage per instelling (of i.i.g. van de grote instellingen)
- Verdeling van begeleiding door de instellingen per wijk (dus: in welke wijken wonen bijvoorbeeld veel cliënten van abrona/kwintes/boogh)
- Overlap van bestand werk en inkomen met Wmo-bestand
- Eigen bijdragen per inkomensgroep

Benodigde acties m.b.t. aanbeveling 1

1. Een knelpunt is dat het eigenaarschap voor het updaten en analyseren van de informatie niet duidelijk is belegd. Daarom wordt voorgesteld een projectgroep in te richten bestaande uit 2 vertegenwoordigers van team sociaal beleid aangevuld met de informatiemangers sociaal domein die gezamenlijk een PvA monitoring en sturing maken waarin duidelijk de taken en verantwoordelijkheden worden benoemd.

2. Oplevering interne planning waarin staat benoemd op welke moment er intern verantwoording over de benoemde resultaten in de P&C cyclus nodig is. De volgende ijkmomenten zijn hierbij leidend:
 - Bestuursrapportage (interne aanlevering: maart): zorg voor ge-update versie van staat van Woerden zodat verantwoording kan worden afgelegd over de voortgang van de te behalen resultaten. en aangegeven kan worden hoe effectief bijbehorende inspanningen waren. Deze conclusies zijn input voor bijstelling van maatschappelijke opgaven, effecten, resultaten en inspanningen voor het volgende jaar (via de begroting).
 - Junioverleg (interne aanlevering: maart): zorg voor geactualiseerde versie van Staat van Woerden zodat op basis hiervan de maatschappelijke opgaven en bijbehorende effecten, resultaten en inspanningen kunnen worden bijgesteld. Eventueel nieuw beleid voor het volgende jaar kan dan worden voorgelegd aan de gemeenteraad via het juni-overleg.
 - Begroting (interne aanlevering: juli/augustus): Zorg voor geactualiseerde (breed gedragen) maatschappelijke opgaven zodat deze in de begroting kunnen worden opgenomen in effecten, resultaten en inspanningen.
 - Jaarrekening (interne aanlevering: januari/februari): zorg voor geactualiseerde versie van de staat van Woerden zodat verantwoording kan worden afgelegd over de te behalen resultaten, en aangegeven kan worden hoe effectief bijbehorende inspanningen waren. Deze conclusies zijn input voor bijstelling van maatschappelijke opgaven, effecten, resultaten en inspanningen voor het volgende jaar.
3. De deadlines voor aanlevering en hieraan gekoppelde updates van De staat van Woerden zetten we in het domeinplan en de domeinmonitor zodat we de updatesessies tijdig kunnen plannen.
4. Koppeling van DSVW aan de nog op te zetten opgaveteams sociaal domein.

Toelichting: vanaf januari gaat het sociaal domein werken in opgaveteams. Opgaveteams bestaan uit zowel interne als externe partners. Elk team is verantwoordelijk voor een van de opgaven. Elk team maakt een plan van aanpak hoe de opgave aan te pakken en werkt aan de voortgang in sprints met wekelijkse updates. Onderdeel van deze aanpak is monitoring van de benoemde resultaten. Hiermee wordt elk opgaveteam verantwoordelijk voor de eigen te behalen resultaten.

4.2. Aanbeveling 2: Betrek maatschappelijke partners bij het vervolg van DSVW en maak een maatschappelijke agenda (MAG) en koppel die aan de P&C cyclus

Alle opgaven zijn voor 2018 opgenomen in de begroting. Vanwege het (krappe) tijdspad zijn bij dit proces nu geen externe maatschappelijke partners en inwoners betrokken. Voor het vervolg van DSVW bevelen wij aan om dit juist wel te doen. Dit vergroot niet alleen het draagvlak (we hebben een gezamenlijk beeld en weten van elkaar wat de problemen/maatschappelijke opgaven zijn) maar ook de integraliteit tussen de thema's onderling. Tot slot kan de gemeente op basis hiervan beter sturing geven (regierol) aan het behalen van resultaten gekoppeld aan de maatschappelijke opgaven. Maar is het bijvoorbeeld ook helder aan 'buitenstaanders' wat ze kunnen verwachten als ze een relatie met Woerden aangaan.

Aanbeveling van: Projectgroep staat van Woerden

Aanbeveling aan: MTSD/College van B&W/gemeenteraad

Aanpak:

1. Deel de DSVW breed binnen Woerden en zorg voor een breed en gedragen beeld van Woerden. De staat van Woerden moet breed omarmt en erkend worden door alle betrokken partijen. Er moet commitment zijn over wat Woerden voor gemeente is en wat 'highlights' zijn;
2. Bepaal de maatschappelijke opgaven op basis van de highlights in samenwerking met alle relevante stakeholders (zowel inwoners als maatschappelijke partners).

3. De verdere uitwerking van de maatschappelijke opgaven (in effecten, resultaten en inspanningen) volgt per thema in de maatschappelijke agenda. Deze agenda is integraal en vervangt afzonderlijke beleidsnota's (gezondheidsnota, sportnota, beleidsplan, etc.). De agenda wordt breed gedeeld met alle stakeholders.
4. De maatschappelijke agenda is de basis voor de samenwerking met zowel subsidiepartners (voorliggend) als inkooprelaties (maatwerk). Ieder draagt vanuit zijn expertise bij aan de benoemde activiteiten om de opgaven te behalen en maakt waar mogelijk onderdeel uit van de integrale opgaveteams.
5. De maatschappelijke agenda is de basis voor de invulling van de programmabegroting op programma 3 (en overige programma's waar dit relevant is). De maatschappelijke agenda wordt jaarlijks geactualiseerd op basis van drie pijlers: update analyse/staat van Woerden, gesprek met maatschappelijke partners, afweging trends die op de gemeente afkomen.
6. De uitwerking van de maatschappelijke agenda vindt plaats in een jaarlijks uitvoeringsplan (domeinplan) met daarin concrete activiteiten en middelen (budget en mankracht).
7. De opgaven worden uitgevoerd door opgaveteams die geselecteerd worden op talent/rol ipv functie.

Benodigde acties (aansturing vanuit MTSD):

1. Richt een projectgroep in die zich bezig gaat houden met het oppakken van bovenstaande aanbevelingen en de ontwikkeling van de maatschappelijke agenda. De projectgroep bestaat uit minimaal 4 adviseurs vanuit team sociaal beleid aangevuld met communicatieadviseur, senior(s) WoerdenWijzer en de programmamanager Sociaal Domein. Ter voorbereiding is al een planning opgesteld.

(NB: vanwege de verkiezingen in maart 2018 staat vaststelling van de MAG gepland voor september 2018)

4.3. Aanbeveling 3: Zorg voor uitbreiding van DSVW concernbreed

Het proces m.b.t. de totstandkoming van DSVW, de uitwerking van de opgaven en het opstellen van de programmabegroting is door alle betrokkenen als heel positief ervaren. Het team Sociaal Beleid én de uitvoering ervoeren een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het eindproduct waardoor het echt een breed gedragen en gedeeld document geworden is waarbij de focus lag en ligt op het sociaal domein. Tegelijkertijd beseffen we ons dat maatschappelijke vraagstukken lang niet altijd domeinafhankelijk zijn. En dat maatschappelijke trends en maatschappelijke opgaven per definitie raakvlakken hebben met de andere domeinen/programma's. Een domeinoverstijgende analyse van Woerden en daaraan gekoppelde maatschappelijke opgaven (en maatschappelijke agenda/toekomstvisie) zou op de langere termijn dan ook een meerwaarde hebben zowel voor de samenleving als voor onze eigen organisatie.

Aanbeveling van: Projectgroep staat van Woerden

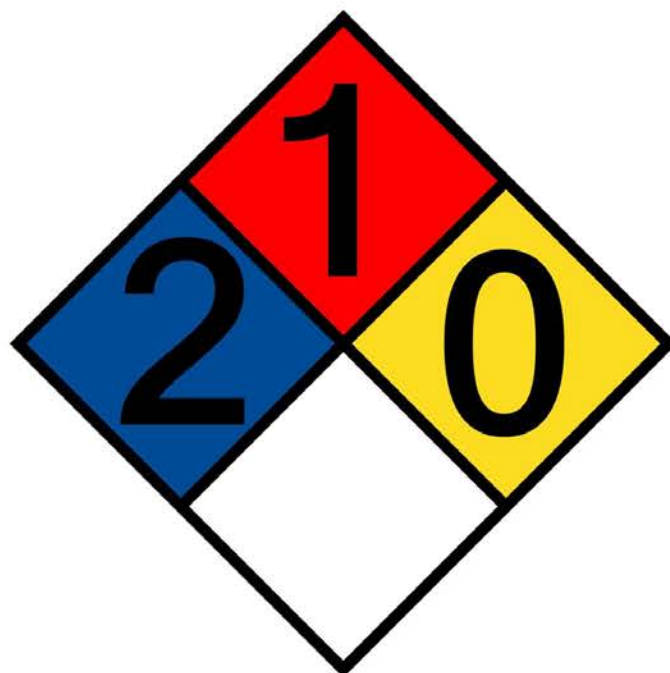
Aanbeveling aan: Directie

Aanpak

1. Zorg voor een integrale, gezamenlijke staat van Woerden vanuit alle programma's met daarin concernbrede feiten en cijfers en lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen/trends. Zorg dat in deze analyse beleidsdomeinen en portefeuilles met elkaar verbonden worden (bv door thema's i.p.v. programma's leidend te laten zijn).
2. Analyseer op basis van de staat van Woerden gemeentebrede highlights en formuleer op basis hiervan concernbrede maatschappelijke opgaven.
3. Maak integrale opgaveteams concernbreed waarbij zowel interne als externe partners betrokken zijn.
4. Vertaal de maatschappelijke opgaven in de programmabegroting waarbij niet de programma's maar de opgaven leidend zijn.

Acties

1. Agenderen van de voorgestelde aanbevelingen in de directie.



Evaluatie 2-1-0

deelonderzoek tbv

Evaluatie sociaal domein Woerden 2015-2017

Anniek van der Ploeg

gemeente Woerden

september 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	blz. 2
1. Inleiding	blz. 3
2. Bevindingen onderzoek en aanbevelingen voor vervolg	blz. 4
3. Begrippen 0 ^e , 1 ^e en 2 ^e lijn	blz. 5
4. Vrijwillige inzet 2015-2016-2017	blz. 6
5. Innovaties 2015-2017 Wmo, Jeugd, Participatie gemeente Woerden	blz. 7
6. Analyse zorggebruik Woerden 2 ^e lijn algemeen	blz. 8
6.1 Huishoudens zonder/ met voorzieningen in het sociaal domein UW	
6.2 Huishoudens met voorzieningen naar aantal	
6.3 Cliënten Wmo en Jeugdhulp Utrecht West en Woerden	
6.4 Financiën Wmo en Jeugdhulp 2015-2016 Woerden	
7. Analyse maatwerk Jeugdhulp	blz. 13
7.1 Jongeren met jeugdhulp	
7.2 Jongeren met jeugdzorgtrajecten	
7.3 Verdeling hoofdstroom jeugdhulptrajecten UW en Woerden	
7.4 Verdeling unieke cliënten per zorgvorm J-GGZ in Woerden	
7.5 Jeugdhulptrajecten zonder verblijf/ ambulante jeugdhulp	
7.6. Jeugdhulp met verblijf	
7.7 Verwijzingen naar Jeugdhulp	
7.7.1 Verwijzingen naar trajecten zonder verblijf	
7.7.2 Verwijzingen in UW (met en zonder verblijf) verdeeld over vijf UW gemeenten	
7.7.3 Verwijzingen naar trajecten met verblijf	
8. Analyse maatwerk Wmo	blz. 20
8.1 Inwoners met individuele Wmo voorzieningen	
8.2 Verdeling zorgvormen Wmo UW en Woerden	
9. Analyse maatwerk Participatie	blz. 22
9.1 Inwoners met een bijstandsuitkering	
9.2 Categorieën bijstandsuitkeringen	
9.3 In- en uitstroom bijstandsgerechtigden	
Bijlage 1: motie gemeenteraad M-039	
Bijlage 2: beschrijving innovaties/ pilots sociaal domein gemeente Woerden 2015-2017	
Bijlage 3: Bronnenlijst	

1. Inleiding

Eén van de vier deelevaluaties sociaal domein gemeente Woerden 2017 is het project “Evaluatie 2-1-0”. De door de begeleidingscommissie vastgestelde doelen van deze analyse zijn tweeledig:

1. Het beoordelen van de effectiviteit (doeltreffendheid) en de efficiëntie (doelmatigheid) van het sociaal domein op basis van kwantitatief (cijfermatig) onderzoek naar de mate waarin zorg en ondersteuning worden afgeschaald van tweede- naar eerste- naar nuldelijnsvoorzieningen en daarmee;
2. De door de raad aangenomen motie (M-039 van 27 oktober 2016) uit te werken. In deze motie verzoekt de raad aan het college om:
 - De raad te voorzien van kwantitatieve informatie over reeds behaalde efficiëntie voordelen;
 - De raad te voorzien van kwantitatieve informatie over gebieden waar nog efficiëntie voordelen te behalen zijn;

Het beoogde resultaat van de analyse 2-1-0 is:

- een rapportage met daarin een cijfermatig inzicht in de gebruikte zorg- en ondersteuning (aantallen cliënten en kosten) in 2015, 2016 en 2017 (prognose);
- een conclusie op de vraag in welke mate er een verschuiving zichtbaar is van 2-1-0.

In deze notitie ontvangt u een aantal bevindingen over de “verschuiving van 2-1-0” in 2015-2017, voor Wmo en Jeugd en Participatie. In De Staat van Woerden is reeds een groot aantal gegevens opgenomen. De cijfers in deze rapportage zijn daar aanvullend aan.

Het is een voorzichtige analyse omdat het rendement van investeringen in de 0^e, 1^e en 2^e lijn nog lastig te bepalen is, gelet op de relatie korte periode sinds 2015. Ook zijn harde cijfers over de 2^e lijnszorg nog mondjesmaat aanwezig. We spreken daarom liever over bevindingen dan over conclusies. Hierbij houden wij voor ogen dat 2015 een leerjaar was, ook voor het aanleveren van “harde” cijfers, en dat de transformatie van zorg een cultuuromslag is die een jarenlange investering vraagt.

Leeswijzer:

- De bevindingen uit de hoofdstukken 3 tot en met 9 zijn samengevat in hoofdstuk 2;
- Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de begrippen van 0^e, 1^e en 2^e lijns zorg uit het beleidsplan sociaal domein gemeente Woerden 2015-2016 en op basis van de quick scan Mensen Eerst van 2016;
- In hoofdstuk 4 staat beschreven hoe de ontwikkeling 2014-2017 is binnen de informele cq. 0^e lijns zorg van Woerden;
- In hoofdstuk 5 staan bevindingen over de pilots die de gemeente Woerden in 2015-2017 in het sociaal domein heeft uitgevoerd en welk resultaat dit heeft gehad voor de verschuiving van maatwerk naar meer voorliggende zorg);
- In de hoofdstukken 6-9 vergelijken we een aantal criteria van maatwerkzorg/ 2^e lijnszorg Jeugd, Wmo en Participatie voor Woerden met benchmark gegevens van andere gemeenten.

2: Bevindingen onderzoek en aanbevelingen voor vervolg

1. Vrijwilligersorganisaties in de informele zorg verlenen met ongeveer hetzelfde aantal vrijwilligers van 2014-2017 meer hulpuren.
2. Van een klein aantal pilots in het sociaal domein binnen de gemeente Woerden is het te verwachten “maatschappelijk rendement” bekend. Bij deze pilots blijkt de investering goedkopere zorg, tegen minimaal dezelfde kwaliteit op te leveren.
3. De cliëntaantallen 2015-2016 uit twee registratiesystemen komen niet overeen. De gegevens van 2015 zijn meer onbetrouwbaar dan die van 2016. Het is lastig te bepalen om hoeveel unieke cliënten/ trajecten Jeugdhulp en Wmo het in Woerden in 2015-2016 gaat.
4. De kosten voor Jeugdhulp en Wmo Woerden zijn ten opzichte van 2015 in 2016 iets gestegen. Grote stijgingen zijn er in de kosten voor Pleegzorg en Crisiszorg Jeugd en Begeleiding Groep Wmo. De kosten voor PGB dalen in 2016.
5. Van de jeugdigen met Jeugdhulp ontvangen de meesten hulpverlening binnen de J-GGZ. De verwijzing naar deze vormen van Jeugdhulp verloopt meestal via een (huis-)arts.
6. Inzet van ambulante jeugdhulp (op locatie van de aanbieder) is in Utrecht West relatief hoog. Jeugdhulp in het netwerk van de jongere is groeiend, maar nog vrij laag.
7. In Utrecht West is opvang binnen pleeggezinnen zeer hoog. De opvang binnen residentiele voorzieningen is in Utrecht West lager ten opzichte van Nederland.
8. In Woerden is de verwijzing door de huisarts relatief hoog in vergelijking met andere Utrecht West gemeenten. De verwijzingen door de gemeentelijke toegang (Woerdenwijzer) zijn relatief laag.
9. (huis-)Artsen verwijzen vrijwel niet naar jeugdhulpvoorzieningen met verblijf. De grootste verwijzers naar deze vormen van zorg zijn in Utrecht West de gemeentelijke toegang en de Gecertificeerde Instelling/ SVMN. Het verwijzingspercentage van de GI (27%) is in Utrecht West lager dan in Lekstroom (36%) en in Nederland (40%).
10. Binnen de Wmo-voorzieningen zet Woerden in 2016 iets vaker lichtere vormen van hulpverlening in (begeleiding regulier) dan specialistische begeleiding.
11. In Woerden (2,4%) zijn vergeleken met Nederland (5,7%) relatief weinig bijstandsgerechtigden. Het grootste gedeelte van de Woerdense bijstandsgerechtigden (60%) bestaat echter uit inwoners die redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt zijn voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt.
12. De jaarlijkse instroom en uitstroom bij Ferm Werk is hoog. In vergelijking met andere organisaties realiseert Ferm Werk een hogere uitstroom en een fors hogere uitstroom naar werk.

Aanbevelingen voor vervolg:

- Het is van belang om de sturingsinformatie vanuit het “dashboard sociaal domein” (zie blz. 50 en 64 Staat van Woerden) modelmatig door te ontwikkelen, te onderhouden en periodiek aan de gemeenteraad toe te zenden. Blijf deze gegevens spiegelen net benchmarkgegevens.
- In de Staat van Woerden staat al veel informatie over het sociaal domein. Advies is om de Staat van Woerden aan te vullen met verwijzingspercentages Jeugdhulp (zie blz. 17 van deze notitie).
- Blijf, ook aan de hand van cijfers, in gesprek met maatschappelijke partners over de gewenste systeemwijzigingen in het sociaal domein.
- Bepaal hoe het “maatschappelijk rendement” van investeringen/ pilots in het sociaal domein meegenomen kan worden in de effectiviteits- en resultaatmetingen.

3. Begrippen 0^e, 1^e en 2^e lijn

In dit hoofdstuk leggen we de begrippen 0^e, 1^e en 2^e lijn uit, op basis van beleidsnotities van de gemeente Woerden.

In het beleidsplan sociaal domein 2015-2016 gemeente Woerden staat hierover:

" Onderscheid sociaal netwerk en 0e lijn:

Het eigen sociale netwerk van inwoners, 'de natuurlijke vindplaatsen', en het sociaal netwerk in de buurt/wijk/kern zijn onderdelen van het begrip 'sociaal netwerk'. *Als we spreken over de 0e lijn bedoelen we alle gesubsidieerde ondersteuning van dit 'sociaal netwerk'* (o.a. door Welzijn Woerden, Mee, Careijn) en de activiteiten van consulenten gericht op de 'ondersteuning dichtbij inwoners' (vroeg signalering) (blz. 6).

De consulenten (met elk een eigen discipline) hebben samen de kennis op het gebied van welzijn en zorg (dit noemen we de 1e lijn). Elke consulent kijkt behalve de eigen discipline ook naar andere leefgebieden. Ze helpen, indien nodig, bij het maken van ondersteuningsplannen en zijn in staat deze ondersteuningsplannen te toetsen. Een inwoner komt o.a. in contact met een consulent na een doorverbinding vanuit de telefonische medewerker van WoerdenWijzer.nl: Afhankelijk van de vraag zal de doorverbinding en dus ondersteuning geboden worden door een ter zake deskundige consulent. De consulent voert met de inwoner c.q. het huishouden een op de vraag toegesneden intakegesprek (veelal bij de inwoner thuis) zodat de inwoner de ondersteuningsvraag kan vertalen naar een ondersteuningsplan. De consulent zal het ondersteuningsplan toetsen (een 'beschikking' afgeven) zodat het ondersteuningsplan toegang geeft tot de nodige professionele ondersteuning (uit de 1e of 2e lijn) (blz. 11)."

De nulde lijn is gelijk aan het "sociaal netwerk", dat bestaat uit alle gesubsidieerde ondersteuning binnen de gemeente Woerden. Deze vormen van zorg en ondersteuning zijn voor alle inwoners vrij toegankelijk. De eerste lijn zijn de consulenten van Woerdenwijzer, die een beschikking op het ondersteuningsplan kunnen afgeven. Deze beschikking geeft inwoners de mogelijkheid om gebruik te maken van de tweede lijns zorg (op basis van een maatwerkvoorziening), die geleverd kan worden in PGB of in Zorg in Natura (middels ingekochte zorg in Utrecht West verband).

In de Quick scan Mensen Eerst van 2016 worden de begrippen meer gespecificeerd:

Het dagelijks leven/ 0^e lijn:

Hieronder vallen bijvoorbeeld scholen, de bibliotheek, buurt- en dorpshuizen, CJG, GGD, sport, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, maar ook familie, vrienden en bureaus die elkaar helpen en nog veel meer

Verwijzingsfunctie (1^e lijn):

- Huisartsen en jeugdartsen
- WoerdenWijzer
- Regionaal Bureau Leerplicht
- Ferm Werk

Mensen komen hier met hulp- en ondersteuningsvragen. De verwijzingsbevoegden verhelderen de vraag en helpen als dat nodig is.

Niet-vrij toegankelijk zorg (2^e lijn):

Dit zijn persoonlijke voorzieningen die voor andere mensen niet toegankelijk zijn omdat je een beschikking, toewijzing of besluit nodig hebt van de gemeente, of een andere verwijzingsbevoegde. Hieronder vallen bijvoorbeeld zorgvoorzieningen, maar ook begeleiding door sociaal makelaar en schuldhulpverlening (blz. 5).

Een belangrijke opgave in het sociaal domein is om de zorg betaalbaar te houden. De rijksbudgetten voor zorg en ondersteuning worden elk jaar minder. Daarnaast wil de gemeente Woerden zorg van minimaal dezelfde kwaliteit leveren. Dit betekent, dat we de zorg moeten "transformeren van 2-1-0", conform onderstaande tekst in het beleidsplan sociaal domein 2015-2016:

*"In dit beleidsplan beschrijven we hoe we de komende jaren in het sociale domein **meer samenhang brengen in de ondersteuning van onze inwoners**, waarbij we -met respect voor individuele keuzes en de persoonlijke levenssfeer- zoveel mogelijk een beroep doen op hun eigen kracht en dat van het sociaal netwerk bij het oplossen van vragen en problemen. Hiermee willen we grotere individuele en/of maatschappelijke problemen verminderen of voorkomen. **Het spreekt echter vanzelf dat, naarmate 'inclusie' meer gerealiseerd is, de noodzaak voor individuele ondersteuning af zal nemen** (blz. 4)."*

4. Vrijwillige inzet 2015-2016-2017

Inzet vrijwilligers 2014-prognose 2017												
A - aantal vrijwilligers										Prognos		
B - aantal hulpvragen / cliënten										Prognos		
C - aantal uren ondersteuning										Prognos		
	2014	2014	2014	2015	2015	2015	2016	2016	2016	2017	2017	2017
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C
organisatie												
Autisme Informatie Centrum Woerden	8	350	600	8	76	365	6	110	550			
Alzheimer Café				9	42	123	9		1122			
Buurtbemiddeling Kwadraad					67		10	36	710	10	65	700
Cie Diaconie Raad van Kerken	0	0	0	250			1000					
Handje Helpen	115	93	7765	61	121	6358	57	86	5703	65	85	6600
Hersenletsel.nl							4		16	4		52
Hospice De Mantelmeeuw	102	45	12.500	102	60	10907	98	60	11680	120	64	12445
Inclusie Woerden							11	10	300			
Inloophuis 'Leven met Kanker'	60	89	2633	57	117	3275	55	129	2371	54	145	2200
Inloophuis 't Centrum				98		6800	90		8300			
Jeugd- en opvanghuis De Meerpaal												
Kerk in de Buurt Winkel				14		2100						
NPV	170	64	3684	206	81	3746	221	77	3870	270	95	4000
Parkinsoncafé							8		421	8		412
Rechts en Wetswinkel Woerden	41	266	52	41		1070	40	250	1100			
Rode Kruis Woerden	75			77		1760	70		1900			
Samenwerkende Ouderen Bonden Woerden							6	215	330			
Slachtofferhulp NL				9	557	4050	9	538	4680			
Steunpunt Mantelzorg				2			2		125	4	604	130
Stichting Inlooplunch Harmelen										10	25	2600
Stichting Ontmoeting				77	46	650	102	61	1350			
Stichting Present	243	55	737	230	52	591	347	67	801	275	70	850
Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene H	30	165	17400				14		3500			
Thuisafgehaald							36	8	500			
Thuishuis Woerden				12			80	275	15047	80	275	16000
Tijd voor een gesprek				21			21					
UW Ouderplatform	0	0	0	4			4					
Voedselbank Woerden	35	70	3500	32	100	6760	32	100	7916	32	100	7916
Welzijn Woerden	324	2024	36288	360	2340	40320	378	2296	39312	360	2300	37440
Zonnebloem afdeling Harmelen												
Zonnebloem afdeling Woerden	66	101	1000	67		1000	64	89	1000	64		1000
	1269	3322	86159	1737	3659	89875	2774	4407	112604			

Tabel: aantal vrijwilligers (A), aantal hulpvragen/ cliënten (B) en aantal uren ondersteuning 2014-(prognose) 2017, aangeleverd door de NIO-organisaties, september 2017

In de Staat van Woerden (blz. 59) is op basis van cijfers van 2014 tot 1 juli 2016 geconcludeerd dat het aantal vrijwilligers voor de meeste informele hulporganisaties vrijwel gelijk blijft, terwijl het aantal hulpvragen stijgt. Vrijwilligersorganisaties hebben het daarmee drukker gekregen.

Op basis van de tussentijdse uitvraag prognose realisatie 2017 waar een aantal informele zorgorganisaties op heeft gereageerd, blijkt dat deze ontwikkeling zich doorzet.

Het lukt een aantal vrijwilligersorganisaties om meer vrijwilligers te vinden dan in 2016.

Bevinding 1:

Vrijwilligersorganisaties in de informele zorg verlenen met ongeveer hetzelfde aantal vrijwilligers in de periode 2014-2017 meer hulpuren.

5. Innovaties 2015-2017 Wmo, Jeugd, Participatie Woerden

Bij de invoering van de nieuwe Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet heeft de gemeente Woerden een investeringsfonds beschikbaar gesteld. Met deze middelen is een aantal pilots voor transformatie uitgevoerd. Een (niet) limitatief overzicht van deze innovaties/ pilots staat beschreven in bijlage 2.

Op basis van dit overzicht is de bevinding dat de gemeente Woerden flink investeert in het sociaal domein. De gemeenteraad heeft in juni 2017 een bedrag van € 500.000 beschikbaar gesteld voor de verschuiving van maatwerk naar meer voorliggende zorg (juni-brief 2017). Investerings in het sociaal domein blijven nodig. Een nulmeting van het project en een duidelijke business-case zijn helpend om het “maatschappelijk rendement” in te kunnen schatten. Van de beschreven pilots is het verwachte rendement van een klein aantal pilots bekend.

Bevinding 2:

Van een klein aantal pilots is het (verwachte) “maatschappelijk rendement” bekend (kosten-baten van de investering). Bij deze pilots blijkt de investering goedkopere zorg, tegen minimaal dezelfde kwaliteit op te leveren.

6. Analyse zorggebruik Woerden 2e lijn algemeen

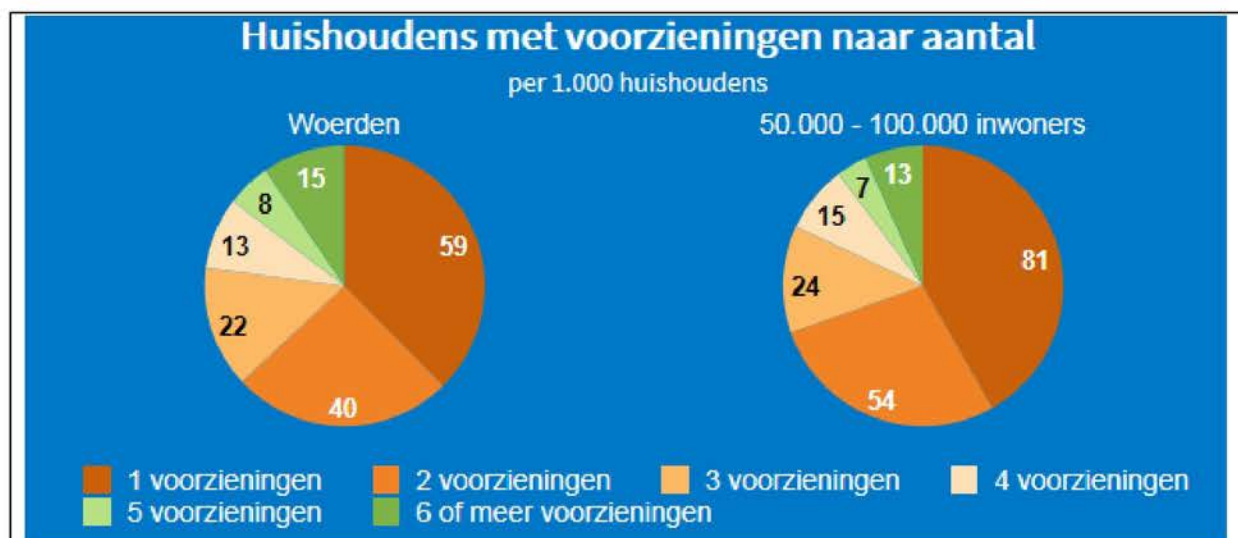
6.1 Huishoudens zonder/ met voorzieningen in het sociaal domein UW

	zonder voorzieningen	met voorzieningen
Woerden	83,8%	16,2%
Stichtse Vecht	84,3%	15,7%
De Ronde Venen	87,4%	12,6%
Oudewater	85,8%	14,2%
Montfoort	88,4%	11,6%
Nederland	80,7%	19,3%

Bron: *www.waarstaatjegemeente*, gemeentelijke monitor sociaal domein, tweede half jaar 2016

Woerden heeft in vergelijking met gemeenten in Utrecht West de meeste huishoudens met een voorziening in het sociaal domein (16,2%). In Nederland gaat het om 19,3% van de huishoudens, die een voorziening in het sociaal domein hebben.

6.2 Huishoudens met voorzieningen naar aantal



Bron: *www.waarstaatjegemeente*, gemeentelijke monitor sociaal domein, tweede half jaar 2016

In vergelijking met andere gemeentes van 50.000 tot 100.000 inwoners hebben inwoners van Woerden minder vaak 1 of 2 voorzieningen in het sociaal domein, maar iets vaker 6 of meer voorzieningen in het sociaal domein.

6.3 Aantallen cliënten Wmo en Jeugd 2015-2016 Utrecht West en Woerden

	Cliënten Wmo 2015	Cliënten Wmo 2016	Onbekend 2015	Cliënten Jeugdhulp 2015	Cliënten jeugdhulp 2016	Onbekend 2016
Woerden	493	366	381	136	871	45
Oudewater	54	73	123	26	141	2
Montfoort	41	1	1	139	214	75
Stichtse Vecht	413	305	292	621	1104	34
De Ronde Venen	?	289	?	?	826	61
Weesp	177	172	16	107	270	3
Wijdmeren	171	182	46	394	397	3
Utrecht West	1348	1385	859	1423	3816	223

Tabel: aantal unieke cliënten Jeugd/Wmo (exclusief Wmo-voorzieningen en zonder PGB) UW, inclusief Weesp en Wijdmeren 2015-2016, bron Zorgpaden UW

Jeugd Woerden	2015	2015	2016	2016
	Klanten	Indicaties	Klanten	Indicaties
Expertise en Advies				
Basis GGZ	211	237	325	367
Specialistische GGZ	810	1135	813	1258
Dyslexie (EED)				
Begeleiding	64	68	133	181
Behandeling	17	20	36	47
Dagbesteding	14	19	18	26
Persoonlijke verzorging	1	1		
Pleegzorg	23	24	55	64
Gezinshuis				
Residentiële zorg	10	10	20	25
Kortdurend Verblijf	2	2		
Essentiële functies	1	1	9	11
Crisis zorg	8	11	25	36
Jeugd/veiligheid				
Landelijk transitiearrangement	55	63	41	63
PGB Jeugd	118	261	137	309
Ongespecificeerd	107	127	77	91
Totaal	1190	1979	1295	2479

Tabel: Aantallen klanten en indicaties Jeugd in Staat van Woerden (blz. 50). Het zijn individuele klanten per categorie. Een klant kan echter in meerdere categorieën voorkomen. Daardoor telt de tabel niet op.

WMO Woerden				
	2015 Klanten	2015 Indicaties	2016 Klanten	2016 Indicaties
Arbeidsmatige Dagbesteding	28	29	6	6
Begeleiding Groep	285	397	276	330
Begeleiding individueel	345	468	272	474
Kortdurend Verblijf	6	8	7	7
Vervoer	165	222	169	194
Landelijk transitiearrangement	3	3	3	3
PGB WMO	129	288	147	350
Voorzieningen				
Huishoudelijke hulp				
Ongespecificeerd	20	20	9	12
Totaal	698	1.435	889	1.376

Tabel: Aantallen klanten en indicaties Wmo in Staat van Woerden (blz. 64). Het zijn individuele klanten per categorie. Een klant kan echter in meerdere categorieën voorkomen. Daardoor telt de tabel niet op.

Op basis van deze tabellen met cliëntenaantallen Jeugd en Wmo blijkt dat het niet eenduidig te bepalen is hoeveel Woerdense cliënten in 2015 en 2016 zorg ontvingen. De cijfers van 2015 zijn meer onbetrouwbaar dan die van 2016 ivm de toenmalige overgang van administraties van diverse organisaties naar de gemeente.

Bevinding 3:

De cliëntaantallen 2015-2016 uit twee registratiesystemen komen niet overeen. De gegevens van 2015 zijn meer onbetrouwbaar dan die van 2016. Het is lastig te bepalen om hoeveel unieke cliënten/ trajecten Jeugdhulp en Wmo het in Woerden in 2015-2016 gaat.

6.4 Financiën Wmo en Jeugd 2015-2016 Woerden

Omdat het op basis van bevinding 3 lastig blijkt om op cliëntaantallen bevindingen op te stellen, geven we hier inzicht in de uitgaven Wmo en Jeugd gemeente Woerden 2015 en 2016.

Jeugd	2015	2016
	Kosten	Kosten
Expertise en Advies		
Basis GGZ	€ 243.986	€ 229.786
Specialistische GGZ	€ 1.531.539	€ 1.483.784
Dyslexie (EED)	€ 50.444	€ 3.578
Begeleiding	€ 735.620	€ 707.698
Behandeling	€ 344.533	€ 836.248
Dagbesteding	€ 158.347	€ 317.114
Persoonlijke verzorging	€ 12.188	
Pleegzorg	€ 595.943	€ 798.025

Gezinshuis	€ -	€ -
Residentiële zorg	€ 627.133	€ 252.500
Kortdurend Verblijf	€ -	€ 381.340
Essentiële functies	€ 44.771	€ 624.914
Crisis zorg	€ 81.240	€ 197.517
Jeugd/veiligheid	€ 1.304.080	€ 1.299.025
Landelijk transitiearrangement	€ 1.186.000	€ 1.417.741
PGB Jeugd	€ 888.488	€ 778.829
Ongespecificeerd	€ 978.554	€ 236.884-
Totaal	€ 8.782.866	€ 9.091.216

Tabel: Kosten Jeugdhulp gemeente Woerden 2015-2016, zie Staat van Woerden blz. 50.

WMO		
	Kosten	Kosten
Arbeidsmatige Dagbesteding	€ 52.185	€ 415.749
Begeleiding Groep	€ 1.066.470	€ 1.401.676
Begeleiding individueel	€ 795.966	€ 865.410
Kortdurend Verblijf	€ 42	€ 1.039
Vervoer	€ 855.053	€ 504.543
Landelijk transitiearrangement	€ 8.521	€ 12.084
PGB WMO	€ 1.299.302	€ 792.340
Voorzieningen	€ 1.015.835	€ 1.382.696
Huishoudelijke hulp	€ 2.312.413	€ 1.992.620
Ongespecificeerd	€ 57.327	€ 163.502
Totaal	€ 7.463.114	€ 7.531.659

Tabel: kosten Wmo Woerden 2015-2016, zie staat van Woerden blz. 64.

Op basis van deze tabellen en de conclusies in De Staat van Woerden (blz. 50 en 64) komen we tot een aantal bevindingen:

Jeugd:

- De kosten voor Jeugdhulp zijn in 2016 gestegen met € 308.350 ten opzichte van 2015. Dat is een stijging van 3,5%
- De kosten voor basis GGZ zijn redelijk gelijk in 2015-2016;
- De kosten voor specialistische GGZ zijn in 2016 iets gedaald ten opzichte van 2015 (3,1%);
- De kosten voor pleegzorg nemen behoorlijk toe, toename van 34% (zie ook bevinding 7);
- Crisiszorg stijgt behoorlijk. Dit is een landelijke tendens, die ook te maken heeft met de afbouw van residentiële voorzieningen;
- De kosten voor PGB zijn gedaald met 12%

Wmo:

- De kosten voor Wmo zijn in 2016 gestegen met € 68.545 ten opzichte van 2015. Dat is een stijging van minder dan 1%;
- De kosten voor begeleiding Groep zijn in 2016 gestegen met 31%. De kosten voor begeleiding individueel zijn echter minder gestegen (8%). (zie bevinding...)
- Arbeidsmatige dagbesteding is significant gestegen van € 52.185 in 2015 naar € 415.749 in 2016. Dit staat echter haaks op het aantal dalend cliëntenaantal dagbesteding (Zorgpaden, dalig van 29 cliënten in 2015 naar 3 cliënten in 2016, zie blz. 23).
- De kosten voor PGB zijn gedaald met 39%.

Bevinding 4:

De kosten voor Jeugdhulp en Wmo Woerden zijn ten opzichte van 2015 in 2016 iets gestegen. Grote stijgingen zijn er in de kosten voor Pleegzorg en crisiszorg Jeugd en Begeleiding Groep Wmo. De kosten voor PGB dalen in 2016.

7. Analyse maatwerk Jeugdhulp

In dit hoofdstuk zetten we aantal cijfers over Jeugdhulp op een rij (kwantitatief onderzoek). We vergelijken de gemeente Woerden met respectievelijk:

- gemeenten van jeugdhulpregio Utrecht West (Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht en De Ronde Venen);
- met de aangrenzende jeugdhulpregio Lekstroom;
- met het landelijke cijfer of
- met gemeenten met een inwoneraantal van 50.000 tot 100.000 inwoners (al naar gelang de bronnen daartoe gelegenheid geven).

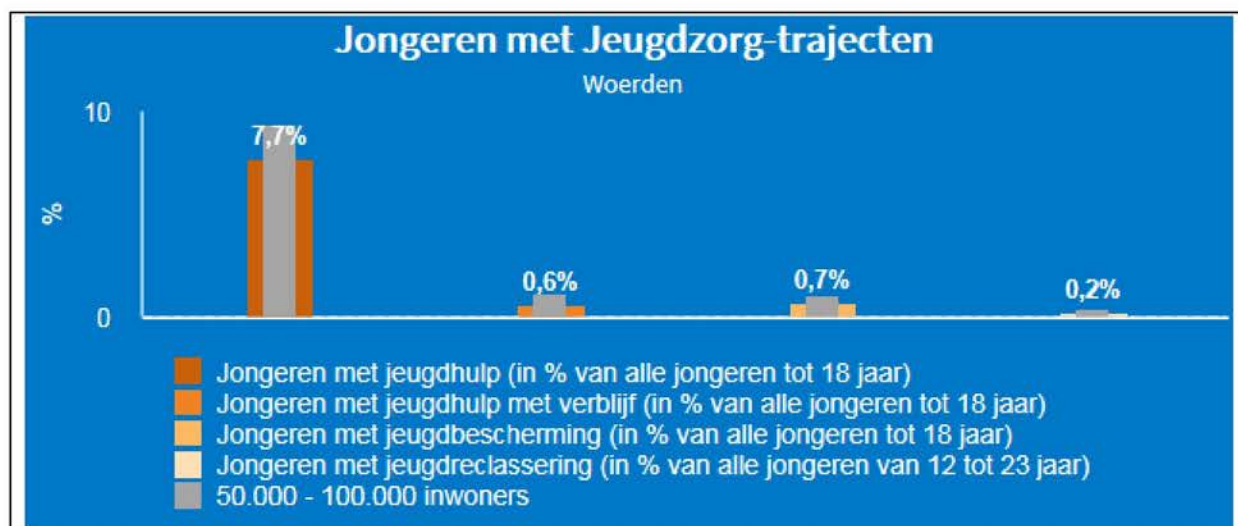
7.1 Jongeren met jeugdhulp

Woerden	9,3% = % van alle jongeren tot 18 jaar in 2016
Stichtse Vecht	9,7%
De Ronde Venen	8,4%
Oudewater	8,1%
Montfoort	9,4%
Nederland	10,7%

Bron: *www.waarstaatjegemeente*, gemeentelijke monitor sociaal domein, tweede half jaar 2016

In Woerden is het aantal jongeren met jeugdhulp (9,3%) minder dan in Nederland (10,7%) en in de middenmoot binnen Utrecht West.

7.2 Jongeren met jeugdzorgtrajecten



Bron: *www.waarstaatjegemeente*, gemeentelijke monitor sociaal domein, tweede half jaar 2016, Woerden in vergelijking met gemeenten 50.000-10.000 inwoners

Uit deze grafiek blijkt dat jeugdigen in Woerden minder Jeugdhulpvoorzieningen ontvangen dan in gemeenten van 50.000 tot 100.000 inwoners.

7.3 Verdeling hoofdstromen jeugdhulptrajecten UW en Woerden

Utrecht West:

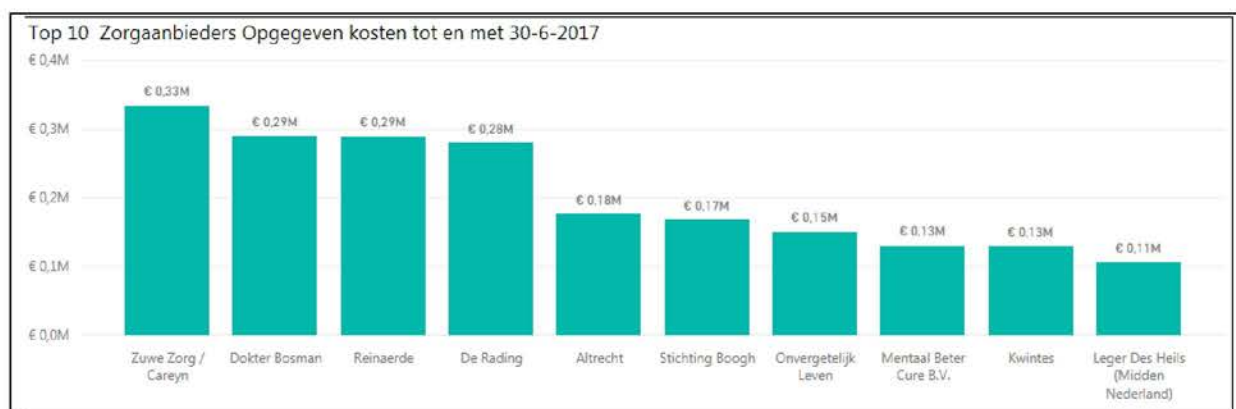
Hoofdstroo...	2015	2016
J&O	291	698
JGGZ	1132	3296
KMB	145	221
Onbekend	859	223
WMO	1348	1385

Woerden:

Hoofdstroo...	2015	2016
J&O	42	173
JGGZ	80	744
KMB	19	25
Onbekend	381	45
WMO	493	366

Tabel links: verdeling jeugdhulp UW over zorgvormen (JenO, J-GGZ, KmB en Wmo), bron zorgpaden UW

Tabel rechts: verdeling jeugdhulp Woerden over zorgvormen (JenO, J-GGZ, KmB en Wmo), bron zorgpaden UW



Tabel: top tien zorgaanbieders maatwerk Jeugd en Wmo Woerden juni 2017 (bron halfjaarlijkse rapportage Inkoop Utrecht West)

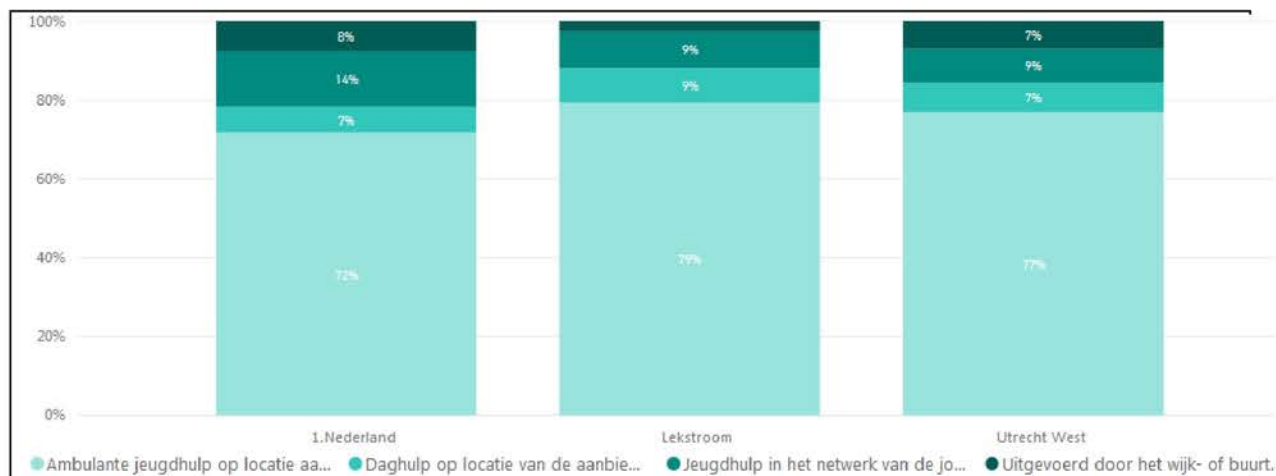
Hoewel de cliëntenaantallen discutabel zijn (zie bevinding 3), blijkt uit deze tabellen dat de meeste inwoners in UW met een maatwerkbeslissing in 2016 hulpverlening in het kader van J-GGZ ontvangen. De relatief grote aantallen geven hier blijk van. Ook in Woerden is het aantal cliënten met een maatwerkvoorziening voor J-GGZ in 2016 het hoogst in vergelijking tot andere zorgvormen. Dit strookt met de top 10 van de grootste zorgaanbieders in Woerden. In de top vijf grootste zorgaanbieders staan 2 Wmo aanbieders en 3 Jeugdhulpaanbieders. Dokter Bosman (nummer 2) en Altrecht (nummer 5) zijn beide J-GGZ aanbieders. De verwijzing voor deze vorm van Jeugdhulp verloopt overigens veelal via de huisarts.

De Rading staat op de vierde plaats binnen de top tien van grootste aanbieders voor maatwerk in Woerden. Dit is de grootste aanbieder voor Pleegzorg. Dit komt overeen met bevinding 7.

Bevinding 5:

Van de jeugdigen met Jeugdhulp ontvangen de meesten hulpverlening binnen de J-GGZ. De verwijzing naar deze vormen van Jeugdhulp verloopt meestal via een (huis-)arts.

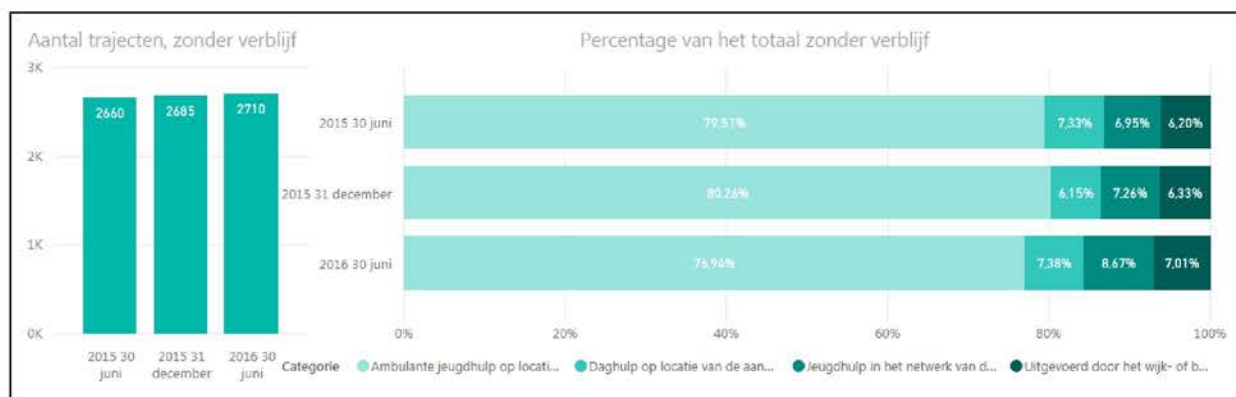
7.5 Jeugdhulptrajecten zonder verblijf/ ambulante jeugdhulp



Tabel: categorieën jeugdhulp zonder verblijf als percentage van totaal aantal jeugdtrajecten zonder verblijf, juni 2016 (bron: VNG dashboard, obv CBS Statline)

Ambulante jeugdhulp op locatie aanbieder is in UW (77%) hoger dan in Nederland (72%), maar iets lager dan in Lekstroom (79%).

Vanuit de transformatiegedachte wordt de ambulante hulp zo thuisnabij gegeven (bij voorkeur in het netwerk van de jongere, thuis/ school/ club). Deze vorm van hulpverlening is in UW en Lekstroom (9%) echter lager dan in Nederland (14%).



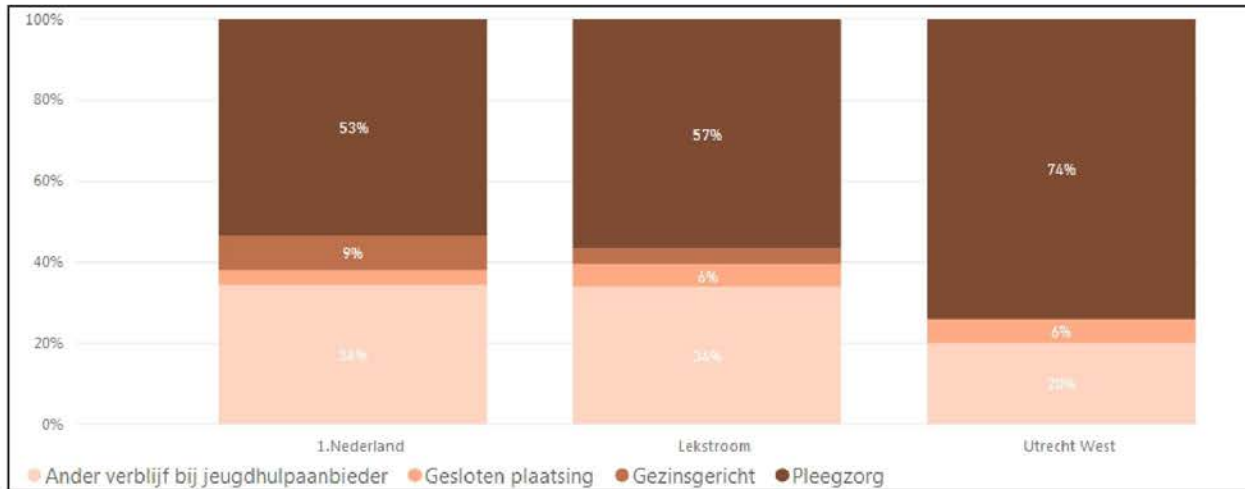
Tabel: aantal trajecten, zonder verblijf/ percentage van het totaal zonder verblijf Utrecht West juni 2015-juni 2016 (bron: VNG dashboard, obv CBS Statline)

In UW wordt het percentage voor jeugdhulp in het netwerk van de jongere wel geleidelijk iets hoger (van 6,85% in juni 2015 naar 8,67% in juni 2016).

Bevinding 6:

Inzet van ambulante jeugdhulp (op locatie van de aanbieder) is in Utrecht West relatief hoog. Jeugdhulp in het netwerk van de jongere is echter vrij laag.

7.6 Jeugdhulp met verblijf

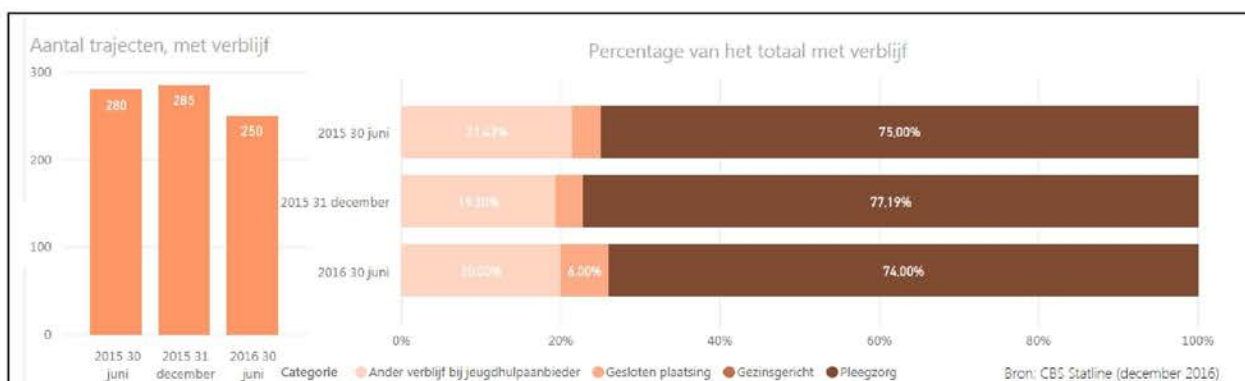


Tabel categorieën jeugdhulp met verblijf als percentage van totaal aantal jeugdtrajecten met verblijf, juni 2016

Bevinding 7:

In UW is opvang binnen pleeggezinnen (74%) behoorlijk hoger dan in Lekstroom (57%) en dan in Nederland (53%). De opvang binnen residentiele voorzieningen is in UW (20%) flink lager dan in Nederland en Lekstroom (34%).

Dit past binnen het beleid van de gemeente Woerden dat uithuisgeplaatste kinderen zo veel mogelijk in gezinssituaties opgevangen worden. En kan een signaal zijn dat gemeenten in Utrecht West kinderen relatief vaak kunnen plaatsen in deze goedkopere vormen van zorg met verblijf.

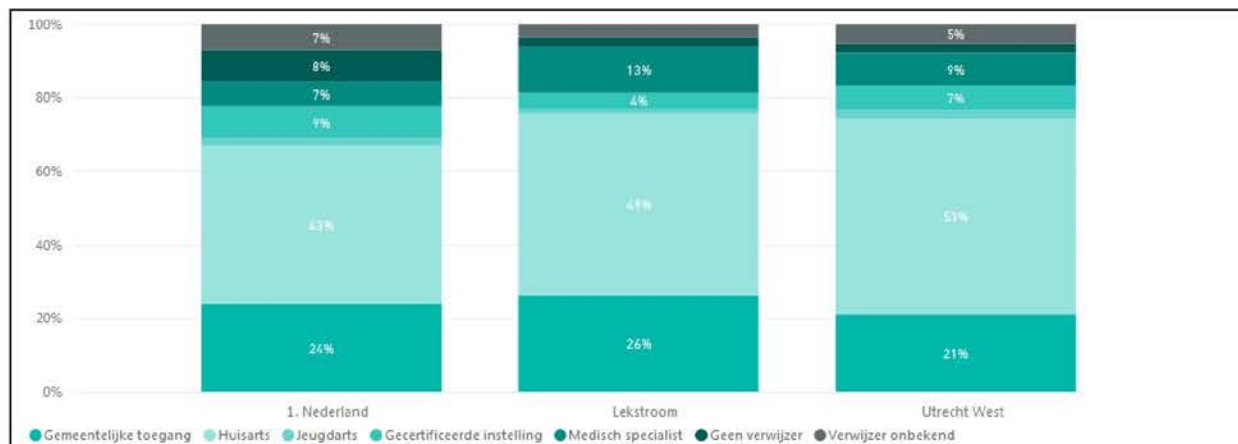


Tabel: ontwikkeling aantal trajecten, met verblijf, als percentage van het totaal met verblijf Utrecht West juni 2015-juni 2016 (bron: VNG dashboard, obv CBS Statline)

In UW blijft het aantal plaatsingen in pleeggezinnen redelijk stabiel in 2015 en 2016. Gesloten plaatsingen zijn in juni 2015-juni 2016 gestegen naar 6%.

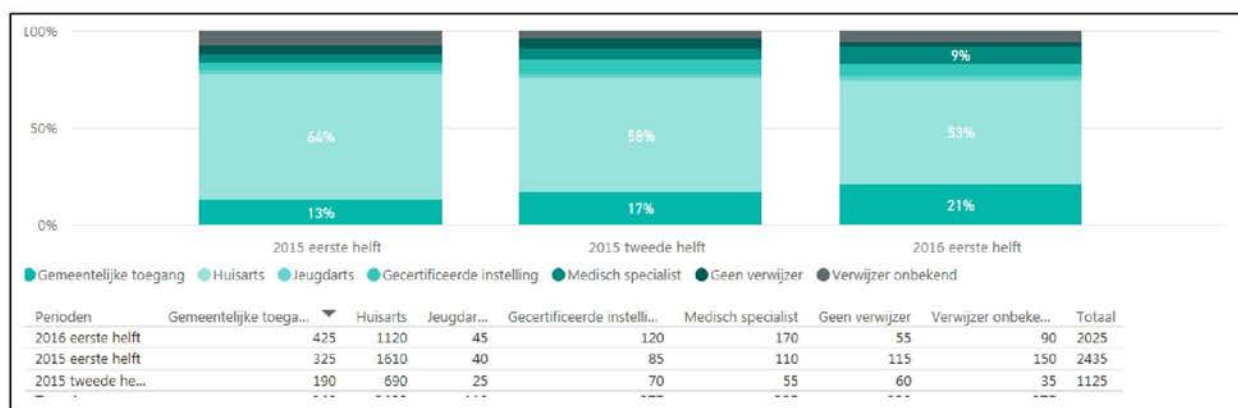
7.7 Verwijzingen naar Jeugdhulp

7.7.1. Verwijzingen naar trajecten zonder verblijf



Tabel: verwijzingen trajecten zonder verblijf, juni 2016

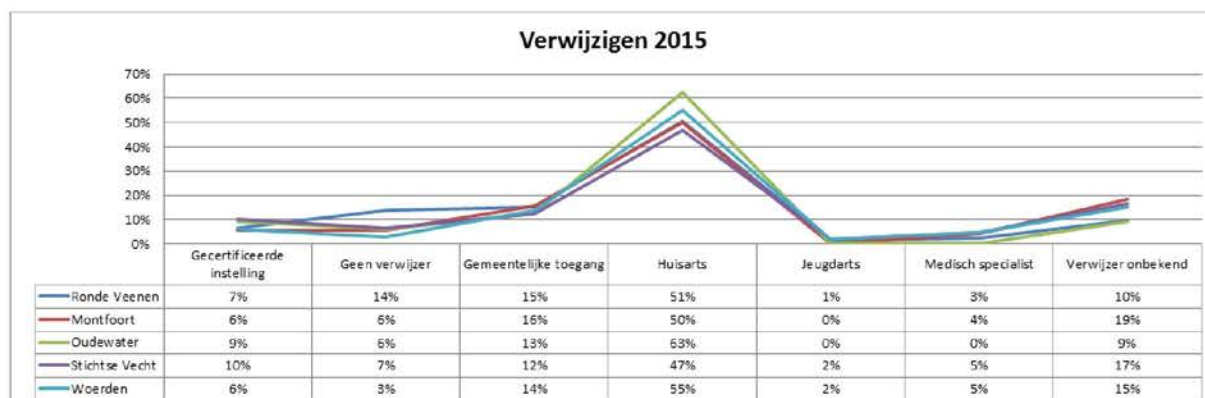
In UW zijn minder verwijzingen naar trajecten zonder verblijf door de gemeentelijke toegang (21%) dan in Lekstroom (26%) en in Nederland (24%). De verwijzingen door de huisarts zijn in UW (53%) hoger dan in Lekstroom (49%) en in Nederland (43%).

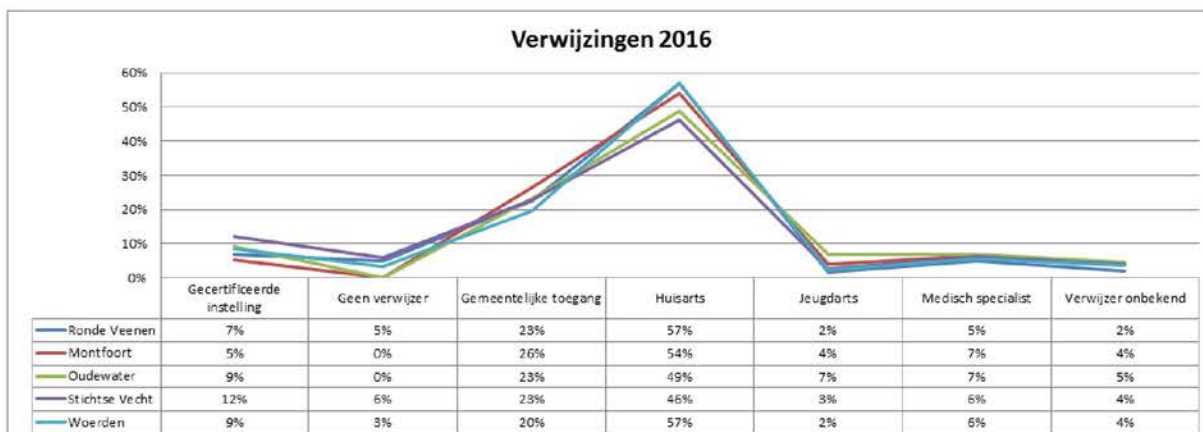


Tabel: verwijzingen bij trajecten zonder verblijf Utrecht West juni 2015-juni 2016 (bron: VNG dashboard, obv CBS Statline)

In UW is het percentage verwijzingen door de gemeentelijke toegang voor trajecten zonder verblijf gestegen van 13% (juni 2015) naar 21% (juni 2016). Het percentage verwijzing door de huisarts is in die periode gedaald van 64% in juni 2015 naar 53% in juni 2016.

7.7.2. Verwijzingen in UW (met en zonder verblijf), verdeeld over de vijf UW gemeenten





Tabel: Verwijzingen 2015 en 2016, bron gemeentelijke administratie via VECOZO)

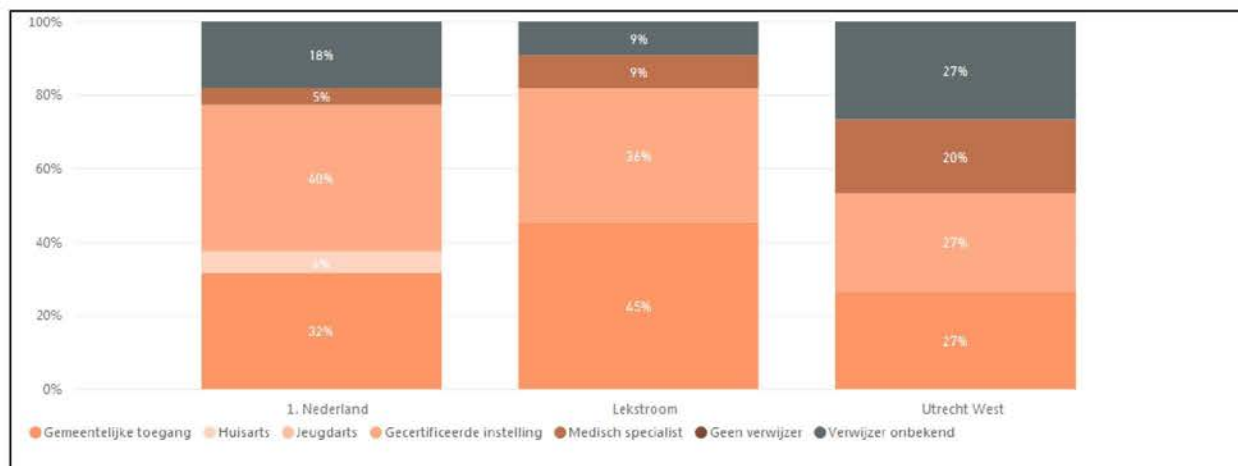
De verwijzingen door het lokale team van Woerden zijn van 14% in 2015 naar 20% gestegen in 2016. Verwijzing door de huisarts is in Woerden in 2015 (55%) nagenoeg gelijk aan 2016 (57%).

In Woerden is het verwijzingspercentage door de huisarts in 2016 (57%) hoger dan in Stichtse Vecht (46%), maar gelijk aan het verwijzingspercentage in De Ronde Venen (57%). De verwijzing door de gemeentelijke toegang van Woerden (20%) is in 2016 lager dan in De Ronde Venen en in Stichtse Vecht (23%).

Bevinding 8:

In Woerden is de verwijzing door de huisarts relatief hoog in vergelijking met andere Utrecht West gemeenten. De verwijzingen door de gemeentelijke toegang (Woerdenwijzer) zijn relatief laag.

7.7.3. Verwijzingen naar trajecten jeugdhulp met verblijf



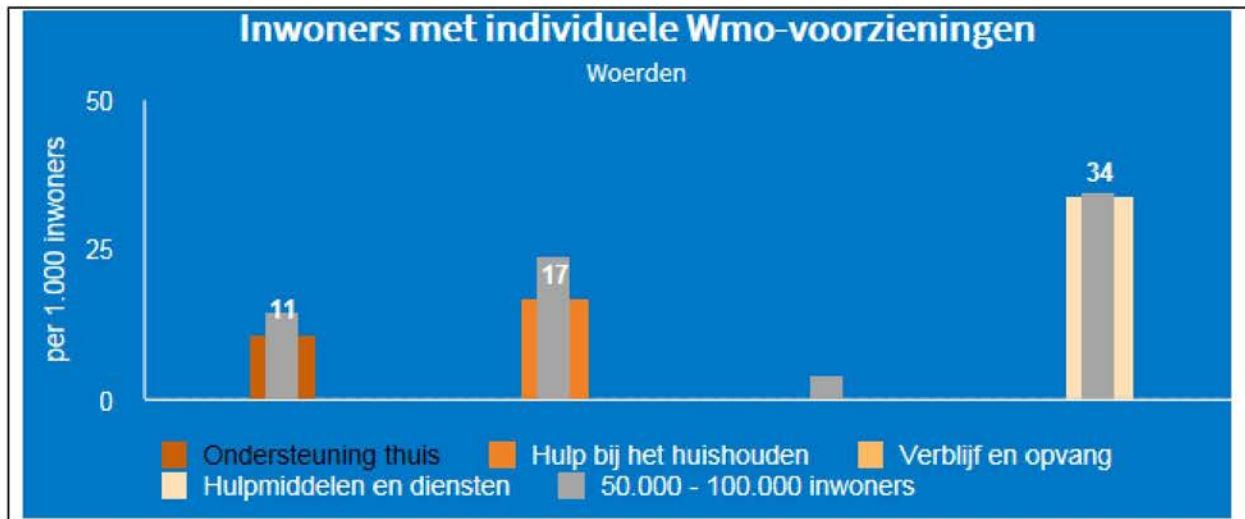
Tabel: verwijzingen naar trajecten met verblijf, juni 2016

Bevinding 9:

Huisartsen en jeugdartsen verwijzen bijna nooit naar jeugdhulpvoorzieningen met verblijf (Nederland 6%, UW en ook Lekstroom 0%). De grootste verwijzers naar deze (dure) vormen van zorg zijn in UW de gemeentelijke toegang (27%) en de Gecertificeerde Instelling/ SVMN (27%). Het verwijzingspercentage van de GI is in UW lager dan in Lekstroom (36%) en in Nederland (40%).

8. Analyse maatwerk Wmo

8.1 Inwoners met individuele Wmo voorzieningen



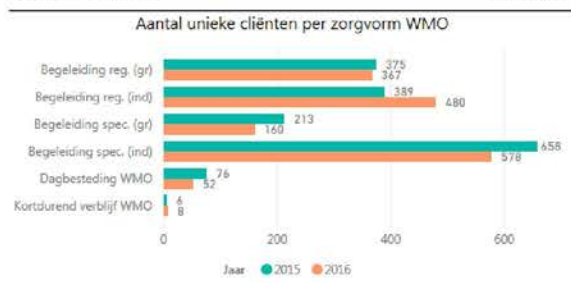
Bron: *www.waarstaatjegemeente*, gemeentelijke monitor sociaal domein, tweede half jaar 2016, Woerden in vergelijking met gemeenten 50.000-100.000 inwoners

Uit deze grafiek blijkt dat inwoners van Woerden minder Wmo-voorzieningen krijgen (ondersteuning thuis, hulp bij het huishouden en hulpmiddelen en diensten) dan in gemeenten van 50.000 tot 100.000 inwoners.

8.2 Verdeling zorgvormen Wmo UW en Woerden

Utrecht West:

Woerden:



Tabel links: aantal unieke cliënten per zorgvorm Wmo UW 2015-2016

Tabel rechts: aantal unieke cliënten per zorgvorm Wmo Woerden 2015-2016

Product	Opgegeven kosten incl. OHW in 2017
Ambulant regulier	€ 31.323,22
Ambulant specialistisch	€ 368.015,33
Begeleiding ambulante	€ 15.467,37
Begeleiding reg. (gr)	€ 183.404,26
Begeleiding reg. (ind)	€ 80.890,62
Begeleiding spec. (gr)	€ 105.755,49
Begeleiding spec. (ind)	€ 552.258,13

Tabel: opgegeven kosten Wmo Woerden juni 2017 (halfjaarlijkse rapportage Inkoop UW)

Uit de tabellen blijkt, hoewel cliëntenaantallen discutabel zijn (zie bevinding 3) dat specialistische begeleiding individueel in UW en in Woerden gedaald is, maar nog wel de grootste kostenpost binnen de vormen van Wmo begeleiding. Reguliere begeleiding individueel is in Woerden gestegen. In Woerden wordt voor Wmo begeleiding in 2016 iets minder vaak de specialistische vorm van individuele begeleiding ingezet en meer de reguliere vorm.

De aantallen voor Begeleiding groep (regulier) zijn in Woerden iets gestegen. Aantallen voor begeleiding specialistisch (groep) zijn iets gedaald.

Bevinding 10:

Binnen de Wmo-voorzieningen zet Woerden in 2016 iets vaker lichtere vormen van hulpverlening in (“begeleiding regulier”) dan specialistische begeleiding.

9. Analyse maatwerk Participatie

9.1 Inwoners met een bijstandsuitkering

Aantal inwoners met levensonderhoud (bijstand), Woerden	12 2016	03 2017	06 2017
Alleenstaande	404	406	
alleenstaande ouder	98	97	
Anders	1	1	
gehuwd/samenwonend	112	114	
Totaal	615	618	633

Bron: kwartaalrapportages Ferm Werk/ Staat van Woerden, blz. 69

Perioden	Aantal personen met bijstandsuitkering						
	01 2010	01 2011	01 2012	01 2013	01 2014	01 2015	01 2016
Nederland	370.860	398.200	404.640	424.000	459.410	481.070	502410
Utrecht (PV)	19.770	21.230	21.940	23.130	25.750	27.530	29440
Zuid-Holland (PV)	97.330	105.510	107.030	110.100	117.820	124.990	131000
Woerden	430	490	530	550	600	620	640

Het aantal bijstandsgerechtigden is van december 2016 naar juni 2017 met 18 toegenomen.

In de afgelopen jaren is het aantal inwoners met een uitkering levensonderhoud flink gestegen onder invloed van de economische recessie. Daarnaast is van belang dat de toegang tot de Wajong is beperkt en dat de duur van de WW is verkort. Ook de huisvesting van statushouders heeft het effect dat het aantal inwoners met bijstand toeneemt.

Perioden	Aantal personen met bijstandsuitkering						
	01 2010	01 2011	01 2012	01 2013	01 2014	01 2015	01 2016
Nederland	100%	107%	109%	114%	124%	130%	135%
Utrecht (PV)	100%	107%	111%	117%	130%	139%	149%
Zuid-Holland (PV)	100%	108%	110%	113%	121%	128%	135%
Woerden	100%	114%	123%	128%	140%	144%	149%

Uit bovenstaand schema blijkt dat het aantal bijstandsuitkeringen in Woerden harder is gestegen dan landelijk. Dit komt omdat Woerden een relatief laag aantal mensen in de bijstand heeft: 2,4% van de Woerdense huishoudens is afhankelijk van een bijstandsuitkering. Landelijk ligt dit percentage op 5,7%, voor gemeenten met 50.000 tot 100.000 inwoners op 5,5%.

9.2 Categorieën bijstandsgerechtigden

	12 2016	03 2017	Perc.
categorie 1	20	21	3%
categorie 2	197	226	37%
categorie 3	302	288	47%
categorie 4	68	83	13%
Totaal	587	618	100%

Bron: kwartaalrapportages Ferm Werk

- Categorie 1: direct bemiddelbaar (binnen 0 en 6 maanden plaatsbaar op reguliere vacature)
- Categorie 2: korte afstand tot de arbeidsmarkt, d.w.z. een persoon is redelijkerwijs binnen 1 tot 2 jaar geschikt voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt
- Categorie 3: grote afstand tot de arbeidsmarkt, d.w.z. een persoon is redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt
- Categorie 4: niet (meer) bemiddelbaar

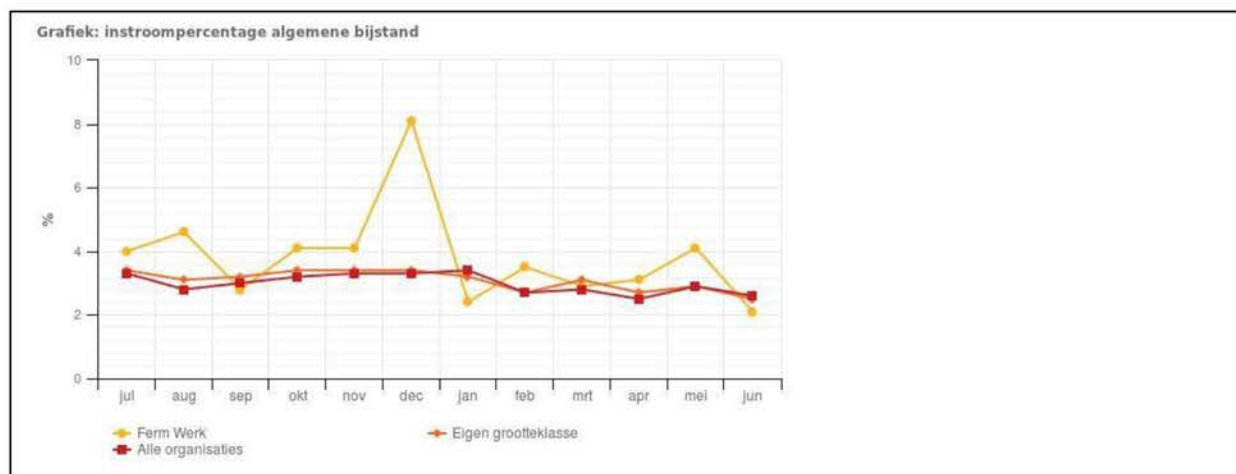
Ferm Werk hanteert vier categorieën om aan te geven hoe groot de afstand is die inwoners hebben tot de arbeidsmarkt. Bovenstaande tabel geeft aan dat slechts 3% van het bestand direct bemiddelbaar is naar betaald werk. Omstreeks 60% van het bestand bestaat uit inwoners die redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt zijn voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt. Belangrijke factoren zijn de leeftijd, de duur van de werkloosheid, medische en sociale problematiek en taalachterstand.

Er is een kleine verschuiving tussen 2016 en het eerste kwartaal 2017. Dit komt oa door dat het bestand nog eens intensief is beoordeeld. Enkele inwoners zijn daarbij in een 'hogere' categorie geplaatst.

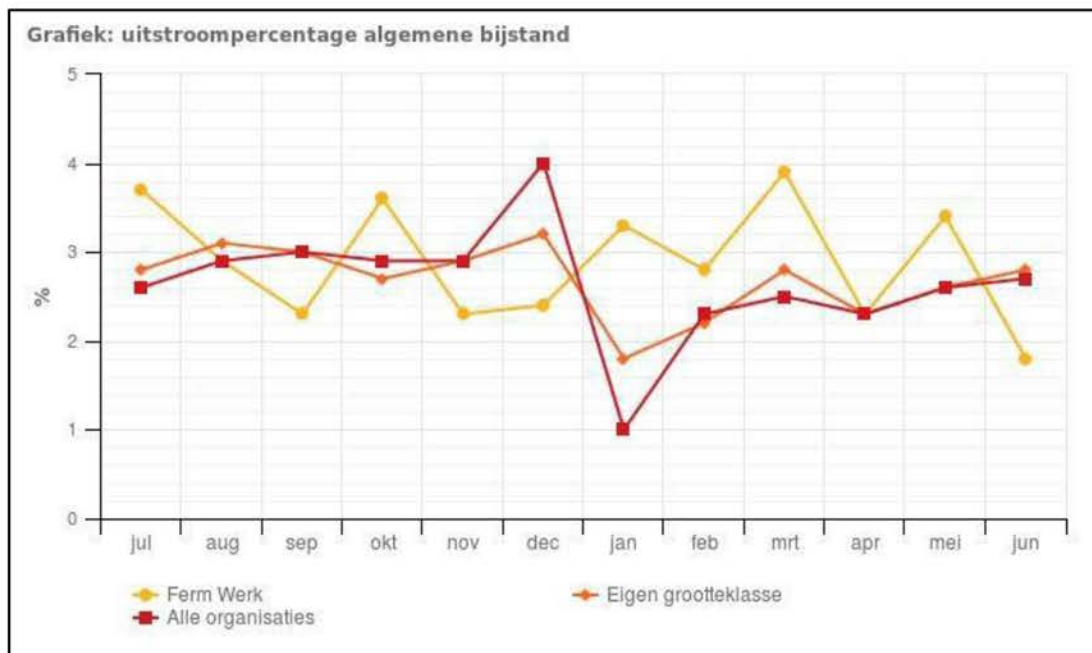
Bevinding 11:

In Woerden (2,4%) zijn vergeleken met Nederland (5,7%) relatief weinig bijstandsgerechtigden. Het grootste gedeelte van de Woerdense bijstandsgerechtigden (60%) bestaat echter uit inwoners die redelijkerwijs niet binnen 1 tot 2 jaar geschikt zijn voor deelname aan de reguliere arbeidsmarkt.

9.3 In- en uitstroom bijstandsgerechtigden



Bron: kwartaalrapportage Ferm Werk Q2 2017/ benchmark Divosa



Het aantal inwoners dat jaarlijks instroomt en uitstroomt bij Ferm Werk is behoorlijk hoog. Over het tweede half jaar 2016 en het eerste halfjaar 2017 werden 276 Woerdense nieuwe bijstandsuitkeringen verstrekt (waarvan 93 aan statushouders die in de gemeente werden gehuisvest) en 175 uitkeringen beëindigd. Zonder de instroom van statushouders zou het bestand in die periode stabiel zijn gebleven.

Van de uitstroom is ruim 50% uitstroom naar werk. De overige uitstroom heeft een veelheid aan redenen waaronder het gaan volgen van onderwijs met studiefinanciering, geconstateerde onrechtmatigheid en aangaan van een relatie. Afgezien van de komst van statushouders bedraagt de jaarlijkse instroom en uitstroom zo'n 30% van het bestand.

Uit bovenstaande grafieken blijkt dat in de afgelopen periode de stijging van het totale bestand van Ferm Werk (de vier deelnemende gemeenten) groter is dan de stijging bij andere vergelijkbare organisaties. Het verschil is volledig verklaarbaar door de huisvesting van ongeveer 50 statushouders in Woerden in december 2016. De cijfers laten verder zien dat het percentage instroom en uitstroom relatief hoog is in die zin dat mutaties in het bestand groot zijn.

Wat betreft de uitstroom doet Ferm Werk het relatief goed in vergelijking met collega-organisaties. Ferm Werk heeft in 2016 een uitstroompercentage gerealiseerd van 34,6%. Dat is hoger dan het gemiddelde in de benchmark (33%). Een groter verschil wordt duidelijk als gekeken wordt naar de reden van uitstroom. 50% van de uitstroom bij Ferm Werk is uitstroom naar werk. In andere organisaties ligt dit op ongeveer 35%.

Bevinding 12:

De jaarlijkse instroom en uitstroom bij Ferm Werk is hoog. In vergelijking met andere organisaties realiseert Ferm Werk een iets hogere uitstroom, maar een fors hogere uitstroom naar werk.

Bijlage 1: **Motie gemeenteraad M-039**

Motie efficiëntie voordelen sociaal domein (M-039 van 27 oktober 2016)

De gemeenteraad van Woerden, in vergadering bijeen op 27 oktober 2016, behandelende de programmabegroting 2017-2020

Overwegende dat:

- De bij de decentralisaties overgedragen taken inmiddels enige jaren worden uitgevoerd door de gemeente;

Constaterende dat:

- Het college in de begroting aangeeft er efficiëntie voordelen te behalen zijn in het sociaal domein;
- Deze naar het oordeel van het college met name te behalen zijn in de beweging van dure specialistische zorg naar preventieve inzet, gecombineerd met ontbureaucratisering en deregulering;
- Er op dit moment een bescheiden efficiëntievoordeel geraamd wordt voor 2019 en 2020;

Verzoekt het college:

- De raad te voorzien van kwantitatieve informatie over reeds behaalde efficiëntie voordelen;
- De raad te voorzien van kwantitatieve informatie over gebieden waar nog efficiëntie voordelen te behalen zijn;

Deze informatie naar de raad te sturen in mei 2017, zodat deze kan worden meegenomen in de bespreking van het juni overleg

en gaat over tot orde van de dag.

VVD
D66

Bijlage 2: Beschrijving innovaties/ pilots sociaal domein gemeente Woerden 2015-2017

Zie ook:

- (16.019584) Evaluatie investeringsbudget 2015 en voorstel aanpassing toetsingskader
- (16R.00560) Quick scan sociaal domein, inzet (kader) investeringsbudget sociaal domein en ontwikkelagenda sociaal domein

Innovaties 0^e lijn:

Beschrijving project	Beoogd resultaat	Investering	Verwacht rendement
Zegveld Zorgt	Het vergroten van het welzijn van inwoners van Zegveld door het bieden van laagdrempelige zorg, hulp en ondersteuning.	€ 75.000	Door inzet op preventie en de dorpsconsulent minder aanspraak op betaalde zorg. Bij voorlichtingsavonden over uiteenlopende onderwerpen zijn altijd 40-50 mensen aanwezig. De dorpsconsulent is in een jaar tijd bij 92 casussen betrokken. Er wordt eerder hulp ingezet of er is minder betaalde zorg nodig.
Welzijn op recept	Mensen ervaren meer mentale gezondheid, welbevinden, veerkracht en kwaliteit van leven. Inwoners participeren meer, de zelfredzaamheid neemt toe en de eenzaamheid af. Dit doordat huisartsen doorverwijzen naar welzijn ipv naar medische ondersteuning.	€ 21.307	Nog geen gegevens bekend.
Bijzonder Thuisafgehaald	Betere voeding voor kwetsbare inwoners, meer sociale cohesie en participatie	€ 25.000 in 2016. Nieuwe subsidiepartner voor informele zorg per 2016.	Zie overzicht gegevens informele zorg, hoofdstuk 4.
Automaatje	Kwetsbare inwoners kunnen zelfredzaam blijven in het sociale leven.	€ 10.000 in 2015 en € 31.000 in 2016. Nieuwe subsidiepartner voor informele zorg sinds 2015	Stijgend aantal autoritten met vrijwilligers.
Stichting Ontmoeting	Ondersteuning van kwetsbare gezinnen door versterking van het netwerk om het gezin heen door vrijwilligers.	€ 80.000 in 2016. Nieuwe subsidiepartner voor informele zorg sinds 2015.	Van 46 ondersteuningsvragen in 2015 gegroeid naar 61 in 2016.
Inzet NIO ambassadeur binnen Woerdenwijzer	Minder inzet of sneller afschalen maatwerk door meer vrijwillige inzet	€ 22.800	De ambassadeur is in een jaar tijd betrokken geweest bij 119 casussen vanuit WoerdenWijzer.
Dagbesteding Nieuwe Stijl (bij Rembrandt)	Dagbesteding Bij Rembrandt (begeleid door vrijwilligers)		Verschuiving maatwerk-voorliggend levert bij 10 deelnemers per dag, 5

	vervangt maatwerk 'begeleiding groep licht'.		dagen per week € 98.000 op. (business case WelzijnWoerden)
Arbeidsmatige dagbesteding voor inwoners met een beperking in combinatie met sociale horeca in De Plint en in Harmelen	Deelnemers hebben arbeidsmatige dagbesteding in hun eigen omgeving en zijn hierdoor makkelijker te activeren en hebben minder begeleidingsuren nodig.		Verschuiving maatwerk-arbeidsmatige dagbesteding levert bij 8 deelnemers per dag € 26.000 op. (business case Welzijn Woerden)

Innovaties 1^o lijnszorg 2015-2017

Beschrijving project	Beoogd resultaat	Investering	Verwacht rendement
Lokale werkgroep samenwerking huisartsen-JGZ	Verbetering samenwerking huisartsen-JGZ-WoerdenWijzer. Door betere samenwerking goede doorverwijzing van cliënten	Nvt	Meer doorverwijzingen richting de JGZ ipv naar maatwerk. Meer doorverwijzingen van huisartsen richting WoerdenWijzer ipv direct richting maatwerk en zo meer grip op de inzet van ondersteuning.
Inzet GGD in Woerdenwijzer	Verbetering samenwerking JGZ-WoerdenWijzer	Ombuiging formatie	Meer inzet van JGZ en minder doorverwijzing naar maatwerk door WoerdenWijzer/ sneller afschalen richting JGZ.
Signaalteam	Vroegtijdig signaleren van collectieve problematiek en daarop inzetten	Nvt	In 2016 ongeveer 10 signalen besproken. Na opstarten pilot Gebiedsgericht werken in twee wijken in 2018 worden meer concrete resultaten verwacht.
Doorontwikkeling Brede Schoolverbanden in prioriteitswijken	Stimuleren Brede School-aanpak in de prioriteitswijken	Reguliere subsidie Welzijn Woerden	Sneller signaleren van problematiek onder kinderen bij bijvoorbeeld overstap van VVE naar PO en daardoor sneller passende hulp.
Limes loopbaancoaching	Intensieve begeleiding van cliënten van Ferm Werk richting werk en participatie	Maximaal € 32.500,- afhankelijk van het resultaat	10 deelnemers waarvan er tot nu toe de helft is geplaatst in een (deeltijd)baan.
Start's tof	Bevordering van zelfvertrouwen en inzicht in ambities van cliënten van Ferm Werk met het oog op het vinden van werk of het starten van een eigen onderneming	€ 34.000,=	25 deelnemers (bijstand en WW) . 4 deelnemers hebben een baan gevonden, 7 deelnemers starten een eigen bedrijf en 1 deelnemer is een opleiding begonnen.
De keuken van Barwout (Wij 3.0)	Training (waaronder HCCP) van deelnemers arbeidsmatige dagbesteding en aanstellen leermeester	€ 25.000,=	12 deelnemers die werkervaring opdoen (verzorging van lunches en catering).
Stapje Fitter	Het ontwikkelen van een gezonde leefstijl voor cliënten van Ferm	€ 25.344,=	15 deelnemers waarvan 11 het programma hebben afgerond.

	Werk		Resultaten wat betreft ervaren gezondheid, voedingsgedrag en participatie.
De Techniekschool	Opleiding technische vaardigheden met empowerment voor cliënten van FW	€ 75.000,=	12 deelnemers waarvan 9 deelnemers de opleiding hebben afgerond.

Innovaties 2^e lijnszorg 2015-2017

Beschrijving project	Beoogd resultaat	Investering	Verwacht rendement
Verder Thuis!	Kortere duur van opvang van jeugdigen in residentiele voorzieningen/ duurzame terugkeer naar huis of dichterbij thuis.	€ 60.500	Obv de pilot (5 casussen) is de inschatting dat met deze interventie de duur van residentiele opvang met minimaal 2 maanden verkort kan worden. Dit levert een besparing op van minimaal € 12.600 per maatwerkvoorziening residentiele opvang.
Inzet Jeughulp op VO-scholen in Woerden, pilot 2016-2016	Vroegtijdige en snelle hulp aan jeugdigen	€ 206.000	Zie RIB 16R.00368. Het rendement van deze investering bedraagt €184.600.
KIES-trainingen voor jeugdigen in lastige echtscheidingsituaties	Voorliggend/ groepsgewijs aanbod ipv maatwerkvoorziening ambulante hulp voor kinderen die geconfronteerd worden met echtscheidingsproblematiek.		Nog onvoldoende gegevens beschikbaar.
Groen-groep Abrona	Op basis van signalen van Groenwest worden tuinen van kwetsbare inwoners opgeknapt door de 'groen-groep' van Abrona. De inwoners worden geactiveerd zelf ook mee te helpen.	Nvt	Nog onvoldoende gegevens beschikbaar.
Samenwerking Handje Helpen en Abrona/ samenwerking en afschaling 2 ^e lijns zorg naar 0 ^e lijnszorg. Uitbreiding pilot naar Kwintes.	Het intensiveren van de samenwerking tussen de formele en informele organisaties. Het uiteindelijke doel hiervan is om de formele zorg af te schalen en de informele zorg op te schalen. Handje Helpen heeft in 2016 jaar een pilot gedraaid met Abrona (doelgroep VB). In 2017 volgt uitbreiding met andere doelgroepen en met meer NIO-partners.	€ 9.800	Uit het eerste deel van de pilot met 11 cliënten bleek een afschaling van formele zorg mogelijk te zijn van 20%. De totale besparing voor deze 11 cliënten bedroeg € 11.928,-. Dit is een gemiddelde besparing van € 1.000 per cliënt op maatwerk.
Inloop GGZ (Leger des Heils, Altrecht, Kwintes, Wij 3.0)	Voor inwoners met voornamelijk GGZ-problematiek is een laagdrempelige inloop opgezet. De inloop wordt voor het grootste deel bemenst door vrijwilligers. Door het realiseren van laagdrempelige inloop wordt		Nog onvoldoende gegevens beschikbaar.

	voor deelnemers een laagdrempelige dagbesteding gerealiseerd in hun eigen wijk/buurt. Dit voortkomt inzet van (een indicatie voor) individuele dagbesteding vanuit maatwerk.		
--	--	--	--

Bijlage 3: Bronnenlijst

Cijfers prognose 2017, aangeleverd door NIO-organisaties Woerden

Beleidsplan sociaal domein gemeente Woerden 2015-2016

Quick scan sociaal domein gemeente Woerden, Mensen Eerst! 2016

Juni-brief 2017

Diverse beschikkingen van gemeente Woerden voor innovatieve projecten sociaal domein

De Staat van Woerden (2017), corsa 17.013400

kwartaalrapportage Ferm Werk Q2 2017/ benchmark Divosa Q2 2017

VNG dashboard

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmZkOGY5NjctMjQwMi00OTUzLWI3ZDQtNGExOTczMzE2YzlmliwidCI6IjYzMjJIMzBhLWExNDMtNDhINS05NTEwLTFhZjAxZTE5NDU2OCIsImMiOjh9>

www.waarstaatjegemeente.nl

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein--c635881125744245959/>

Zorgpaden 2015-2016 Utrecht West (met inlogcode voor gemeente Woerden)

Halfjaarlijkse monitor 2017 Inkoop Utrecht West (met inlogcode voor gemeente Woerden)

CBS

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82971NED&D1=a&D2=a&D3=431&D4=I&HDR=G3,G2,G1&STB=T&VW=T>

RAPPORTAGE

CEO Wmo en Jeugd Vergelijkingen 2015 en 2016

Gemeente Woerden

juni 2017



Samenvatting

In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien. Vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. De genoemde percentages in deze samenvatting bij Wmo gaan over de antwoordcategorie 'mee eens', bij Jeugd gaat het over de antwoordcategorie 'vaak' of 'het is beter geworden'.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Contact met de gemeente

- De tevredenheid over het contact met de gemeente lijkt in 2016 minder te zijn dan in 2015, uitgezonderd voor de vraag dat cliënten samen met de medewerker gezocht heeft naar oplossingen, hierover zijn cliënten meer tevreden in 2016 (82%) dan in 2015 (77%).
- De tevredenheid bij de overige vragen over het contact met de gemeente is tussen de 5% en 7% gedaald ten opzichte van 2015.

Kwaliteit van de ondersteuning

- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is in 2016 nagenoeg hetzelfde als in 2015.
- Het percentage cliënten dat niet tevreden is met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen is gestegen van 4% naar 7% in 2016.

Effect van de ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de ondersteuning is tussen de 3% en 7% gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

Keukentafelgesprek

- In 2016 heeft 36% van de cliënten een keukentafelgesprek gehad ten opzichte van 32% in 2015.

Ondersteuningsplan

- In 2016 heeft 49% een ondersteuningsplan ingevuld ten opzichte van 41% in 2015.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Toegang tot de hulp

- De tevredenheid over de toegang tot de hulp is nagenoeg gelijk gebleven voor ouders, dit varieert tussen een stijging van 1% en een daling van 5% ten opzichte van 2015.
- Bij jongeren is de tevredenheid licht gedaald, de tevredenheid over de vraag ik ben snel geholpen is gedaald van 32% in 2015 naar 24% in 2016.

Kwaliteit van de hulp

- De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is zowel bij ouders en jongeren gestegen ten opzichte van 2015.
- De grootste stijging bij ouders gaat over de vraag 'Ik word goed geholpen bij vragen en problemen', de tevredenheid is gestegen van 35% in 2015 naar 52% in 2016.
- Bij jongeren is de stijging van tevredenheid het grootst bij de vraag: 'Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen', de tevredenheid is gestegen van 32% in 2015 naar 46% in 2016.

Effect van de hulp/ondersteuning

- De tevredenheid over het effect van de hulp en/of ondersteuning is bij ouders voor alle vragen licht tot sterk gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.
- De tevredenheid is het meest gedaald bij de vragen: 'Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen' en 'Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen'. De tevredenheid is respectievelijk gedaald van 86% naar 67%, en van 74% naar 58% in 2016.
- Opvallend is dat bij jongeren voor bovenstaande vragen de tevredenheid juist is gestegen, respectievelijk een stijging in tevredenheid van 61% naar 67%, en van 48% naar 57%. De grootste stijging in tevredenheid bij jongeren gaat om de vraag: 'Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd', hier is het percentage tevredenheid gestegen van 45% naar 59% in 2016.
- De grootste daling in tevredenheid bij jongeren is bij de vragen: 'Door de hulp gaat het thuis beter', 'Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst' en 'Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden', hier is respectievelijk het percentage tevredenheid gedaald van 69% naar 60%, 73% naar 64% en 53% naar 44% in 2016.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Inhoud	4
1.2 Leeswijzer	4
2 Vergelijking Wmo	5
2.1 Contact met de gemeente.....	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	6
2.3 Effect van de ondersteuning	7
2.4 Keukentafelgesprek.....	8
2.5 Ondersteuningsplan	9
3 Vergelijking Jeugd.....	10
3.1 Toegang tot de hulp	10
3.2 Kwaliteit van de hulp.....	12
3.3 Effect van de hulp/ondersteuning.....	17

1 | Inleiding

1.1 Inhoud

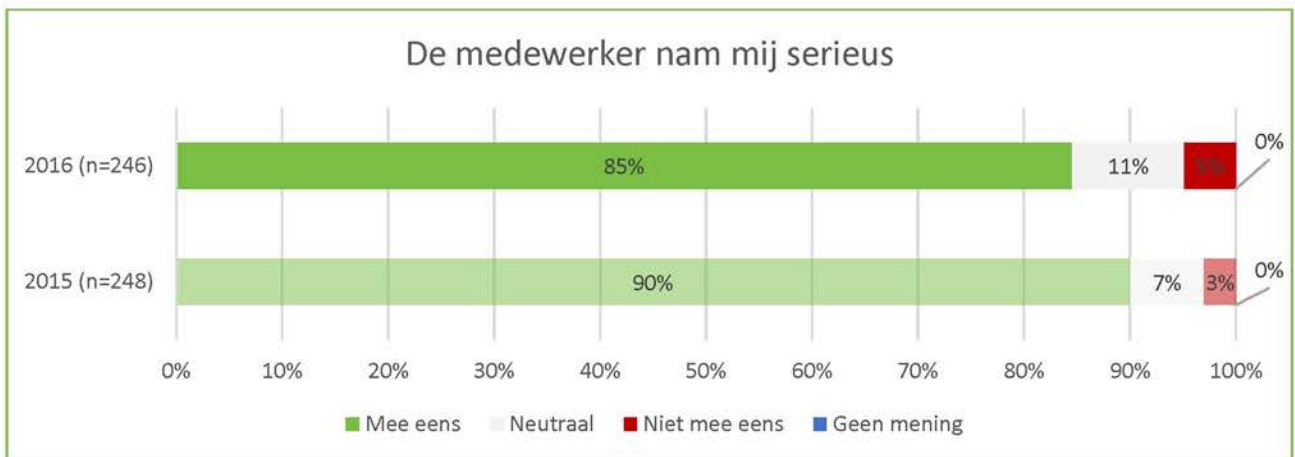
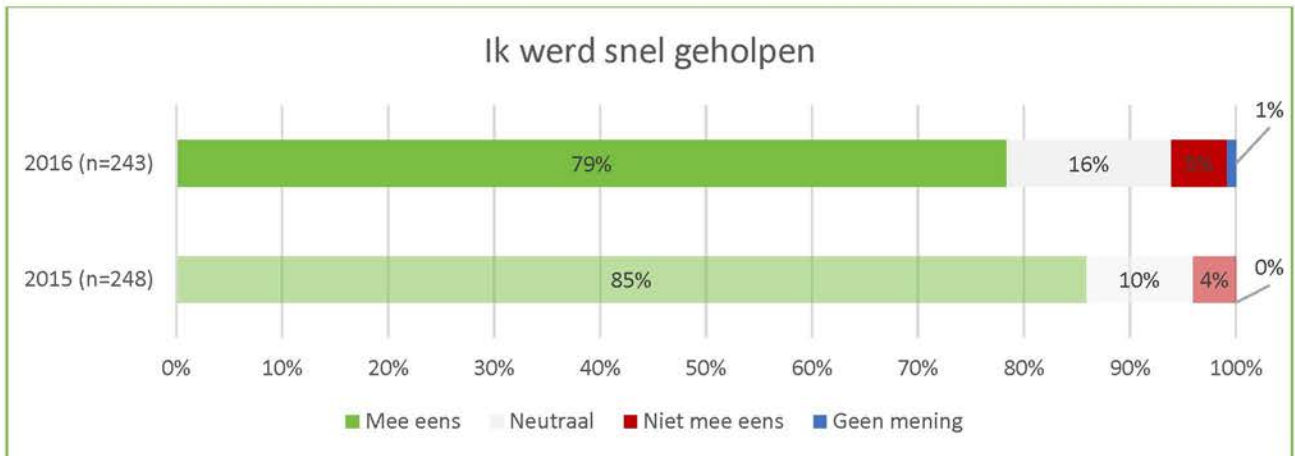
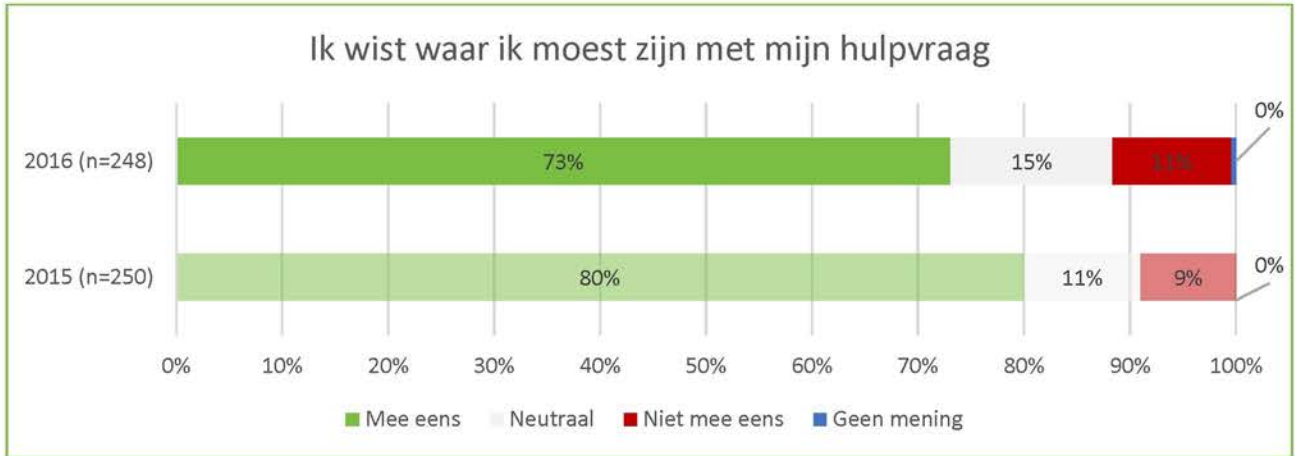
In deze bijlage bij de rapporten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo' en 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugd' voor de gemeente Woerden worden de uitkomsten van het aantal overeenkomende vragen vergeleken met vorig jaar. In de gemeente Woerden zijn dit jaar 1318 Wmo-cliënten aangeschreven, hieruit zijn 426 bruikbare reacties gekomen. Bij Jeugd zijn 1113 ouders en 552 jongeren aangeschreven, hieruit zijn voor ouders en jongeren respectievelijk 259 en 172 bruikbare reacties gekomen. Er is een visuele weergave van de uitkomsten voor 2015 en 2016 te zien, vanwege het ontbreken van de data van 2015 kunnen geen conclusies getrokken worden of de uitkomsten significant beter of slechter zijn dan vorig jaar. De resultaten moeten dus met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

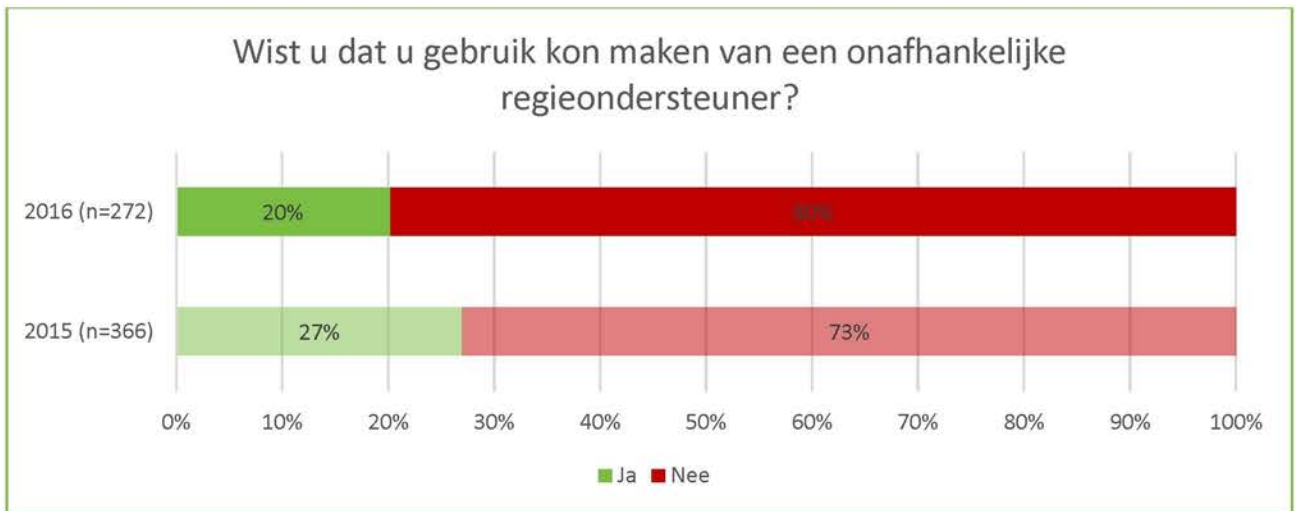
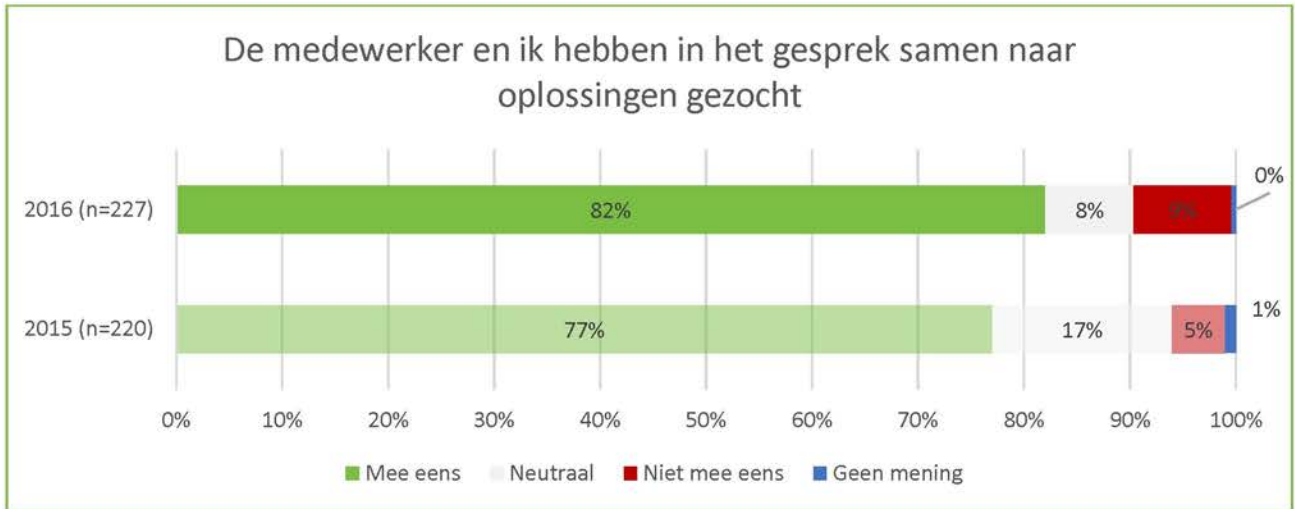
1.2 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk zijn de vergelijkingen voor Wmo voor 2016 en 2015 weergegeven per thema. Hierin komen de volgende thema's aan bod: het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning, het keukentafelgesprek en het ondersteuningsplan. In hoofdstuk 3 zijn de vergelijking voor Jeugd (ouders en jongeren) voor 2016 en 2015 weergegeven. Hier komen de thema's toegang tot de hulp, kwaliteit van de hulp en effect van de hulp/ondersteuning naar voren.

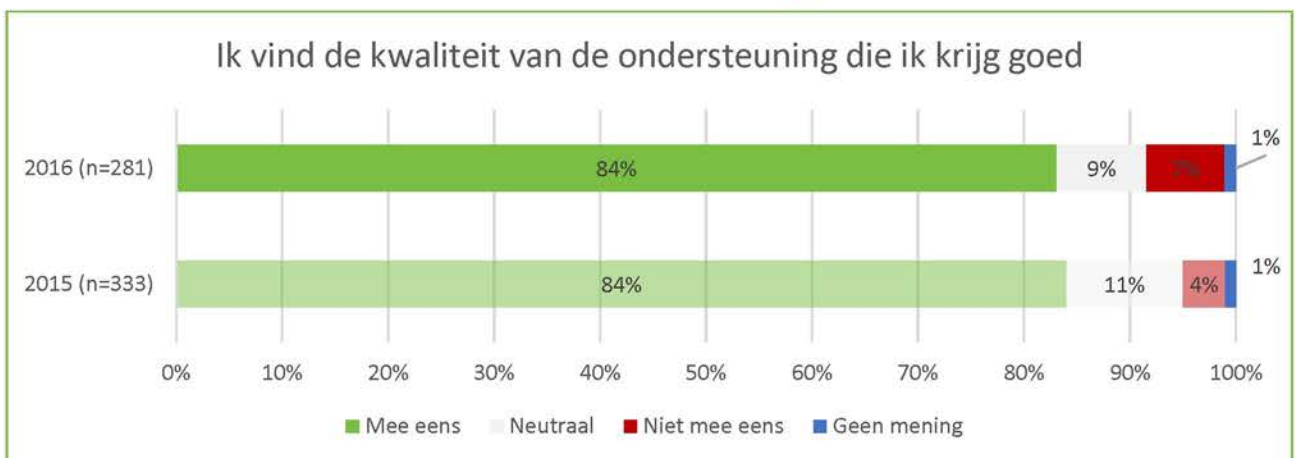
2 | Vergelijking Wmo

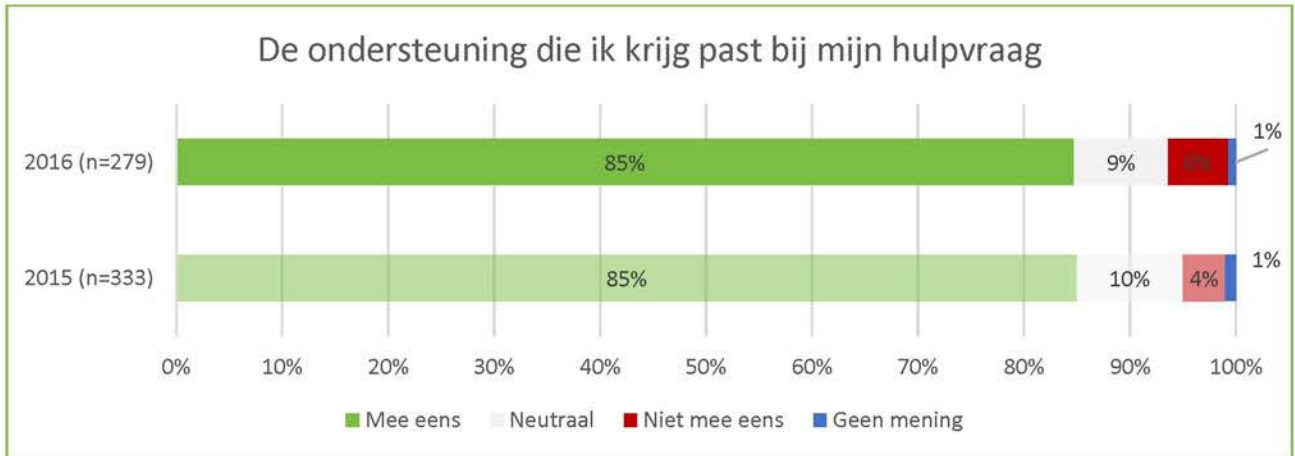
2.1 Contact met de gemeente



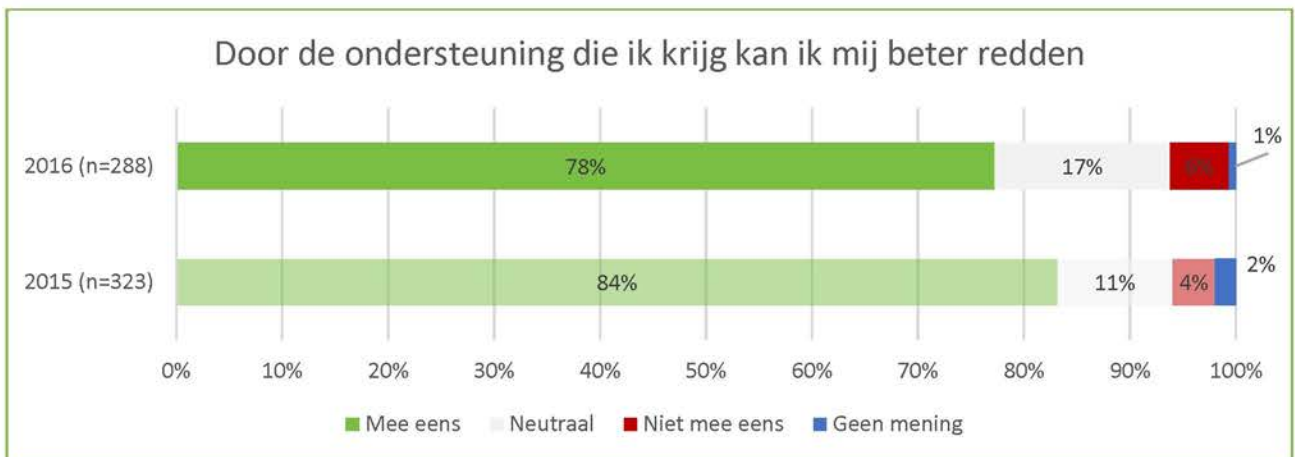
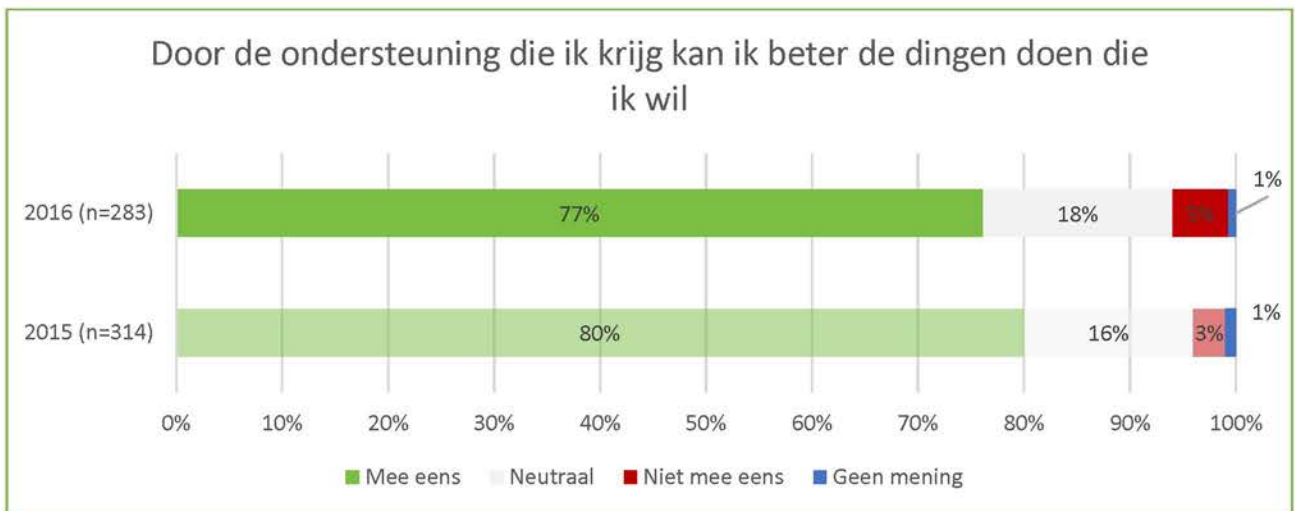


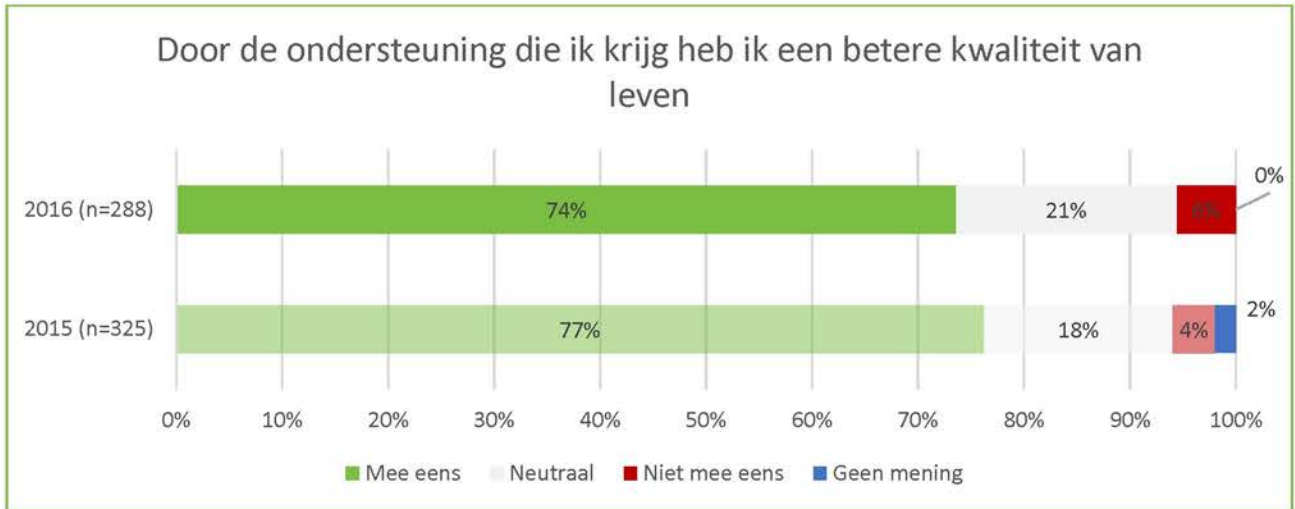
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



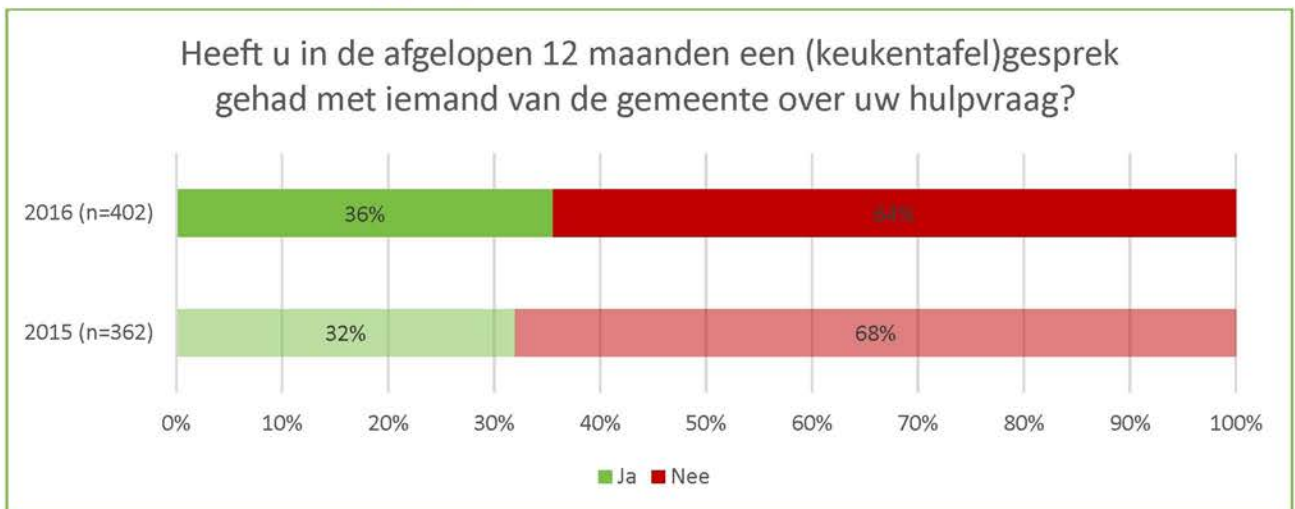


2.3 Effect van de ondersteuning



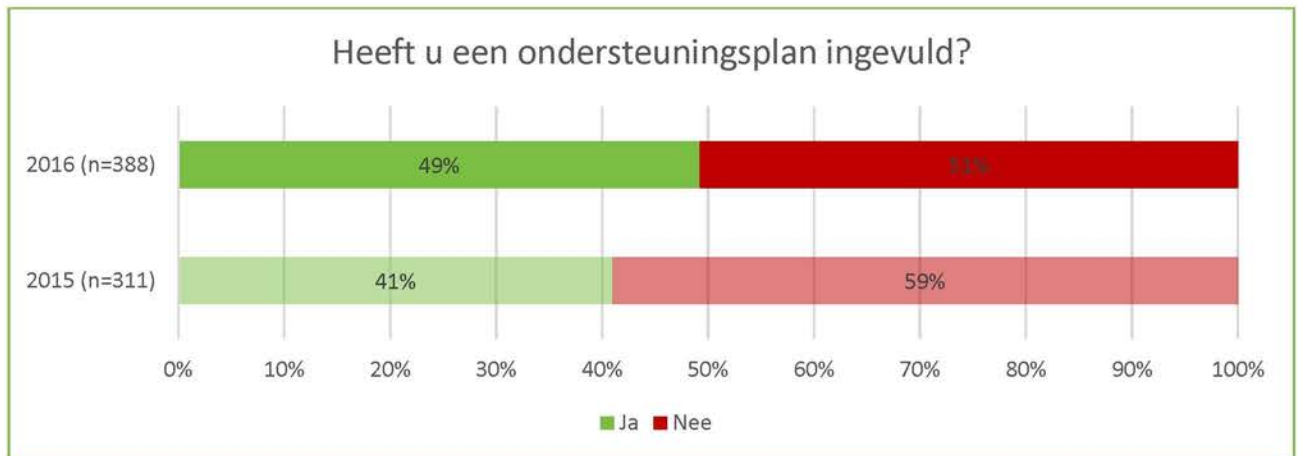


2.4 Keukentafelgesprek



- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 377 naar 362 gegaan.

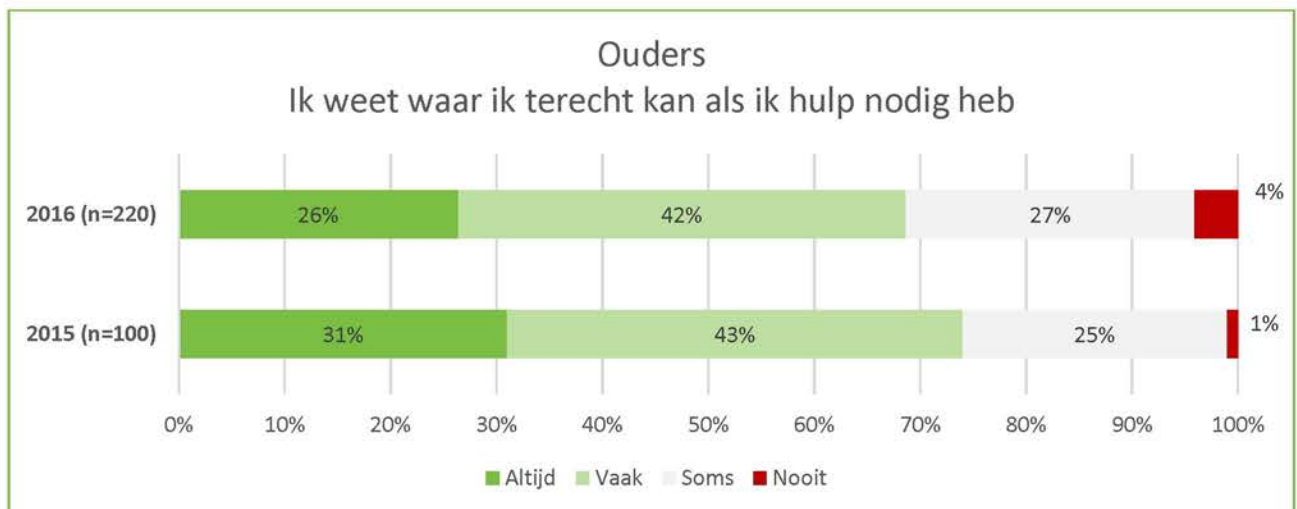
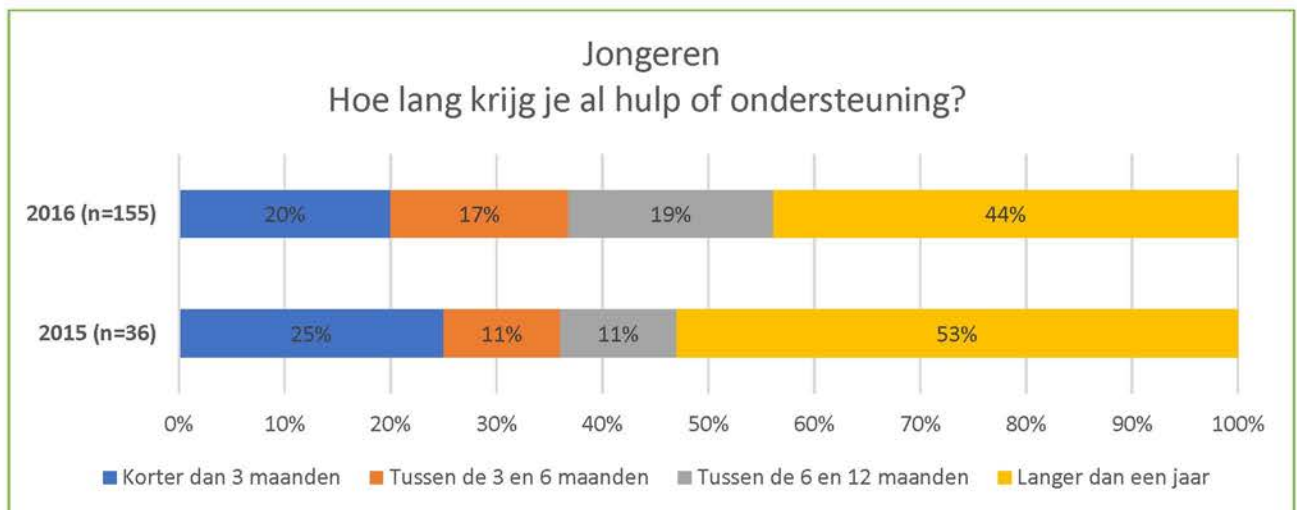
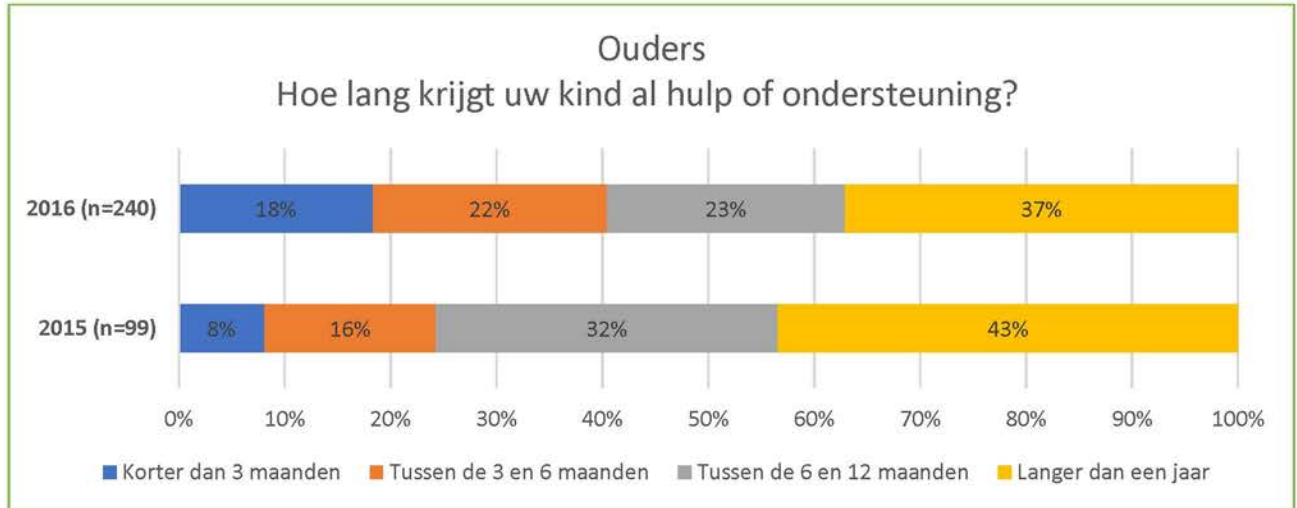
2.5 Ondersteuningsplan

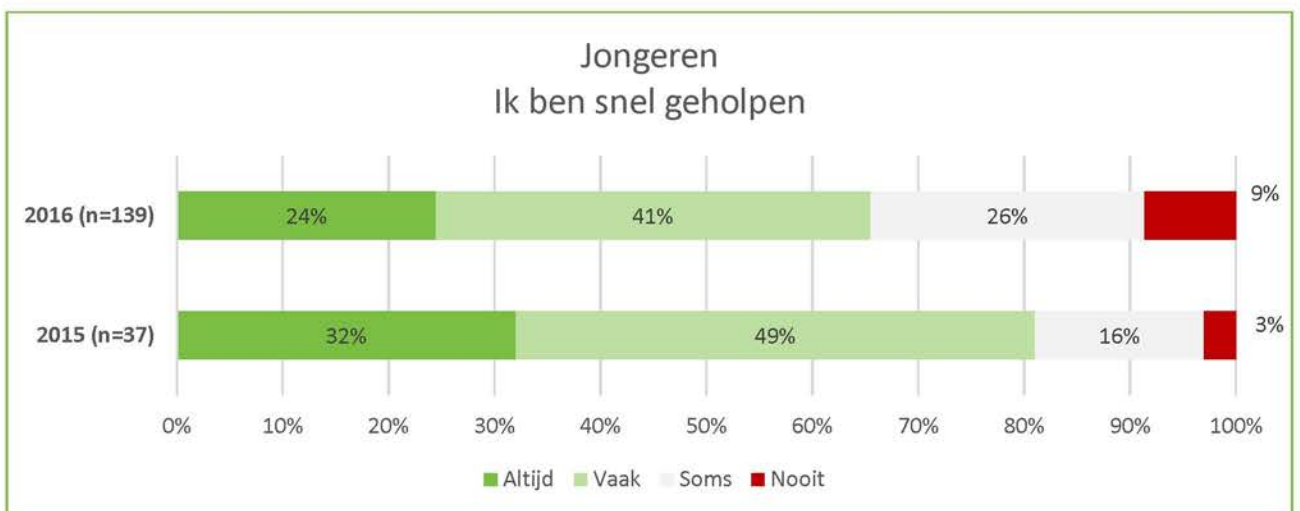
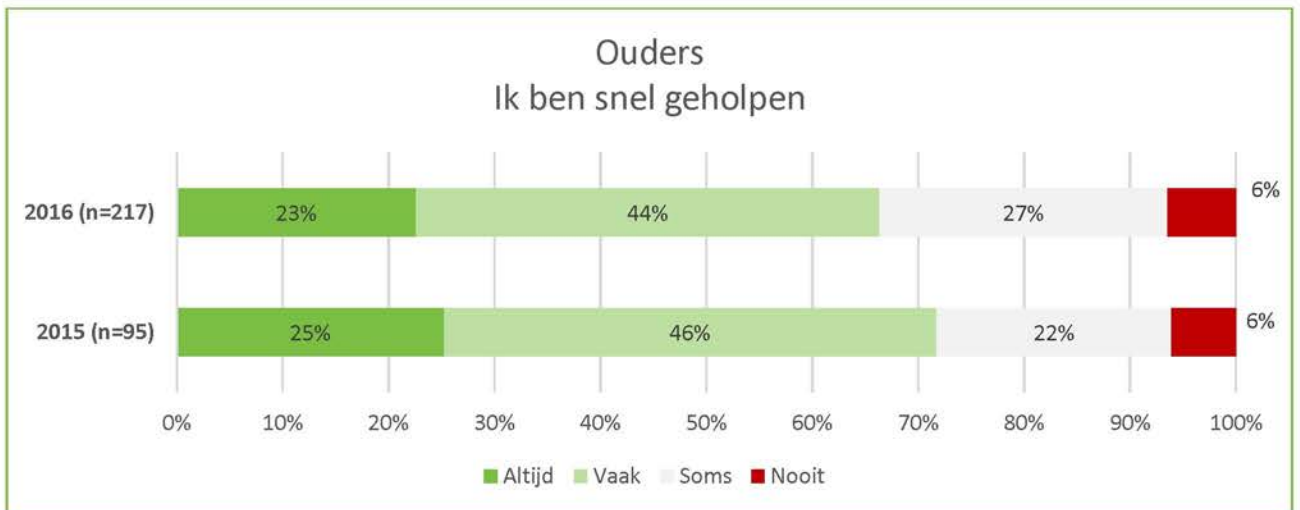
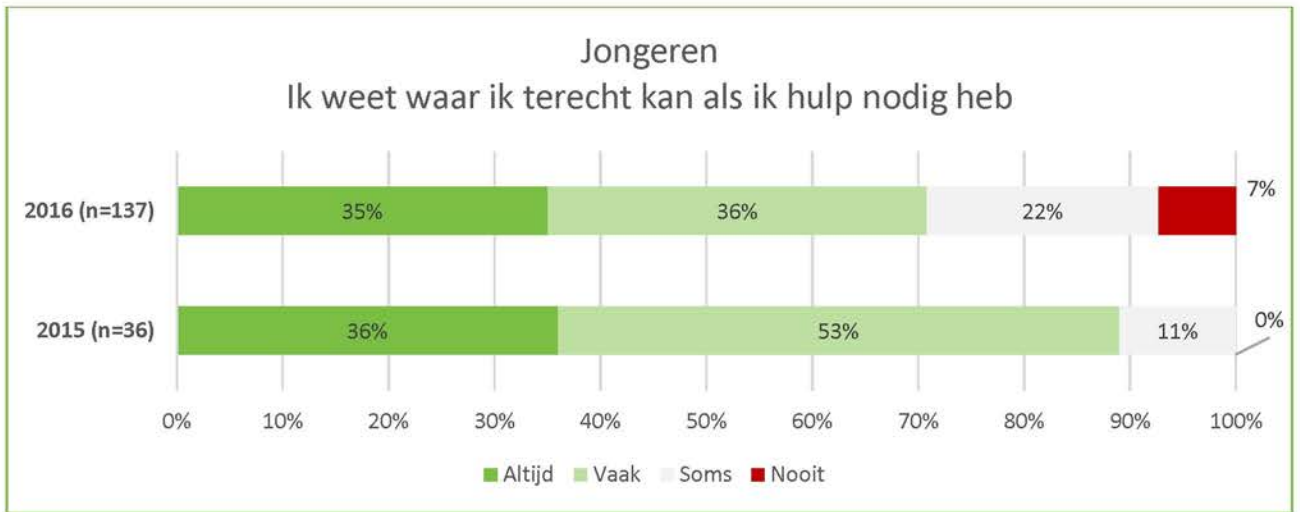


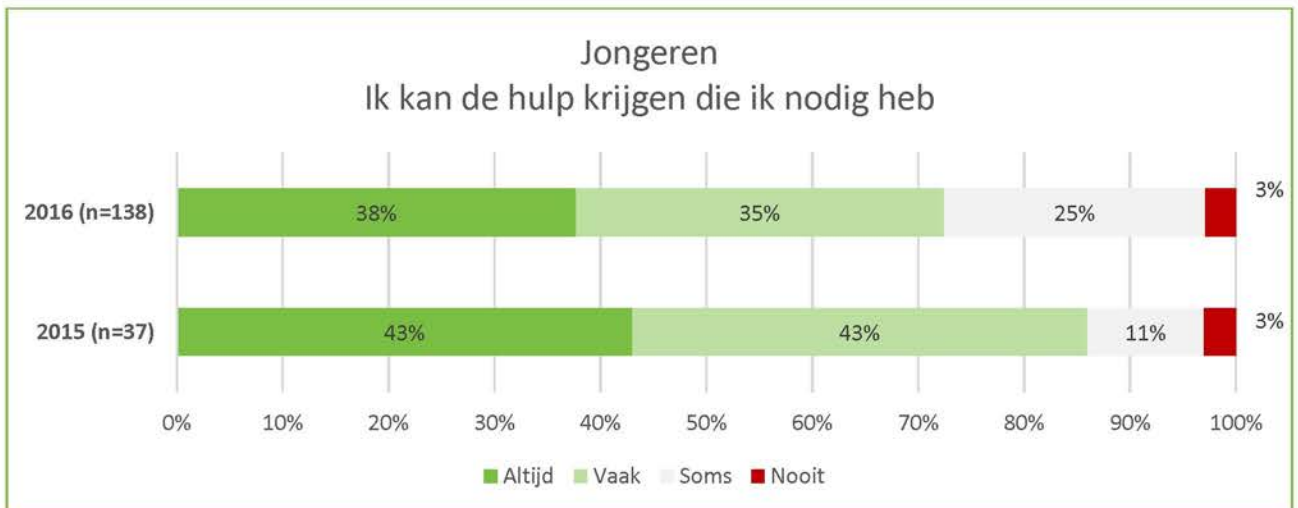
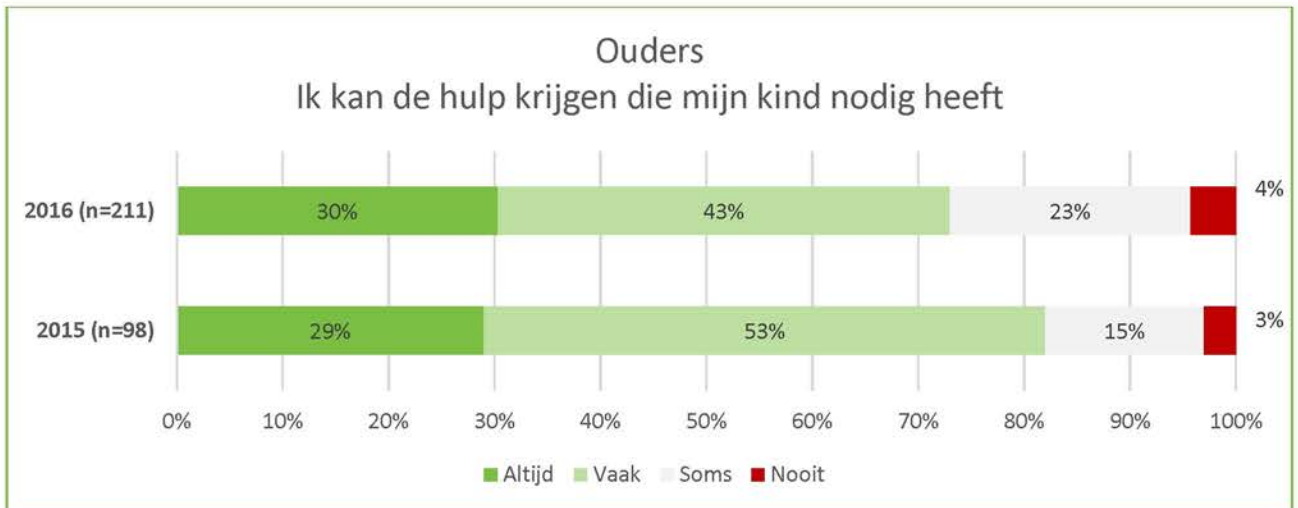
- In 2015 was er een extra antwoordmogelijkheid 'weet ik niet'. Deze is in de vergelijking met 2016 er uit gehaald, hierdoor is in 2015 het aantal responses van 379 naar 311 gegaan.

3 | Vergelijking Jeugd

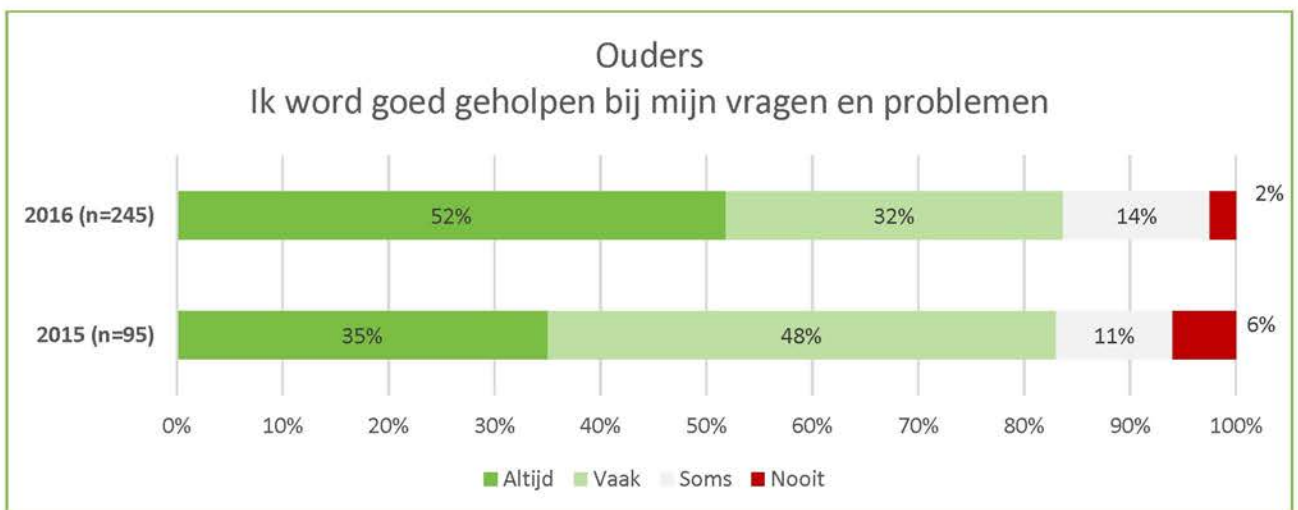
3.1 Toegang tot de hulp

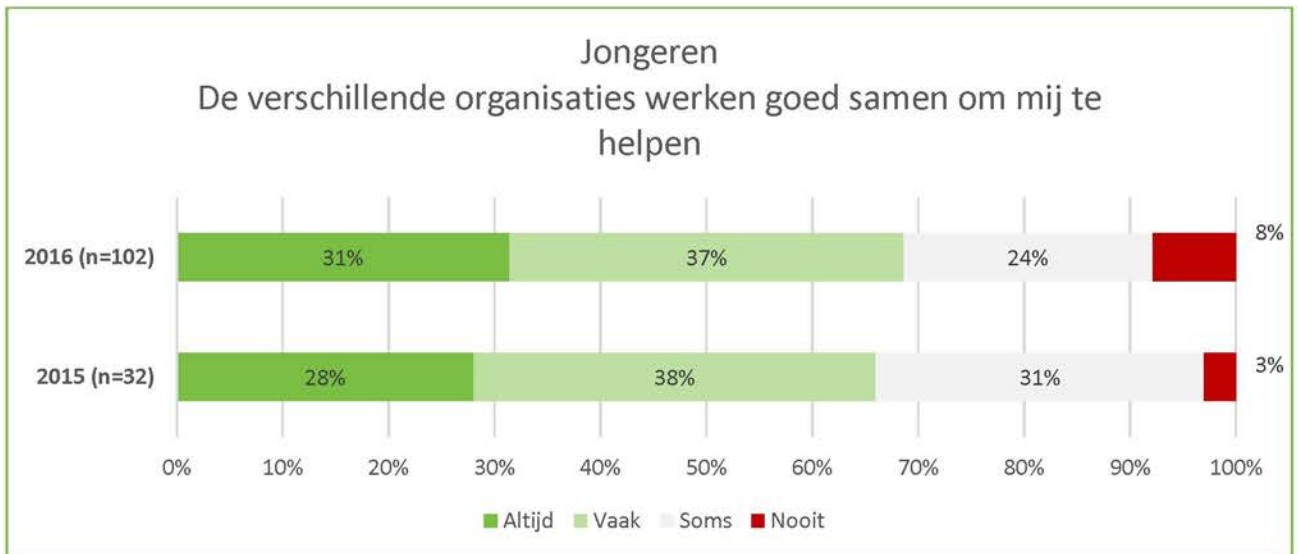
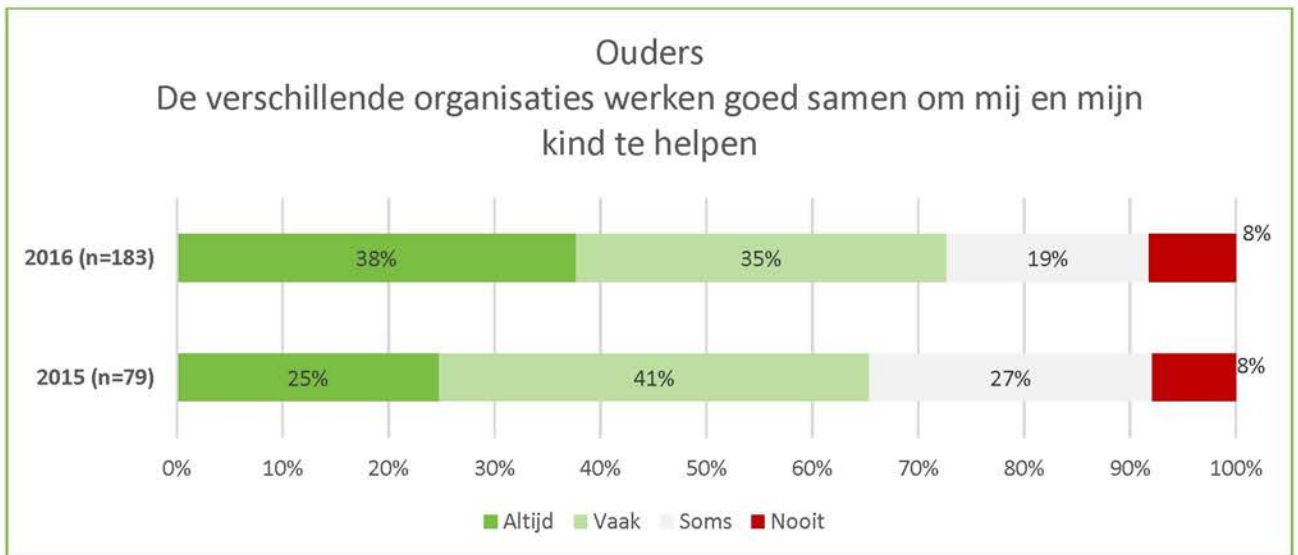
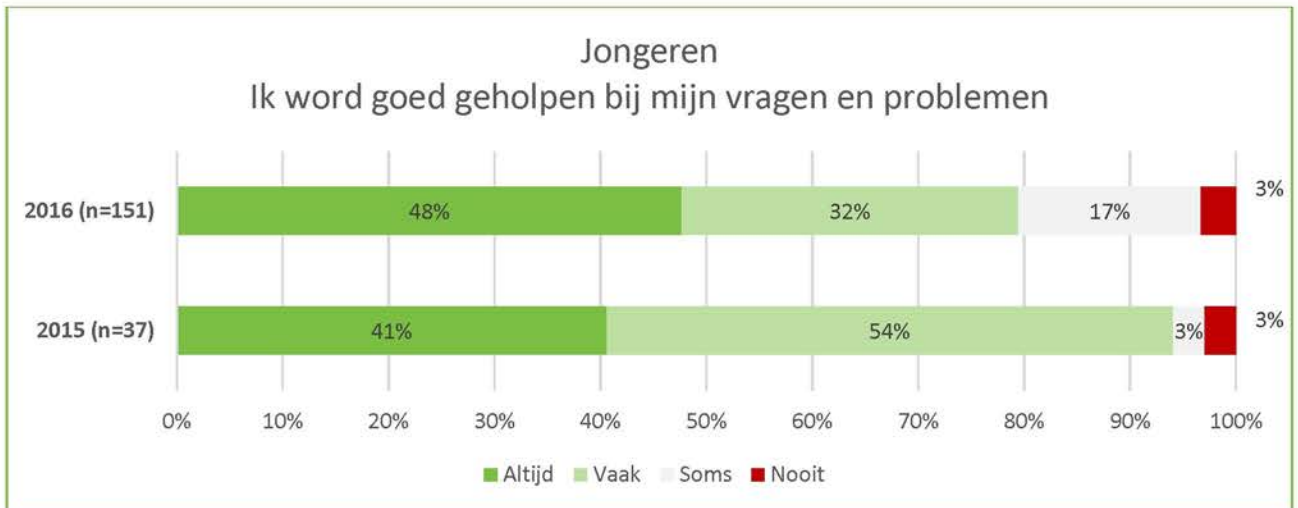


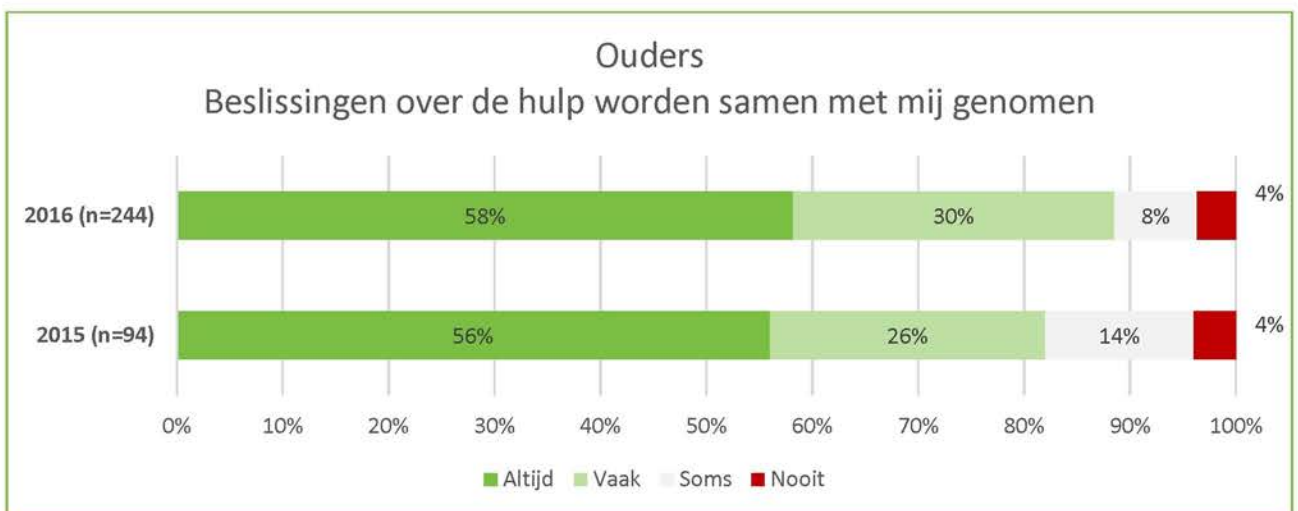
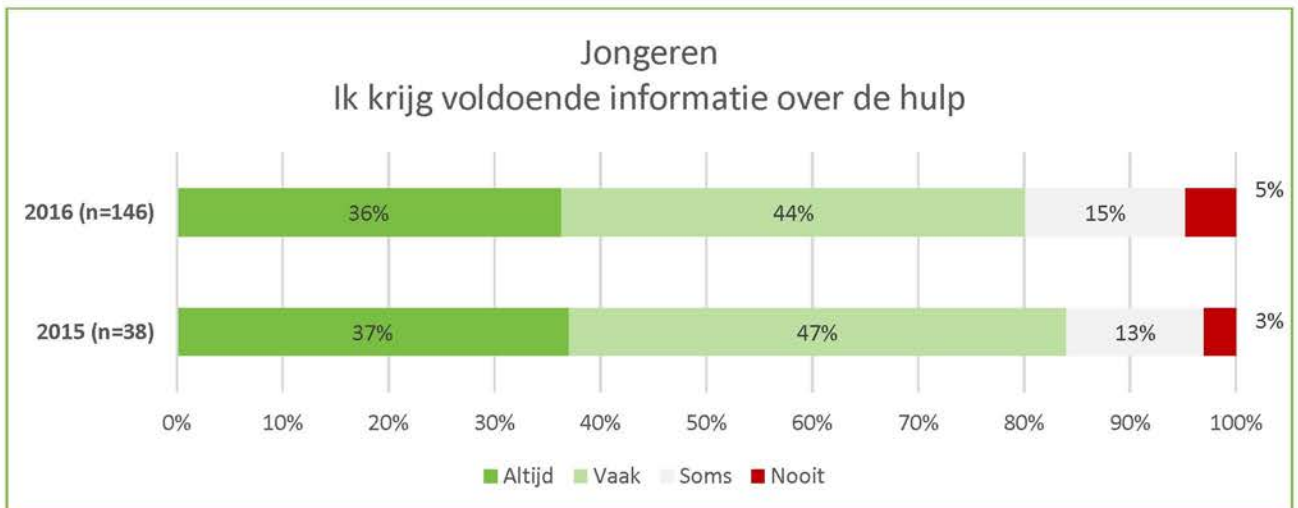
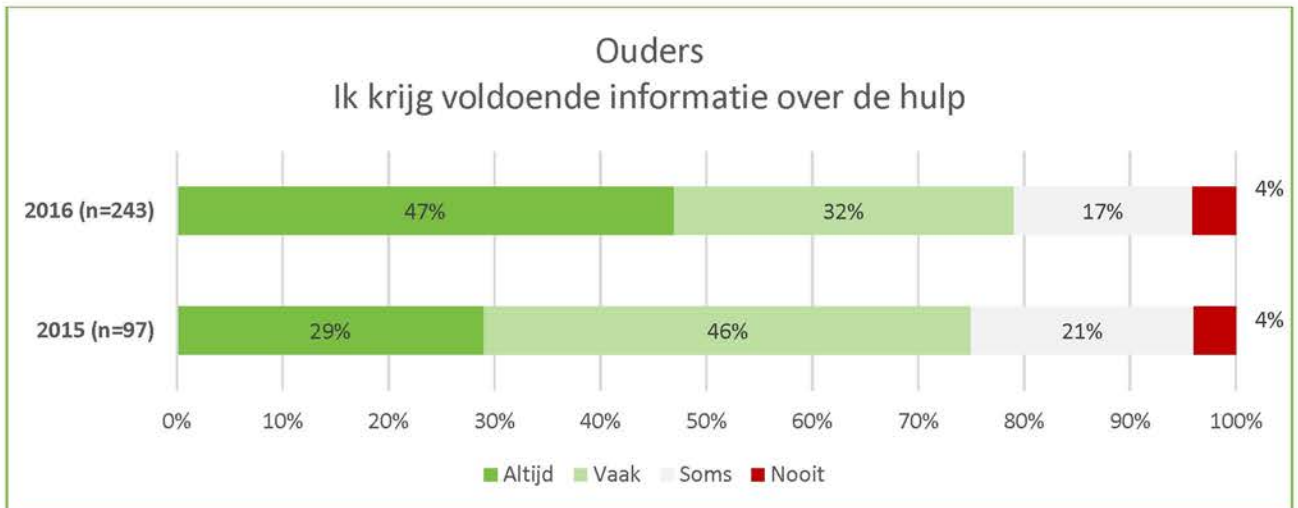


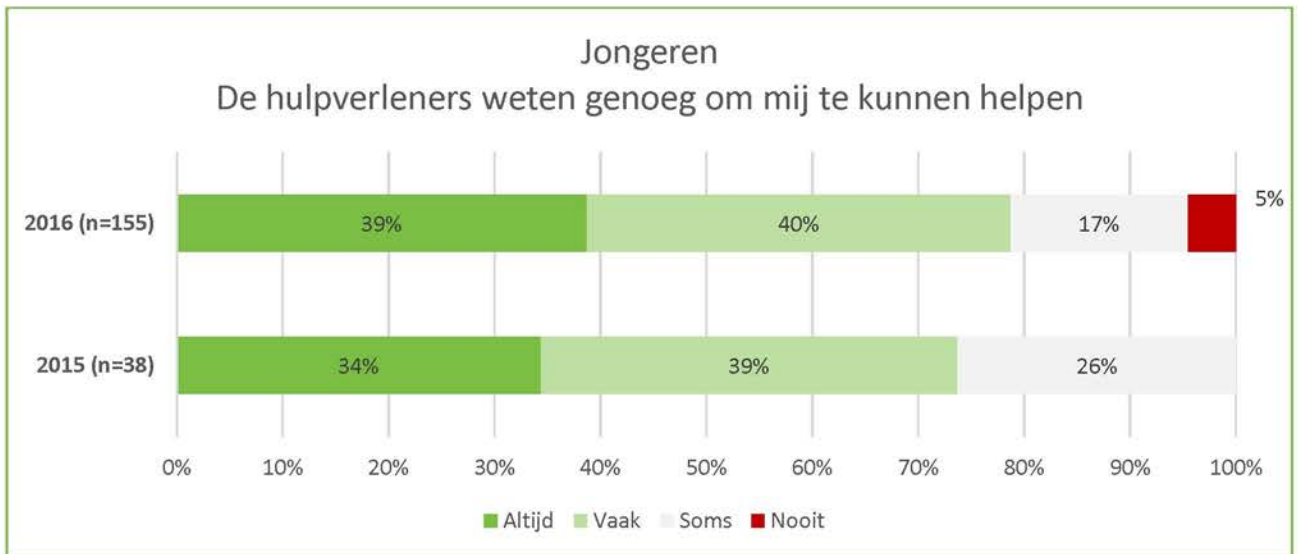
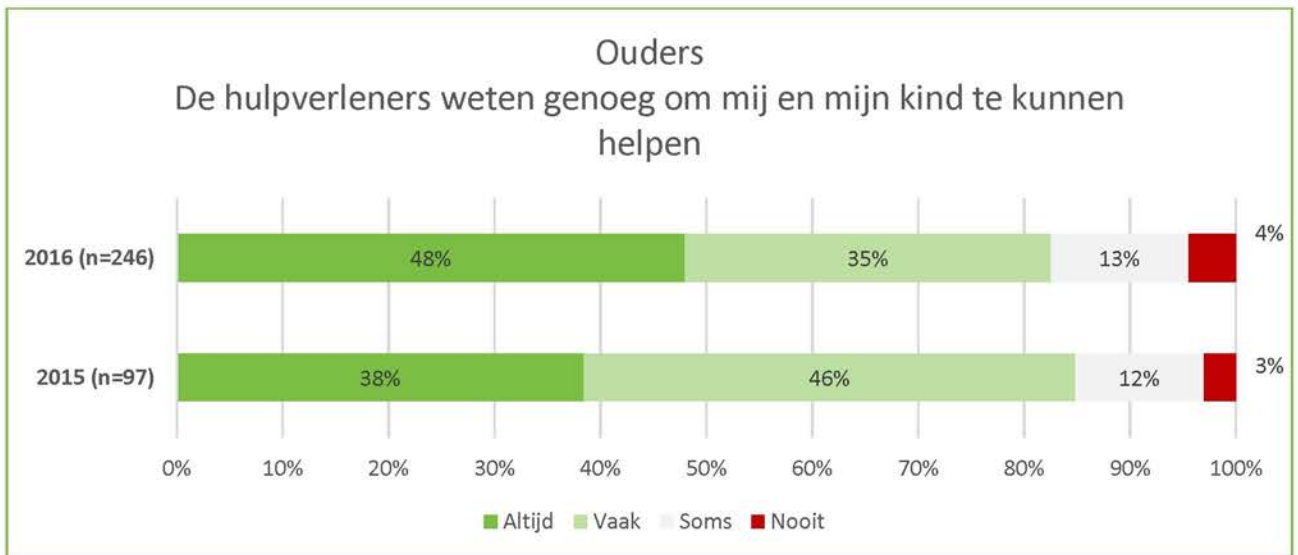
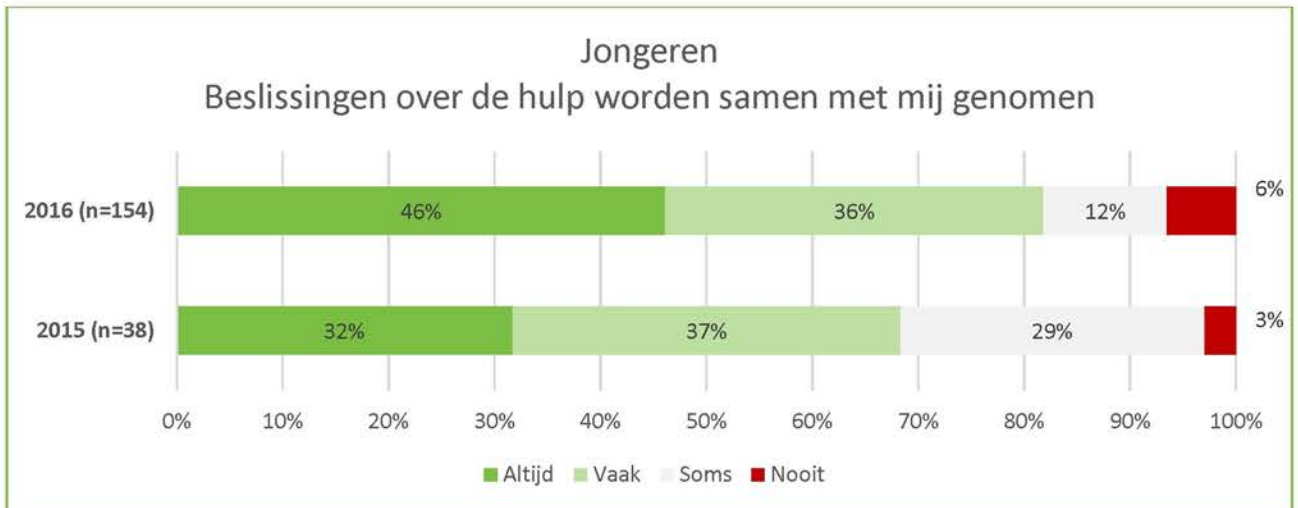


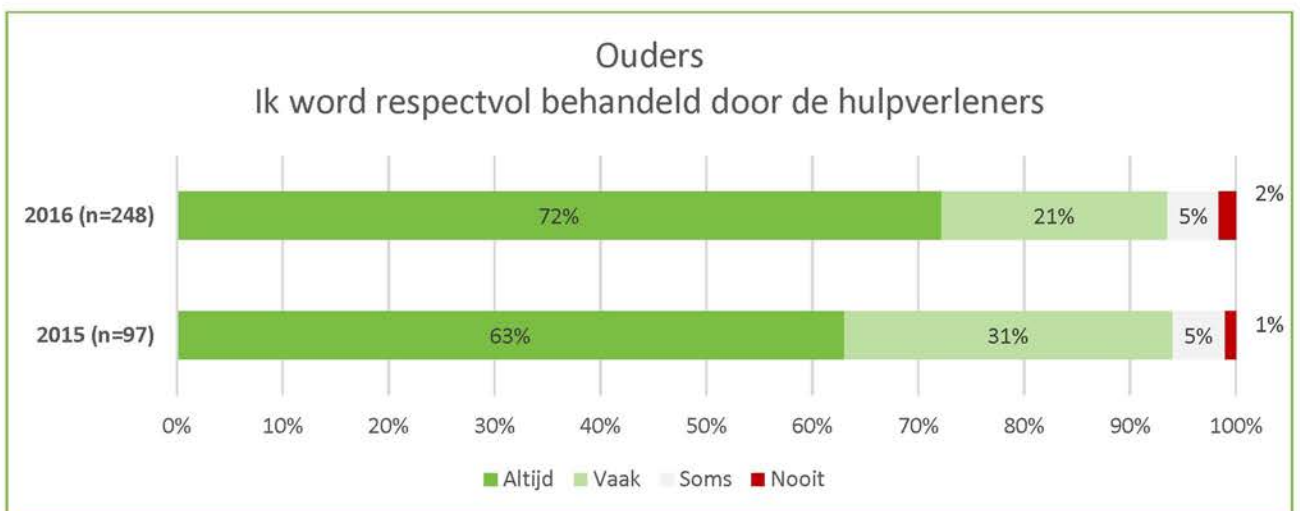
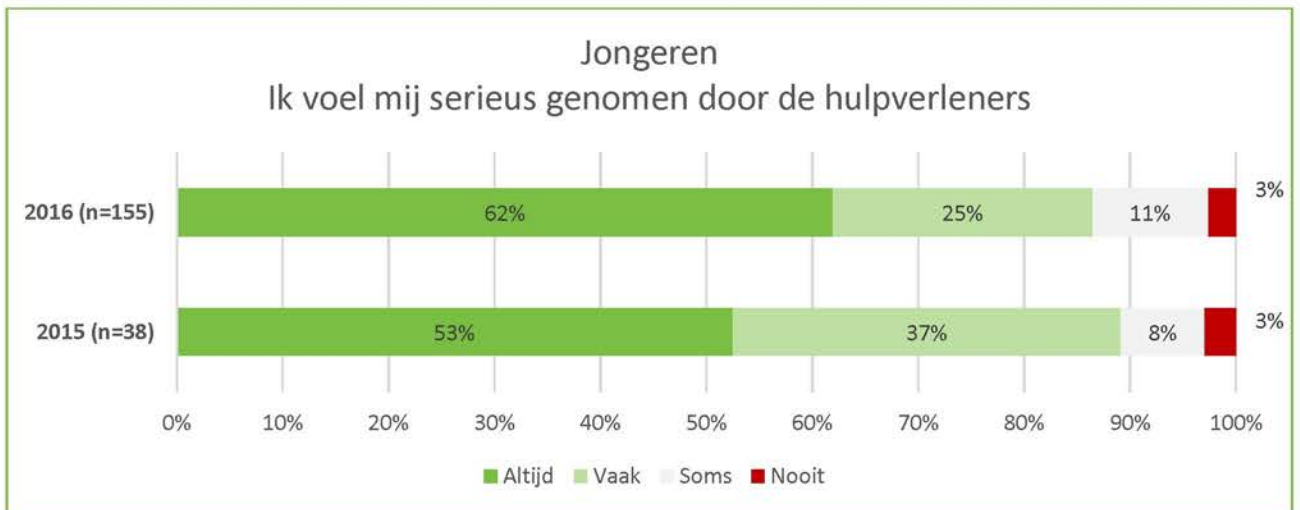
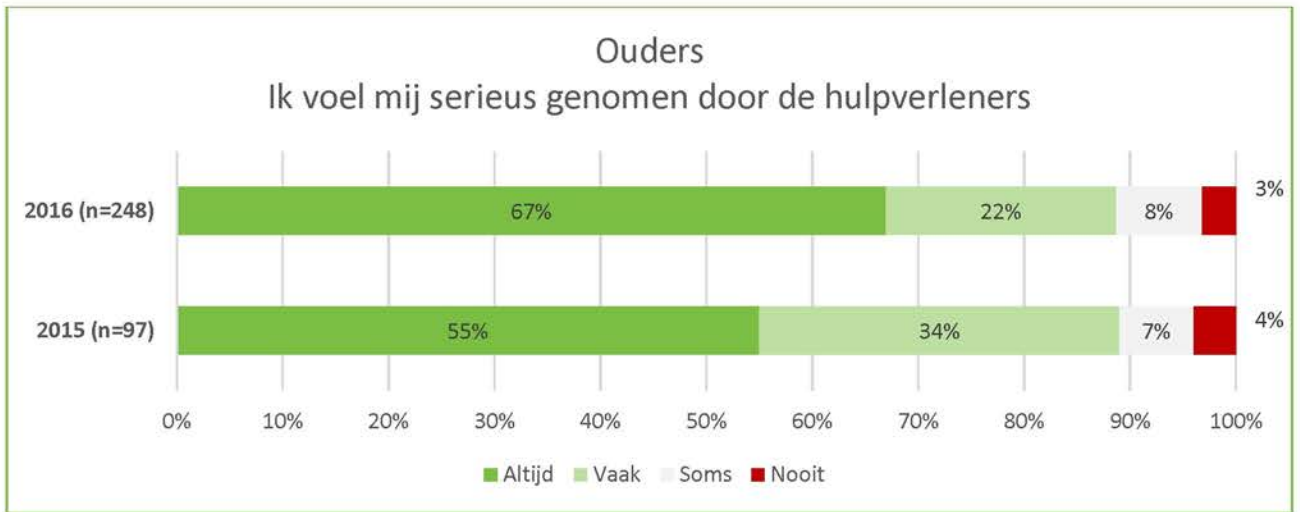
3.2 Kwaliteit van de hulp

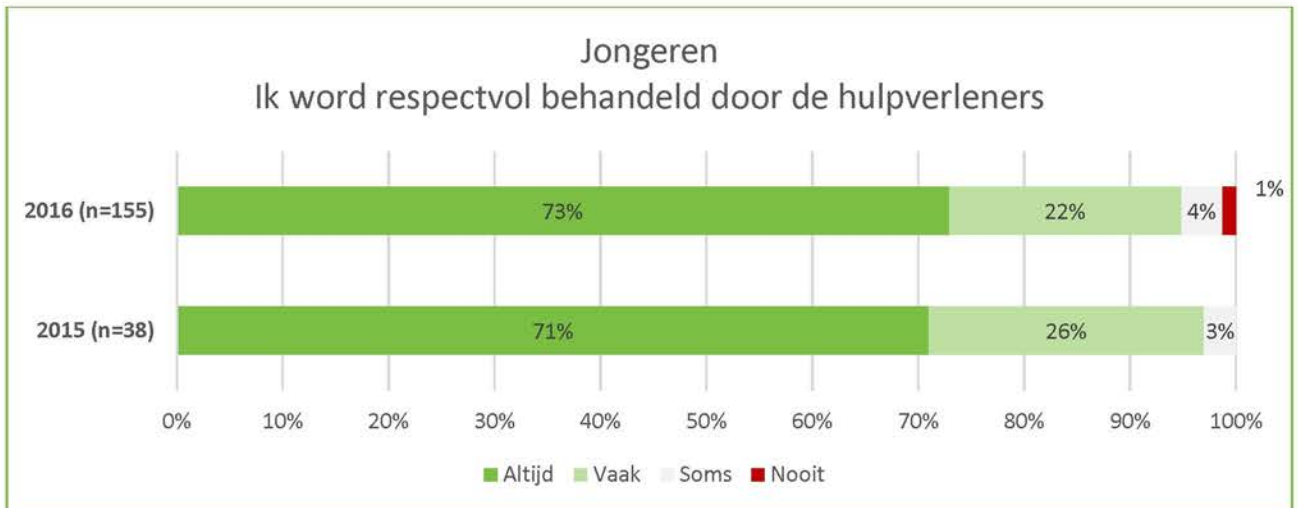




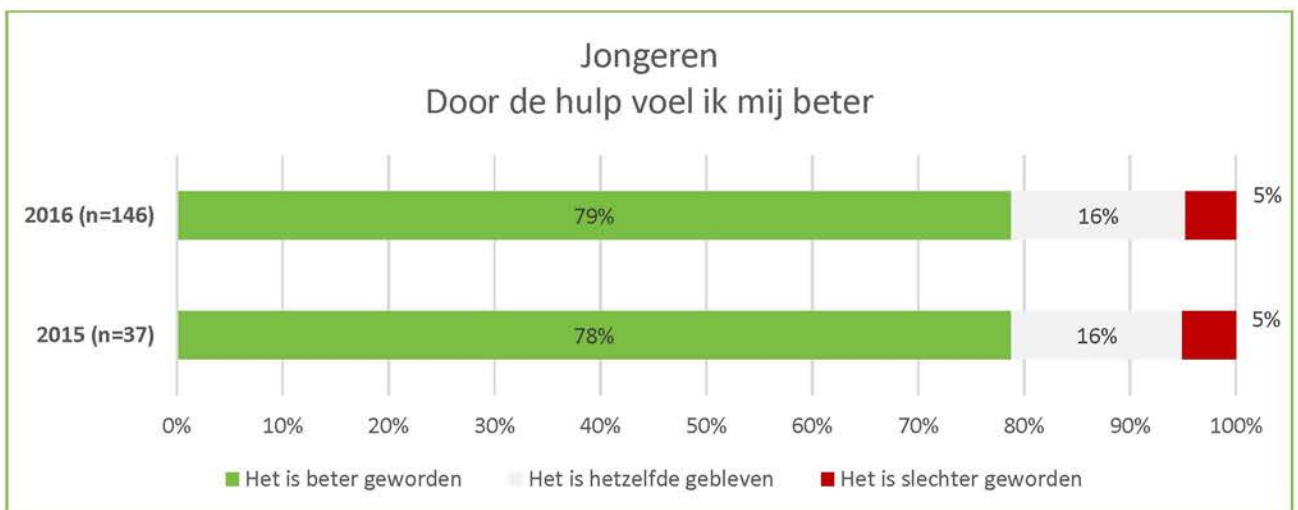
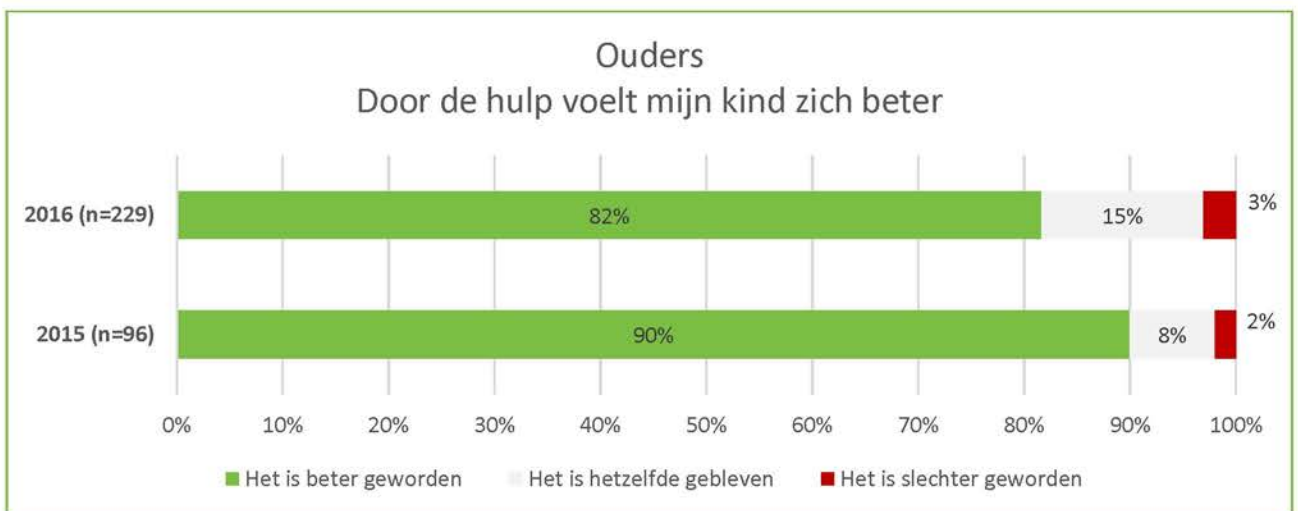


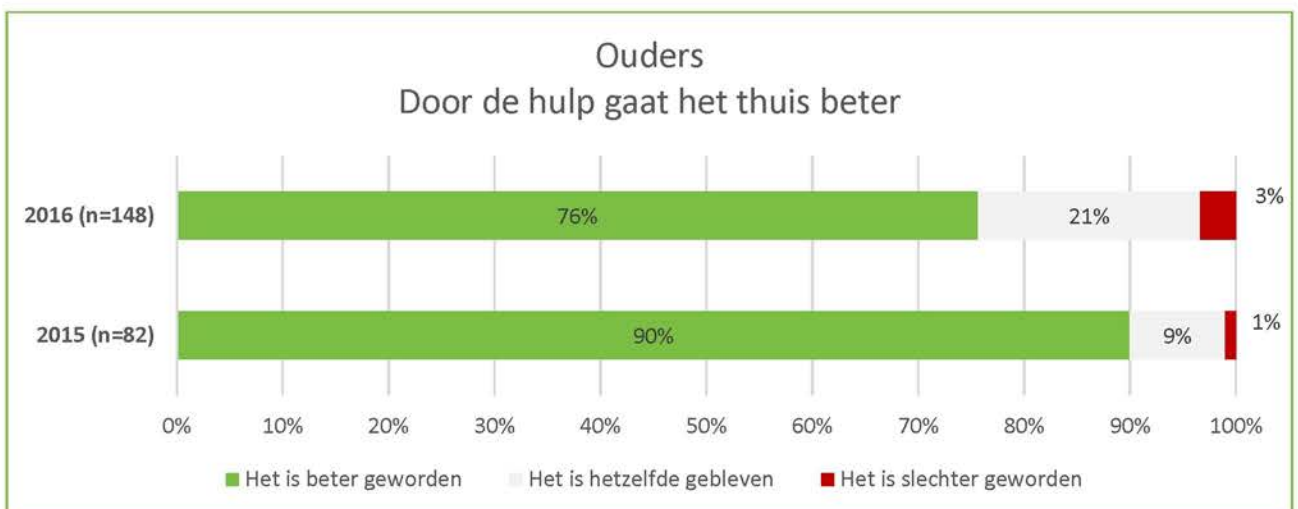
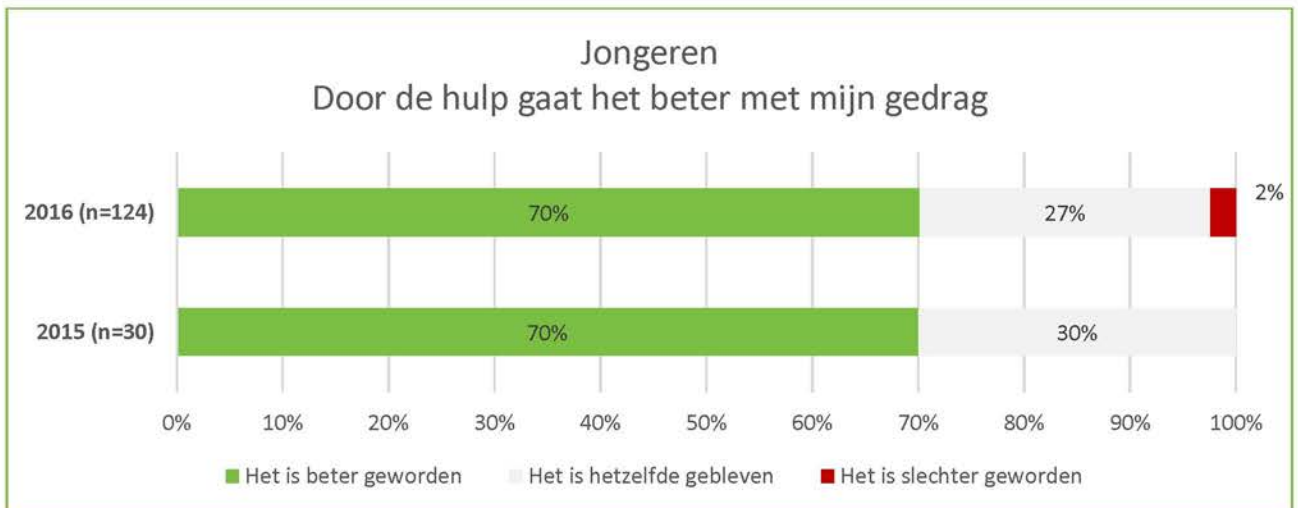
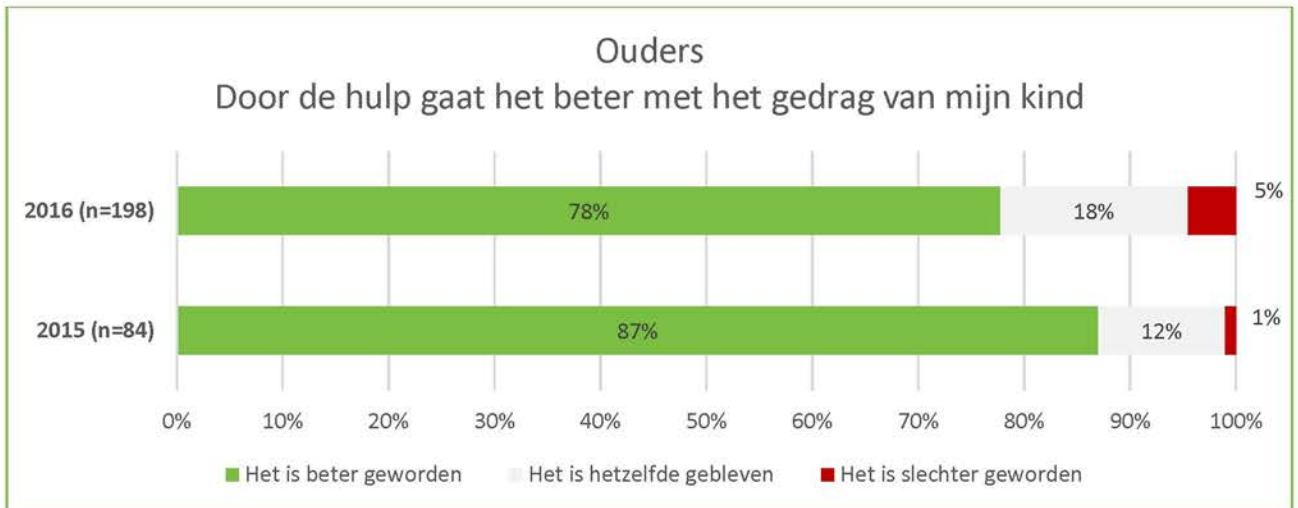


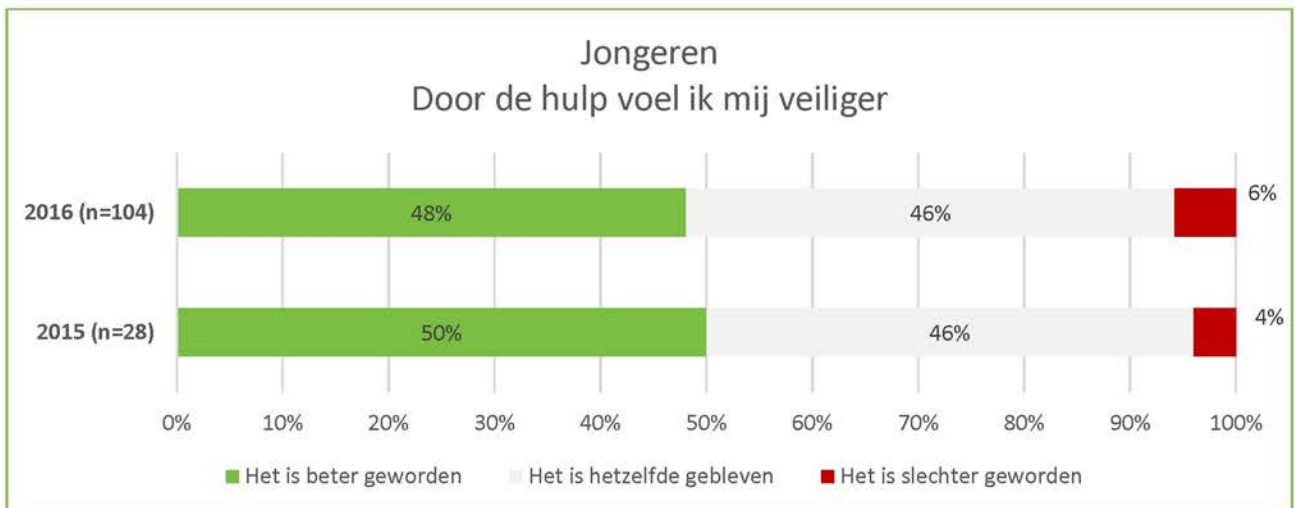
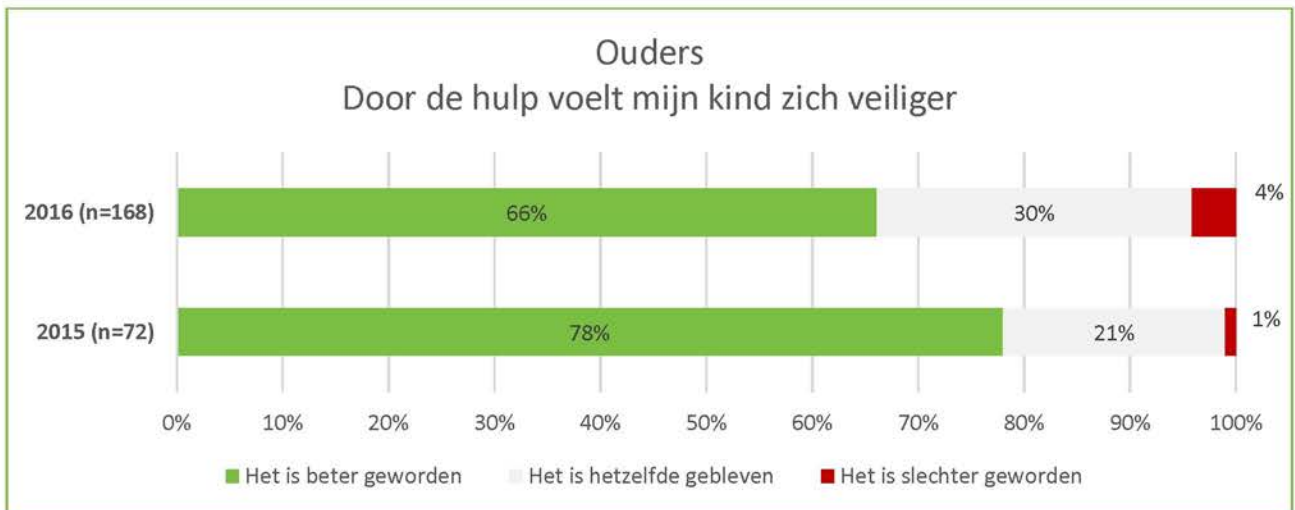
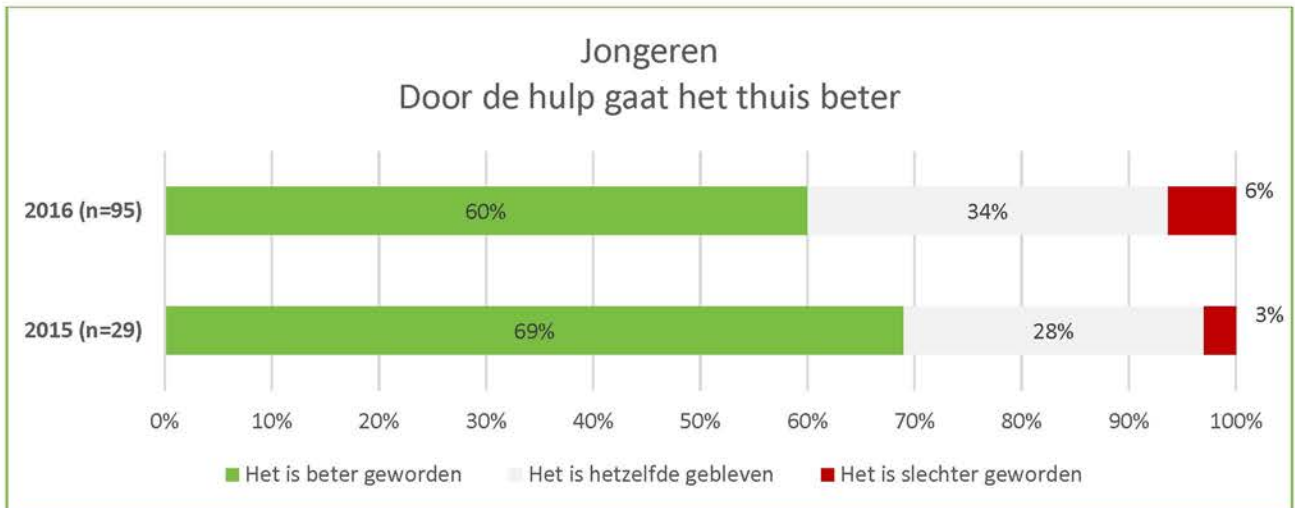


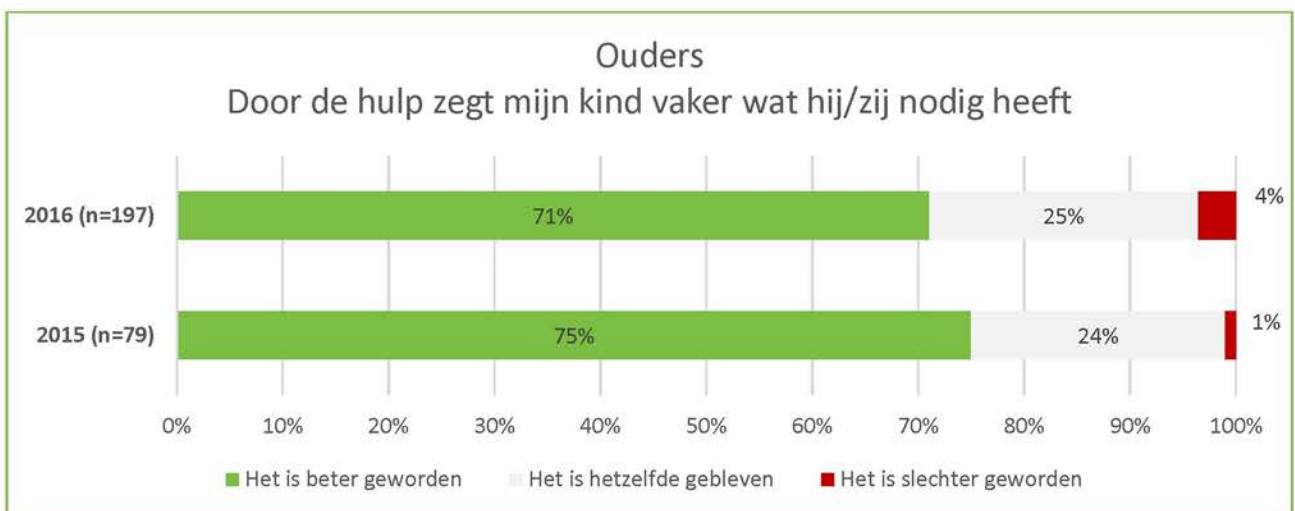
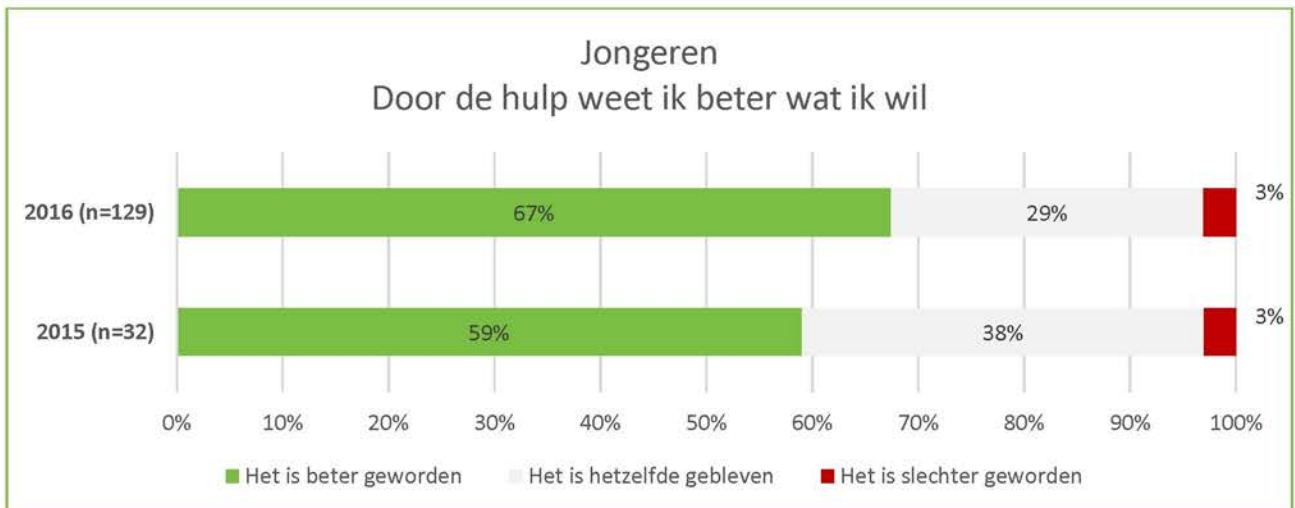
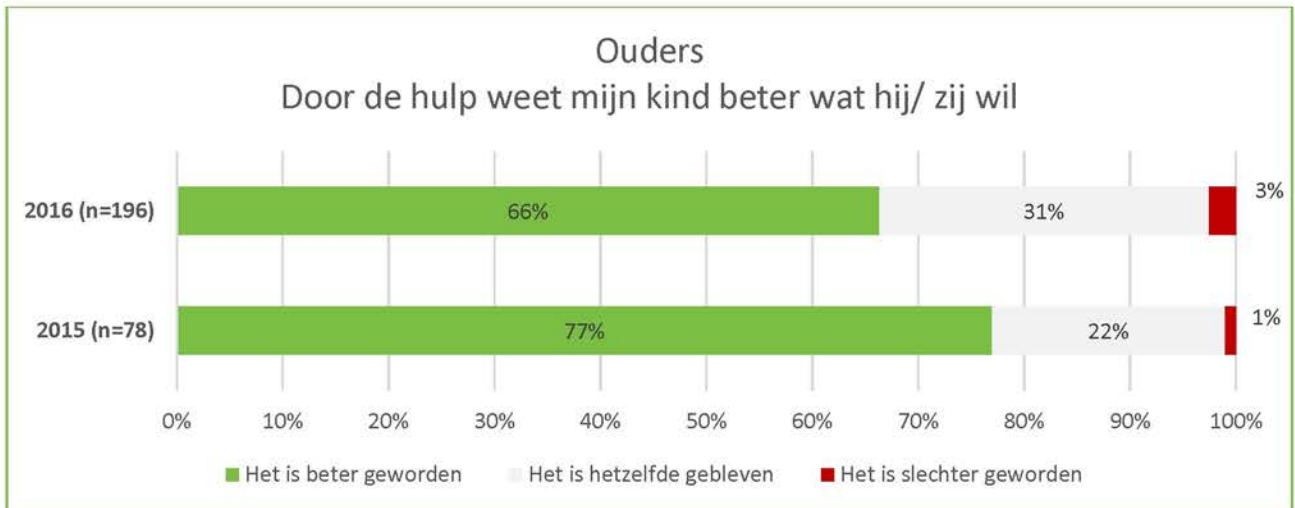


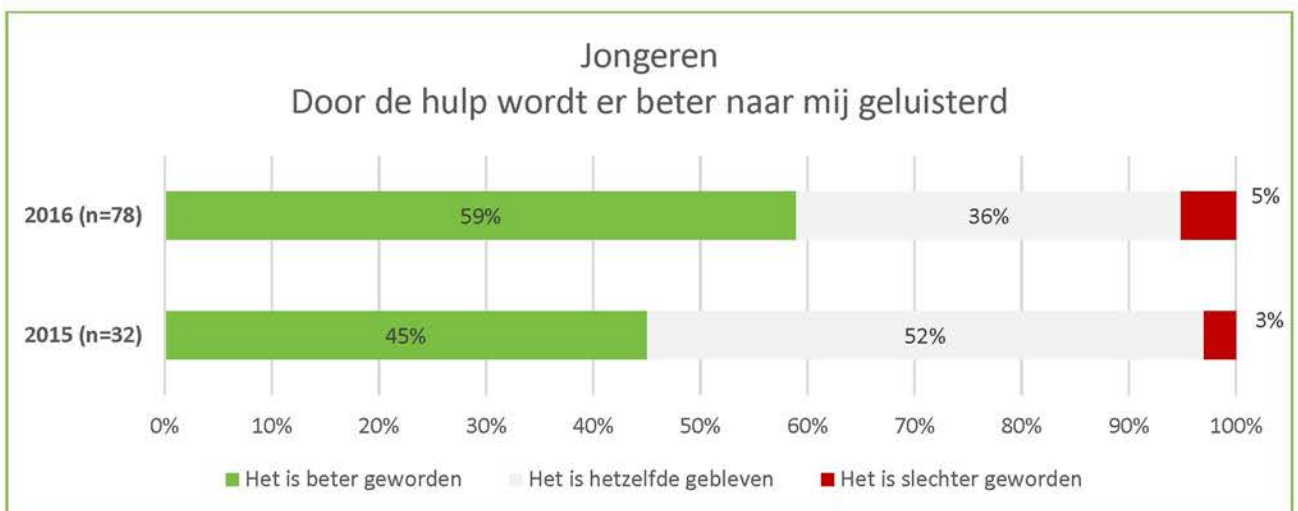
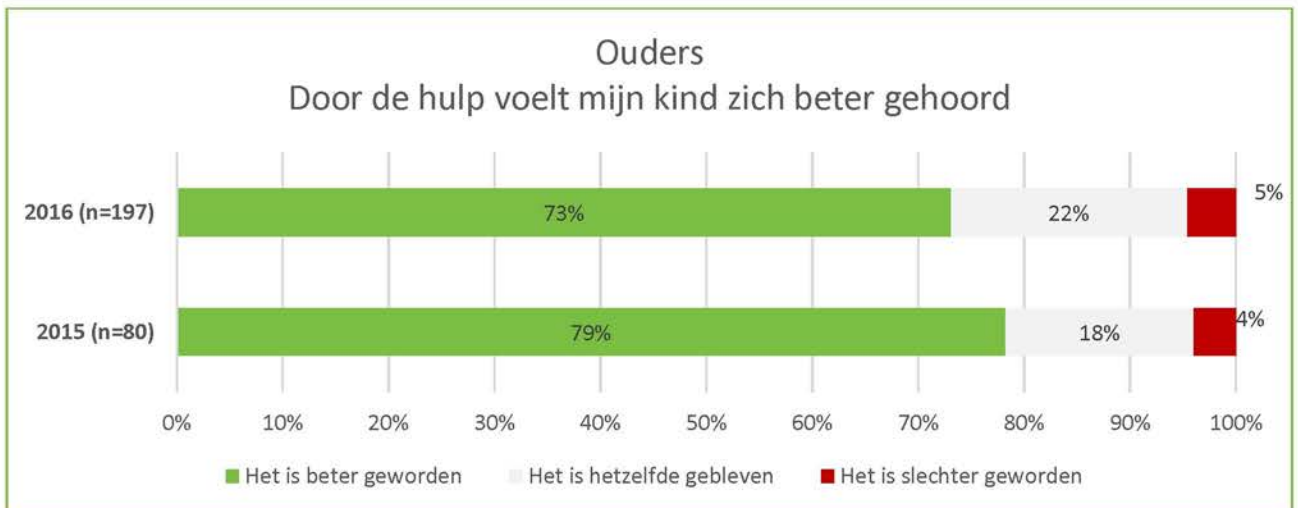
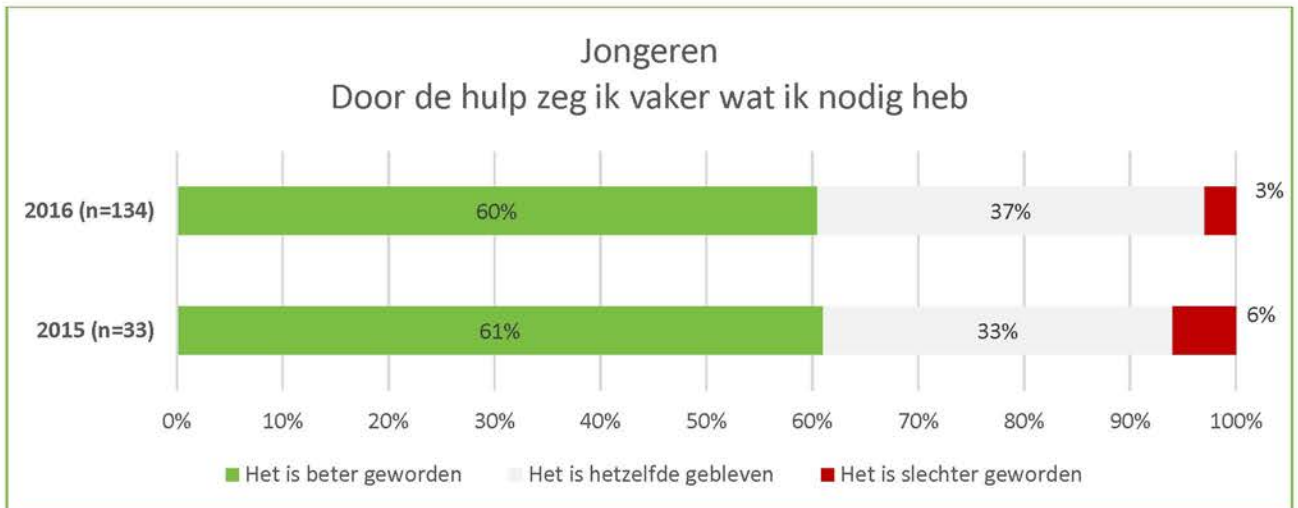
3.3 Effect van de hulp/ondersteuning

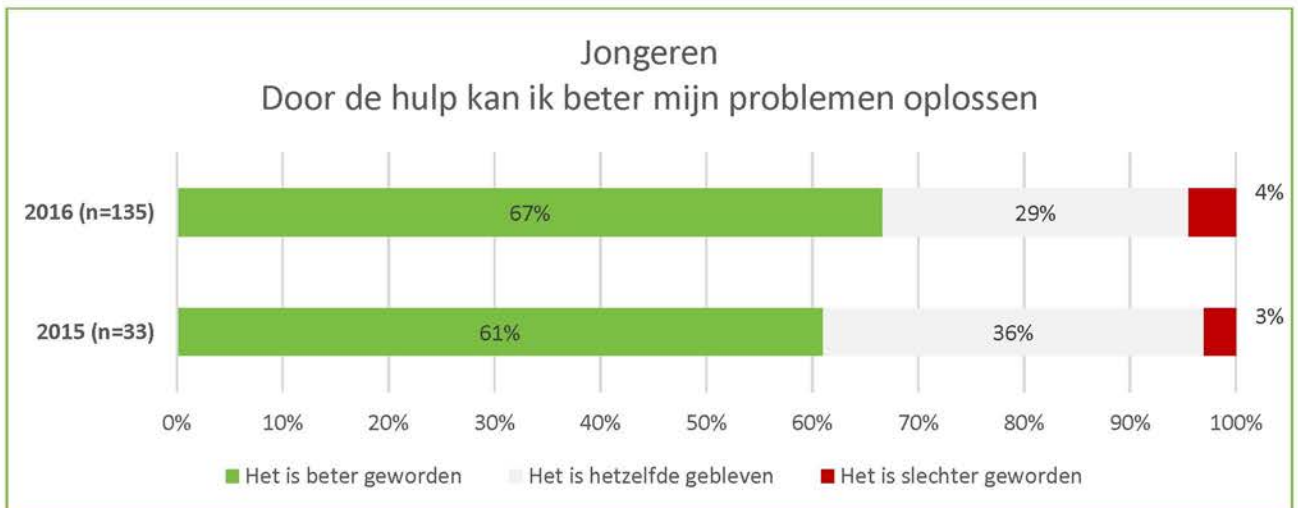
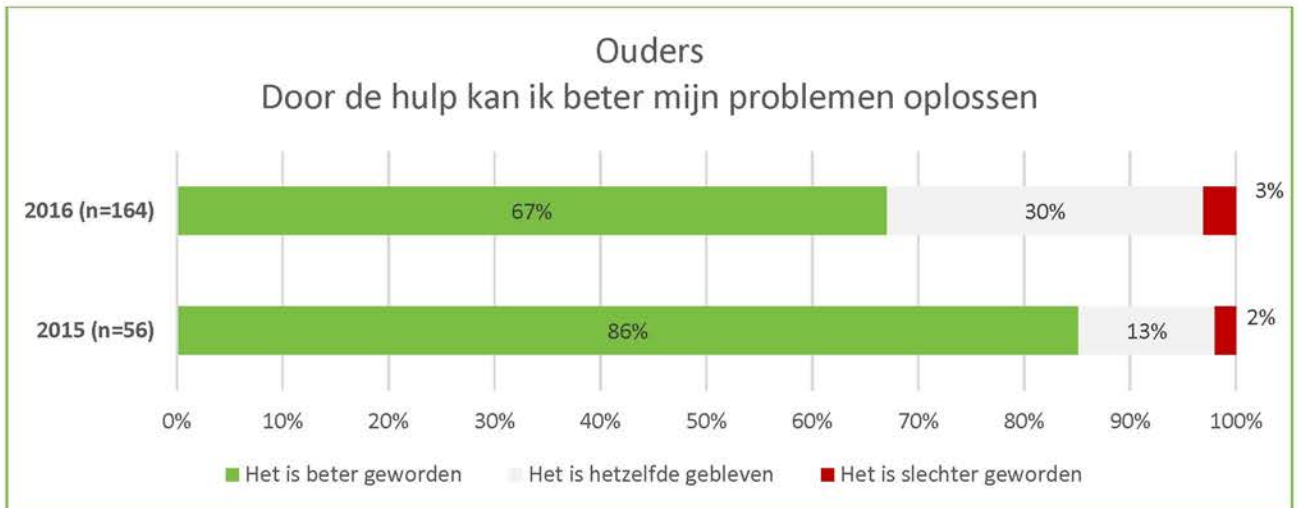


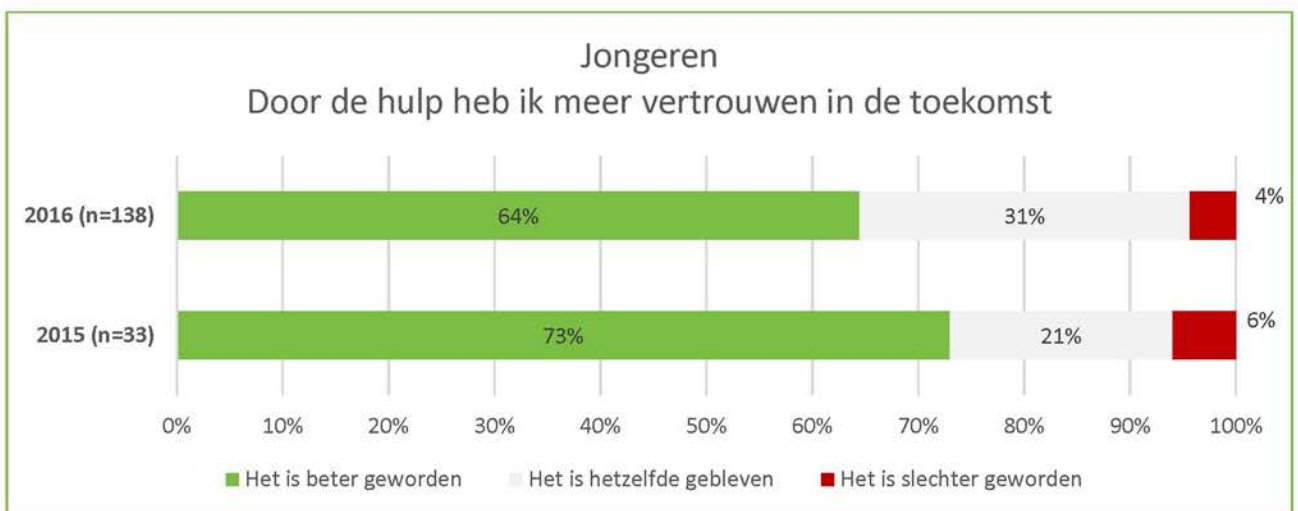
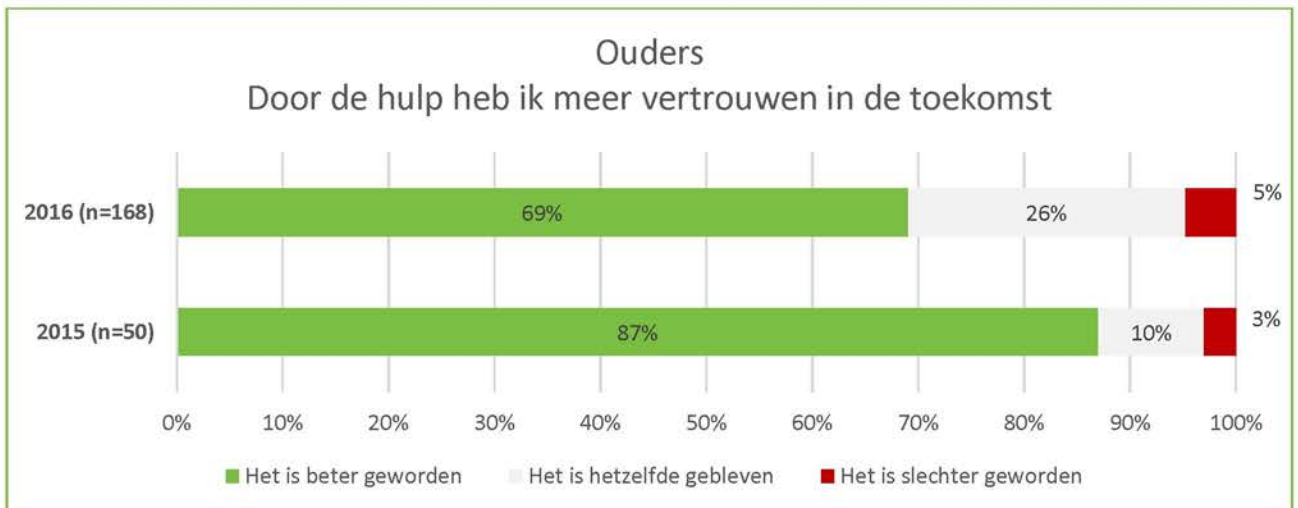
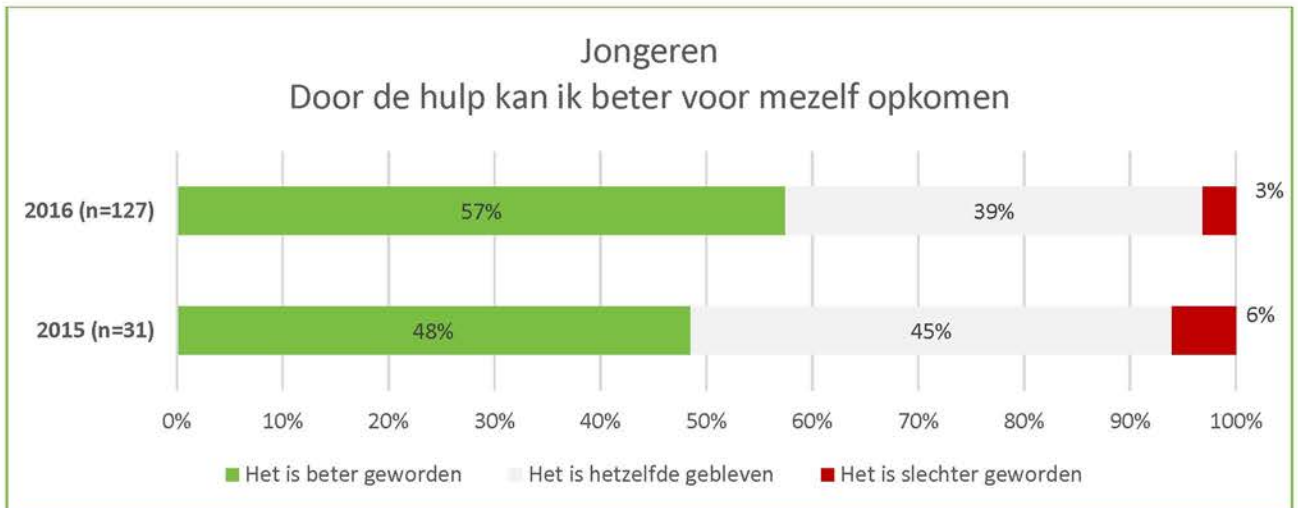


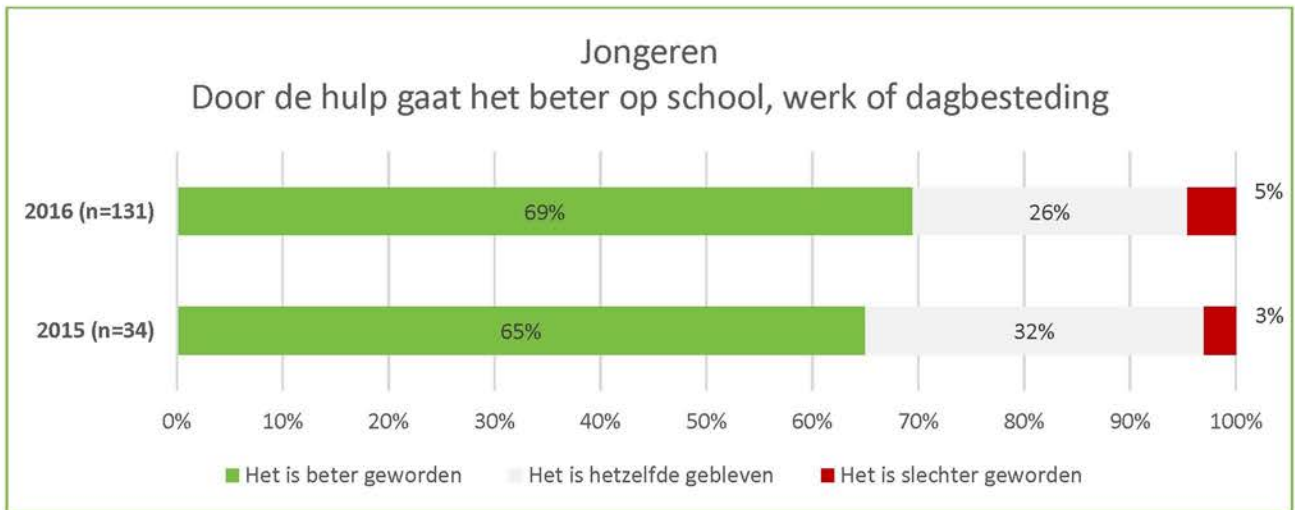
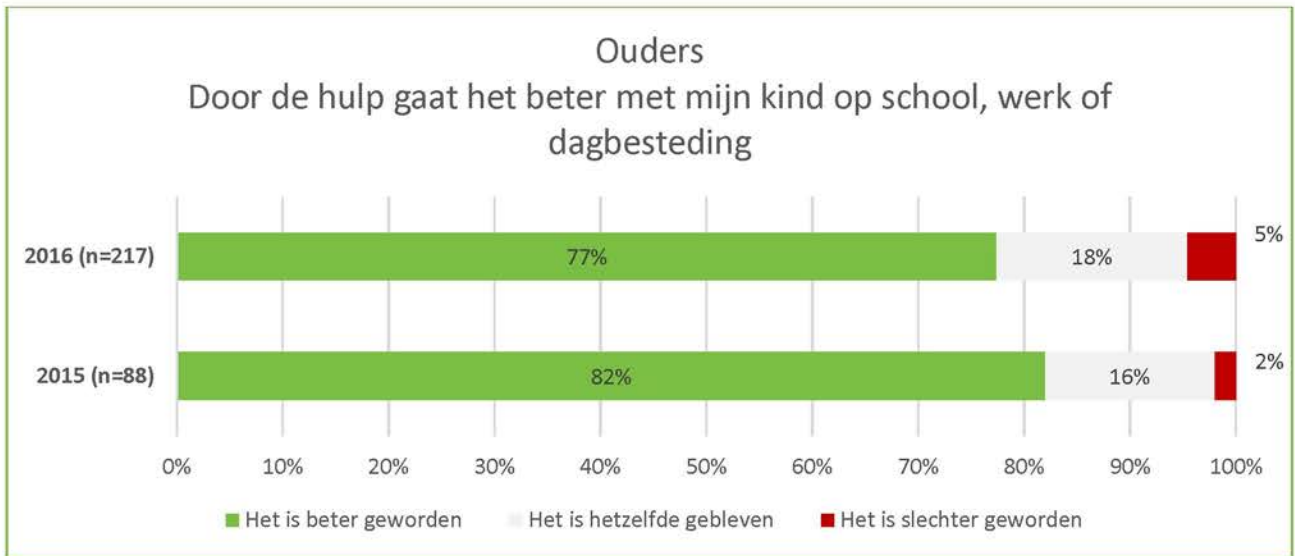


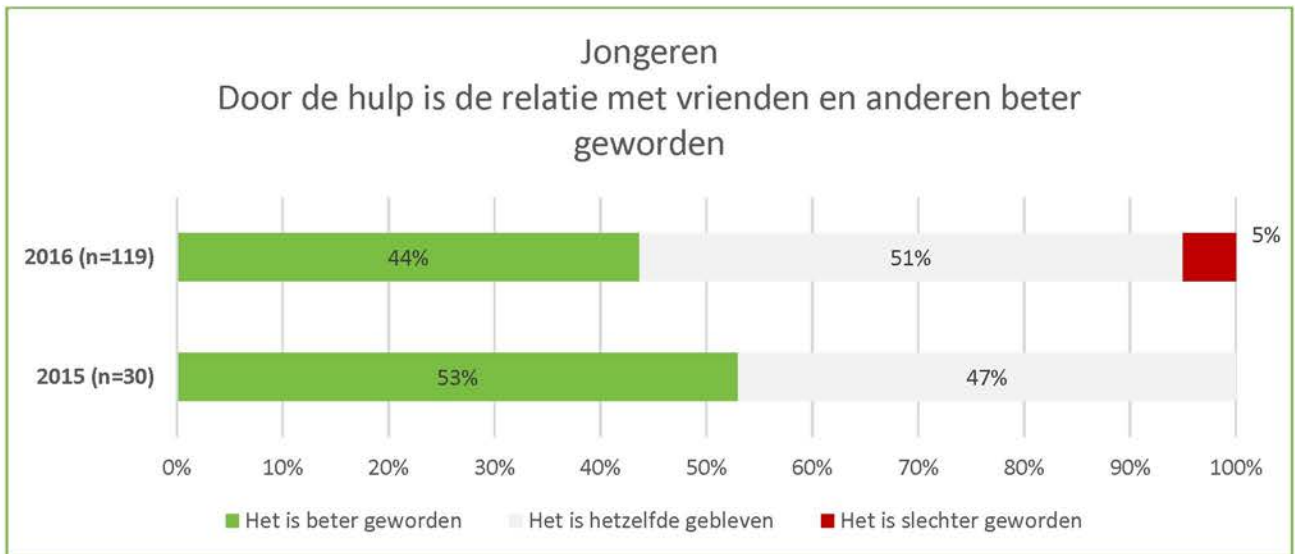
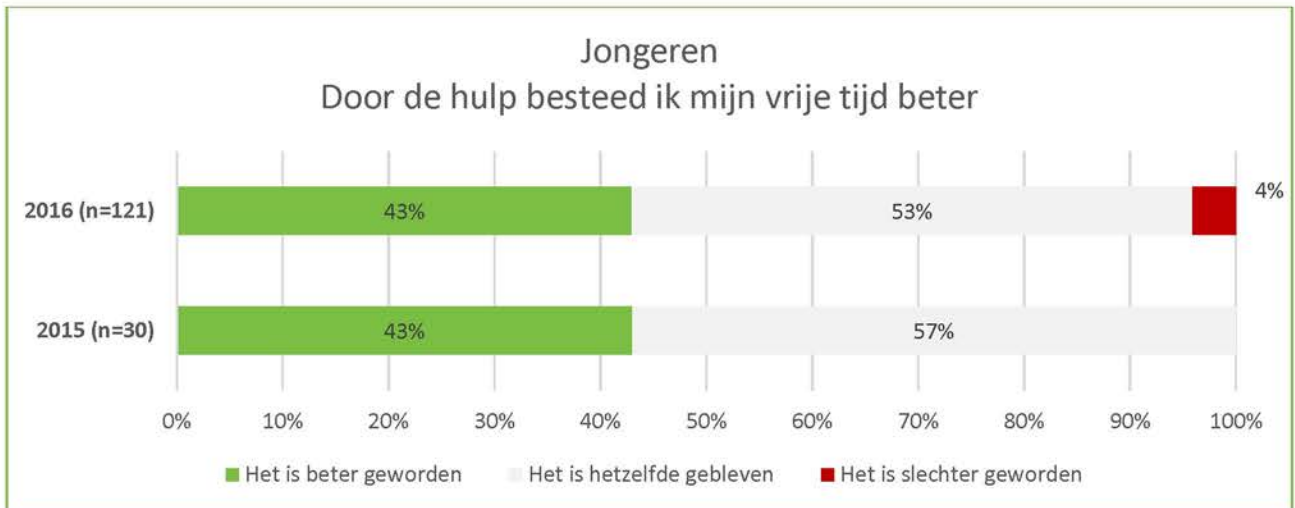












Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

Foto voorkant: Harald Lakerveld fotodesign

Verhalen uit Woerden & onderzoek naar de aansluiting van WoerdenWijzer op de leefwereld van inwoners



Inhoudsopgave

Voorwoord en contract voor de lezer	5
Samenvatting	7
Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer	9
Patroon 1, fase 1	9
Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer	15
Patroon 2, fase 2	15
Patroon 3, fase 2	17
Fase 3: beslismoment en uitvoering	21
Patroon 4, fase 3	21
Patroon 5, fase 3	26
Patroon 6, fase 3	29
Fase 4: afronding	33
Patroon 7, fase 4	33
Uitkomsten leeratelier	37
Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer	38
Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer	38
Fase 3: beslismoment en uitvoering	39
Fase 4: afsluiting	40
Verantwoording	41
Legenda	41
Onderzoeksvraag gemeente Woerden	41
Methoden	42
Aanbevelingen verder gesprek en onderzoek	44

Voorwoord en contract voor de lezer

Beste lezer,

De gemeente Woerden wil evalueren in hoeverre zij aansluit op de leefwereld van inwoners. De focus ligt hierbij op WoerdenWijzer. De gemeente heeft K2 Next Generation gevraagd te onderzoeken hoe inwoners de aansluiting van de gemeente op hun leefwereld ervaren en wat zij daarin juist wel of niet prettig vinden. De gemeente kan vervolgens concluderen in hoeverre WoerdenWijzer wel of niet aansluit bij de leefwereld van haar inwoners. Binnen deze opdracht is specifieke aandacht voor:

- Een analyse van verbetermogelijkheden van de beleidsdoelen en uitvoering van de gemeente.
- Een analyse van het taalgebruik van inwoners met aanbevelingen hoe beter aan te sluiten bij het taalgebruik van inwoners.

Dit onderzoek is gestart met het verzamelen van verhalen van inwoners door de methode Storytelling in te zetten.

In de opbouw van dit rapport sluiten we aan bij de beleving en leefwereld van inwoners. In de gesprekken die we hebben gevoerd, beschreven inwoners specifiek verschillende fasen in het oplossen van hun hulp- of ondersteuningsvraag. Dit zijn:

- Aanloop naar WoerdenWijzer
- Eerste contact met WoerdenWijzer
- Beslissing over de hulp of ondersteuning en uitvoering
- Afsluiting

Deze vier fasen stellen we centraal in dit rapport. Elke fase vormt één hoofdstuk, waarin we de gevonden patronen binnen deze fase beschrijven. Patronen vormen de rode draad uit dit onderzoek. Ze zijn gebaseerd op de verhalen die we gevangen hebben uit de interviews en aangevuld hebben met de gestructureerde interviews en straatinterviews (zie ook methode, laatste hoofdstuk). Elk patroon lichten we toe en illustreren we met verhalen, quotes en fragmenten uit interviews. Waar relevant verbinden we met een analyse op beleids- of uitvoeringsniveau en taalgebruik. Dit is als volgt aangegeven in de tekst:



Beleidsanalyse en/of tips voor beleid



Taalanalyse en/of tips voor verbeteringen taalgebruik



Analyse uitvoering en/of tips voor verbeteringen uitvoering

Bij elk patroon geven we tips en aanbevelingen. Onder elk patroon staat een overzicht van positieve elementen: elementen die van belang zijn in het aansluiten op de leefwereld van inwoners en waar WoerdenWijzer al goed in aansluit. Ook zijn er ander aanbevelingen weergegeven: elementen waarvan inwoners aangeven dat zij hiermee (beter) geholpen zouden zijn, maar waar

WoerdenWijzer (nog) niet in voldoet. In bijlage 1 bij dit onderzoek is het verhalenweb weergegeven, met alle gevangen verhalen uit de Storytelling interviews. In bijlage 2 staan nog meer verhalen, quotes en fragmenten uit het tweede gedeelte van dit onderzoek (gestructureerde- en straatinterviews).

Om verhalen en quotes op te halen hebben we inwoners op straat, bij hen thuis of op het gemeentehuis gesproken. Zij hebben met ons een hoop persoonlijke verhalen en ervaringen gedeeld. De verhalen en quotes zijn te herkennen aan de titels en beschrijvingen en zijn altijd schuingedrukt. Ook is een anonieme beschrijving van degene die het verhaal vertelt (bijvoorbeeld: 'een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar en vertelt') weergegeven.

Voordat u verder leest maken we graag een paar afspraken voor het lezen en delen van de verhalen en quotes:

- *Neem de verhalen, fragmenten en quotes serieus, ze zijn authentiek en opgeschreven zoals ze verteld zijn.*
- *Laat de verhalen, fragmenten en quotes altijd heel, als ze schriftelijk worden doorverteld.*
- *Raad niet naar de verteller van het verhaal. Het gaat niet om de boodschapper. Het gaat om de boodschap en de betekenis die de verteller eraan geeft.*

Naast de verhalen zijn de verzamelde quotes en fragmenten ook geanonimiseerd. Wel is aangegeven op welke wijze de informatie verzameld is: middels een interview, gesprek met behulp van de Storytelling methode of een gesprek op straat.

Samenvatting

In deze samenvatting zijn de meest prominente aanbevelingen in de aansluiting op de leefwereld van inwoners beschreven. Hier zijn ook de belangrijkste tips aan gekoppeld. In de hierop volgende hoofdstukken staat een uitgebreide analyse per fase, tips voor de uitvoering, beleid en taalgebruik beschreven.

Het is natuurlijk aan de gemeente Woerden zelf om te bepalen met welke tips zij aan de slag gaat. De tips heeft K2 Next Generation gebaseerd op de vraag in welke mate WoerdenWijzer aansluit bij de leefwereld van inwoners. Dat verschilt per fase en is uitgebreid terug te lezen in de volgende hoofdstukken. Zoals hieronder beschreven sluit de gemeente Woerden met name in fase 2 en 3 goed aan bij haar inwoners. Er zijn natuurlijk aandachtspunten (wachtijd, een nieuwe consultant, et cetera), maar de aansluiting wordt door de respondenten positief geïdentificeerd. In fase 1 en 4 zijn verbeteringen mogelijk. Dan hebben we het specifiek over wat voor inwoners prettig en helpend zou zijn in de aansluiting op hun leefwereld.

Belangrijkste aanbevelingen en tips in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners

- Pro-actieve houding (meedenken, oplossingen aandragen, de weg wijzen, vooruit denken, contact en afspraken met instellingen organiseren, even een appje sturen). Deze houding is in elke fase belangrijk. In fase 1 (aanloop naar WoerdenWijzer) is WoerdenWijzer niet in beeld, maar dit zou een groot verschil voor inwoners kunnen maken. Meer bekendheid draagt er toe bij dat inwoners eerder bij WoerdenWijzer terecht komen. In fase 4 (afsluiting) ontbreekt dit element vooralsnog bij de meeste inwoners die met een consultant te maken hebben gehad. Zodra de beschikking is afgegeven wordt een dossier doorgaans gesloten. Inwoners geven aan dat een keer nabellen, vragen hoe de uiteindelijke hulpverlening of het hulpmiddel bevalt, zeer prettig kan zijn. Daarnaast kan het inzicht geven in de kwaliteit van de instellingen en kan er vroegtijdig worden gesignaleerd of de ingezette hulp daadwerkelijk helpt.
- Luisteren en empathie tonen (ruimte geven voor emotie, bevestigen dat het goed is dat een inwoner bij WoerdenWijzer aanklopt, met interesse luisteren, inwoners bij hun voornaam noemen, vragen hoe het gaat). Ook dit element is binnen elke fase van belang. Bij inwoners staat dit unaniem op één als we vragen naar wat belangrijk is qua bejegening en contact met professionals in het algemeen en WoerdenWijzer specifiek. Consultants en sociaal makelaars zijn hier erg sterk in. De juiste informele (voornaam noemen, check hoe het gaat), maar wel beleefde toon (zodat inwoners niet het gevoel hebben te overvragen of te zeuren) is van grote waarde in de aansluiting op de leefwereld van inwoners.
- Snelheid is een derde positief element. Dit speelt ook in alle fasen en op verschillende niveaus: wachtijd op daadwerkelijke hulp, snelheid van beoordeling ondersteuningsplan en het snel reageren op een appje van een inwoner. Wanneer inwoners eenmaal bekend zijn bij WoerdenWijzer zijn zij positief over de snelheid qua handelen en communicatie. Voor inwoners houdt het echter niet op bij WoerdenWijzer, het gaat om de daadwerkelijk ingezette hulp of ondersteuning. Goede communicatie over het proces en de wachtijd zijn dus belangrijk. Evenals een check of de ingezette hulp goed loopt: zo kunnen minder goede ervaringen snel(ler) worden gesignaleerd en waar nodig aangepast.

Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer

Patroon 1, fase 1

Voordat een inwoner bij WoerdenWijzer terecht komt is er vaak al veel gebeurd.

Fragment uit interview met een moeder van een dochter met diverse gedragsproblemen:

“We hadden eerst andere zorg. Daar hadden we één keer per maand een afspraak. Maar dat was niet de oplossing voor mijn dochter. Mijn man moest er ook bij zijn, maar die kwam vaak niet. Negen van de tien keer zat ik daar in mijn eentje, we hadden gezinstherapie. Ja, dat werkte dus gewoon niet, want dan moest ik het overbrengen aan mijn man en die had zoiets van: dag, dat doe ik niet. Weet je, uiteindelijk denk je: we moeten iets anders. M’n dochter ging ook allemaal gekke dingen uitvreten.”

Toelichting patroon

Inwoners zoeken vaak eerst hulp bij vrienden of familie, googelen, proberen het zelf op te lossen of hebben hulp via een andere weg zoals de huisarts geprobeerd. Opvallend is dat ook inwoners proberen veel zelf op te lossen vóórdat ze hulp vagen. Door eerst een rolstoel bij de thuiszorgwinkel te lenen bijvoorbeeld. Of een krukje in bad te zetten tot het echt niet meer gaat. Of inwoners die al langdurig zelf proberen de juiste zorg voor hun zoon of dochter te krijgen.

Quote uit interview met een moeder van een ernstig gehandicapte zoon:


“Ik ben eerst zelf aan het rommelen geweest. Toen ging mijn zoon, die heeft altijd al moeite gehad met zijn motoriek, steeds slechter lopen. En toen had ik, als we een dagje uit gingen of gingen winkelen, een dagje weg, een rolstoel nodig. Toen heb ik eerst heel lang bij de thuiszorgwinkel, een rolstoel geleend. En zo heb ik een jaar, anderhalf jaar aan lopen modderen. Tot die mevrouw van de thuiszorgwinkel tegen me zei van: u komt heel vaak een rolstoel lenen, dat is prima, dat is geen bezwaar, maar zou het niet beter zijn om voor hem een eigen rolstoel te hebben? Ik zeg: ja, maar hoe dan? En toen wees ze mij erop dat het via de Wmo, via de gemeente ging. En toen zei ze dat we eens bij de gemeente Woerden moesten gaan informeren.”

Inwoners gaan meestal niet als eerste naar WoerdenWijzer in het zoeken naar een oplossing voor hun vragen of problemen. Dit besef bij WoerdenWijzer als geheel (integrale toegang, consulenten en sociaal makelaars) helpt om een goede aansluiting bij de leefwereld te realiseren. Dit geldt ook voor beleidsmedewerkers. De mogelijkheden in het ‘dagelijks leven’ (de bovenkant van de omgekeerde piramide in Scan Mensen Eerst! 2016, p. 13) worden uitgebreid benut door de respondenten. Het dagelijks leven kan zelfs behoorlijk verstoord raken doordat inwoners (langdurig) zelf proberen hun zorg of probleem op te lossen of een niet goed passend hulptraject ondergaan. Voor WoerdenWijzer betekent dit in ieder geval in de huidige situatie dat het belangrijk is dat een inwoner zijn of haar verhaal kan doen, met de daarbij horende emotie van de voorgaande periode. Voor de inwoner is het vertrekpunt niet het eerste contact met WoerdenWijzer; dat ligt vaak ver daarvoor.




Quote uit interview met moeder van een zoon met gedragsproblemen:

“Het begint er gewoon mee dat je heel erg lang door hebt gelopen met een gezinssituatie waar iedereen gewoon eigenlijk overspannen is en met de handen in het haar zit. Je weet niet hoe verder. Alleen al dat je bij iemand, dat je gehoord wordt, dat je je verhaal kwijt kunt. Ja, want op een gegeven moment, het heeft zo'n lange aanloop. Dan moet er ook eerst heel veel emotie uit.”



Goede vindbaarheid en bekendheid van WoerdenWijzer kan inwoners helpen om hun vragen of zorgen eerder kwijt te kunnen en zo sneller vooruit te komen. Bijvoorbeeld als een reeds gestart hulptraject niet goed loopt of als er vragen zijn over de verschillende mogelijkheden. Maar ook wanneer inwoners WoerdenWijzer dringender nodig hebben. Inwoners geven maar mondjesmaat aan dat zij wisten dat ze met hun vraag of ondersteuningsbehoefte terecht kunnen bij WoerdenWijzer. Veelal worden zij doorverwezen door andere professionals of komen er via via achter. Een enkele inwoner geeft aan in een krantje of op internet iets te hebben gelezen over WoerdenWijzer en zodoende wist waar hij of zij terecht kon.



Meer bekendheid kan opleveren dat inwoners in een eerder stadium te rade gaan bij WoerdenWijzer. Hierbij moet de gemeente de afweging maken of zij dit wenselijk vindt. Conclusie uit dit onderzoek is dat WoerdenWijzer voor de respondenten op dit moment geen logische eerste stap is. Gemiddeld genomen nemen zij deze stap na geruime tijd zoeken/verschillende reeds gestarte hulptrajecten. In ieder geval is het van belang dat de gemeente zich realiseert dat inwoners vaak al lang op eigen kracht gevaren hebben, verschillende mogelijkheden hebben uitgetoetst en veel zelf hebben uitgezocht. In die zin grijpt de gemeente in deze fase niet zozeer diep in op het leven van mensen ('onze overtuiging' Scan Mensen Eerst 2016), maar nemen inwoners zelf een grote of de zoveelste stap door bij de gemeente aan te kloppen.

Fragmenten uit interview met ouders van een dochter met diverse zorgen:

“Nog voor we naar die ggz aanbieder toegingen, toen ze op school kwam, toen kon ze niet goed meekomen. Ze miste een stap die medeleerlingen wel hadden. We hadden haar al een extra jaar laten kleuteren, want ze is van juli, een vroege leerling. Maar ook dat hielp niet. En juf zei al van: af en toe kon zij ook heel erg boos worden. Af en toe kon ze het niet meer bijbenen en thuis was ze gewoon echt een draakje. Letterlijk gillend en schreeuwend stond ze in de hoek. En daar wilden we wat mee, want het lukte gewoon niet.

...

Toen hadden ze bij die aanbieder inmiddels wel, tot onze grote verbazing, ADHD vastgesteld, want in die richting hadden wij niet gedacht. Toen ging ze aan de medicijnen en ging het allemaal wel wat beter, maar ze bleef op school achterlopen. Op een gegeven moment hebben we de keus gemaakt om haar naar de Keerkring te doen. Daar is ze ontzettend van opgeknapt.

...

Toen kwam er ook nog zware dyslexie uit. Nu zijn we weer op het punt om WoerdenWijzer te bellen en te vragen welk advies zij hebben om hier goed mee om te gaan. Want de school kan het niet goed.”





In 'onze overtuiging' (Scan Mensen Eerst 2016) van de gemeente staat dat de gemeente Woerden wil helpen als dit nodig is. De respondenten uit dit onderzoek ervaren vaak een lange aanloop voordat zij daadwerkelijk geholpen worden. Qua aansluiting op de leefwereld is er wat dit onderwerp betreft nog veel te winnen. Het meedenken en -werken is zeer gewenst, juist in deze fase.

Fragment interview met een moeder van een zoon van achttien met een verstandelijke beperking:

"Hij heeft VMBO basis gedaan. Het zag er in eerste instantie uit alsof hij gewoon naar het MBO zou gaan doorstromen, maar hij heeft heel veel faalangst. Is heel slecht in toetsen maken. Dus op een gegeven moment is er besloten na vier jaar, dat hij moest stoppen. Nou, toen had hij ook een stage gehad die heel slecht verliep en toen ja, ging het gewoon niet goed met hem, ook niet voor zijn zelfvertrouwen dus. En zijn zelfbeeld is al niet heel erg goed. Maar ja, wat moet je dan?"

Hij had inmiddels een andere stage bij Abrona, daar had hij het heel erg naar zijn zin. En hij had zelf zoiets van: ja mam, ik vind dit veel en veel leuker dan school. Ja, terwijl iedereen ook roept van: er zit veel meer in hem dan dat hij nu laat zien. Maar hij is gewoon zo onzeker over allerlei dingen. Dus, nou ja... En ik ben heel erg van: zo lang mogelijk op school dus, nou ja, zelf moet je dan ook een slag maken. Maar goed, die hebben we genomen en dan ga je zoeken, maar school ondersteunde daar eigenlijk niet zo in.

Later heb ik iemand anders leren kennen op de school die zei: ik vind het ongelooflijk wat jij allemaal uitgezocht hebt, want ik doe dit jaarlijks voor vijf, zes, zeven leerlingen en dat vind ik al een hele klus, en jij moet gewoon het wiel helemaal opnieuw uitvinden. En hij zei ook van: ik vind wel dat school hier steken heeft laten vallen. Die had daar veel meer in kunnen betekenen. Waardoor ik echt, nou ik ben echt gaan shoppen. Ik heb overal mijn licht opgestoken en op een gegeven moment wordt het eigenlijk alleen maar ingewikkelder."



De nadruk op een pro-actieve houding komt in elke fase terug. Inwoners geven dit in deze eerste zoekende fase niet expliciet als gemis aan, zeggen ook niet zelf dat zij dit verwachten van WoerdenWijzer, maar gezien de hoofdvraag van dit onderzoek (aansluiting op de leefwereld) is een pro-actieve houding in deze fase nog onontgonnen terrein en biedt het veel mogelijkheden.

Voorbeeld hiervan is een thuiszorgwinkel-medewerker die aangeeft dat iemand ook bij de gemeente terecht kan voor een rolstoel, of een schoolmaatschappelijk werker die de mogelijkheden voor ouders op een rij zet om een kind met een verstandelijke beperking te ondersteunen. Een professional die het verschil tussen de WLZ en de Wmo kan toelichten en advies geeft. Maar ook een consulent die aan ouders met een gehandicapt kind vraagt of ze al over de toekomst hebben nagedacht als hun kleine kind een puber is geworden en je haar niet meer de trap op kunt dragen. Het gebeurt wel een enkele keer vanuit WoerdenWijzer in deze fase en de impact is dan groot.

Verhaal Storytelling interview:

Omgekeerde wereld

Een inwoner heeft contact met een consulent en vertelt:

We zijn eigenlijk per toeval, eigenlijk per ongeluk, heel snel in het ziekenhuis beland. Verleden jaar maart. En vanuit het ziekenhuis, via de maatschappelijk werkster, is eigenlijk alles een beetje op touw gezet. En zijn wij eigenlijk een beetje wereldwijd gemaakt, waar we heen moesten. En ik ben eigenlijk door de gemeente zelf benaderd van: joh, volgens mij moet je eens wat gaan hulp vragen. Dat was best wel bijzonder. Toen kwam ik terecht bij WoerdenWijzer.

En op een gegeven moment ben ik op gesprek geroepen en ik dacht van: ik moet even uitleggen hoe het met mijn vader gaat. Toen vroegen ze aan mij: hoe gaat het dan met jou? Het was echt een gesprek van een omgekeerde wereld. Dus heel vriendelijk en lief bedoeld, zeg maar. Ja, dat verbaasde me allemaal. Volgens mij hebben we er allemaal alleen maar goede ervaringen ermee. Want ook met de opvang van de thuiszorg, dat gaat natuurlijk ook allemaal wel prima. Ik bedoel, hij doet de normale dingen in het huishouden zelf. Hij kan wel z'n boterham smeren en pillen slikken en zo. Maar ja, hij is natuurlijk ietsje ouder in zijn hoofd en dan is het een beetje lastig om alles te regelen. En daar heeft hij nu al aardig wat hulp bij en dat gaat volgens mij goed. Nou ja, dat doet je heel veel natuurlijk. Ik bedoel: je doet iets waar je eigenlijk niet capabel genoeg voor bent. Ik ben natuurlijk niet iemand die in de zorg zit.

Mei 2017

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 1

In deze fase is WoerdenWijzer nog niet actief, onderstaande tips zijn potentiële verbeterpunten.

- Houd rekening met de lange aanloop
 - Door de tijd te nemen om te luisteren wanneer er nog emotie/frustratie uit moet, of;
 - Door juist snel te handelen omdat een inwoner al zoveel hordes heeft genomen om bij WoerdenWijzer terecht te komen.

- Pro-actieve houding van een professional
 - Meewerken en meedenken zijn elementen die door de respondenten zeer worden gewaardeerd. Gedurende de zoektocht van inwoners naar passende ondersteuning voor hun vraag zou iemand met kennis van zaken (WoerdenWijzer of een derde partij) van grote waarde kunnen zijn. Dit is nu vaak nog niet het geval omdat inwoners niet snel uit zichzelf op WoerdenWijzer afstappen.

- Vindbaarheid en bekendheid
 - Het is duidelijk dat inwoners nu verschillende wegen bewandelen om tot beantwoording op hun ondersteuningsvraag te komen. Consequentie hiervan is dat zorgen of problemen kunnen groeien, de frustratie toeneemt en dit inwoners veel energie kan kosten. Advies is om heel helder te formuleren waar een inwoner terecht kan met (beginnende) vragen over zorg of ondersteuning en te investeren in partners. Huisartsen, de thuiszorgwinkel, scholen: zij kunnen ook in een vroegtijdig stadium aangeven waar een inwoner terecht kan. Ook hier zou een pro-actieve houding een positieve ontwikkeling zijn: inwoners stellen niet altijd gemakkelijk zelf een vraag. Horen dat je ergens terecht kunt, dat de deur openstaat: dat kan van grote meerwaarde zijn voor inwoners in deze fase.

Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer

Patroon 2, fase 2

Inwoners kloppen aan bij WoerdenWijzer als de nood (erg) hoog is.

Het is opvallend dat zowel inwoners die met complexe/meervoudige problematiek te maken hebben, als inwoners met een enkelvoudige vraag zoals Wmo-hulpmiddelen bij WoerdenWijzer terecht komen als de nood hoog is.

Quote uit interview met moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer te maken heeft:

“Ik denk dat WoerdenWijzer me ervaren heeft als iemand die met de handen in het haar zit en niet weet wat ze moet doen. En niet als zeurderig. Dat hoop ik.”

Toelichting patroon

Bij complexe problematiek in de zin van nog hogere schulden, een agressieve thuissituatie of een dreigende huisuitzetting is acute hulp, ondersteuning en vaak ook overname van regelzaken nodig. Inwoners met minder complexe problematiek hebben zelf vaak al verschillende wegen bewandeld, opties overwogen of (niet goed passende) hulptrajecten achter de rug. Bij hen is het gevoel ook vaak aanwezig dat het water hen tot aan de lippen staat. Zij willen graag snel goede verwijzing of ondersteuning. Ook bij inwoners die een hulpmiddel nodig hebben is vaak ondersteuning nodig om een keus te kunnen maken of is advies over wat er allemaal mogelijk is heel welkom. In bijna alle gevallen is WoerdenWijzer hard nodig om orde te scheppen, te gidsen en een luisterend oor te bieden.



Veel inwoners geven aan dat zij liever niet iets vragen, hier schroom bij hebben of liever zelf hun zorg of probleem willen oplossen. Bevestiging van een consultant, sociaal makelaar of van een medewerker van de integrale toegang dat het oké is dat iemand vraagt, dat het normaal is en juist een goede stap, kan voor opluchting zorgen.


Quote uit gesprek Storytelling met een dochter die voor haar ouders zorgt:

“Wij zijn geen vragers en dat hebben we ook nooit gedaan. En globaal gezien zorg ik eigenlijk best wel al wel een hele tijd voor mijn ouders. Ze werden allebei veel te jong heel erg ziek. En ja, we hebben nooit gevraagd.”


Inwoners komen via zeer diverse wegen bij WoerdenWijzer terecht. Via een instelling (GGZ, maatschappelijk werk, jeugdhulpaanbieders et cetera), de huisarts, vrienden of familie die al ervaring hebben met WoerdenWijzer, de thuiszorgwinkel of via google (enkeling) en tot slot ook via de receptie van de gemeente zelf. Inwoners hebben weinig op- of aanmerkingen op de locatie van WoerdenWijzer. Zij geven aan het logisch te vinden dat er ergens een locatie zit, maar dit is geen gemis in de buurt. Je kunt immers bellen, mailen of appen.

Quote interview met moeder van gehandicapte dochter:

“Toen ben ik langsgegaan bij de gemeente. Letterlijk er naar toe gegaan, bij het loket gevraagd. En toen werd ik verwezen naar WoerdenWijzer en daar kreeg ik ook iemand te spreken, dat was prima.”



De inwoners die met een consulent van WoerdenWijzer te maken hebben gehad spreken hem of haar vooral telefonisch. Dit heeft voor- en nadelen. Soms is het ook wel fijn om nog even enigszins anoniem te blijven en in het ondersteuningsplan je verhaal te beschrijven. Het persoonlijke contact wordt aan de andere kant ook wel gemist. Zeker bij herhaalde aanvragen is het zonder vast contactpersoon een grotere opgave om weer met een nieuwe aanvraag en dus een nieuwe consulent aan de slag te gaan.



Het aanbod om bij iemand thuis af te spreken, of ingaan op een uitnodiging wordt door inwoners zeer gewaardeerd. Zij geven aan het prettig te vinden dat een consulent of sociaal makelaar dan kan zien waar het om gaat, in het geval van een handicap of een lastige thuissituatie. Ook wordt het gewaardeerd dat een professional die moeite neemt, al helemaal wanneer het op een tijdstip kan dat het de inwoner het beste uitkomt. In dit opzicht is het binnenstappen in de persoonlijke leefwereld voor een inwoner vooral heel welkom. In de Scan Mensen Eerst (2016) staat in de overtuiging beschreven dat de gemeente zich realiseert diep in iemands persoonlijk leven door te dringen. Er is geen concrete toelichting beschreven, maar de toon lijkt terughoudendheid te adviseren. Wat betreft de inwoners die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd is dat niet nodig: dit is juist welkom.

Quote uit interview met moeder van dochter met gedragsproblemen (over intake met hulpverlener):

“Ja en bij de intake kwam ze wel ook aan huis. Dat vond ik, waardeerde ik wel ook erg. Dat iemand echt interesse toont en een beter beeld kan vormen. Ja, in de avond, na de spits. Maar alleen al dat een hulpverlener 's avonds bij je op bezoek wil komen vanuit gewone reguliere zorg waarin ze dat dus eigenlijk niet hoeft te doen, want haar werktijden zijn eigenlijk van negen tot vijf. Ja, was dat erg fijn.”

Patroon 3, fase 2

Inwoners weten vaak niet precies wat hun ondersteuningsbehoefte is. Om dit te verhelderen hebben zij WoerdenWijzer nodig.

Quote uit interview met een moeder met een zoon met opvoedproblemen:

“Vaak heb je juist een ander nodig om tot de hulpvraag te komen. Het begint er gewoon mee dat je heel erg lang door hebt gelopen met een gezinssituatie waar iedereen gewoon eigenlijk overspannen is en met de handen in het haar zit. Je weet niet hoe verder. Ja, je wilt gewoon hulp en dat er weer rust komt in huis en dat het goed gaat met je kind.”

Toelichting patroon

Binnen dit patroon is wel een verschil te zien tussen inwoners die te maken met veel en complexe/meervoudige problematiek en inwoners met (relatief) eenvoudige problematiek. Maar voor bijna alle inwoners die we hebben gesproken geldt dat zij bij aanvang niet precies weten wat hun ondersteuningsbehoefte is. Inwoners omschrijven wat ze nodig hebben om erachter te komen welke ondersteuningsbehoefte ze hebben als volgt:

- Expertise (met name bij minder complexe/enkelvoudige problematiek)
- Iemand die de weg weet (bij zowel minder en meer complexe problematiek)
- Iemand die aan mijn kant staat (bij meer complexe/meervoudige problematiek)

Ook inwoners die een concrete vraag hebben voor bijvoorbeeld een hulpmiddel weten niet altijd precies wat er mogelijk is of hebben baat bij vragen en suggesties van een consulent.

Quote uit interview met een moeder met een gehandicapte dochter:

“Nee ik wist niet wat we precies nodig hadden, maar de consulent had gezegd van: dit en dit en dit is er. En toen hebben we met elkaar gekeken wat praktisch was. En toen was de keuze iets in de muur boren of een losse stoel. En ik vond een losse stoel prettiger, want die losse stoel kon je ook weer over het toilet heen doen.”

WoerdenWijzer zorgt in het vaststellen van de precieze ondersteuningsbehoefte voor een grote stap vooruit. Met name door:


- Te luisteren, met empathie en zonder oordeel. Dit geeft inwoners lucht en zekerheid dat er een professional naast ze staat die goed snapt waar ze mee te maken hebben en waar hun behoefte ligt.
- Als expert op te treden in het woud van instellingen en (on)mogelijkheden qua hulpverlening.



In deze fase is communicatie en bejegening van groot belang. Een persoonlijke benadering wordt unaniem als belangrijk aangegeven. Dat de consulent of de sociaal makelaar je bij je naam noemt en vraagt hoe het met je gaat bijvoorbeeld.

Quote uit interview met een vader met een zoon met gedragsproblemen:

“Ja, dat je weet wie er achter zit. Dat is ook belangrijk. Als het alleen een ambtenaar is, dan is het dat alleen. Nu kom je binnen en dan zeggen ze: hé Casper, wat leuk dat je er bent! Terwijl ze Casper nog nooit gezien hebben. Nou, dat geeft al meteen een heel ander beeld.”



Inwoners geven ook het belang aan van het luisteren en meedenken zonder oordeel. In de beschreven 'overtuiging' van de gemeente Woerden (Scan Mensen Eerst, 2016) staat onder andere: 'met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen'. Dit sluit goed aan bij de behoefte van inwoners. Een verdiepingsslag hierop is de behoefte aan empathie en een persoonlijke en beleefde bejegening.

Quote interview met een moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer te maken heeft:


"Ik vond dat iedereen je wel netjes te woord staat. Dat vind ik ook belangrijk. Niet brutaal, of zeggen van: daar heb je haar weer, dat je dat in de ondertoon hoort. Maar netjes van: mevrouw, we gaan kijken wat we eraan kunnen doen. Ik zal eens informeren bij mijn collega. Dat was netjes."

Naast de communicatie is het in huis hebben van de juiste expertise voor inwoners erg belangrijk. Zij missen kennis en overzicht. Door dit in te brengen kan WoerdenWijzer veel betekenen.



Quote uit interview met een moeder van een zoon met gedragsproblemen:

"De consulent begreep heel goed waar ik het over had. Het was een wederkerig gesprek, ik kon mijn verhaal kwijt en zij begreep waar ik het over had, ze begreep de terminologie. Dat was heel prettig."

Op dit punt zijn inwoners zeer positief over de aansluiting van WoerdenWijzer bij hun leefwereld. In deze fase is er behoefte aan expertise en prettig contact. Daar zijn de consultants en sociaal makelaars goed in. Dit sluit zoals gezegd dus ook goed aan bij 'onze overtuiging' van de gemeente Woerden.



Gedurende het proces om de vraag te verhelderen speelt de website van WoerdenWijzer ook een rol. Inwoners geven over het algemeen aan de website van WoerdenWijzer duidelijk te vinden. Informatie is makkelijk te vinden en het spreekt voor zich wat je moet doen. Dit komt zeer duidelijk naar voren uit de gesprekken met inwoners met enkelvoudige of minder complexe problematiek. Maar de stap om een bezoek aan de website te brengen of überhaupt het contact met WoerdenWijzer te zoeken wordt niet snel genomen. Inwoners komen ook hier via via terecht of zijn door een professional op de mogelijkheden gewezen. Een enkeling geeft aan de website zelf via google te hebben gevonden. Inmiddels is gestart met verbetering van de website woerdenwijzer.nl door een sociale kaart toe te voegen. Belangrijk aandachtspunt is de communicatie hierover. Wanneer duidelijk is voor inwoners dat hier alle informatie over voorzieningen is te vinden kan dit helpen in het verkorten van de zoektocht naar hulp of ondersteuning van fase 1. Inwoners zijn dan al bekend met de term WoerdenWijzer en kunnen waar nodig de stap maken om het ondersteuningsplan in te vullen. Naast het informeren van inwoners kunnen samenwerkingspartners zoals het consultatiebureau, scholen, huisartsen, buurthuizen et cetera bijdragen aan de bekendheid van woerdenwijzer.nl en de informatie die hierop te vinden is. Qua taalgebruik behoeft de website, op basis van de respondenten die wij hebben gesproken, geen verbetering. Als je er eenmaal bent, is alles makkelijk te vinden en duidelijk omschreven.



Quote uit interview met moeder van een gehandicapte zoon:

“Ja de website is goed. Heel duidelijk, het kan niet missen. Het staat er zelfs met een stripverhaaltje hoe het gaat. Het is heel overzichtelijk, heel duidelijk.”

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 2

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Expertise
 - Terminologie kennen.
 - Ervaring met verschillende instellingen en hierin advies kunnen geven.
 - De verschillende mogelijkheden qua hulp goed kennen.
- Luisteren en verhelderen
 - Met oprechte aandacht (Quote bejaarde meneer die thuiszorg krijgt: *“dat ze luisteren zonder apparaat voor hun neus”*).
 - Inwoners zijn erbij gebaat als ze het gevoel hebben vaker dezelfde vraag te mogen stellen als ze het niet meteen begrijpen. Toetsen of iemand het begrijpt en aangeven dat het niet geeft om iets nog een keer uit te leggen helpt hierbij.
- Empathisch en zonder oordeel
 - Wederkerigheid: samen als team optrekken en een oplossing vinden. In gesprek zijn, zonder direct aan te geven wat iemand ‘moet’ doen.
 - Aanvoelen wat iemand belangrijk vindt, wordt ook benoemd. Hierbij is geen eenduidige aanpak te benoemen. Toetsen en vragen stellen of je het goed begrepen hebt helpt hierbij.
 - Beleefd zijn: iemand niet het gevoel geven dat hij of zij zeurt/teveel vraagt. Dit kan onder andere door bevestiging te geven dat het goed is dat iemand bij WoerdenWijzer aanklopt. Realisatie dat een inwoner vaak veel heeft moeten overwinnen om bij WoerdenWijzer terecht te komen kan hierbij helpen.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 2

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Persoonlijk contact
 - Inwoners zijn hier ambivalent in. Aan de ene kant wordt een huisbezoek zeer gewaardeerd, vooral als dit kan op een tijdstip dat het de inwoner uitkomt. Aan de andere kant kan het anonieme van het ondersteuningsplan en telefonisch contact ook prettig zijn. Dit laatste geldt met name voor inwoners met minder complexe of enkelvoudige problematiek.
 - Voor inwoners met chronische en of meervoudige problematiek is een huisbezoek zeer wenselijk.
- Vast contactpersoon
 - Voor alle inwoners geldt dat zij dit zeer prettig vinden. Zo hoeft je niet opnieuw je verhaal te doen en dit vergroot het gevoel dat je snel even bij je consulent of sociaal makelaar terecht kan, nu en in de toekomst.

Fase 3: beslismoment en uitvoering

Patroon 4, fase 3

In deze fase spelen drie belangrijke aandachtspunten voor inwoners met enkelvoudige/minder complexe problematiek een rol:

- Communicatie en bejegening
- Snel en simpel
- Beslismogelijkheden

Voor inwoners met meervoudige/complexere problematiek zijn dat:

- Communicatie en bejegening
- Door de bomen het bos weer zien (zie patroon 5)
- Directe en praktische hulp/overnemen van zorgen (zie patroon 5)

Verhaal uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter (enkelvoudige/minder complexe problematiek):

“Nou, bijvoorbeeld voor de rolstoelplaat bij de voordeur. Wat ik dan achteraf pas begreep. Ik had op een gegeven moment een aanvraag gedaan en dan komt er twee maanden later iemand iets opmeten en dan verwacht je dat de plaat twee maanden later gelegd wordt. En toen bleek dat de gemeente niet akkoord was gegaan met de offerte en die had in de tussentijd weer een andere firma gesproken. Die kwamen na twee maanden weer meten. Maar je bent dan zelf niet bij dat proces, of bij dat tussenliggende iets, daar ben je niet bij betrokken. Op dat moment weet je niet waar het staat. Dus dan is dat heel lang, want er gaat een half jaar overheen en je weet niet waar het ligt.”

Toelichting patroon

Voor alle inwoners is communicatie en bejegening ook in deze fase erg belangrijk, zoals ook in fase 1 en 2 is beschreven. Inwoners die met een sociaal makelaar contact hebben zien hem of haar wel vaker thuis of tijdens afspraken met andere hulpverleners. Ook hebben zij contact via de app of de telefoon. Een snelle reactie wordt door iedereen zeer gewaardeerd.

Quote uit Storytelling interview van een inwoner met meervoudige en complexe problematiek:


“Ik ben wat dat betreft ontzettend blij dat WoerdenWijzer bestaat en dat zij dus gewoon in alles kunnen helpen. Dus dan krijg ik een appje van m'n sociaal makelaar, dan zegt ze van: joh, bij die ene maatschappelijke organisatie, één keer in de zoveel tijd hebben ze bijvoorbeeld dat je gratis kleren kan ophalen voor kinderen, of dat je kan ruilen als je iets hebt dat niet meer past.”

In deze fase is communicatie tijdens het wachten ook belangrijk. Dat inwoners (even) moeten wachten op hulp vind men vaak logisch, maar de behoefte om het proces te volgen en actief geïnformeerd te worden is groot. Helemaal wanneer het proces vertraging oploopt of er iets is misgegaan met de aanvraag.



Quote uit interview met een moeder van een zoon met verschillende beperkingen:

“Dan hoor je van WoerdenWijzer: ik maak de aanvraag in orde, dan wacht ik op de goedkeuring en dan kan hij besteld worden. Nou ja, dan is dus het afwachten op goedkeuring. En dan hoop ik maar dat het lukt. Je hebt het inzicht niet in de tussentijd.”

 Het is voor de meeste respondenten niet duidelijk of WoerdenWijzer ook contact heeft met instellingen. De meeste inwoners geven aan dat zij het begrijpelijk vinden dat WoerdenWijzer contact over hen met instellingen heeft. Ze hoeven hier ook niet alles van te weten, maar de rode draad: wie heeft contact met wie en wie heeft daar de lead in, is wel belangrijk.


Quote uit interview met moeder van een verstandelijk beperkte zoon:

“Ja, volgens mij neemt WoerdenWijzer nu contact op met ons. Dat denk ik wel, maar dat weet ik eigenlijk niet. Nee, geen idee. Ik vind het lastig, als zij geen contact met die instelling hebben gehad zeg maar, dan zou ik het van beide wel bijzonder vinden.”

In deze fase zijn ook teamgevoel en meedenken belangrijk, met name voor inwoners die (deels) zelf de regie kunnen voeren in de aanpak van hun ondersteuningsvraag.

Quote uit interview met mevrouw van gehandicapte zoon:

“Alle betrokken hulpverleners waren hier thuis en de week erop werd ik al gebeld om een afspraak voor de rolstoel te maken. Dus dan kan je nagaan. En toen kwamen ze gelijk met de douchestoel. Toen zei de medewerker van die aanbieder: het is nog niet formeel, maar ik zag hem staan, dus ik heb hem gelijk ingeladen. Ja, dan heb je heel veel medewerking, mensen die mee willen denken. Heel positief.”

 Het meedenken en samen een oplossing bedenken staat bij alle inwoners met minder complexe/enkelvoudige problematiek hoog op het verlanglijstje; dit gebeurt vaak naar tevredenheid van inwoners. Dit geldt zowel voor het contact met consultants als met sociaal makelaars. Wanneer dit niet gebeurt is de teleurstelling of het gevoel er alleen voor te staan groot.


Verhaal uit interview met moeder van een gehandicapte zoon:

“Ja, nou ik vind het vooral heel belangrijk dat als dingen niet duidelijk zijn dat het dan wel goed gevraagd wordt, want als moeder vergeet je ook wel eens wat. We hebben in het verleden ook wel een hoop herrie gehad met aanvragen, dus het is voor ons ook een soort beladen om weer wat te moeten. Dan denk je: nou, nu moeten we weer en daar gaan we weer. En dan moet je weer bellen, en dan moet je weer wachten, en dan moet je weer dit, en dan moet je weer dat, en dan moet je die formulieren weer invullen. Het is soms best wel eens een stap geweest om dingen aan te vragen.

Zeker, misschien hebben die mensen het niet altijd zo bedoeld, maar zeker als je soms het idee hebt dat je niet serieus genomen wordt. Een simpel voorbeeld. Wij hebben twee containers, want ik heb natuurlijk al iedere week twee zakken luiers en voedingsspullen. En toen zei een vrouw van de gemeente: ja, we hebben ook grote gezinnen die dan twee containers willen. Dus ik zei: ja, dat mijn zoon gehandicapt is, is niet mijn keus. Mensen met

een groot gezin kiezen daar waarschijnlijk zelf voor. Dat is een beetje het verschil, soms heb je het idee dat ze niet helemaal begrijpen wat het inhoudt, terwijl ik een schat van een zoon heb en ik het met liefde doe.

Ja want natuurlijk, ik hoef niet altijd mijn zin, zo is het ook niet. Maar het is wel fijn om handvaten te krijgen wat er wel mogelijk is, of hoe je het wel dan op kan lossen. In plaats van: nee, punt.”




Samen een oplossing bedenken in plaats van ‘nee punt’, sluit aan bij de overtuiging van de gemeente: Mensen eerst (Scan Mensen Eerst 2016). In bovenstaand voorbeeld gebeurt dit niet en hebben regels en systemen de overhand. In het voorbeeld gaat het niet om het contact met WoerdenWijzer, maar met een andere afdeling binnen de gemeente. Voor inwoners maakt dit natuurlijk niet uit: zij hebben een probleem en kloppen aan bij de gemeente in de hoop dat er met hen wordt meegedacht. Een ander voorbeeld van het systeem boven ‘mensen eerst’ is het herhaaldelijk invullen van het ondersteuningsplan voor bijvoorbeeld nieuwe hulpmiddelen. De casus blijft hetzelfde (volwassene of kind met een beperking of handicap), maar er moet een nieuwe rolstoel, traplift of oude douchebrancard worden vervangen.

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

“Ik zocht ik naar de verkorte aanvraag maar die stond helemaal niet meer op de website. Dus uiteindelijk heb ik het hele ondersteuningsplan uitgeprint maar alleen maar ingevuld waarvan ik denk: dat is nodig, en de rest dat weten jullie zo ondertussen wel, m’n dochter is al 15 jaar bekend.

En ja, kijk, als jij iemand zoekt die je sokken wil aantrekken, je steunkousen, dan kun je misschien in je netwerk ook wat vinden, maar met een tillift is dat natuurlijk totaal niet van toepassing. Dus dat soort dingen heb ik allemaal overgeslagen.”

De meeste respondenten geven aan het ondersteuningsplan geen belemmering te vinden, maar in bovenstaand voorbeeld is niet de inwoner leidend, maar het ondersteuningsplan. Hier is verbetering mogelijk in de aansluiting op de leefwereld van inwoners. Door varianten van het ondersteuningsplan op te nemen kunnen inwoners zelf afwegen wat wel en niet relevant is. Het maken van een digitaal dossier of inwonercloud zou ook hier een grote sprong vooruit betekenen. Hier speelt de gemeente Woerden al op in (Ontwikkelagenda gemeente Woerden 2016).




De bevinding dat het ondersteuningsplan geen belemmering vormt komt niet overeen met de Scan Mensen Eerst (2016). Voor dit onderzoek hebben wij alleen inwoners gesproken die dit al achter de rug hadden en geen inwoners die zijn afgehaakt vanwege dit ondersteuningsplan. In dit onderzoek stellen we dus alleen de ervaringen van inwoners die dit ook daadwerkelijk zelf kunnen invullen aan de orde.

De aanpak, in vaststellen wat iemand nodig heeft en uiteindelijk beschikt krijgt, verschilt. Wat betreft de enkelvoudige en minder complexe problematiek hebben inwoners doorgaans een aantal keer telefonisch contact gehad en volgt daar wel of niet een beschikking uit. Een enkele inwoner heeft een

huisbezoek van een consulent gehad. Zoals bij fase 1 al beschreven verschillen inwoners hierover van mening en zien soms zelf ook verschillende voor- en nadelen.

Over de verzonden beschikkingen zijn de respondenten zeer eenduidig: die zijn goed te begrijpen, logisch en komen niet als een verrassing. De brieven sluiten goed aan bij de beleving van de inwoners en roepen geen vragen op.



In het beleidsdocument Scan Mensen Eerst (2016) ligt nadruk op 'regie' van mensen zelf. Respondenten uit dit onderzoek geven aan dat *zelf de beslissing kunnen nemen* over de soort hulp, intensiteit et cetera het belangrijkste te vinden. Dit kan het begrip 'regie' concretiseren en/of verdiepen. Inwoners met enkelvoudige en minder complexe problematiek hebben behoefte om zelf beslissingen te nemen, in hun eigen tempo. Zij willen hierin gezien en erkend worden. Zij kennen hun situatie immers het beste. Ondersteunend is dan iemand de tijd gunnen om een beslissing te nemen. Advies geven, opties voorleggen en nieuwe mogelijkheden aandragen worden gewaardeerd, zolang deze niet worden 'opgelegd'. Respondenten zijn positief over het zelf kunnen nemen van beslissingen.

Quote interview met een moeder met kinderen met diverse problematiek:

"Dat ze je de tijd gunnen om tot een goede beslissing te komen. Ik denk dat dat wel heel belangrijk is. En dat wijzelf die beslissing kunnen maken. Dat we het door omstandigheden even op een lager pitje moesten zetten en dat dat dan oké is."

Het gevoel dat er 'iets te kiezen is', is niet groot, tenzij een inwoner al een ervaring achter de rug heeft en gerichter kan aangeven wat niet werkt. Inwoners geven niet expliciet aan dit een gemis te vinden. Zij komen immers bij WoerdenWijzer omdat ze er zelf niet uitkomen.

Quote uit een interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen:

"Er is toen voor een jeugdhulpaanbieder gekozen. Dat was het. Als je heel veel keuzes krijgt, dan krijg je ook weer ruis. Dus ik vind het wel fijn dat er maar één optie was."

WoerdenWijzer kan ondersteunen in het scherp krijgen wat een inwoner nodig heeft en dit vervolgens beschikken, maar in de praktijk moet dat dan ook zo uitpakken. Dat is niet altijd het geval. Bijvoorbeeld omdat een doorverwijzing niet goed is aangekomen, omdat de hulp toch niet goed aansluit of dat er een lange wachttijd is. Deze voorbeelden vormen niet de meerderheid of een duidelijk patroon, maar hebben wel grote impact op de inwoner.

Verhaal uit interview met moeder die met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer contact heeft:

"Toen heeft WoerdenWijzer ons op de papierstapel van die jeugdhulpaanbieder gezet en toen was het wachten. En daar is het fout gegaan. Of dat aan WoerdenWijzer ligt of aan het die aanbieder? WoerdenWijzer zegt: die aanbieder, en die aanbieder zegt: weet ik niet. Maar goed, na twee, drie weken dacht ik: ik heb nog steeds niets gehoord, ik ga toch maar eens die aanbieder bellen. En toen bleek dat ze de hele aanvraag niet gekregen hadden. Dus toen heb ik WoerdenWijzer weer opgebeld, en zij gaven aan: de aanvraag is niet aangekomen? Ik snap het niet, die aanvraag heb ik ingediend, digitaal, bla bla bla. Nou, opnieuw. En dan ga je pas vanaf die aanvraag weer starten met je wachttijd en de wachttijd was al ik geloof twee

maanden ofzo. De wachttijden zijn een verschrikking. Want ik had op dat moment hulp nodig en ik had op dat moment advies nodig.”



Door contact te houden na het afgeven van de beschikking kunnen systeemfouten, tegenvallende hulp of nieuwe zorgen in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd. Daarnaast kan dit ook inzicht geven in de ervaren hulpverlening van instellingen waar de gemeente contracten mee heeft afgesloten. Hierin investeren biedt de gemeente de kans om nog beter aan te sluiten bij de leefwereld van haar inwoners. Dit advies wordt verder beschreven in fase 4.

Patroon 5, fase 3

Inwoners die met meervoudige en complexe problematiek te maken hebben zien in WoerdenWijzer een reddingsboei. Ook ervaren zij dat ‘instanties’ aan de ene kant staan en WoerdenWijzer als richtinggever en redder aan de andere kant staat.

Verhaal uit Storytelling interview:

Dat zijn allemaal doelplannen

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ze maakten het verhaal op en dan gaan ze kijken wat voor hulp jij allemaal nodig hebt. Ik had problemen met stress. Ik had problemen met financiën. Dat wordt dan allemaal opgezet. Dus er moet wat voor mijn stress opgezet worden. Er moet wat voor het financiële opgezet worden. Huisvesting moet ook wat voor opgezet worden. Dat zijn allemaal doelplannen. En dan gaan we op een gegeven moment, dan gaan ze er mee aan het werk. Nu hebben we toevallig twee weken terug, hebben we dat plan er weer bijgepakt. Van: hoe staat het er nu voor, weet je wel. Is er nog iets waar we mee moeten helpen? Dus ja, de laatste tijd was er heel veel met woning. Met het zoeken van een woning had ik veel problemen. Uiteindelijk gelukkig een woning kunnen vinden. Dus ik ben straks ook weg hier, gelukkig. Maar dat ja, dat gaat eigenlijk, ja, gaat eigenlijk nu wel goed.

Mei 2017

Toelichting patroon

Voor deze inwoners is al snel iets te veel: miscommunicatie met een instelling, een nieuw formulier invullen of een gesprek met één van de meerdere hulpverlenende instellingen. Dan wordt er het liefst een appje gestuurd naar de sociaal makelaar. Vaak wordt er snel gereageerd. Dit wordt zeer gewaardeerd door de inwoners. Informeel en betrokken contact is van grote waarde. De sociaal makelaars zijn veelal een constante factor voor inwoners die zij hard nodig hebben.



Quote uit interview met meneer met meervoudige en complexe problematiek:

“Ik heb nu wel het gevoel dat het wel heel erg goed georganiseerd is. Ook door de communicatie van deze tijd, dat dingen ook gewoon veel makkelijker te communiceren zijn: appen, mailen. Daar wordt wel volop gebruik van gemaakt. En dat werkt gewoon heel snel.”

Verhaal uit Storytelling interview:

Mevrouw mag niet meer terug naar huis

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Toen hadden we een keer, op een avond, heel erg ruzie. Toen heeft mijn man een zorgmelding gedaan. Met het gevolg dat ik per direct het huis moest verlaten en niet meer terug mocht komen. Dus toen stond ik op straat. Nou, dan sta je er alleen voor. Ik had de keuze om bij de crisisopname terecht te komen van de crisisdienst. Nou, daar wil je echt niet zitten. Dat wilde ik absoluut niet.

Dus dan is het aan mij de keus: nou, waar ga je overnachten? Want ik moest wel overnachten. Ik moest ook aan kunnen tonen dat ik ergens kon overnachten. Nou, dat heb ik gedaan. Ik heb uiteindelijk iemand gevonden. Daar heb ik een nacht doorgebracht en de volgende dag zou ik terug naar huis gaan. En toen kreeg ik een appje, toen ik in de trein zat, van: je moet naar die instantie, waar ik al hulp had. Die wisten van niks, dus de psychiater heeft mij opgevangen. En die heeft ook gezegd van: joh, er is helemaal niks mis met jou, wat is er gebeurd? Ja goed, die zei ook voornamelijk, het is gewoon onterecht wat ze nu hebben besloten. Het was een invaller. De medewerkster die met ons gezin bezig was, was op vakantie. Dus we hadden iemand die we nog nooit hadden gezien en gesproken. En die heeft gewoon, zonder ons te zien en zonder mij te zien en te spreken, de uitspraak gedaan dat ik emotioneel en fysiek niet in staat was om voor mijn kinderen te zorgen. Dus die heeft besloten van: nou, mevrouw mag niet meer terug naar huis.

Mei 2017



Door de bomen het bos weer kunnen zien is voor inwoners met meervoudige en complexe problematiek van groot belang. Overzicht aanbrengen in de verschillende trajecten en zorgdragen voor communicatie tussen en met verschillende instanties is zeer helpend voor inwoners.

Verhaal uit Storytelling interview:

Die helpt een beetje regisseren

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik ben door problemen in mijn gezin op straat komen te staan. Ik ben eerst bij een maatschappelijk werker terecht gekomen. En omdat mijn problemen natuurlijk heel complex zijn hebben ze mij doorverwezen naar WoerdenWijzer. En zo ben ik eigenlijk een beetje in het cirkeltje komen te zitten van hulpverlenende instanties. Dat begon bij de gemeente, bij een sociaal makelaar. En die heeft mij heel veel geholpen met het ja, zoeken van de juiste weg in de hulpverlening. Ik had voornamelijk heel veel hulp nodig bij dingen een beetje regelen. Dus ik kreeg meerdere instanties die mij hielpen: advocaten, Jeugdzorg en dat soort instanties. En WoerdenWijzer, die helpt dan ook een beetje bij het regisseren van die hulpverlenende instanties. Zodat er ook makkelijker hulp geboden kan worden. Heel vaak merk je dat instanties tegen elkaar in werken. Er wordt nu meer gecoördineerd. Dus er is meer contact tussen de instanties. Dat is dan via WoerdenWijzer, die sociaal makelaar van de gemeente, die helpt daarbij. En er wordt een soort rapport gemaakt. Daarin kun je heel goed lezen wat er allemaal aan hulp gebeurt.

Mei 2017

Het woord 'instanties' wordt door inwoners in taal gebruikt alsof het gaat om een andere wereld. Denk dan bijvoorbeeld aan (residentiële) jeugdhulporganisaties, de woningbouwvereniging en scholen. Er lijkt veel afstand te zijn tussen inwoners en deze instanties. Uit de interviews komt naar voren dat instanties vooral verkokerd op individueel casusniveau werken en niet breder kijken en

verbindingen leggen. Een instantie zal volgens de respondenten bijvoorbeeld niet snel naar het hele gezin kijken of met andere instanties contact leggen om tot een overkoepelend plan te komen. Daarnaast blijkt dat er moeilijk contact te krijgen is met instanties.

Als de sociaal makelaars van WoerdenWijzer in beeld komen, maken deze de verbinding tussen de inwoner en instanties. Zij weten de juiste instanties te vinden, vormen de brug. Zij bellen op, zorgen dat er schot in de zaak komt of dat er een plan komt. Inwoners voelen zich daar erg door geholpen. De huidige stand van zaken en ervaringen van inwoners met elkaar delen zou 'de instanties' wellicht kunnen helpen om hun eigen werkwijze te verbeteren en zo betere hulp of ondersteuning aan inwoners te kunnen bieden. Dit kan veel vragen, verwarring en onbegrip voorkomen. Met name de sociaal makelaars werken deels als bind- of lijmiddel tussen inwoners en de instanties waar zij hulp van nodig hebben. Als instanties zich naar inwoners anders opstellen qua benaderingswijze (bijvoorbeeld een persoonlijker en actievere benaderingswijze) en zienswijze (bijvoorbeeld het hele systeem van het huishouden) kan dat een grote verbetering zijn.

Patroon 6, fase 3

Inwoners gebruiken relatief veel beleid- en zorgtaal.

Verhaal uit Storytelling interview:

Dinsdag hebben we een MDO

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar en vertelt:

Aanstaande dinsdag hebben we een MDO, een multidisciplinair overleg met alle hulpverleners. WoerdenWijzer zit er ook bij. En de psycholoog van onze dochter. En mijn persoonlijk begeleider. De persoonlijke begeleidster van mijn man kan niet, die is op vakantie. Dus zij zal er niet bij zitten. En budgetbeheer, want mijn man bleek heel veel schulden te hebben. Hij had gezegd: zo'n beetje zes- tot zeventuizend euro, maar dat bleek dus zestig te zijn. Dus ja, alles is direct naar budgetbeheer gegaan en het is nu gewoon afwachten hoe dat gaat. Dus dinsdag wordt ook het financiële besproken. Ook hoe het met mij gaat. Waar ik me zorgen over maak, waar ik goed in functioneer, waar het minder in gaat. En voor mijn man idem dito. Er wordt ook gekeken naar je sociale netwerk; hoe ben je daarin bezig, wat is er gebeurd? Hoe is de gezondheid, de geestelijk gezondheid? Hoe is het met de kinderen? Hoe is het op school? Dat soort zaken. Eigenlijk alles, alle disciplines. Ze werken wel vanuit de matrix en vanuit de matrix gaan ze nu kijken van: zijn we vooruitgegaan? Ja dat is niet bij iedere MDO, maar we vonden dat het nu wel tijd wordt om dat wel te doen. Tenminste mijn begeleider vond het een goed uitgangspunt om te kijken van: nou, hoever zijn we nu? Hoever is vader? Hoe ver is moeder? Hoe ver is het met de dochter? Dus ja, het is afwachten wat er dinsdag besproken wordt.

Mei 2017

Toelichting patroon


Uit de verzamelde data komt naar voren dat inwoners die contact hebben (gehad) met WoerdenWijzer relatief veel beleid- en zorgtaal gebruiken. Woorden die professionals gebruiken, zoals 'sociaal netwerk' en 'regie pakken', lijken door hen snel te worden overgenomen. Wat opvalt is dat de woorden ook in de juiste context zijn geplaatst.

Quote uit interview met vader van een zoon met diverse problematiek:

"Daarmee denk ik ook aan dagbesteding, maar ook over gedrag. Er zit ook een component puberaal gedrag bij. Je moet ook oppassen dat je hem niet constant in de ziektehoek drukt. Er is ook een behandelplan, anders krijg je geen DBC."

Op basis van de verhalen en quotes zien we geen discrepantie of miscommunicatie tussen de taal van inwoners die contact hebben (gehad) met WoerdenWijzer en de taal van de gemeente en zorginstellingen. DBC's, behandelplannen, participierend consult... er komen veel termen voorbij die bijna altijd in de juiste context zijn geplaatst en goed kunnen worden uitgelegd.





In de straatinterviews, waarbij we inwoners hebben gesproken die geen direct contact hadden met WoerdenWijzer, worden bovenstaande woorden niet gebruikt. Wat opviel in deze gesprekken is de vanzelfsprekendheid om naasten te helpen en te ondersteunen. Naast 'normaal' en 'helpen' wordt 'zorg voor elkaar' benoemd. Inwoners raken snel bekend met terminologie omdat ze zich zelf ook verdiepen in de problematiek waar ze mee te maken hebben. Aandachtspunt bij het eerste contact is toetsen of een inwoner het allemaal begrijpt en aangeven dat dezelfde vraag nog een keer stellen altijd kan. Geheel aansluiten bij de taal van de inwoner lijkt niet nodig, ook omdat de inwoner te maken heeft met instellingen die ook 'zorgtaal' gebruiken. Hoe dan ook krijgt de inwoner hier mee te maken en gezien de kern van het patroon in fase 1: 'inwoners leggen vaak al een flinke weg af voor ze bij WoerdenWijzer terecht komen', is hun repertoire wat 'zorgtaal' betreft vaak al groot. En geven inwoners aan dat ze het prettig vinden dat WoerdenWijzer aansluit wat betreft expertise en terminologie.



Aandachtspunt ligt wel bij inwoners die de taal niet goed machtig zijn. We hebben in dit onderzoek een beperkt aantal respondenten met een niet-Nederlandse moedertaal gesproken. Wanneer een inwoner niet goed Nederlands spreekt is een rustige en duidelijke uitleg vanzelfsprekend nog belangrijker.

Quote Storytelling interview met meneer met diverse problematiek:

"In een grote stad heb je een moskee, daar kan je veel informatie krijgen. Daar zijn veel contacten, maar hier is geen moskee. Geen Marokkaanse mensen. En ja, ook een weinig Turken hier. Heel weinig Turken. Heel weinig mensen hier. Daarom is de informatie niet zo makkelijk."

Gezien bovenstaande patronen hebben alle inwoners vooral behoefte aan duidelijkheid, richting en het gevoel weer door de bomen het bos te zien. Om hieraan bij te dragen is het bij inwoners die de taal niet goed spreken extra belangrijk om de tijd te nemen om een goede uitleg te geven, of waar nodig een tolk in te schakelen. Ook voor de hand liggend, maar niet minder relevant, is het vermijden van onnodig jargon tijdens deze gesprekken. Alle 'zorgtaal' vermijden is niet nodig, gezien het feit dat ook deze inwoners daar mee te maken krijgen door de samenwerking met andere instellingen. Tijd om uitleg te geven is daarom zeer belangrijk tijdens deze gesprekken.

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 3

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Snelle en duidelijke communicatie is op veel onderdelen belangrijk voor inwoners.
 - Snel reageren op een appje, mail of telefoontje is van grote waarde voor inwoners.
 - Het helpt nog meer wanneer WoerdenWijzer ook buiten 9 tot 5 tijden bereikbaar is. Als de nood aan de man is en een inwoner snel advies nodig heeft bijvoorbeeld. Dit is nu soms het geval, maar zou verder versterkt kunnen worden.
- Teamgevoel geeft inwoners positieve energie. Ook het gevoel er niet alleen voor te staan, maar samen oplossingen te zoeken is belangrijk.
 - Aangeven dat het goed is dat een inwoner bij WoerdenWijzer aan de bel trekt kan helpen om het teamgevoel te versterken. Dit is nu soms het geval, maar zou WoerdenWijzer verder kunnen versterken.
 - Meedenken over oplossingen en vooruit denken levert ook een positieve bijdrage. Heb je hier al aan gedacht? Het voordeel van een grote instelling is.. et cetera.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 3

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Snelle en duidelijke communicatie is op veel onderdelen belangrijk voor inwoners.
 - Communicatie over wachttijd: inwoners weten graag hoe lang ze moeten wachten op een reactie per mail, de verwerking van een aanvraag of wanneer het hulpmiddel of hulpverlenerstraject daadwerkelijk wordt ingezet. Duidelijk aangeven wanneer iets komt, is zeer belangrijk voor de rust en het vertrouwen van inwoners in WoerdenWijzer. Als WoerdenWijzer dit niet weet kan dit ook aangeven worden, inwoners waarderen eerlijkheid.
 - Duidelijke taal en rust om alles uit te leggen is voor inwoners die de taal niet goed machtig zijn of voor inwoners die nog weinig ervaring hebben met de zorgwereld belangrijk.
- Teamgevoel geeft inwoners positieve energie. Ook het gevoel er niet alleen voor te staan, maar samen oplossingen te zoeken is belangrijk.
 - Niet 'nee, punt', maar samen zoeken naar wat wel mogelijk is. Ook dit zou verder versterkt kunnen worden, met name voor inwoners die buiten WoerdenWijzer met de gemeente te maken hebben.
- Versimpeling aanvraag
 - Inwoners die vaker een aanvraag moeten doen zouden veel baat hebben bij een digitaal dossier/inwonerscloud waarin zij hun nieuwe vraag makkelijk kunnen stellen, zonder de hele geschiedenis toe te moeten voegen.

Fase 4: afronding

Patroon 7, fase 4

Inwoners zijn erg blij met de geboden hulp van WoerdenWijzer.

Verhaal uit Storytelling interview:

Goud wijf

Een inwoner vertelt:

Die makelaar van WoerdenWijzer, da's een goud wijf. Omdat zij alles doet wat nodig is. Zij kijkt echt heel goed van: waar liggen de punten en waar moet ik ingrijpen, zeg maar. En ze is heel doortastend, als een instantie bijvoorbeeld zijn werk niet doet. Dan zorgt zij dat ze wel doen wat afgesproken is in het plan. Dan belt ze en zorgt ze ervoor dat het per direct geregeld wordt. En je hoeft maar te zeggen van: joh, dat loopt niet, en zij gaat erachteraan. Ze doet echt super haar werk. En zij heeft ook een begeleidster voor mij gezocht. Want ze had zoiets van: ja, daar heb je wel behoefte aan. En dan zoekt ze ook een begeleider die heel erg bij mij past. En ja, ik ben niet de makkelijkste. Ik ben best wel gecompliceerd, zal ik maar even netjes zeggen. En ik heb nu een begeleider en nou, die is ook echt helemaal goud waard.

Mei 2017

Toelichting patroon

Binnen dit patroon maken we onderscheid tussen de sociaal makelaars en consultants, maar er is één duidelijke overeenstemming: inwoners zijn erg blij met de geboden hulp en ondersteuning.

Quote uit interview met moeder van gehandicapte zoon:

“Ja, mijn ervaring is dat er allemaal aardige mensen werken. Ik heb er een heel positief beeld van. Goede ervaringen.”

Als het gaat om de werkwijze van de sociaal makelaars valt het op dat de woorden 'hulp' (140 keer, inclusief woorden waar het woord 'hulp' onderdeel van uitmaakt) en 'helpen' (21 keer) vaak zijn gevallen in onze gesprekken met inwoners. Uit de verhalen blijkt dat inwoners zich daardoor ontlast voelen, de sociaal makelaar onderneemt snel actie en de hulp leidt tot (directe) oplossingen. Inwoners voelen zich daardoor ook begrepen en uit meerdere verhalen blijkt dat er een hechte band ontstaat. Professionals zijn oprecht en kiezen een prettige, empathische benadering.



Wat opvalt is dat de eigen kracht van inwoners minder uit deze verhalen naar voren komt. Het begrip 'eigen kracht' komt nauwelijks voor en andere woorden met een soortgelijke betekenis worden weinig gebruikt. Eigen kracht en regie zijn belangrijke beleidsuitgangspunten van de gemeente (Scan Mensen Eerst 2016). Zoals eerder aangegeven hebben inwoners de hulp vaak hard nodig als ze bij WoerdenWijzer terecht komen. Maar de hechte band kan, naast alle positieve effecten, ook een risico met zich meebrengen. Het contact kan aanvoelen als een warme deken: de professional zorgt voor de inwoner.



Dit kan een aandachtspunt zijn voor de werkwijze van WoerdenWijzer: wat vinden de gemeente en de medewerkers van WoerdenWijzer concreet van eigen kracht en regie? Hoe werk je hier aan? Wat is reëel? Verder onderzoek of gesprekken voeren aan de hand van onderstaande verhalen kunnen helpen bij reflectie op dit onderwerp.

Verhaal uit Storytelling interview:

Een hoop rust gegeven

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Deze manier van hulpverlening, zoals ik het nu ontvangen heb, heeft mij wel een hoop rust gegeven. Want ja, ze nemen op een gegeven moment een hele hoop van je over. En daar moet je dan zelf ook wel achter staan en uiteraard toestemming voor geven. Dat heeft mij wel heel veel rust geboden. Ook om met mijn werk bezig te kunnen zijn. Want ik kreeg natuurlijk ook problemen met mijn werk. Dat ik gewoon mijn werk niet meer kon volgen, omdat ik te veel aan mijn hoofd had. En dat werd gewoon heel goed geregisseerd allemaal. Ik heb ooit een keer in mijn leven ook van heel veel instanties hulp gehad. En dan praat ik over tientallen jaren geleden. En dat was echt een warboel. Die instanties deden wel gewoon goed hun werk. Maar omdat de instanties niet met elkaar samen werkten of langs elkaar heen werkten, kwam je heel vaak ook in de problemen terecht. En ik heb nu wel het gevoel dat het wel heel erg goed, gewoon goed georganiseerd is.

Mei 2017

Verhaal uit Storytelling interview:

Een beetje met de tijd meegaan

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Door de communicatie van deze tijd zijn dingen ook gewoon veel makkelijker te communiceren. Zoals appen en mailen, daar wordt volop gebruik van gemaakt. En dat werkt gewoon heel snel. Daardoor denk ik dat dingen ook heel snel opgepakt kunnen worden. Als er problemen zijn die snel opgelost moeten worden. Ik ben bezig met een woning zoeken. En dan ontbreken er bepaalde stukken en dan wordt dat op een gegeven moment te ingewikkeld voor me: ja, wat is dat en zo. Dan kon ik dat neerleggen bij haar van: ik heb deze problemen. Toen gingen ze kijken of ze me konden helpen. Dan gingen ze die lijn uitleggen van: volgens mij moet die instantie jou daar wel mee kunnen helpen. En dan worden die lijnen uitgezet en kunnen ze mij assisteren en wat voordoen. Er gaat veel communicatie via de app. Ook wel via de mail, weet je wel. En ik krijg dan een cc, dan gaat er eentje gelijk naar die of naar die. Weet je, ja, dat werkt wel. Je moet wel een beetje met de tijd meegaan.


Mei 2017

Ook wat betreft de consultants zijn inwoners blij met de geboden ondersteuning. Inwoners leggen hun persoonlijke situatie en vragen neer bij WoerdenWijzer, aan de consultants vaak telefonisch.

Opvallend is dat veel inwoners aangeven dat voor hun gevoel na doorverwijzing of beschikking zo snel mogelijk wordt afgesloten. In verschillende gevallen is dit ook prima, met name bij Wmo-hulpmiddelen.

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

“Ik heb zelf wel de consulent gemaild en haar bedankt. En Suzanne die vindt het geweldig, dat ze zelf in haar nieuwe rolstoel kan rijden en dat ze lekker kan zitten en die stoel kan kantelen. Dus ik heb de consulent wel op de hoogte gebracht, en zij schreef terug van: leuk dat je het laat weten en als ik iets voor je kan doen, dan mail me maar. Dus die lijntjes liggen heel kort zeg maar.”




Het contact met WoerdenWijzer voorziet in de behoefte aan hulp of ondersteuning en de financiering hiervan, maar voor inwoners met een andere vraag dan een middel als een rolstoel of tillift, loopt hun ondersteuningsbehoefte door, ook na een beschikking. Zij gaan een hulpverleningstraject in, krijgen ambulante hulp of een andere vorm van ondersteuning.

Quote interview met moeder met problematische gezinssituatie:

“Nee, de consulent ging ook weg. En zij zei: zodra het wordt overgedragen naar een andere organisatie, dan sluiten wij het dossier weer. Nee, het is niet geëvalueerd. Ik geloof wel dat we een brief hebben gehad, dat het afgesloten of overgedragen werd. Ik vind dat wel gek, want ik ben nog niet klaar in mijn traject. Dus ik denk dat al die instanties open moeten blijven staan om contact te houden. Nu zal het dossier vast wel ergens blijven zweven, maar toch vind ik dat een beetje raar.”

Quote uit interview met moeder met dochter met gedragsproblemen:

“We hebben sinds we de therapie gestart zijn eigenlijk geen... Dat je gebeld bent van: goh, hoe vind je het gaan? Als je wilt weten hoe iets gaat, dan is het misschien wel handig. Het loopt nu toevallig heel goed. Ik weet ook niet of WoerdenWijzer nog contact heeft met de instelling. Ik denk dat dat wel gebeurt als het niet goed gaat, maar eigenlijk is het ook wel goed als iets goed loopt.”



Advies is om bij inwoners die iets anders dan een hulpmiddel aanvragen een paar weken of enkele maanden na afsluiten van het dossier nog even te bellen hoe het gaat. Dit kost tijd, maar kan veel opleveren. Inwoners voelen zich gesteund en ervaren een grotere mate van aansluiting van de WoerdenWijzer bij hun leefwereld. Daarnaast kan in een vroeg stadium worden signaleerd of de ingezette hulpverlening goed aansluit of voldoende lijkt op te leveren. Ook geeft dit inzicht in het handelen van gecontracteerde aanbieders van zorg.

Positieve elementen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 4

Onderstaande punten komen terug uit de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn dus bestaande positieve elementen die wellicht nog verder versterkt kunnen worden.

- Houd contact. Hier is WoerdenWijzer goed in: even appen, mailen of bellen. Dit zorgt bij inwoners voor een hoge mate van tevredenheid over het contact met WoerdenWijzer.
 - Aandachtspunt is de periode na afsluiten van het dossier: dan nog een keer mailen, bellen of appen hoe het gaat zorgt voor nog betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners.
- Aardig zijn: ook hier zijn inwoners tevreden over wat betreft WoerdenWijzer. Hierbij helpen de volgende punten:
 - Inwoners bij hun voornaam aanspreken.
 - Vragen hoe het gaat met iemand.
 - Begripvol reageren.
- Snelle reactie. Net als in fase 1, 2 en 3 is dit een belangrijk element. Snel een vraag beantwoorden als een inwoner dit nog nodig heeft helpt hierbij.
 - Of aangeven hoe lang iemand moet wachten mocht dit nodig zijn. Dit is nu nog niet altijd het geval, maar is wel erg belangrijk voor inwoners.

Aanbevelingen in de aansluiting van WoerdenWijzer bij inwoners in fase 4

Onderstaande punten komen minder terug in de verhalen en quotes van inwoners, dit zijn positieve elementen die nog versterkt kunnen worden.

- Houd contact.
 - Aandachtspunt is de periode na afsluiten van het dossier: dan nog een keer mailen, bellen of appen hoe het gaat zorgt voor nog betere aansluiting bij de leefwereld van inwoners.

Uitkomsten leeratelier



Wat is nodig om goed aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van de Woerdenaar?

Deze vraag heeft adviesbureau K2 Next Generation voorgelegd aan de Woerdenaar zelf.



18 september om
14.00 - 17.00 uur

LEERATELIER

Aansluiting bij de leefwereld
van de Woerdenaar

We nodigen je uit voor een leeratelier waarin de verhalen van de Woerdenaar centraal staan.

- Verwacht een **actieve en afwisselende** middag waarin jij:
- Verhalen te horen krijgt van verschillende Woerdenaren;
 - Jouw praktijkervaringen kunt delen;
 - Ideeën bedenkt waarmee WoerdenWijzer goed kan (blijven) aansluiten bij de Woerdenaar.



Tijdens het leeratelier zijn beleidsadviseurs, consultants en sociaal makelaars met elkaar aan de slag gegaan om de onderzoeksresultaten te verrijken:



én alvast concrete ideeën te bedenken voor verbeteringen:



In dit hoofdstuk is een samenvatting weergegeven van de uitkomsten bij fase 1, 2, 3 en 4. De quotes zijn allemaal van de deelnemers aan het leeratelier. Naast de weergegeven uitkomsten zijn er veel goede gesprekken gevoerd tussen de deelnemers. Helaas kunnen we deze gesprekken hier niet in zijn geheel weergeven, maar zij vormen wel een basis om met de resultaten van dit onderzoek aan de slag te gaan. Aan het eind van het leeratelier hebben de deelnemers gestemd op de beste ideeën. Daarnaast hebben ze aangegeven met welk idee zij zelf aan de slag zouden willen gaan. Omdat ze hier veel energie van krijgen of omdat ze hier bijvoorbeeld expertise op hebben. De namen zijn bekend bij de opdrachtgever. De beste ideeën zijn hieronder weergegeven.



Fase 1: aanloop naar WoerdenWijzer

“Het is zo dubbel. Aan de ene kant heel goed dat mensen zo zelfredzaam zijn. Aan de andere kant krijg ik nu ook het gevoel: kunnen we niet meer doen?”

Het merendeel van de deelnemers geeft aan dat eerder het gesprek kunnen aangaan met inwoners winst kan opleveren. Het hangt nu teveel van toevalligheden af.

“Door te struikelen komen inwoners nu toevallig bij WoerdenWijzer terecht.”



Ook over de bekendheid van WoerdenWijzer zijn de deelnemers eensgezind: die moet worden verbeterd. De bekendheid van samenwerkingspartners met WoerdenWijzer is daarbij ook belangrijk. En dan niet alleen bij de directie of het management, maar juist ook bij de uitvoerende professionals: *“Informatie over WoerdenWijzer moet meer doorspielen door de organisaties heen. Het moet uiteindelijk ook bij de juf op school terecht komen.”*

Het is niet wenselijk dat inwoners (te) lang op hun ‘eigen eiland’ blijven. Samenwerkingspartners zouden vroeg signalen moet oppikken en snel(ler) moeten doorverwijzen naar WoerdenWijzer. Daarnaast kan WoerdenWijzer zelf werken aan de bekendheid, door bijvoorbeeld te adverteren. WoerdenWijzer kan dan ook als loket van informatie dienen, dat is nu nog te beperkt het geval.



De samenwerking met de huisartsen en scholen versterken, evenals vroegsignalering bevorderen en ervaringsdeskundigen inzetten kunnen er in deze fase voor zorgen dat inwoners eerder bij WoerdenWijzer terecht komen.

Fase 2: eerste contact met WoerdenWijzer

“Degene met een hulpvraag is ook maar gewoon een mens, net als ik. Ze willen ook gehoord worden.”



In deze fase valt het de deelnemers op dat inwoners zich veilig en gehoord voelen. Er worden maatwerkoplossingen geboden en het contact is persoonlijk. Een respectvolle benadering en expertise bij de medewerker zijn hierbij belangrijk. Ook een gelijkwaardige relatie wordt door de deelnemers benoemd. Risico is wel dat de inwoner minder doet dan hij of zij kan, in tegenstelling tot de beleidsvisie op eigen kracht:

“Het klonk [na beluisteren geluidsfragmenten] alsof WoerdenWijzer naast de inwoner staat, in plaats van dat de inwoner iets moet doen.”

Flexibiliteit bij WoerdenWijzer is in deze fase voor inwoners belangrijk, evenals duidelijkheid over de route voor inwoners totdat zij daadwerkelijk hulp krijgen. De onbekendheid met de onafhankelijke regieondersteuner valt de deelnemers ook op. Meer bekendheid hiermee is van verschillende deelnemers een wens.



Naast investeren in bekendheid van de regie ondersteuners benoemen deelnemers ook het investeren in gedrag van de medewerkers van WoerdenWijzer en het hanteren van flexibele openingstijden.

De website komt ook aan de orde. De bevindingen hierover lopen uiteen. Uit het onderzoek blijkt tevredenheid over de inhoud van de website. De deelnemers vullen dit aan met de nuancering dat zij van samenwerkingspartijen terugkrijgen dat zij juist niet tevreden zijn:

“Heldere website?! Dat geloof ik niet. We krijgen van samenwerkingspartners te horen dat het heel onoverzichtelijk is.”

Fase 3: beslismoment en uitvoering

“Eigenlijk is het heel makkelijk. Het gaat allemaal om procesinformatie. Het zou niet moeilijk moeten zijn om mensen hierover te informeren.”



Inzicht in het proces is het punt dat het meest uitvoerig wordt besproken door de deelnemers. Er is unanieme eensgezindheid dat dit belangrijk is. Daar staat ook een enkele nuancering tegenover:

“Soms kun je verwachttingsmanagement doen wat je wilt, maar dan wil de inwoner het toch morgen geregeld.”

Alle deelnemende teams benoemden tijdens de reflectie het belang van investeren in goede procesafspraken met samenwerkingspartners en het op de hoogte houden van de inwoners gedurende het proces.



Er was veel waardering voor het pleidooi voor *“persoonlijk contact waarbij inzicht, structuur en duidelijkheid mét een invoelende touch van belang is.”* Ook werkafspraken over het bieden van duidelijkheid en inzicht aan inwoners is als goed idee naar voren gekomen. Het inleven in de inwoner en mensen behandelen zoals je zelf behandeld wilt worden komt ook aan de orde.



Ook het niet nakomen van afspraken door gecontracteerde leveranciers komt in deze fase aan de orde:

“Eigenlijk levert geen enkele leverancier volgens afspraak. Het lukt ze niet. En toch worden contracten verlengd [door bestuur/beleid]. Zonder samenspraak met uitvoering of de inwoner.”

“De samenwerking met die jeugdhulpaanbieder is bout. De procesinformatie is niet helder. Ik vind het erg dat een inwoner daar mee belast wordt.”

Ook de keuzevrijheid wordt besproken. Keuzevrijheid is belangrijk, maar professionals herkennen ook de analyse dat inwoners naar hen kijken omdat zij de expertise in huis hebben.

Fase 4: afsluiting

“Je bouwt echt een band met mensen op, dat wil je toch ook zorgvuldig afsluiten?”

De pluspunten van een zorgvuldige afsluiting worden veel benoemd. Dit heeft verschillende voordelen:



- Ontvangen van feedback
- Inventariseren of de hulp goed is opgestart/goed bevalt
- Het bieden van nazorg (met name voor consulenten)

Er wordt ook opgemerkt dat het wel beleid van de gemeente is om de eigen regie bij inwoners te laten. Dus moet je dan wel nazorg organiseren? Advies vanuit K2 Next Generation is om dit wel te doen, gezien de feedback die dit kan opleveren, evenals de informatie over het functioneren van samenwerkingspartners.



Een prominent idee hierbij is het inrichten van nazorg voor heel WoerdenWijzer. Hier moet ruimte voor geregeld worden, ook bij de partners. Dit wordt ook wel een ‘waakvlam functie’ genoemd. Een ander concreet idee is het aanpassen van de beschikkingen. Hier zou kunnen worden toegevoegd dat WoerdenWijzer verantwoordelijk blijft voor een traject. Als iets niet goed loopt kunnen inwoners opnieuw contact opnemen met de betrokken medewerker van WoerdenWijzer. Hier zou ook eventueel een folder van kunnen worden gemaakt.



De verschillen tussen sociaal makelaars en consulenten komen in de fase ook aan de orde.

“Het is altijd een beetje vaag. Is het wel duidelijk wat de rol is van de sociaal makelaar? Voor de consulent is het helder. Die geeft al dan niet een beschikking af.”

Onduidelijkheid over precieze rollen en de invulling hier van komt ook aan de orde. Dit is een aandachtspunt voor de gemeente.

“We zijn richting de casemanagement aan het gaan. We sluiten het niet af.”



Verantwoording

In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksvraag van de gemeente en de gekozen methoden. K2 Next Generation heeft een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Onder aan dit hoofdstuk is beschreven wat de gemeente Woerden kan doen om dit onderzoek verder te verdiepen en uit te breiden.

Legenda

- WoerdenWijzer
 - Medewerkers klantcontact 1^e lijn:
 - Consulenten (wmo en jeugd)
 - Medewerkers klantcontact 2^e lijn:
 - Sociaal makelaars
 - Schuldhulpverlening
 - Leerplicht
 - FermWerk
- Sociaal makelaars
 - Medewerkers klantcontact 2^e lijn. Sociaal makelaars worden ingezet bij meervoudige en complexere problematiek. Zij ondersteunen huishoudens die zelf niet de regie kunnen nemen.
- Consulenten
 - Medewerkers klantcontact 1^e lijn. Gaan aan de slag bij kortdurende/enkelvoudige vragen van inwoners. De consulenten maken een beschikking en ronden dan een dossier af.
- Integrale toegang
 - Hier komt de vraag van een inwoner binnen. Dat kan via de app, de website, telefonisch of fysiek. Medewerkers beantwoorden de vraag direct of wegen af waar de vraag thuishoort en verwijzen door naar bijvoorbeeld een consulent of een sociaal makelaar.
- Sociaal domein Woerden
 - Sociaal beleid
 - Administratie (inkoop, aanbestedingen en facturering)
 - Klantcontact 1^e lijn
 - Klantcontact 2^e lijn

Onderzoeksvraag gemeente Woerden

De gemeente heeft meerdere vragen aan K2 Next Generation gesteld. De volgende onderwerpen komen aan de orde in deze rapportage:

- 25 verhalen ter aanvulling op de kwartaalrapportages.
- Evaluatie in hoeverre WoerdenWijzer aansluit bij de leefwereld van inwoners.
 - De gemeente Woerden wil evalueren in hoeverre zij aansluit op de leefwereld van inwoners. De focus ligt hierbij op WoerdenWijzer. De gemeente heeft K2 Next Generation gevraagd te onderzoeken hoe inwoners de aansluiting van de gemeente op hun leefwereld ervaren en wat zij daarin juist wel of niet prettig vinden. Daarin maakt de gemeente onderscheid tussen de *praktische* aansluiting, aansluiting bij de *gevoelswereld* van inwoners en aansluiting op de *ondersteuningsbehoefte*. Van K2

Next Generation verwacht de gemeente concrete verbeteringsuggesties voor beleid en uitvoering. De gemeente kan vervolgens concluderen in hoeverre WoerdenWijzer wel of niet aansluit bij de leefwereld van haar inwoners.

- Uitvoering Leeratelier met professionals en beleid om onderzoeksbevindingen te toetsen en te verrijken.
- Een analyse van verbetermogelijkheden van de beleidsdoelen en uitvoering van de gemeente.
- Een analyse van het taalgebruik van inwoners met aanbevelingen hoe beter aan te sluiten bij het taalgebruik van inwoners.

Methoden

Voor dit onderzoek heeft K2 Next Generation de volgende methoden ingezet:

- Gesprekken Storytelling
- Gestructureerde interviews
- Straatinterviews
- Deskresearch

Kwalitatief onderzoek staat centraal. Door te investeren in gesprekken en interviews met inwoners geeft dit onderzoek verdieping en voorbeelden waar het gaat om de aansluiting op de leefwereld. Dit betekent dat dit onderzoek niet representatief is voor alle Woerdense inwoners. Door de interviews halen we wel veel waardevolle voorbeelden en aanbevelingen voor de gemeente op. Uitgebreide, rustige gesprekken leveren veel input op. Vragenlijsten kunnen een indruk geven van bijvoorbeeld de mate van tevredenheid, maar geven niet compleet weer wat maakt dat die tevredenheid dan hoog of laag is. Om een zo rijk mogelijk beeld te verkrijgen heeft K2 Next Generation verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden gecombineerd. Vervolgens is de rode draad uit alle interviews en gesprekken gehaald en geven we op basis hiervan input voor reflectie en aanbevelingen voor beleid en uitvoering.

Alle respondenten voor de gesprekken en interviews zijn geworven via de gemeente. K2 Next Generation heeft advies gegeven qua spreiding van huishoudens, achtergrond en soort ondersteuningsaanvraag.

Gesprekken Storytelling

K2 Next Generation heeft acht gesprekken gevoerd middels de methode Storytelling. Met name (oud-)inwoners die contact hadden/hebben met sociaal makelaars van WoerdenWijzer zijn hierbij gesproken. In dit hoofdstuk staat ook een beschrijving van deze methode. Kort samengevat kunnen we per gesprek gemiddeld zes tot acht verhalen 'vangen'. Dit maakt dat er een rijk beeld ontstaat van de beleving van inwoners gedurende hun ondersteuningstraject. Verderop in dit hoofdstuk is beschreven wat de methode Storytelling inhoudt.

Gestructureerde interviews

Er zijn negen gestructureerde interviews afgenomen. Zes respondenten hadden nog contact met WoerdenWijzer of hadden recent hun ondersteuningsvraag afgesloten. Twee respondenten ontvingen al lang huishoudelijke hulp en hadden geen of beperkt contact gehad met WoerdenWijzer. Eén respondent heeft via de huisarts een beschikking voor hulp ontvangen. Alle respondenten

hebben waardevolle informatie opgeleverd wat betreft werkzame en tegenwerkende elementen binnen een ondersteuningstraject.

Binnen de gestructureerde interviews kwamen verschillende topics aan de orde. Het ondersteuningstraject van de inwoner stond centraal. Tijdens het interview hebben we verdiepende vragen gesteld over de werkwijze van WoerdenWijzer (en/of de huisarts of andere instellingen). Hierin is met name doorggevraagd op de werkzame en tegenwerkende elementen in een traject: wat maakt dat het contact met WoerdenWijzer bijvoorbeeld prettig verliep? Hierdoor kunnen we gericht aanwijzingen geven voor verbeteringen.

De gemeente heeft aangegeven op drie niveaus onderzoek te willen laten doen naar de aansluiting op de leefwereld: praktische aansluiting, aansluiting op de gevoelswereld en aansluiting op de ondersteuningsbehoefte. Dit onderscheid hebben we vertaald naar concrete vragen over deze niveaus. De antwoorden hierop sprongen van het ene naar het andere niveau. Vanwege de nadruk op aansluiting op de leefwereld van inwoners stellen we de focus van inwoners tijdens de gesprekken ook centraal in dit onderzoek. Rode draad door de niveaus zijn expertise, communicatie en bejegening en de focus op snel en simpel handelen. Deze elementen zijn in het hele rapport terug te vinden.

Straatinterviews

Daarnaast heeft K2 Next Generation straatinterviews afgenomen. Door inwoners op straat aan te spreken is informatie verzameld over de beleving van inwoners als het om ondersteuning gaat en wat een inwoner dan belangrijk vindt. Hiervoor zijn inwoners in Woerden, Zegveld en Kamerik aangesproken. In totaal gaat het om 25 gesprekken. Drie van deze gesprekken zijn van de straat thuis of in het verzorgingscentrum verder gevoerd. Vier respondenten hadden ook contact gehad met WoerdenWijzer. In dit onderzoek is aangegeven wanneer een quote, verhaal of casus op straat is opgehaald.

De gemeente heeft de respondenten voor de interviews en gesprekken geselecteerd. K2 Next Generation heeft advies gegeven over de werving: zo veel mogelijk spreiding tussen type ondersteuningsvraag, samenstelling van het huishouden, wijken/kernen, leeftijd et cetera.

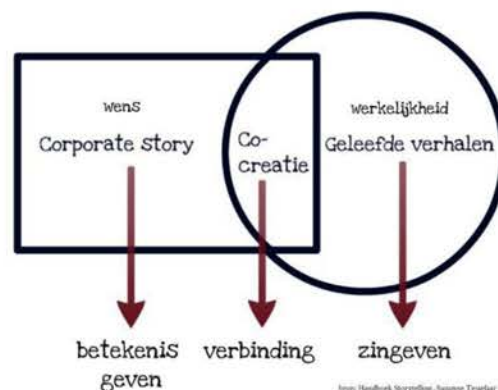
Storytelling als kwalitatieve onderzoeksmethode

K2 Next Generation heeft de methodiek Storytelling ingezet om de gesprekken met inwoners te voeren en te analyseren. Met deze methodiek maken we individuele opvattingen en percepties zichtbaar. We hebben 'open' gesprekken gevoerd met inwoners, waarin we gevraagd hebben naar hun ervaringen met WoerdenWijzer. Uit de letterlijke weergave van de gesprekken hebben we 47 passages ('verhalen') gedestilleerd die zeggingskracht hebben. Deze patronen, geïllustreerd aan de hand van verhalen met een sterke zeggingskracht, beschrijven we in dit rapport. Alle door ons 'gevangen' verhalen zijn vervolgens beschikbaar in het Verhalenweb.

De kracht van verhalen

Verhalen maken concreet wat abstract is. Als het doel van de gemeenten bijvoorbeeld is om hulp en ondersteuning op basis van eigen regie in te richten (*wens, corporate story*), dan maken de *geleefde verhalen* de complexiteit zichtbaar van de *werkelijkheid* achter die doelstelling.

Verhalen bieden zicht op perceptie- en belevings-verschillen; tussen jeugdprofessionals onderling, en tussen de wereld van beleid en bestuur enerzijds, en de praktijk van inwoners en professionals anderzijds.



Praktijkverhalen kunnen aanzetten tot verandering, en beleidsmakers inzicht bieden in de ingewikkelde werkelijkheid en de dilemma's waar professionals voor staan in tijden van transitie en transformatie.

Leeratelier

De concept resultaten van dit onderzoek zijn gedeeld met professionals van WoerdenWijzer (consulenten en sociaal makelaars), projectleiders en beleidsmedewerkers. Zij hebben tijdens het leeratelier ook hun eigen ervaringen en beelden gedeeld. Deze input hebben we toegevoegd aan de gevoerde gesprekken met inwoners waardoor de resultaten met meer ervaringen verrijkt zijn.

Deskresearch en bronnen

- Drie anonieme beschikkingen van WoerdenWijzer.
- Ontwikkelagenda sociaal domein 2016.
- Mensen eerst (scan en verbetermogelijkheden sociaal domein Woerden) versie 1.0.
- Ontwikkelagenda sociaal domein op basis van quick scan najaar 2016.
- Rapportage ceo jeugd Woerden (2017).
- Rapportage ceo wmo Woerden (2017).
- Website WoerdenWijzer.

Aanbevelingen verder gesprek en onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek bieden aanknopingspunten voor verbeteringen van de uitvoering en het beleid van de gemeente. K2 Next Generation adviseert om hier vooral het gesprek met elkaar over te voeren. De vele voorbeelden kunnen hierbij benut worden. Wat betekent het voor ons als gemeente dat inwoners zoveel waarde hechten aan het teamgevoel? Hoe kunnen we nog beter aansluiten bij de leefwereld in fase 1 of 4? Willen we dat wel? Daar bieden de bevindingen handvaten voor.

Specifieke of opvallende uitkomsten zou de gemeente kunnen opnemen in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Door bijvoorbeeld te vragen naar de positieve elementen van de bejegening van WoerdenWijzer:

- Kon u de route die u heeft afgelegd voordat u bij WoerdenWijzer terecht kwam kwijt aan de consulent of sociaal makelaar?
- Wat vond u van de communicatie over wachttijden?
- Bent u netjes en beleefd te woord gestaan?
- Heeft u zelf beslissingen kunnen nemen over de ingezette zorg of ondersteuning?

Door dergelijke vragen te stellen kan de gemeente toetsen in hoeverre de gevonden positieve elementen in dit onderzoek door een grote groep inwoners wordt ervaren.

Het is ook mogelijk om eventuele opgevolgde adviezen te toetsen in vervolgonderzoek. Door over een jaar nieuwe interviews uit te voeren kunnen de effecten in de praktijk worden getoetst. Hoe bevalt het inwoners bijvoorbeeld wanneer zij na het afsluiten van de consulent een maand later nog eens worden teruggebeld hoe het nu met hun gaat? Wat levert dit dan op?

Verhalen uit Woerden & onderzoek naar de aansluiting van WoerdenWijzer op de leefwereld van inwoners

Bijlage 1 Verhalenweb

Titel	Verteller
Alert op alles	Inwoner gemeente Woerden
Alles stond op achterstand	Inwoner gemeente Woerden
Buitengesloten	Inwoner gemeente Woerden
Daar zit mijn vraag helemaal niet	Inwoner gemeente Woerden
Dan ben je zo'n moeder die zegt dat haar kind zo slim is	Inwoner gemeente Woerden
Dan denkt ze dat ze koffie komen drinken	Inwoner gemeente Woerden
Dan gaat het balletje direct rollen	Inwoner gemeente Woerden
Dan zoekt ie je wel op	Inwoner gemeente Woerden
Dat gebeurde helemaal niet	Inwoner gemeente Woerden
Dat je ertoe doet	Inwoner gemeente Woerden
Dat wist ik van mijn moeder	Inwoner gemeente Woerden
Dat zijn allemaal doelplannen	Inwoner gemeente Woerden
Die doet gewoon alles voor me die meid	Inwoner gemeente Woerden
Die helpt een beetje regisseren	Inwoner gemeente Woerden
Dinsdag hebben we een MDO	Inwoner gemeente Woerden
Doe eens wat fatsoenlijks met het budget	Inwoner gemeente Woerden
Echt naar de letter	Inwoner gemeente Woerden
Een beetje met de tijd meegaan	Inwoner gemeente Woerden
Een hoop rust gegeven	Inwoner gemeente Woerden
Een soort plan voor het hele gezin	Inwoner gemeente Woerden
En uiteindelijk ook een beetje boos	Inwoner gemeente Woerden
Enorme vertraging	Inwoner gemeente Woerden
Er is nog niemand	Inwoner gemeente Woerden
Goud wijf	Inwoner gemeente Woerden
Hele goede dingen hier	Inwoner gemeente Woerden
Het duurt weer eeuwen	Inwoner gemeente Woerden
Het probleem was dat wij in Kamerik woonden	Inwoner gemeente Woerden
Het zijn hele kleine dingen	Inwoner gemeente Woerden
Hoe komt die vrouw nou aan die pillen	Inwoner gemeente Woerden
Ik ben niet zo handig met de computer	Inwoner gemeente Woerden
In no time geregeld	Inwoner gemeente Woerden
Je staat op straat	Inwoner gemeente Woerden
Kan dat niet 's avonds?	Inwoner gemeente Woerden
Mens achter het verhaal	Inwoner gemeente Woerden
Mevrouw mag niet meer terug naar huis	Inwoner gemeente Woerden

Titel	Verteller
Mevrouw moet weer een sociaal netwerk hebben	Inwoner gemeente Woerden
Mijn petje voor af	Inwoner gemeente Woerden
Niet zo veel in te zeggen	Inwoner gemeente Woerden
Nog wel wat hulp nodig	Inwoner gemeente Woerden
Oi Oi Oi	Inwoner gemeente Woerden
Omgekeerde wereld	Inwoner gemeente Woerden
Plan van aanpak erbij	Inwoner gemeente Woerden
Tijdbom	Inwoner gemeente Woerden
Toen was het weer niet goed genoeg	Inwoner gemeente Woerden
Toen ze dat begreep	Inwoner gemeente Woerden
Tussen die vier muren uit	Inwoner gemeente Woerden
Zorgtoestand	Inwoner gemeente Woerden

Alert op alles

Een inwoner vertelt:

Wat mijn longen betreft ben ik niet angstig. Dat is gewoon, verder. Dat is ook een beetje mijn natuur. Als verder alles goed gaat, dan maak ik me niet zo druk. Ik ben wel heel angstig voor mijn diabetes, dat is echt, dat veroorzaakt van alles en nog wat. Ik probeer natuurlijk me aan alle regels met mijn medicijnen te houden. Dat is het enige wat ik heel goed bijhoud, omdat, je wijst naar me en ik ontsteek al. En dat wordt nu ook heel goed bijgehouden. Die doet dat heel goed. Zeker als hij hier komt voor mijn voeten. Buurtzorg ook. Die zijn alert op alles. Mijn vrouw heeft inmiddels ook een oog ontwikkelt om te zien van hé, begint daar iets, of, dit ziet er gek uit. Dat is verder nu wel goed onder controle, maar je moet continue op je hoede zijn. Je bent er continu mee bezig. Het zit in je achterhoofd.

Juni 2017

Alles stond op achterstand

Een inwoner vertelt:

Toen was ik in financiële problemen. Toen was het even zoeken naar hulp. Iemand zegt tegen mij: je moet even naar WoerdenWijzer. Even daar vragen. Die mensen zijn er om te helpen. Ik had geen uitkering, geen loon, ik had niets. Ben ik naar de voedselbank gegaan. Toen hebben ze mij financieel geholpen. Alles stond op achterstand. Dus mijn schuld bleef groeien. Ik moest een oplossing zoeken. Toen ben ik naar de gemeente gegaan en heb ik schuldsanering aangevraagd. Ze probeerden schuldsanering te starten, maar de tegenpartij wilde niet meewerken. Dus de gemeente ging niet verder. Dus wij naar de rechtbank, die zegt: je moet dat en dat en dat doen. Ik begreep het niet altijd. WoerdenWijzer helpt mij hierbij. Ook met opsturen van documenten naar de rechtbank. Rechtbank zegt stukken niet ontvangen te hebben, de schuldsanering gaat niet door. De rechtbank gaat niet door. Maar ik heb nog steeds schuld. Via de gemeente heb ik een vrijwilliger voor mijn boekhouding gekregen. Hij doet voor mij de belasting tot en met de schuld. Tot en met de geldzaken is het geregeld. Met het op een rij te zetten. Ik ben er echt heel blij mee. Met de gemeente en met Welzijn Woerden. Als ze mij niet hadden geholpen, had ik misschien wel elke week een deurwaarder aan de deur. Mijn loon komen incasseren misschien. Maar dat is niet gebeurd. Alles wordt nu betaald.

Mei 2017

Buitengesloten

Een inwoner vertelt:

Een instantie wilde eerst niet meewerken, want die zeiden: ja, we hebben gewoon volledig beroepsgeheim. We vertellen alleen maar van: het gaat goed of het gaat niet goed. Maar dat vond ik niet voldoende. Want ik vond gewoon dat iedereen mocht weten wat de vorderingen zijn. Uiteindelijk heeft mijn persoonlijk begeleider ervoor gezorgd dat hij nu degene is die met mijn therapeute één keer in de zoveel tijd een gesprek heeft. En dan echt een open gesprek. En hij doet daar vervolgens verslag van in het zorgplan, waardoor ook iedereen weet: hé, zo gaat het met mevrouw.

Nog een voorbeeld. De psycholoog van mijn dochter, die koppelt eigenlijk in het zorgplan helemaal niks terug. Alleen wat steekwoorden. Je hebt afgesproken met z'n allen, dat het helder moet zijn. Want daar is een zorgplan voor, dat het transparant moet zijn. Daar gaan we voor. En als er dan in dit geval eentje is die dat dus niet doet, ja, dan blijf ik daar niet van op de hoogte. Dus dan word ik als moeder buitengesloten over de zorgen die ik als moeder heb.

Mei 2017

Daar zit mijn vraag helemaal niet

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ze begreep heel erg goed waar ik het over had. Het was een wederkerig gesprek, ik kon mijn verhaal goed bij haar kwijt. Zij begreep waar ik het over had. Dat is ook wel prettig. Ze begreep de terminologie en de dingen die daarbij komen kijken. Waardoor ik heel makkelijk uit kon leggen waar het probleem lag en waar ik de hulp bij nodig had. Ze was ook niet opdringerig. Ik was wel een beetje bang. Mensen zeggen al snel: je hebt ondersteuning nodig in de opvoeding. Dat wilde ik echt niet. Dat heb ik ook niet nodig. Onze problematiek, daar ben ik in opgegroeid en opgevoed. Dus ik kan het aan en als ik het niet aan kan, dan zeg ik het wel en heb ik geen zin of behoefte aan die thuisbemoëienis. Daar zit mijn vraag helemaal niet. Dat begreep ze ook. Daar heeft ze ook niet op doorgedrongen.

Mei 2017

Dan ben je zo'n moeder die zegt dat haar kind zo slim is

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Het komt in een dossier terecht, een schooldossier. Er staat: IQ 117. Dan kan je dus ieder jaar opnieuw gaan verdedigen dat het kind hoogbegaafd is, maar dat er wel een IQ staat van 117. Ze loopt een jaar voor, maar ze vinden dat ze twee jaar achter loopt. Dus ze moest twee jaar teruggezet worden. Dan krijg ik een doodongelukkig kind, dat weet ik ook uit ervaring. We zijn niet voor niets zo dit traject ingekomen. Dus een second opinion eigenlijk. Wij kunnen niet meer met de begeleidingsdienst in zee gaan. Die moeten wij nu voorbij, via WoerdenWijzer. De begeleidingsdienst heeft in Woerden eigenlijk de grootste vinger in de pap. Dus wil je extra begeleiding, dan koop je dat allemaal in bij de begeleidingsdienst. Dus zij leveren de mensen. En als ik niet hun mensen wil, dan heb ik dus een probleem, dan heb ik geen begeleiding. We zijn even in gesprek gegaan met school om iemand anders in te vliegen. Die zijn met de begeleidingsdienst in gesprek gegaan. Die hebben vervolgens deze mevrouw in de huur genomen. Want als school niet achter je staat dan kan ik wel zeggen: er staat 117. Je moet het wel samen doen. Anders dan, dan ben je zo'n moeder die zegt dat haar kind zo slim is.

Mei 2017

Dan denkt ze dat ze koffie komen drinken

Een inwoner vertelt:

Ook met de thuiszorg is er goede samenwerking. Dat ze alles zo voor hem doen. Want iedereen die komt, dat vindt ze heel gezellig. Dan denkt ze dat ze koffie komen drinken. En dat, ja, die gezelligheid is natuurlijk niet helemaal aan de orde. Maar dat is voor haar dan een goed gevoel. En dan ja, in samenwerking met hun gaat het goed. En als ze dan, de vorige keer vonden ze het beter dat ze toch een keer extra kwamen. Nou, dat hebben ze ook een tijdje gedaan. Ja, het is echt wel een beetje dat ik het eigenlijk niet hoeft te vragen. Dat het wel een beetje op een leuke manier gebracht wordt, zeg maar.

Mei 2017

Dan gaat het balletje direct rollen

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik kreeg heel moeilijk contact met de school van mijn jongste zoon. Het liep allemaal voor geen meter. Hij heeft gelijk contact met leerplicht en school opgenomen. En dan gaat het balletje direct rollen. Ik vind het een geruststelling dat hij er is, hij weet wie hij direct moet aanspreken. Ik zal het straks heel erg missen. Het mag voor mij nog zo tien jaar doorgaan. Omdat ik het straks weer alleen doe, is het fijn als je toch met iemand bepaalde dingen kan bespreken. Waar je tegen aanloopt, met je kinderen, of financieel, of wat dan ook. Echt een luisterend oor. Eventuele problemen die pikt hij er gelijk weer tussenuit. Of hij schrijft naar diegene dat ik moeite heb met iets: pak het even op. Dan wordt dat weer in dat één gezin één plan gezet, zo heet dat geloof ik. Nou ja, diegene reageert dan weer gelijk. Dus dat, ja weet je, dat je dat niet meer achter de hand hebt, dat vind ik best eng. Ik hoop dat ik, als ik er straks mee ophoud, dat hij weer een gezin kan helpen zoals hij mij heeft geholpen.

Juni 2017

Dan zoekt ie je wel op

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik kreeg ook een opdracht. Afspraken maken. Afspraken ook nakomen. Want daar was ik ook niet zo'n ster in. Dat deed ik dan wel allemaal. Baalde wel van formulieren invullen. Als ik niet naar hem kwam, kwam hij wel naar mij. Want als je denkt dat je aan m kan ontsnappen, heb je het fout. Want dan zoekt ie je wel op. Het is niet zo dat hij alleen maar hulp gaf en dat ik rustig thuis op de bank kon gaan zitten, want dat was dus absoluut niet zo. Ik moest ook dingen gaan regelen en formulieren invullen. Als ik al ergens de pest in heb, zijn het formulieren invullen. Dus dat schoof ik altijd voor me uit. Maar nee, daar heeft ie wel voor gezorgd, dat ik het deed. Ik ben nu wel zo ver dat ik wel mijn verantwoordingen neem. Alles is overzichtelijker. Er is gewoon echt rust in huis. Nu alles loopt hoef ik nergens meer bang voor te zijn.

Juni 2017

Dat gebeurde helemaal niet

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Het is niet van: we houden je rustig, maar er wordt ook daadwerkelijk wat gedaan. Beloftes worden nagekomen. Eigenlijk alles waar je zelf eigenlijk niet die regeltjes van kent, of weet waar je aan moet trekken. Je bent er ook een beetje huiverig voor, want het is eigenlijk allemaal een vorm van jeugdzorg. Dan zie ik alweer drama's, halen mijn kinderen bij mij weg of iets in die trant. Maar dat gebeurde helemaal niet. Echt, als je die mensen een kans geeft. En dat zeg ik altijd van: joh, neem contact met ze op, want ze kunnen zoveel voor je doen. Ik maak ook een soort reclame voor heel WoerdenWijzer. Ik adviseer het iedereen. Ik hoop niet dat de gemeente gaat zeggen: we gaan stoppen met dit projectje.

Je moet zelf natuurlijk ook er wel voor open staan. Ik denk als je dat niet doet, dan eindigt het natuurlijk. Dan kunnen ze trekken zoveel als ze willen. Maar als de andere persoon niet mee wilt werken, ja, dan houdt het op.

Juni 2017

Dat je ertoe doet

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

De kinderpsycholoog had geadviseerd dat hij bijvoorbeeld een SoVa training zou moeten doen, een sociale vaardigheidstraining speciaal voor kinderen met een autisme. Nou, ik heb stad en land afgebeld. Niks gevonden. Werd van het kastje naar de muur gestuurd. Dus uiteindelijk ook mijn verzoek bij WoerdenWijzer neergelegd. Als ik bel en ik hen aan de lijn heb. Ik hoef maar te zeggen: hallo met Marlies. Oh meid, hoe is het met je en hoe gaat het nu? Beetje gesetteld nu? Dat wel, heel warm. Ik heb WoerdenWijzer echt ervaren als mensen die er echt voor je zijn. Dat je ertoe doet en dat je niet aan je lot wordt overgelaten. Ze gaan het uitzoeken en ik word weer teruggebeld of ik krijg een mailtje. Ja, weet je, dat vind ik heel prettig.

Mei 2017

Dat wist ik van mijn moeder

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Mijn zoon heeft PDD NOS en is vermoedelijk hoogbegaafd en ernstig prikkelgevoelig. Dat gaf wat moeilijkheden op school dus ik ben met kerst een ondersteuningsplan gaan aanvragen. Eigenlijk wist ik niet zo goed waar ik moest zoeken in de gemeente Woerden. Er zijn veel documenten en wat moet je nou invullen? En PGB heet toch weer iets anders dan een ondersteuningsplan. Maar aangezien mijn moeder ervaring had met het aanvragen voor mijn zusjes zeg maar, zei ze: je moet het ondersteuningsplan indienen en invullen. Dat wist ik van mijn moeder. Maar niet omdat ik dat bij de gemeente makkelijk kon vinden. Nu moet ik zeggen dat ik ook niet gezocht heb op PGB. Maar uiteindelijk via het ondersteuningsplan kwam ik er wel. Maar ik weet niet of het voor iedereen duidelijk is of het één en hetzelfde is. Dus dat.

Mei 2017

Dat zijn allemaal doelplannen

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ze maakten het verhaal op en dan gaan ze kijken wat voor hulp jij allemaal nodig hebt. Ik had problemen met stress. Ik had problemen met financiën. Dat wordt dan allemaal opgezet. Dus er moet wat voor mijn stress opgezet worden. Er moet wat voor het financiële opgezet worden. Huisvesting moet ook wat voor opgezet worden. Dat zijn allemaal doelplannen. En dan gaan we op een gegeven moment, dan gaan ze er mee aan het werk. Nu hebben we toevallig twee weken terug, hebben we dat plan er weer bij gepakt. Van, hoe staat het er nu voor, weet je wel. Is er nog iets waar we mee moeten helpen? Dus ja, de laatste tijd was er heel veel met woning. Met het zoeken van een woning had ik veel problemen. Uiteindelijk gelukkig een woning kunnen vinden. Dus ik ben straks ook weg hier, gelukkig. Maar dat ja, dat gaat eigenlijk, ja, gaat eigenlijk nu wel goed.

Mei 2017

Die doet gewoon alles voor me die meid

Een inwoner vertelt:

Die doet gewoon alles voor me die meid. Alleen ze heeft nu ook haar kleinkind. Ze werkt ook kei en keihard. Dat heeft ze altijd van ons gezien. Die runt drie BV's in Woerden. Echt op haar naam, niet voor anderen. Drie stuks en ze zorgt overal voor. Ze zorgt voor het financiële en de hele mikmak. Ze rijdt natuurlijk, want ik moet heel veel naar het ziekenhuis. Ik ben vorig jaar alleen al 23 keer naar Utrecht, naar Nieuwegein geweest. 23 keer, dat is niet niks. Want als je geen rijbewijs hebt, dan ben je de pineut natuurlijk. Dat doet ze. En ook alles. Vanmorgen heb ik ze aan de telefoon gehad. Toen had ze mijn dokter geregeld, want mijn operatie was niet helemaal goed gegaan. Ik heb hier een bult vanwege dit litteken. Toen zei ze: daar moet je toch naar laten kijken. Ik zei: ja dat komt wel, ik wil er geen gezeur mee, met die artsen. Donderdag moeten we naar die neuroloog in Woerden en woensdag moet ik naar de huisarts hier. Dan ga ik lopen. Dat is hier, hier bij de kerk. Het is toch anderhalf tot twee kilometer en dat is redelijk veel voor mij. Maar goed, zij doet dan al die dingen. Die dame, waar die de tijd vandaan haalt, god mag het weten.

Mei 2017

Die helpt een beetje regisseren

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik ben door problemen in mijn gezin op straat komen te staan. Ik ben eerst bij een maatschappelijk werker terecht gekomen. En omdat mijn problemen natuurlijk heel complex zijn hebben ze mij doorverwezen naar WoerdenWijzer. En zo ben ik eigenlijk een beetje in het cirkeltje komen te zitten van hulpverlenende instanties. Dat begon bij de gemeente, bij een sociaal makelaar. En die heeft mij heel veel geholpen met het ja, zoeken van de juiste weg in de hulpverlening. Ik had voornamelijk heel veel hulp nodig bij dingen een beetje regelen. Dus ik kreeg meerdere instanties die mij hielpen: advocaten, Jeugdzorg en dat soort instanties. En WoerdenWijzer, die helpt dan ook een beetje bij het regisseren van die hulpverlenende instanties. Zodat er ook makkelijker hulp geboden kan worden. Heel vaak merk je dat instanties tegen elkaar in werken. Er wordt nu meer gecoördineerd. Dus er is meer contact tussen de instanties. Dat is dan via WoerdenWijzer, die sociaal makelaar van de gemeente, die helpt daarbij. En er wordt een soort rapport gemaakt. Daarin kun je heel goed lezen wat er allemaal aan hulp gebeurt.

Mei 2017

Dinsdag hebben we een MDO

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar en vertelt:

Aanstaande dinsdag hebben we een MDO, een multidisciplinair overleg met alle hulpverleners. WoerdenWijzer zit er ook bij. En de psycholoog van onze dochter. En mijn persoonlijk begeleider. De persoonlijke begeleidster van mijn man kan niet, die is op vakantie. Dus zij zal er niet bij zitten. En budgetbeheer, want mijn man bleek heel veel schulden te hebben. Hij had gezegd: zo'n beetje zes tot zeventuizend euro, maar dat bleek dus zestig te zijn. Dus ja, alles is direct naar budgetbeheer gegaan en het is nu gewoon afwachten hoe dat gaat. Dus dinsdag wordt ook het financiële besproken. Ook hoe het met mij gaat. Waar ik me zorgen over maak, waar ik goed in functioneer, waar het minder in gaat. En voor mijn man idem dito. Er wordt ook gekeken naar je sociale netwerk; hoe ben je daarin bezig, wat is er gebeurd? Hoe is de gezondheid, de geestelijk gezondheid? Hoe is het met de kinderen? Hoe is het op school? Dat soort zaken. Eigenlijk alles, alle disciplines. Ze werken wel vanuit de matrix en vanuit de matrix gaan ze nu kijken van: zijn we vooruitgegaan? Ja dat is niet bij iedere MDO, maar we vonden dat het nu wel tijd wordt om dat wel te doen. Tenminste mijn begeleider vond het een goed uitgangspunt om te kijken van: nou, hoever zijn we nu? Hoever is vader? Hoever is moeder? Hoever is het met de dochter? Dus ja, het is afwachten wat er dinsdag besproken wordt.

Mei 2017

Doe eens wat fatsoenlijks met het budget

Een inwoner heeft contact met een consulent van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik zeg, jullie moeten daar eens een keer werk van maken. En er moet potverdikkie een nieuwe lift komen. A, die is natuurlijk 300 jaar oud en B, ik zeg ik weet het, natuurlijk kost het geld. Doe daar iets goeds mee. Niet alleen voor mij, maar er zijn zoveel mensen die de trap niet op kunnen om wat voor reden dan ook. Dus ik ga daar eens even goed aan de staart trekken. Ik zei; er moet gewoon zo snel mogelijk een nieuwe lift. Ja, dat kost groot geld, dat weet ik ook wel. Maar hupsakee, doe eens wat fatsoenlijks met het budget. Want dit treft heel veel Woerdenaren en anderen in de omgeving.

Juni 2017

Echt naar de letter

Een inwoner heeft contact met een consulent van WoerdenWijzer en vertelt:

Gewoon. Hoe alles geregeld wordt. En zo sloom. Echt naar de letter, weet je wel. En dan denk ik van, wat ik heel jammer vind is dat je niet van de persoon uit gaat. Want iedereen is weer anders. En dat vind ik zo jammer. Dat iedereen over één kam wordt geschoren. Met alle gevolgen van dien, ook met financiën. Dat bureaucratische dus, dat ze niet kijken naar de persoon zelf. Want iedere persoon is anders en dat vind ik gewoon heel vervelend. Wat tegenwoordig ook de trend is, zeker bij specialisten en zo. Bij de een slaat het wel aan en bij de ander niet. Dat gaat daar, vind ik, wel heel goed. En ik vind dat de Wmo in Woerden daar ook naar toe zou moeten gaan.

Juni 2017

Een beetje met de tijd meegaan

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Door de communicatie van deze tijd zijn dingen ook gewoon veel makkelijker te communiceren. Zoals appen en mailen, daar wordt volop gebruik van gemaakt. En dat werkt gewoon heel snel. Daardoor denk ik dat dingen ook heel snel opgepakt kunnen worden. Als er problemen zijn die snel opgelost moeten worden. Ik ben bezig met een woning zoeken. En dan ontbreken er bepaalde stukken en dan wordt dat op een gegeven moment te ingewikkeld voor me: ja, wat is dat en zo. Dan kon ik dat neerleggen bij haar van: ik heb deze problemen. Toen gingen ze kijken of ze me konden helpen. Dan gingen ze die lijn uitleggen van: volgens mij moet die instantie jou daar wel mee kunnen helpen. En dan worden die lijnen uitgezet en kunnen ze mij assisteren en wat voordoen. Er gaat veel communicatie via de app. Ook wel via de mail, weet je wel. En ik krijg dan een cc, dan gaat er eentje gelijk naar die of naar die. Weet je, ja, dat werkt wel. Je moet wel een beetje met de tijd meegaan.

Mei 2017

Een hoop rust gegeven

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Deze manier van hulpverlening, zoals ik het nu ontvangen heb, heeft mij wel een hoop rust gegeven. Want ja, ze nemen op een gegeven moment een hele hoop van je over. En daar moet je dan zelf ook wel achter staan en uiteraard toestemming voor geven. Dat heeft mij wel heel veel rust geboden. Ook om met mijn werk bezig te kunnen zijn. Want ik kreeg natuurlijk ook problemen met mijn werk. Dat ik gewoon mijn werk niet meer kon volgen, omdat ik te veel aan mijn hoofd had. En dat werd gewoon heel goed geregisseerd allemaal. Ik heb ooit een keer in mijn leven ook van heel veel instanties hulp gehad. En dan praat ik over tientallen jaren geleden. En dat was echt een warboel. Die instanties deden wel gewoon goed hun werk. Maar omdat de instanties niet met elkaar samen werkten of langs elkaar heen werkten, kwam je heel vaak ook in de problemen terecht. En ik heb nu wel het gevoel dat het wel heel erg goed, gewoon goed georganiseerd is.

Mei 2017

Een soort plan voor het hele gezin

Een inwoner vertelt:

Ze kijken naar wat de behoefte van het gezin is. En ja, goed, de behoefte bij ons was best behoorlijk pittig. Ik was niet thuis, heel vaak niet thuis. Met vier kinderen, eentje van achttien, eentje van twaalf, een van acht en een van vier. En nou, met de oudste zoon liep het ook niet heel erg lekker. En ja, toen hebben ze vanuit Woerden, vanuit een sociaal makelaar, gezocht naar een goede therapeute. Naar een psycholoog voor mijn zoon. En die mensen worden eigenlijk allemaal toegevoegd aan een soort plan voor het hele gezin. Met de doelen wordt gekeken: waar liggen de krachten van het gezin en waar liggen de zwaktes van het gezin? En ja, dat wordt zeg maar in een soort matrix bekeken. Dus financieel, sociaal, sociale netwerk, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid. Dat wordt gewoon eigenlijk in kaart gebracht van: hé, waar kunnen we nou mogelijk hulp inzetten? En dat wordt allemaal in het zorgplan gezet. Iedereen die als hulpverlener wordt gevraagd of aangemeld. En wij geven dan ons akkoord. En de bedoeling van het zorgplan is dat de desbetreffende deskundige een rapportage of een verslag in het online zorgplan zet. Zodat alle hulpverleners weten van: hé, op dat vlak is dat gebeurd en op dat vlak is dat gebeurd.

Mei 2017

En uiteindelijk ook een beetje boos

Een inwoner heeft contact met een consulent van WoerdenWijzer en vertelt:

Toen zei ik van: dit merk is het voor mij helemaal niet. En toen zijn ze inderdaad komen kijken. En toen constateerden ze dat de lift eigenlijk verkeerd was ingemeten. Toen besloten van, dan gaan we die traplift aanpassen. Dat was eind vorig jaar. Nou prima, dus wij weer om de tafel van, hoe moet het nou wel en hoe moet het niet. En vanaf het begin af aan hadden ze gezegd dat we er geen last van moeten hebben. In de zin van dat het voor mij extra kosten betekent en weet ik veel wat. Dat dat niet de bedoeling was. Natuurlijk, prima. En toen zo, gaandeweg, bij wijze van spreken op een subtiele manier, kwam ervan: als we dan dit en dat doen, dan kost dat ook wel zoveel... En ja, dat is dan niet de bedoeling dat wij dat volledig vergoeden. En dat ik toch kosten moet maken. Dat werd bij wijze van spreken steeds erger gedurende het hele proces. En dat valt me dus heel erg tegen. In de zin van, je zegt eerst dit en dan... Dus daar was ik wel teleurgesteld en eigenlijk ook een beetje verbijsterd over. En uiteindelijk ook een beetje boos. Want dan denk ik van, ja, als je zulke dingen van tevoren zegt, dat vind ik dan niet betrouwbaar. En ik ga ervan uit dat alles wat ze zeggen, dat dat betrouwbaar is.

Juni 2017

Enorme vertraging

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Mijn schoonzusje heeft ook een zoontje, zit in hetzelfde traject. Maar is lang zo ver nog niet als ik nu ben, terwijl zij ook in november gestart zijn. Maar dan samen met een stichting, of iemand die dat dan ondersteunt en invult. En de begeleider die wij hebben, gaf ook aan: ik wil je wel helpen met het schrijven van dit plan, want het is wel heel ingewikkeld om dit plan te schrijven. Maar ik ben wel echt gewend om plannen te schrijven. Het is voor mij niet zo'n probleem. Maar ik kan me wel voorstellen dat het voor een leek wel heel moeilijk is. En als ik dan zie dat mijn schoonzus, het is nu mei, die is ook eind vorig jaar begonnen. Die heeft volgens mij nog niet eens het ondersteuningsplan ingediend. Dus er zit daar wel ergens een enorme vertraging.

Mei 2017

Er is nog niemand

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

De goedkoopste oplossing was vervoer door een vrijwilligersorganisatie. Op dit idee zijn we gezamenlijk gekomen. Mijn man werkt 's avonds, dus ik kan 's avonds heel moeilijk weg. En deze zwemles is 's avonds. Met twee kinderen tot acht uur half negen in het zwembad gaan zitten, dat is niet haalbaar. Dus toen heeft WoerdenWelzijn een aanvraag gedaan bij Handje Helpen en gevraagd of er iemand zou zijn die onze dochter heen en weer naar zwemles wil brengen. Maar het is nog niet gelukt, te specifiek om iemand te kunnen vinden. Heen en terug te begeleiden. Dat maakt dat ze niet iedereen kunnen vragen en dat maakt ook dat niet iedereen dat wil doen. Dat mensen meer zitten te wachten op spelletjes spelen met kinderen. En het is inmiddels mei. En er is nog niemand. Zij is nog niet aangenomen bij de zwemles. Dus ik heb zoiets van: laat maar. Tegen de tijd dat het zo ver is, dan bel ik Handje Helpen wel en anders koppel ik het weer terug naar de gemeente dat het niet gelukt is. Ik kan niet zeggen: dan maar geen zwemles. Dus dan moeten we maar weer in gesprek gaan.

Mei 2017

Goud wijf

Een inwoner vertelt:

Die makelaar van WoerdenWijzer, da's een goud wijf. Omdat zij alles doet wat nodig is. Zij kijkt echt heel goed van: waar liggen de punten en waar moet ik ingrijpen, zeg maar. En ze is heel doortastend, als een instantie bijvoorbeeld zijn werk niet doet. Dan zorgt zij dat ze wel doen wat afgesproken is in het plan. Dan belt ze en zorgt ze ervoor dat het per direct geregeld wordt. En je hoeft maar te zeggen van: joh, dat loopt niet, en zij gaat erachteraan. Ze doet echt super haar werk. En zij heeft ook een begeleidster voor mij gezocht. Want ze had zoiets van: ja, daar heb je wel behoefte aan. En dan zoekt ze ook een begeleider die heel erg bij mij past. En ja, ik ben niet de makkelijkste. Ik ben best wel gecompliceerd, zal ik maar even netjes zeggen. En ik heb nu een begeleider en nou, die is ook echt helemaal goud waard.

Mei 2017

Hele goede dingen hier

Een inwoner vertelt:

Wat dat betreft vind ik, heb je hele goede dingen hier in Woerden om te doen. Dat is echt fantastisch. En bij wijze van spreken ook enigszins op maat gesneden. Voor mensen die niet tegen prikkels kunnen. En dan volgend jaar, dan hebben ze ook een keer een kind-iets. En je mocht overal gratis in. En zelfs ook met ballen gooien. Dat was zo goed. Dat is echt een aanwinst voor de hele gemeente. Zo zou het in andere gemeenten ook moeten gaan. Nu zijn we natuurlijk niet zo groot. Nu zijn we met vijftig duizend. Maar dan maak je er een groot ding van. Ik kreeg al, ik weet niet of je dat gezien hebt, maar een folder voor ideeën die je dan kan insturen. Heb je nog leuke ideeën, waardoor Woerden nog leuker, veiliger, prettiger wordt? We gaan natuurlijk dat soort dingen onderstrepen. Dat dat absoluut door moet gaan.

Juni 2017

Het duurt weer eeuwen

Een inwoner vertelt:

Ja. Dus dat zit me nu dus een beetje dwars. Het duurt weer eeuwen. En ik heb die traplift vanaf oktober 2015. En na ongeveer een jaar dacht ik, dit moet veranderen. Toen zijn we in de herfst vorig jaar begonnen. Toen zouden we daar inderdaad vaart achter zetten. We leven nu in juni. Zo'n vaart is erachter gezet. Dat soort dingen, die zijn heel vervelend. Je maakt afspraken van: hup, we zetten er vaart achter. En dan wordt er natuurlijk helemaal geen vaart gemaakt. En dan denk ik van, bij wijze van spreken is het natuurlijk typisch ambtenarij. En dat hoort er ook bij, ze stoppen met werken om vier uur of half vijf. En daarna is er geen contact meer mogelijk. Of je moet even bellen en inspreken. Dat vind ik ook heel irritant. Maar dat is bij elke organisatie. Maar de overheidsorganisaties, die blinken daarin uit. Dat zijn allemaal dingen, die zijn heel irritant. En ik begin steeds meer het gevoel te krijgen dat ik dat niet moet pikken.

Juni 2017

Het probleem was dat wij in Kamerik woonden

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Die schorsing, die klopte niet. Dat draagt ze de rest van haar schooltijd met zich mee. Het probleem was dat wij in Kamerik woonden, Patricia onder de leerplichtambtenaar van Woerden viel, maar de school eigenlijk in Gouda stond. En zo gingen dus dingen langs elkaar heen. Ik had gebeld met de leerplichtambtenaar, ook van Gouda, daar werd ik heel vriendelijk te woord gestaan. Deze zei uiteindelijk: nee, je moet toch naar Woerden bellen want Patricia woont in de gemeente Woerden. Dus moest ik hier naar de leerplichtambtenaar bellen. Ik had meer het idee dat die op de hand was van de directeur van de school dan op mijn hand. Maar goed, uiteindelijk werd afgesproken dat Patricia weer naar school ging en dat er een gesprek plaats zou vinden.

Mei 2017

Het zijn hele kleine dingen

Een inwoner vertelt:

Ja, er kwamen bij mij geen inkomsten binnen. Gemeente Woerden, WoerdenWijzer, heeft dus mijn woning ook geregeld. Dat de borg werd betaald en de eerste huur. Natuurlijk wel met een contract dat ik het terug betaal. Maar goed, daardoor kon ik hier wel direct in. Dat soort dingen. Dat zijn natuurlijk allemaal voor mij hele belangrijke dingen, want ik heb niet zomaar even 1500 euro. Ik heb niks. Ik heb nul komma nul. Ik heb geen inkomsten, ik heb geen spaargeld, dat is allemaal weg. Ik ben wat dat betreft ontzettend blij dat WoerdenWijzer bestaat en dat zij dus gewoon in alles kunnen helpen. Dat zij echt de mensen wijzen: daar moet je zijn, ga daar in gesprek. Dus dan krijg ik een appje van de sociaal makelaar, dan zegt ze: joh, ze hebben bij die instantie één keer in de zoveel tijd dat je gratis kleren kunt ophalen of dat je kunt ruilen als je iets hebt dat niet meer past. Ga daar eens kijken. Die hebben bijvoorbeeld ook juridische hulp. We kwamen niet uit het ouderschapsplan op een bepaald punt. Toen zei ze: ja, ga eens juridische hulp inwinnen en ik weet dat ze bij die instantie twee keer in de week juridische spreekuren hebben. Ga daar eens heen, dan hoef je geen dure advocaat aan te spreken, maar kun je gewoon gratis je vragen stellen. Ja, dat scheelt gewoon weer heel veel geld. Dat soort dingen. Het zijn hele kleine dingen, het is heel moeilijk te omschrijven.

Mei 2017

Hoe komt die vrouw nou aan die pillen

Een inwoner vertelt:

Barbera is iemand van het Rode Kruis, die komt mij ook af en toe bezoeken. Want je krijgt iemand van het Rode Kruis en toen zei ik: nou luister, ik heb beneden heel veel buurmannen. Ik zeg: ik wil eens met een vrouw praten. Je praat met een vrouw toch anders dan met een man. Nou had ik een man die ik kreeg van het Rode Kruis, dat was een oude marinier. Dat was ook keurig natuurlijk. De zorg, die organisatie, dat werkt erg goed. Ik heb op een gegeven moment gezegd: ga nou eens naar die buurvrouw beneden, die vrouw is 86 jaar. Die woont op zijn eigen, die kookt, die doet alles. Maar ze is een beetje ziek, dat kan ook niet anders, 86 jaar. Maar die vrouw is zo ziek, die gaat naar de dokter toe. Die dokter komt hier, elke week, die schrijft pillen voor. Maar hoe komt die vrouw nou aan die pillen? Die kan niet naar die apotheek lopen van, ik kom mijn pillen halen. Ik zei: dat zijn allemaal van die kleine dingen, daar moeten jullie een klein beetje aandacht aan besteden. Ze neemt mij nu kwalijk dat ik dat gedaan heb, haha.

Mei 2017

Ik ben niet zo handig met de computer

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik heb urgentie voor een woning moeten aanvragen. Ik heb gewoon gebeld naar de gemeente en toen werd ik doorverbonden met WoerdenWijzer. Ik ben daar voor een gesprek geweest, situatie uitgelegd. Zij hebben mij geholpen met de aanvraag van de urgentie. WoerdenWijzer heeft mij wel geholpen met dingen. Bijvoorbeeld met dingen die digitaal aangeleverd moesten worden en dat was voor mij een probleem. Ik ben niet zo handig met de computer, dus daar werd mee geholpen. En ook ideeën van hoe je iets op kon stellen. Een brief, dat soort dingen.

Mei 2017

In no time geregeld

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik ben via het maatschappelijk werk met WoerdenWijzer in contact gekomen. Die vertelde toen dat er iets nieuws opgestart was, het sociaal makelpunt. Ik heb me daarvoor aangemeld, want ik had zoiets van; alle hulp is welkom. Want ik zie het gewoon niet meer zitten. Ik had al twee bewindvoerders gehad, de derde was onderweg. Ik ben nu met de vierde bevindvoerder bezig, omdat ik er totaal geen vertrouwen in had. Het sociaal makelpunt is voor mij helemaal ideaal, omdat je met z'n allen in zo'n computerprogramma kan. En iedereen gelijk weet van; dat speelt. Ze heeft uitgelegd hoe het allemaal werkte. Het werkt gewoon perfect. Alleen met mijn computer kan ik niet op dat programma komen. Dus ik doe het braaf met haar via de appjes, ze reageert eigenlijk altijd gelijk. Als ik ergens tegenaan loop helpt WoerdenWijzer je overal mee. Als ik de bewindvoerder niet te pakken krijg of als er financieel iets is. Ik trek bij haar aan de bel en zij stapt gelijk op de desbetreffende persoon af. En dan is het in no time geregeld.

Als het stroef loopt ben ik al gauw geneigd om te zeggen: weet je, laat maar, geen zin. En dan neemt zij die eerste stappen. Ze neemt het voortouw. Ze probeert bij de meeste gesprekken aanwezig te zijn om mij daarin te ondersteunen. Het loopt gewoon geweldig.

Zij zetten even die eerste stap. Eigenlijk is dat altijd de moeilijkste stap vind ik. Je moet toch een hoop dingen regelen. En als je niet meer weet welke kant je op moet, dan weet je ook niet meer bij welke instanties je moet zijn.

Juni 2017

Je staat op straat

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

In het begin had ik het heel zwaar, ook omdat, ja, ik kon nergens terecht. Je staat op straat. Ik mocht het huis niet meer in, weet je wel. Ik had een koophuis met mijn man. We gaan scheiden. Nou werd ik goed opgevangen door mijn familie. Maar ja, die konden mij niet meer aanbieden dan een slaapbank. En dan, ja, zakt de moed wel goed in je schoenen. Weet je, ik had het niet slecht en zo, natuurlijk, maar ja... Meteen een plek, ja, dat zou wel fijn geweest zijn ja. Dus via WoerdenWijzer ben ik weer in aanraking gekomen met het Leger des Heils. Ben ik met hen weer in gesprek gegaan. En toen kwamen ze met dit. Een tijdelijke woning is dit. Ja, en het is gewoon puur doorstroom zal ik maar zeggen. Het is niet de bedoeling dat ik hier een jaar of twee blijf zitten. Weet je, het is gewoon crisisopvang, zo moet je het zien. Vanaf het moment van de scheiding was ik al aan het zoeken. En nu heb ik gelukkig sinds gisteren een huisje. Daar ben ik wel blij mee.

Mei 2017

Kan dat niet 's avonds?

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Want met mijn werk ben ik heel druk, nou, met alles. Dus ik ben altijd 's avonds heel laat klaar. En toen had ik dat ook gezegd: kan dat niet 's avonds? En dat was ook best wel snel mogelijk. En dan kon ik na mijn werktijd in een soort van intake, die hebben we gehad. Dat was in het begin dan. Ja, dat voelde wel fijn. Ja, dat is denk ik wel een pluspunt.

Mei 2017

Mens achter het verhaal

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Weet je wat ik merk in alles wat ik meegemaakt heb? Ik vind wel dat er een sfeertje, tenminste dat is mijn gevoel, ik vind dat er een sfeertje is van: oh, daar heb je er weer zo één. Alsof je uit een minder milieu komt en er minder toe zou doen. Weet je, want dat gevoel kreeg ik een beetje. Dan denk ik: luister eens oprecht naar mijn verhaal. Kijk mij aan en wees geïnteresseerd en stel je geïnteresseerde vragen. En dat gebeurde niet. Ik moest vanwege het feit dat ik een WIA-uitkering krijg op keuring komen. Nou ik had echt het gevoel alsof ik één of andere verdachte was, daar gefouilleerd werd en daar ondervraagd werd. Zo negatief. En ja, dat soort dingen maakt dat ik denk: ja weet je, zijn instanties er daadwerkelijk voor je? Bij WoerdenWijzer ben ik uitgenodigd voor een gesprek. Zij luisteren oprecht. Zij hebben een actieve luisterhouding, ze kijken je aan, zijn open in hun houding. Stellen gerichte vragen. Maar ook, weet je, uiteindelijk zijn ze ervoor om te kijken van, welk pad moeten we bewandelen. Zodat we jou kunnen helpen. Daar zijn ze voor. Maar ondertussen vragen ze wel: goh, hoe is het met je en wat doet het met je? En weet je, dat zijn de dingen die ertoe doen en die maken dat je je gehoord voelt. Dat het niet alleen gaat om dat papiertje wat ingeleverd moet worden. Maar ook om mij als mens achter het verhaal.

Mei 2017

Mevrouw mag niet meer terug naar huis

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Toen hadden we een keer, op een avond, heel erg ruzie. Toen heeft mijn man een zorgmelding gedaan. Met het gevolg dat ik per direct het huis moest verlaten en niet meer terug mocht komen. Dus toen stond ik op straat. Nou, dan sta je er alleen voor. Ik had de keuze om bij de crisisopname terecht te komen van de crisisdienst. Nou, daar wil je echt niet zitten. Dat wilde ik absoluut niet. Dus dan is het aan mij de keus: nou, waar ga je overnachten. Want ik moest wel overnachten. Ik moest ook aan kunnen tonen dat ik ergens kon overnachten. Nou, dat heb ik gedaan. Ik heb uiteindelijk iemand gevonden. Daar heb ik een nacht doorgebracht en de volgende dag zou ik terug naar huis gaan. En toen kreeg ik een appje, toen ik in de trein zat, van: je moet naar die instantie, waar ik al hulp had. Die wisten van niks, dus de psychiater heeft mij opgevangen. En die heeft ook gezegd van: joh, er is helemaal niks mis met jou, wat is er gebeurd? Ja goed, die zei ook voornamelijk, het is gewoon onterecht wat ze nu hebben besloten. Het was een invaller. De medewerkster die met ons gezin bezig was, was op vakantie. Dus we hadden iemand die we nog nooit hadden gezien en gesproken. En die heeft gewoon, zonder ons te zien en zonder mij te zien en te spreken, de uitspraak gedaan dat ik emotioneel en fysiek niet in staat was om voor mijn kinderen te zorgen. Dus die heeft besloten van: nou, mevrouw mag niet meer terug naar huis.

Mei 2017

Mevrouw moet weer een sociaal netwerk hebben

Een inwoner vertelt:

In het zorgplan is gezet dat ik een sociaal netwerk moet gaan opbouwen. Dat heb ik nu niet. Ik heb geen contact met mijn familie en ik had wel vrienden, maar ja die hebben voor mijn vrouw gekozen. Dus ja, dan houdt het op. In het plan staat als doel dat ik een nieuw sociaal netwerk moet opbouwen. En daar moet mijn persoonlijk netwerk dan weer mee helpen. Dan wordt er gewoon gekeken van: mevrouw, moet weer een sociaal netwerk hebben. En ja, daar ben ik gewoon ongelooflijk blij mee. Dat er nu gewoon inzet gepleegd wordt. Ik heb hier ook zo'n stichting gehad. Die zijn hier geweest om te kijken van: wat kunnen we voor jou betekenen en wat wil jij voor de maatschappij betekenen? Dus wat zijn je hobby's, wat zou je willen, hoeveel tijd heb je? Nou, dat intakegesprek hebben we gehad. Op advies van de sociaal makelaar ook aangegeven dat ik eventueel in augustus ga verhuizen. Of zij alvast konden kijken of er mensen waren die mij zouden kunnen verhuizen bijvoorbeeld.

Mei 2017

Mijn petje voor af

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik ben een hele poos boos geweest. Want zij stond weer achter de bewindvoerder. Ja, die kan natuurlijk niet anders. Want die heeft zoiets van ja, dat zijn de normen en de regels en daar moet ik mij aan houden. Op dat moment wil je dat gewoon niet snappen. Maar dan heeft ze toch het geduld. Ik ben niet altijd even vriendelijk tegen haar geweest, maar zij is altijd wel vriendelijk blijven doen. En daar doe ik even mijn petje voor af hoor.

Juni 2017

Niet zo veel in te zeggen

Een inwoner vertelt:

Mijn hele leven heb ik al een werkster gehad, mijn hele leven zelf betaald. Dat vind ik dan zo'n onzin, om dat nu, omdat ik ziek ben, te krijgen. Geef dat maar liever aan mensen die het echt nodig hebben. Toen hebben we het er ook over gehad. Want ze zou nog dingen gaan nazoeken. Omdat ik natuurlijk voor deze traplift een contract heb afgesloten van vijf jaar. En of dat kan worden omgezet. Of dat ik een heel nieuw contract moet, maar dan ben ik bij wijze van spreken alles kwijt. Maar ik wil dan wel dat alles goed geregeld is. En dan wordt er gezegd, je hebt een PGB. Dat weet ik. En ik weet niet hoever die op is. Dat vind ik dan ook zoiets, dat je dat dan niet kan uitbreiden. Het is net alsof, die indruk krijg ik, natuurlijk is het allemaal gemeentegeld. Maar ik krijg dus ook de indruk van dat zij daar allemaal over beslissen, hoe dat geld dan besteed wordt. Dat ik daar niet zo veel in te zeggen heb.

Juni 2017

Nog wel wat hulp nodig

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik heb nog wel wat ondersteuning nodig denk ik. Ik heb nog een baan en nog wat problemen met mijn ex. En ik heb nog budgetbeheer. Daar wil ik ook vanaf uiteindelijk, maar dat moet ook in fases. Even wennen wat het is om weer een beetje voor mezelf op te komen. Voor mezelf te zorgen zal ik maar zeggen. Ja, er komen gewoon verschrikkelijk veel kosten op me af en dat kan ik niet overzien met alle stress die ik daarnaast nog heb. Dus ik heb nog wel wat hulp nodig.

Mei 2017

Oi oi oi

Een inwoner heeft contact met een consulent van WoerdenWijzer en vertelt:

En toen uiteindelijk, moet je gekeurd worden. En die arts van het UWV die zei van, jij kan echt niet meer werken. Ondanks dat ik weet dat je dat wil. Jij krijgt de volledige WIA, jij krijgt ook de extra toestand erbij. Alles erop en eraan. Je hoeft nooit meer te solliciteren of weet ik het wat. Dat is uiteindelijk heel goed geregeld. Daar heeft natuurlijk verder de Wmo niets mee te maken gehad. Dus dat is verder heel... Maar daarna, toen ik steeds afhankelijker werd. Toen ging het bijna nooit zonder slag of stoot. Het is allemaal moeizaam. En dan denk ik: oi oi oi, wat is het toch sneu. En natuurlijk weet ik dat het de gemeente is. En natuurlijk weet ik dat het belastinggeld is. Maar dan denk ik van ja, dat is toch heel triest en sneu. Niet alleen voor mij, maar ook voor anderen in mijn situatie of in wat situatie dan ook.

Juni 2017

Omgekeerde wereld

Een inwoner vertelt:

We zijn eigenlijk per toeval, eigenlijk per ongeluk, heel snel in het ziekenhuis beland. Verleden jaar maart. En vanuit het ziekenhuis, via de maatschappelijk werkster, is eigenlijk alles een beetje op touw gezet. En zijn wij eigenlijk een beetje wereldwijd gemaakt, waar we heen moesten. En ik ben eigenlijk door de gemeente zelf benaderd van: joh, volgens mij moet je eens wat gaan hulp vragen. Dat was best wel bijzonder. Toen kwam ik terecht bij WoerdenWijzer. En op een gegeven moment ben ik op gesprek geroepen en ik dacht van: ik moet even uitleggen hoe het met mijn vader gaat. Toen vroegen ze aan mij: hoe gaat het dan met jou? Het was echt een gesprek van een omgekeerde wereld. Dus heel vriendelijk en lief bedoeld, zeg maar. Ja, dat verbaasde me allemaal. Volgens mij hebben we allemaal alleen maar goede ervaringen ermee. Want ook met de opvang van de thuiszorg, dat gaat natuurlijk ook allemaal wel prima. Ik bedoel, hij doet de normale dingen in het huishouden zelf. Hij kan wel z'n boterham smeren en pillen slikken en zo. Maar ja, hij is natuurlijk ietsje ouder in zijn hoofd en dan is het een beetje lastig om alles te regelen. En daar heeft hij nu al aardig wat hulp bij en dat gaat volgens mij goed. Nou ja, dat doet je heel veel natuurlijk. Ik bedoel: je doet iets waar je eigenlijk niet capabel genoeg voor bent. Ik ben natuurlijk niet iemand die in de zorg zit.

Mei 2017

Plan van aanpak erbij

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

En nou hebben we toevallig laatst dat plan van aanpak erbij gehaald. Weet je wel, van: nou, we zijn nu drie maanden verder, kijken wat ervan geworden is. En dan worden alle punten weer naar voren gehaald. Hoe loopt het met de huisvesting? Hoe loopt het met de afspraken met die? En hoe loopt het met de afspraken met die? Hoe ga je met jouw problemen om? Weet je wel, dan wordt er gewoon weer bekeken of ik vorderingen maak. En dan kunnen ze zien of ze nog ergens mee moeten helpen. Tot nu toe loopt alles wel goed. Afspraken lopen allemaal in goede banen.

Mei 2017

Tijdbom

Een inwoner vertelt:

Vorige week kwam ze me al heel vroeg halen. Toen was ik de pineut. Dat meisje, die woont in het noorden, die rijdt hierlangs en die pikt mij dan op. Toen was de boerderij nog niet open. Komt de baas van het hele spul. Die komt met zo'n kassie en die gaat dat vol met batterijen douwen. Ik zeg: maak jij een tijdbom of zo? Hij zegt: daar kom jij later wel achter. Nou, wij lopen 's morgens een rondje bij de boerderij. Dat is erg groot hè. En toen zegt hij: meneer, kom jij eens even. Hij zegt: dit is een kastje, daar zit een meter op, een wijzer. Als jij dan wil lopen dan gaat die wijzer naar voren. Hij zegt: dan wordt het opgenomen met een filmploeg, een professionele filmploeg voor de televisie. Iedereen achter me aan natuurlijk. Dat was ook wel grappig. Maar dat is eigenlijk om mensen uit het huis te krijgen. Als je op een gegeven moment naar de supermarkt wilt en je bent niet capabel meer, dan kan je dat intoetsen in de computer. Dan gaat die GPS naar het kastje toe en dan geeft die wijzer de richting van de supermarkt aan. En hij zegt op een gegeven moment: ja kijk, zo krijg je de mensen het huis uit.

Mei 2017

Toen was het weer niet goed genoeg

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik heb tot drie keer toe urgentie aangevraagd en tot drie keer toe is het afgewezen. Ze vonden dat ik nog niet op straat stond en dus geen urgentie kreeg. Maar goed, ik kon er ieder moment uitgezet worden. En dan? Met drie kinderen die het nodige mankeren en heel veel hadden meegemaakt. En nou ja, dan wilden ze weer documenten. Toen zei WoerdenWijzer ook: ja, dat hadden ze toen ook kunnen zeggen. Hebben we weer die documenten aangeleverd, werd het weer besproken. Nee het was nog niet volledig genoeg. Nu moest er weer een verklaring komen van zowel de notaris als erfgename dat ik inderdaad in de woning mocht blijven, maar er moest een uiterste limietdatum zijn. Dus zij hebben gezegd: we willen het binnen een halfjaar verkopen dus binnen een halfjaar zal ze er dan uit moeten. Nou ja, dat aangeleverd. Nee, toen was het weer niet goed genoeg en toen hebben ze het weer afgewezen.

Toen was ik zo boos en zo teleurgesteld. En toen zag ik toevallig in de krant van Woerden allerlei dingen van de gemeente staan. Over weet ik veel, ontheffingen, of nou ja, belangrijke informatie. Daarin stond een stukje, een soort van oproep: goh, als u eens vragen heeft of suggesties, er is een soort van spreekuur en dan kun je spreken met de burgemeester en wethouders. Dan kan je je verhaal neerleggen. Ik dacht: dat ga ik doen. Dus ik heb gebeld. Toen wilden ze weten waarom ik dat gesprek wilde. En toen zeiden ze: ja, maar daar is dit vragenuurtje niet voor. Dat is echt voor gemeentedingen en zo.

Uiteindelijk heb ik besloten om een brief te schrijven naar de burgemeester en wethouders. Waarin ik heb geschreven dat ik het zeer kwalijk vind dat een instantie, die in opdracht van de gemeente werkt, voorbij gaat aan de lichamelijke en geestelijke gezondheid van twee kinderen. En als ik als ouder zijnde niet goed voor mijn kinderen zorg wordt jeugdzorg ingeschakeld. Maar bij wie kan ik als ouder dan aankloppen? En op basis daarvan hebben ze dus via een clausele bepaalt dat ik dus nu bij hoge uitzondering urgentie heb gekregen van de gemeente.

Mei 2017

Toen ze dat begreep

Een inwoner heeft contact met een consulent van WoerdenWijzer en vertelt:

Je moet je 06-nummer opgeven. Dan krijg je binnen zoveel tijd antwoord. Toen werd ik teruggebeld. Van: u heeft een aanvraag ingediend. Die is niet helemaal helder. Oké, wat is er niet helemaal helder? Toen zeiden ze: de zwemles, daar kunt u bijzondere bijstand voor aanvragen. Op zich was de hulp wel goed bedoeld, maar dat was niet wat in mijn formulier stond. Want ik vroeg niet om financiële hulp, ik vroeg om kleinere groepjes zwemles die in Woerden niet te betalen zijn. En dat is iets anders dan dat ik om financiële hulp vraag. Ik heb dat specifieke uitgediept. Tien euro per uur betalen voor een aangepaste les. Ik verdien modaal. Tien euro per uur. Als je twee jaar bezig bent, je kunt het uitrekenen, ik heb nog twee kinderen, dat gaat niet. Maar kom ik dan voor bijzondere bijstand in aanmerking? Nee. Daar verdien ik te veel voor. Toen heb ik het nogmaals uitgelegd aan de vrouw, wat nou mijn vraag was. Of ik iemand met geld uit een PGB in zou kunnen zetten om die kleinere groepjes zwemles te doen. Toen ze dat begreep was het van: dan ga ik daar een aanvraag over indienen en dan zet ik dat weer door.

Mei 2017

Tussen die vier muren uit

Een inwoner heeft contact met een sociaal makelaar van WoerdenWijzer en vertelt:

Ik wil ook echt straks weer een baan hebben. Ja, dat je andere dingen om je heen hebt. Eén keer in de veertien dagen help ik nu via een stichting een oudere vrouw het huis opruimen. Die vrouw heeft humor. Dat zei ik ook tegen haar: zolang u maar humor hebt gaan wij het wel redden met z'n tweeën. Maar dat gaat heel leuk. Ook al is het maar één keer in de veertien dagen, je bent er toch even uit. Zij kletst van zich af, ik klets van me af. We drinken met z'n tweeën een bakje koffie. We gaan met z'n tweeën aan de gang. Iedere week pakken we een hoekje. Zo leer ik dus ook weer andere mensen kennen, kom ik tussen die vier muren uit. Anders ben ik alleen maar aan het draaien.

Juni 2017

Zorgtoestand

Een inwoner vertelt:

Ik krijg natuurlijk alle zorgtoestand. Ik krijg nu nog één dag in de week eentje die mij controleert op gewicht en dat soort dingen. Dat is wel goed, in het begin was dat heel belangrijk. Ik was me onder de douche ook graag onder de voeten. Kijken hoe het gaat, want mijn evenwicht is niet honderd procent. Dat is het enige wat ik aan mijn ziekte over heb gehouden. Dus ik kan niet hardlopen, niet fietsen. Ik krijg de volle aandacht overal voor. Dus ook met die zorgboerderij. Maar ook met, ik krijg een werkster één keer in de week. Nou, je ziet hoe het er hier uit ziet, ik hou dat ook zelf bij. Ik heb altijd een schoonmaakbedrijf gehad, dus dat is helemaal geen punt. En mijn man zorgt daar ook voor. En die zei: ja, jij doet het wel, maar ik wil toch de controle daarop houden en ik heb daar geen tijd voor. Dat soort dingen. En dat doet de gemeente wel erg goed vind ik.

Mei 2017

Verhalen uit Woerden & onderzoek naar de aansluiting van WoerdenWijzer op de leefwereld van inwoners

Bijlage 2 Meer verhalen, quotes en fragmenten

- Bejegening
- Beschikking
- Beslismogelijkheden
- Contact met WoerdenWijzer
- Instellingen
- Onafhankelijke regie ondersteuner
- Website en ondersteuningsplan
- Zelf een oplossing zoeken/zoektocht naar hulp

Bejegening

Quote Storytelling interview met een dochter die voor haar moeder zorgt:

“Ik deed een aanvraag voor de regiotaxi en toen belden ze me weer op: van joh, hoe gaat het nu? Gewoon belangstellend en zo. Dus ik heb eigenlijk alleen maar goede ervaringen. Meedenken en een gevoel geven dat je niet... Ik ben, wij zijn geen vragers.”

Verhaal interview met moeder van een dochter met verschillende beperkingen:

“Nu ben ik bezig ben met die aanpassing voor de douche en die consulent belt terug en zegt: joh, ik wil eens overleggen. Qant uw dochter, u wilt dit graag voor uw dochter en we hebben een goedkopere oplossing daarvoor gevonden. Zou die ook volstaan? Nou, ze het heeft me gemaïld, ik vind dat echt, dat vond ik echt heel netjes. En dan kon ik haar weer terugmailen van: goh het is wat, of het is niks. En zij gaf ook gewoon duidelijk aan: die kost zoveel en die kost zoveel. Nou dan schrik je, er zat 2000 euro verschil in en dan heb je het gewoon over een simpele wc-aanpassing. Dat dat al zoveel geld kost. Dat is ook weer voor bewustwording van mensen, wat kost het allemaal wel niet.

Nou, helemaal prima. Ik kon het nog goedkoper maken, ze had het allemaal elektrisch. Ik zei: nou, we hebben nu ook gewoon een pompsysteem dat mag ook, dat is misschien nog goedkoper. En dan heb je het er samen over. Want ik weet niet wat er te koop is, zij heeft daar weer inzicht in. Maar zij weet weer niet precies wat je nodig hebt. Dus als je het zo samen overlegt en doen, ja ik vond het een fijn gesprek in ieder geval.”

Quote uit interview met een moeder met een zoon met gedragsproblemen:

“Alleen al dat je bij iemand, dat je gehoord wordt, dat je je verhaal kwijt kunt. Ja, want op een gegeven moment, ja, het heeft zo'n lange aanloop. Dan moet er ook eerst heel veel emotie uit. Dat je dan daarna heel erg vanuit gelijkwaardigheid met mekaar op kunt trekken. Dat je gewoon met elkaar meer als team kunt optrekken. Dus na kunt denken hoe je het probleem aan kunt vliegen. Samen onderzoeken wat wel of niet werkt.”

Quote straatinterview:

“Mensen moeten vriendelijk zijn, niet kattig, geduld hebben om te luisteren, ook als je tien keer zelfde vraag stelt.”

Quote uit interview met moeder van gehandicapte zoon:

“Ik ben wel een keer bij WoerdenWijzer op kantoor geweest. Dat ging over de auto. En toen ben ik echt met mijn zoon gegaan, want toen heb ik de aanvraag persoonlijk gedaan bij hun, en toen verliep het dus heel snel.”

Beschikking

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

“Ja die brieven zijn wel duidelijk. Vind ik wel. Je zoekt toch het belangrijkste op: ja of nee. Voor de rest is het ook vrij standaard hoor.”

Quote uit interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen:

“Ja in de brief stond dat we met die instellingen aan de slag gingen en dat het voor zoveel tijd is en dat er daarna geëvalueerd moest worden. Ja, dat was meteen helder. Het is ook logisch dat het eindig is, het kan niet voor altijd.”

Beslismogelijkheden

Quote interview met een moeder die te maken heeft met een agressieve thuissituatie:

“Nou, ik vind het wel belangrijk dat je serieus genomen wordt en ook blijft. Op zo’n moment heb je al genoeg stress en je zit al met je handen in het haar en je weet niet wat je moet doen. Als er eentje scheldend en tierend voor je neus staat, waar je kind ook bij is, dan weet je gewoon niet wat je moet doen. En dan is het wel fijn als je gewoon, als je belt en mensen begrijpen het ook en zijn serieus. Als ik belde dan wist ik het echt niet en dan praatten ze me er gewoon door heen. Op dat moment. En dan blijft het mijn keus, en dat is heel moeilijk als ouder zijn, maar dat vond ik wel fijn. Op dat moment de keuze krijgen.”

Quote uit een interview van een moeder met een dochter met diverse problematiek:

“Als je heel erg het gebaande weggetje volgt dan heb je niet veel keus, nee. Want dan willen ze je allemaal naar de grote Bosman of Altrecht of Rivierduinen sturen. In ons geval via de huisarts. Ja, zij kunnen in hun computer inzien welk ziekenhuis of instelling het snelste plek heeft en daar werken ze heel erg op. Wat ook altijd genoemd wordt door de huisarts is van welke instellingen zij goede, in hun ogen, rapportages van krijgen.

Ja, maar ik heb dus weleens gehad dat dat zo kon wezen, maar met de instelling dat dat echt helemaal niet liep. Nee, en dan zit je de week daarop weer bij de huisarts voor een doorverwijzing, want die is dan niet meer geldig.”

Contact met WoerdenWijzer

Quote uit interview met moeder van zoon met opvoedproblemen (over intake met instelling):

“Ja, en bij de intake kwam die hulpverlener wel ook aan huis. Dat vond ik, waardeerde ik wel ook erg. Dat iemand echt interesse toont en een beter beeld kan vormen. Dat was in de avond,

na de spits. Maar alleen al dat een hulpverlener 's avonds bij je op bezoek wil komen. Vanuit gewone reguliere zorg waarin ze dat dus eigenlijk niet hoeft te doen, want haar werktijden zijn eigenlijk van negen tot vijf. Ja, was dat erg fijn."

Quote uit Storytelling interview van een cliënt met meervoudige en complexe problematiek:

"Dus ik doe braaf mee met die sociaal makelaar via de appjes. Ik stuur een appje en ze reageren eigenlijk altijd gelijk. Dus dat, ja het werkt gewoon. Als ik ergens tegen aanloop, ja, ze helpen je overal mee. Als ik de bewindvoerder niet te pakken krijg, of als er financieel iets is. Ik trek bij haar aan de bel. En zij stapt gelijk op de desbetreffende persoon af en het is in no time, is het geregeld."

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

"Via de mail werd ik op de hoogte gehouden. Naar aanleiding van het gesprek heb ik dit en dit en dit in gang gezet. Even heel kort, heel prettig. Ja, gelijk gewoon goed."

Quote uit interview met moeder van een dochter met opvoedproblemen:

"Dat je heel erg vanuit gelijkwaardigheid met mekaar op kunt trekken. Dat je gewoon met elkaar meer als team kunt optrekken. Dus na kunt denken hoe je het probleem aan kunt vliegen. Samen onderzoeken wat wel of niet werkt."

Quote interview met moeder met gehandicapte dochter:

"Er is hier nog nooit iemand geweest van WoerdenWijzer. Soms vind ik dat weleens jammer, want je weet niet wie je aan de telefoon hebt. En ik vind het ook weleens belangrijk dat ze zien wie mijn dochter is, want dan heb je er een veel duidelijker beeld bij. Nu is het soms ook van: ja, u wordt teruggebeld. En dan bel ik na twee weken zelf maar weer."

Instellingen

Quote uit interview met een moeder van een zoon met opvoedproblemen die bij Altrecht terecht komt:

"Je merkt wel dat je heel snel voor intake terecht kunt, maar dan moet je vervolgens wachten, maar dan hoeven ze niet meer te zeggen dat ze een wachtlijst hebben, heb ik het idee."

Verhaal uit interview met moeder van dochter met gedragsproblemen (doorverwezen via huisarts):

"We hebben ook bij Altrecht gelopen: dramatisch. De samenwerking leek goed op te starten, maar we kregen direct te maken met wachtlijsten en dat de hulpvraag niet meer onze hulpvraag was, maar de hulpvraag van de instelling. Sowieso was er voortdurend wisseling van de wacht, nieuw personeel. En dan bleek het toch weer een ander soort hulpvraag te zijn. Dan moest je naar een ander team worden overgeheveld en dan werd je weer in de wacht gezet."

Nou, op een gegeven moment kwamen wij, omdat zij er intern niet uitkwamen, hadden zij voorgesteld dat we bij de crisisafdeling voor onze dochter terecht kwamen. Omdat zij niet uit de voeten kwamen. Terwijl wij nog steeds hetzelfde probleem hadden met ons kind."

Onafhankelijke regie ondersteuner

Quote interview moeder met een dochter met een licht verstandelijke beperking:

“Ja de onafhankelijke regie ondersteuner die is thuis geweest. Dat was oké, maar hij wist heel veel over die WLZ. En ik zat nog ergens anders. Hij zei al van: joh dat moet je gewoon proberen. Toen zei ik: ja, ik wil gewoon nog een stap terug. Ik wil gewoon een keuze, ik wil gewoon een afweging maken.”

Website en ondersteuningsplan

Quote uit interview met moeder van een licht verstandelijk beperkte dochter:

“Ja ik kwam uiteindelijk bij WoerdenWijzer terecht. Ik denk omdat ik Wmo intoetste of zo. En toen ben ik doorgedaan, toen stond er inderdaad zo’n overzicht met onafhankelijke regieondersteuners. En toen dacht ik: nou, even kijken.”

Quote uit straatgesprek met bejaarde dame die thuiszorg ontvangt:

“Ik vond het makkelijk via internet. Je hoeft alleen maar het adres, je naam en ze bellen wel terug stond erbij. Dus ik hoop het dat ze me ooit terugbellen.”

Quote uit staatinterview met bejaarde dame die onlangs thuiszorg heeft aangevraagd:

“Nee hoor, dat was niet moeilijk. Nee, nee, nee. Gewoon het briefje met: vul uw naam in, adres en de vraag waarom. Dat heb ik gedaan en ik heb het opgestuurd.”

Quote uit interview met moeder met dochter met complexe problematiek:

“Nee, ik wist dat ik ondersteuningsplan moest zoeken. Dat wist ik van mijn moeder. Maar niet omdat ik dat op de gemeente makkelijk kon vinden. Nu moet ik zeggen dat ik ook niet gezocht heb op PGB. Maar uiteindelijk via het ondersteuningsplan kwam ik er wel. Toen heb ik dat gewoon aangeklikt. Heb ik dat ingediend. Daar staat een vragenlijst, die vul je in en beschrijf je zo goed mogelijk wat je zorgvraag is.”

Quote interview met moeder van zoon met opvoedproblematiek:

“Ik woon al heel lang in Woerden, ik zie al heel lang van die reclameborden van WoerdenWijzer, dus ik kende het wel. We hadden een formulier ingevuld en online wat dingen en toen kreeg ik een telefoontje of een mailtje en dan gaat het lopen. Op zich vind ik dat een beetje te onpersoonlijk, maar ik snap het wel. Ik vind het wel een makkelijke manier, omdat je dan eigenlijk nog redelijk anoniem kan zetten en dan kunnen zij daar weer wat meer mee. Dus dat vind ik niet heel erg.”

Quote uit interview met moeder van een gehandicapte dochter:

“Het ondersteuningsplan viel me eigenlijk nog reuze mee. Daar maakte ik me zorgen over, omdat de diagnose bij mijn dochter nog niet 100% duidelijk is. En toen dacht ik wat moet ik nou allemaal, want daar kan ik niets aan doen. Ze loopt bij een neuroloog en alles. Je kan ook gewoon zien dat ze het niet kan, maar ik heb het nergens zwart op wit staan, dit is het. En dat is vaak lastig. Want het eerste wat mensen vragen is een diagnose en weet ik het allemaal. Maar dit is heel praktijkgericht. Waar loop je tegenaan?”

Zelf een oplossing zoeken/zoektocht naar hulp

Quote uit interview met een moeder van een gehandicapte dochter:

“Met douchen kon ze niet meer staan. Had ik zelf al zo’n krukje genomen, maar dan gleed ze weg. Dus dan weet je dat er wat anders moet komen.”

Quote straatinterview:

“We regelen alles zelf, of met hulp van burens, vrienden en familie.”

Quote uit interview met een moeder van een jonge dochter:

“We hadden nog al een gewelddadige scheiding, maar hoe kan ik dat zo snel mogelijk stoppen zodat mijn kind daar geen last van heeft? En ik ook gewoon normaal verder kon.”

Quote uit interview met moeder van dochter met verstandelijke beperking:

“Ik hoorde van een vriendin dat die ene consulente heel fijn was, daar kreeg ik het 06-nummer van en die heb ik gebeld.”

Quote uit Storytelling interview met een cliënt die contact heeft met een sociaal makelaar:

“Ik ben via maatschappelijk werk met WoerdenWijzer in contact gekomen. Zij vertelden toen dat er een sociaal-maker punt was. Ik heb me daarvoor aangemeld, want ik had zo iets van: alle hulp is welkom, ik zie het gewoon niet meer zitten. Ik had al drie bewindvoerders gehad, de vierde was onderweg.”

Verhaal Storytelling Interview:

Alles stond op achterstand

Een inwoner die contact heeft met een sociaal makelaar vertelt:

Toen was ik in financiële problemen. Toen was het even zoeken naar hulp. Iemand zegt tegen mij: je moet even naar WoerdenWijzer. Even daar vragen. Die mensen zijn er om te helpen. Ik had geen uitkering, geen loon, ik had niets. Ben ik naar de voedselbank gegaan. Toen hebben ze mij financieel geholpen. Alles stond op achterstand. Dus mijn schuld bleef groeien. Ik moest een oplossing zoeken. Toen ben ik naar de gemeente gegaan en heb ik schuldsanering aangevraagd. Ze probeerden schuldsanering te starten, maar de tegenpartij wilde niet meewerken. Dus de gemeente ging niet verder. Dus wij naar de rechtbank, die zegt: je moet dat en dat en dat doen. Ik begreep het niet altijd. WoerdenWijzer helpt mij hierbij. Ook met opsturen van documenten naar de rechtbank. Rechtbank zegt stukken niet ontvangen te hebben, de schuldsanering gaat niet door. De rechtbank gaat niet door. Maar ik heb nog steeds schuld. Via de gemeente heb ik een vrijwilliger voor mijn boekhouding gekregen. Hij doet voor mij de belasting tot en met de schuld. Tot en met de geldzaken is het geregeld. Met het op een rij te zetten. Ik ben er echt heel blij mee. Met de gemeente en met Welzijn Woerden. Als ze mij niet hadden geholpen, had ik misschien wel elke week een deurwaarder aan de deur. Mijn loon komen incasseren misschien. Maar dat is niet gebeurd. Alles wordt nu betaald.

Mei 2017



HIEMSTRA & DE VRIES

Eindrapportage

Evaluatie Uitvoeringsstrategie sociaal domein

Maurits Depla, Johanna Kolk | Hiemstra & De Vries | 29 september 2017





Aanleiding, doel en aanpak

Aanleiding

De gemeente Woerden is ruim voor de transities begonnen met een nieuwe werkwijze in het sociaal domein.

WoerdenWijzer.nl was daarvan het begin: een integrale toegang voor alle inwoners op zoek naar een antwoord of naar ondersteuning. Daarna begon het pas echt. Het opbouwen van een nieuwe sociale infrastructuur samen met inwoners, cliëntenraden, maatschappelijke partners en het maatschappelijk middenveld.

Nu, na 2,5 jaar transformeren, wil de gemeente Woerden graag een goed beeld vormen van de wijze waarop het Sociaal Domein zich heeft ontwikkeld. Naast de feiten en cijfers en de beleving van inwoners willen jullie de uitvoeringsstrategie evalueren.

Vraag

Jullie hebben ons gevraagd te beoordelen in hoeverre de gekozen uitvoeringsstrategie bijdraagt aan het realiseren van de doelen van de gemeente Woerden.

Resultaat

Deze rapportage bevat:

1. onze bevindingen over de gekozen uitvoeringsstrategie van de gemeente Woerden
2. een ontwikkelagenda waarin deze bevindingen zijn vertaald naar de items waarop de gemeente Woerden de uitvoeringsstrategie kan versterken.

Aanpak

In deze evaluatie kijken we of de uitvoeringsstrategie bijdraagt aan de door de gemeente Woerden geformuleerde doelen.

Die doelen zijn:

1. terug naar het normale leven
2. eigen regie
3. mensen eerst

We hebben vanuit drie invalshoeken gekeken naar de uitvoering in het sociaal domein:

1. structuur en samenwerking in het sociaal domein
2. benodigde competenties en lerende organisatie
3. bedrijfsvoering

We hebben informatie opgehaald uit interviews, documenten, drie werksessies met professionals uit het veld en een werkconferentie met partners van de gemeente Woerden.

Inhoudsopgave

In deze rapportage komen achtereenvolgens aan bod:

1. kernboodschap met onze bevindingen
2. een toelichting op onze conclusies
3. advies over de uitvoeringsstrategie en structuur
4. advies over ontwikkelen partnerschap
5. advies over de sturing
6. advies over bedrijfsvoering

Bijlage: ontwikkelagenda sociaal domein

1. Kernboodschap

Kernboodschap

De gemeente Woerden heeft een aantal uitgesproken keuzes gemaakt in het sociaal domein, waaronder de keuze om geen sociale wijkteams in te richten. Die keuzes zijn gemaakt op basis van de beleidsmatige uitgangspunten, maar hebben -zoals iedere keuze- ook een schaduwzijde. Ons advies is niet om de oplossing te zoeken in een andere structuur, maar wel om een aantal dingen structureel te verbeteren.

Hieronder lichten we onze conclusies en aanbevelingen kort toe.

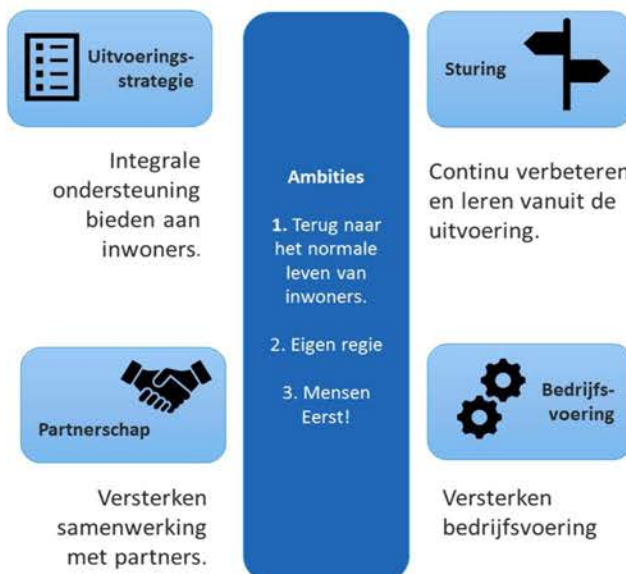
Conclusies:

1. De ambitie 'mensen eerst' is een krachtige *drive* in de organisatie van de gemeente Woerden.
2. De gekozen uitvoeringstrategie vloeit voort uit de keuze voor 'eigen regie'.
3. De gekozen uitvoeringsstrategie heeft tegelijk ook nadelen:
 - a. casusregie is in de praktijk onvoldoende belegd en
 - b. de versnippering van het aanbod bemoeilijkt de samenwerking.

Aanbevelingen:

1. Wijzig niet de structuur, maar neem casusregie op in de uitvoeringsstrategie en investeer in samenwerking over organisatiegrenzen heen.
2. Zet in op de doorontwikkeling op de volgende thema's:
 - a. partnerschap
 - b. sturing
 - c. bedrijfsvoering.

Deze ontwikkelopgaven zijn verwerkt in de ontwikkelagenda.





2. Toelichting op conclusies

1. 'Mensen eerst' is een krachtige drive

Er is een sterke drive bij de professionals in het sociaal domein van de gemeentelijke organisatie voor 'mensen eerst'. Dit is een krachtig instrument om te behouden: het draagt bij aan het realiseren van de doelen van de gemeente Woerden. We zagen ook een grote bereidheid om elkaar te helpen om dit uitgangspunt te realiseren.

2. Eigen regie centraal in uitvoeringsstrategie

Woerden heeft bewust gekozen voor een andere uitvoeringsstrategie dan veel andere gemeenten. Eigen regie is een belangrijk uitgangspunt. Dit is vertaald in een PGB of een ruime keuze bij zorg in natura.

3a. Keerzijde: casusregie is onvoldoende belegd

De gemaakte keuze heeft ook een keerzijde. In Woerden maken relatief veel inwoners gebruik van een PGB. Daarmee geven ze invulling aan eigen regie. Er is echter een grote groep die liever zorg in natura ontvangt. Voor het verstrekken van voorzieningen (klassieke WMO-taak van gemeente) biedt WoerdenWijzer voldoende ondersteuning. De loketfunctie van WoerdenWijzer schiet echter tekort om inwoners met complexe problemen integrale ondersteuning te bieden wanneer zij niet in staat zijn zelf eigen regie te voeren. De inwoner wordt tijdelijk op deelgebieden door één of meer zorgaanbieders ondersteund. De inwoner of het gezin wordt niet ondersteund bij het afstemmen, opschalen en afschalen van zorg en ondersteuning. Dat hebben ze in veel gevallen wel nodig om weer terug naar

het "normale" leven te kunnen met maximale eigen regie. De sociaal makelaars zorgen voor de afstemming van in te zetten zorg in complexe gevallen. Maar ook zij bieden geen ondersteuning aan de inwoner om terug te komen naar het "normale" leven.

Voorbeeld pilot ambulante zorg

Het regionale specialistenteam SAVE merkt dat wanneer de veiligheid in het gezin is geborgd, zij moeilijk kunnen afschalen. In andere steden schalen zij vaak af naar het sociaal wijkteam, maar omdat de consultants van WoerdenWijzer geen casusregie voeren, is dat niet mogelijk. In de pilot 'ambulante zorg' is hiervoor casemanagement ingekocht. De ervaringen met deze pilot zijn positief.

3b. Keerzijde: beperkte samenwerking

De keuze voor veel aanbieders heeft een aantal nadelen:

- inwoners en consultants raken het overzicht kwijt
- het belemmert samenwerking tussen aanbieders omdat aanbieders met elkaar in concurrentie zijn
- het belemmert investeringen in samenwerking en samen ontwikkelen.

3. Advies over uitvoeringstrategie en structuur

Ervaren schotten in de uitvoering

De gemeente vraagt partners om casusregie op te vangen vanuit het principe 'mensen eerst'. Dit sluit echter niet aan bij wat er (samen met andere gemeenten) ingekocht is (of aan middelen beschikbaar gesteld is). Het ontbreken van casusregie in combinatie met het concurrentiemodel levert spanningen op in de uitvoering tussen de gemeente en andere partners.

Bij de professionals van de gemeente Woerden leeft het beeld dat (zorg)aanbieders en andere partners veel minder bereid zijn om te leveren volgens het principe van 'mensen eerst'. Zij ervaren 'schotten' tussen teams (binnen de gemeentelijke organisatie) en tussen de gemeente en 'externe' organisaties.

Advies: wijzig niet de structuur, maar verbeter processen en beleg casemanagement

Wij denken dat de drive 'mensen eerst' ook bij veel professionals van partners aanwezig is, maar dat het beeld vertroebeld wordt door:

1. de fysieke en/of mentale afstand waardoor communicatie belemmerd wordt
2. professionele dilemma's die ook binnen één organisatieonderdeel kunnen bestaan
3. gebrek aan middelen/ontbreken contracten, waardoor de gewenste dienstverlening niet geleverd kan worden
4. processen die niet op elkaar zijn afgestemd (bijvoorbeeld de intake van WoerdenWijzer en FermWerk)
5. het ontbreken van casemanagement om samenhang en overgang in de dienstverlening van verschillende aanbieders in één gezin te borgen.

Wij zien dan ook geen fundamentele tekortkomingen in de structuur van de organisatie van de gemeente Woerden en zijn meest nabije partners: WoerdenWijzer, FermWerk, RBL, Inkoop- en monitoring Utrecht West en SAVE.

De mogelijke voordelen van samenvoegen/hergroeperen van organisaties wegen niet op tegen de kosten (tijd, aandacht, energie, geld). Wijzigingen in deze structuur leveren nieuwe schotten op. Er kan, ook zonder structuurwijzigingen, gewerkt worden aan versterking van de samenwerking over de grenzen van organisaties heen.

Wel is er behoefte aan meer ondersteuning van inwoners om met maximale eigen regie terug naar het normale leven te komen. Dit kan door óf minder losse producten en meer integrale dienstverlening in te kopen óf door een vorm van casemanagement in het sociaal domein te ontwikkelen gericht op het versterken van de eigen regie.



4. Advies over partnerschap

Samenwerking kan beter

Professionals in de uitvoering ervaren schotten tussen de verschillende uitvoerders. Hierin spelen beelden en verwachtingen een rol. En ook het ontbreken van casemanagement en de keuze voor heel veel aanbieders. Hierdoor is de samenwerking in de uitvoering en de vernieuwing in het sociaal domein sub-optimaal.

Advies: investeer in strategisch partnerschap

Op drie niveaus kan de gemeente Woerden de samenwerking met partners versterken:

- tussen professionals
- inkoop
- ontwikkelen en vernieuwen.

Om de effectiviteit van de samenwerking tussen professionals van WoerdenWijzer en partners te versterken, adviseren wij de volgende interventies:

- Zorg dat professionals inzicht krijgen in elkaars mogelijkheden, zodat ze van daaruit samen oplossingen kunnen realiseren voor vragen van inwoners.
- ontwikkel een gemeenschappelijke taal en afwegingskader om professionele dilemma's te bespreken en op te lossen (ook over de grenzen van organisaties heen). Benut ook hier de methodiek van de casusbesprekingen.
- ontwikkel met partners een gemeenschappelijke werkcultuur (waar kun je elkaar op aanspreken?) en investeer in de persoonlijke contacten/uitwisseling.

Om het gat tussen verwachtingen en feitelijk gecontracteerde zorg en ondersteuning te verkleinen:

- Gebruik de voortgangsgesprekken met partners om te verbeteren en niet alleen om te verantwoorden.
- Doorloop de PDCA-cyclus met partners, inkoop, beleid én uitvoering. Om de belasting te beperken kan dit themagewijs (en niet per contract) en/of met strategisch gekozen partners.
- Vertaal de consequenties van het samen inkopen met andere gemeenten naar eigen uitvoering: klopt wat we ingekocht hebben met wat we zelf organiseren? Wat ontbreekt en wat moet aangepast?

Vanuit de overweging van ruime keuze voor inwoners in het huidige uitvoeringsmodel heeft de gemeente Woerden veel partijen gecontracteerd. Dat maakt het voor partners lastig om te investeren in vernieuwing van dienstverlening die aansluit op de behoefte van de gemeente Woerden. Partners willen graag met de gemeente Woerden werken aan de transformatie van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. De gemeente Woerden kan vasthouden aan een innovatie-model gebaseerd op concurrentie. Gezien de relaties met een aantal spelers in de zorg en ondersteuning adviseren wij een aantal strategische partners te selecteren waarmee geïnvesteerd wordt in gezamenlijk leren en ontwikkelen. Bijvoorbeeld door het inrichten van zorgtafels.



5. Advies over sturing

'Mensen eerst' vraagt om autonomie

De ambitie 'mensen eerst' vraagt een grote mate van autonomie en verantwoordelijkheid bij de uitvoerende professionals om dit te realiseren. Wij hebben niet vast kunnen stellen of de competenties die daarvoor nodig zijn ook bij alle medewerkers aanwezig zijn. Wel geven medewerkers aan managers nodig te hebben om de knoop door te hakken 'wie ergens van is'. Medewerkers pakken dus niet altijd de ruimte en verantwoordelijkheid die nodig is. Ze zouden juist toegerust en uitgedaagd moeten worden om die knopen zélf door te hakken.

Advies: Continu leren en verbeteren vanuit de uitvoering

Nu is de sturing diffuus: er wordt een groot beroep gedaan op de zelfstandigheid van de professionals. Daarnaast worden pogingen gedaan om dat te versterken (pilot zelfsturing, cultuurtraject). Tegelijkertijd is er echter sterke sturing vanuit bestuur en beleid op een groot aantal inhoudelijke issues. Dat komt voort uit de cultuur waarin op een innovatieve en energieke wijze steeds nieuwe (beleidsmatige, inhoudelijke) oplossingen bedacht worden voor de uiteenlopende vragen van burgers. Er worden veel pilots gestart. De veelheid aan pilots belemmert echter het leren vanuit de uitvoering. Het is ook onduidelijk wat met de resultaten van pilots gebeurt. Ze vormen geen onderdeel van de leercyclus (PDCA) van de uitvoering. Door te leren vanuit de uitvoering vergroot Woerden het zelfoplossend vermogen van de organisatie. Zo bouw je aan een organisatie waar professionals uiteenlopende vragen van inwoners aankunnen. Dat is effectiever dan voor elk gesignaleerd probleem een inhoudelijke, beleidsmatige oplossing te ontwikkelen. Verbeter en ontwikkel ín het

werk en maak beleid ondersteunend aan de uitvoering.

Er wordt veel tijd besteed aan het overleg om vraagstukken in bepaalde casussen op te lossen. Echte zelfstandige professionals zijn in staat en krijgen de ruimte om die oplossingen zelf te regelen. Benut de methodiek van casusbesprekingen om te leren: hoe zou je 'mensen eerst' in dit geval toepassen. Of: ik heb het zó toegepast, hoe kijken collega's daarnaar. Om zo een gemeenschappelijk referentiekader te ontwikkelen en te leren. Dit kan ook over organisatiegrenzen heen.

Medewerkers ervaren een grote werkdruk en veel 'overkomt' hen. Medewerkers besteden veel tijd aan bijeenkomsten, trajecten en activiteiten die ten koste gaan van hun primaire taken. Zij maken geen zelfstandige afweging op basis van de vraag of iets bijdraagt aan het resultaat waar ze voor aan de lat staan. Daarmee krijgt deelname iets vrijblijvends.

Ondertussen wordt er energie verspild doordat er geen systematische sturing is op continue verbetering van de organisatie. Er worden wel verbetermogelijkheden gezien, maar niet doorgevoerd, omdat daar geen tijd voor vrijgemaakt wordt.

Het past bij een uitvoeringsstrategie waarin 'mensen eerst' centraal staat om veel ruimte én verantwoordelijkheid te geven aan professionals. Het experiment met zelfsturing in één van de teams verdient daarom bredere toepassing in Woerden.

De sturing richt zich dan op resultaten en randvoorwaarden in plaats van een groot aantal losse inhoudelijke issues en projecten. Het team is verantwoordelijk om die resultaten te bereiken.



6. Advies over bedrijfsvoering

Valse start in bedrijfsvoering

Net als in andere gemeenten heeft Woerden last gehad van de wijze waarop het Rijk de bedrijfsvoering van de zorg heeft overgedragen aan gemeenten. Op een aantal onderdelen is die valse start ingelopen. Het berichtenverkeer tussen de gemeente Woerden en de zorgaanbieders is verbeterd. De achterstand in administratie (van contracten) is ingelopen. Op een aantal onderdelen belemmert de bedrijfsvoering echter een effectieve en efficiënte realisatie van de ambities van de gemeente Woerden.

Advies: investeer in de bedrijfsvoering

De noodzakelijke stuurinformatie is niet systematisch beschikbaar. Er wordt ad hoc informatie uit systemen gevraagd. Dit kost veel energie en dit is kwetsbaar. Er is geen afstemming in de informatie-behoefte van beleid, uitvoering en financiën. Er worden daarnaast meerdere oorzaken genoemd voor het ontbreken van bepaalde informatie: de gegevens zitten soms niet in de systemen (bijvoorbeeld: administratie beschikt niet over de juiste informatie over bepaalde contracten, ontbrekende cliëntgegevens), de informatie is niet uit de systemen te halen en de administratie loopt achter. Om de informatiehuishouding op orde te brengen, moet de informatiebehoefte (van uitvoering, management en bestuur) systematisch in beeld gebracht worden. Organiseer dat die informatie efficiënt gegenereerd wordt. (NB: stuurinformatie hoeft niet alleen uit cijfers te bestaan!)

Er is onvoldoende aandacht voor de administratieve afwikkeling van de uitvoering. De administratie wordt vaak vergeten of overgeslagen vanuit de gedachte dat systemen niet leidend mogen zijn. In de praktijk blijkt echter dat de realisatie van een

'mensen eerst'-oplossing stagneert op de administratieve verwerking. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij het innovatie-perceel. Besteed meer aandacht aan de administratieve verwerking van vernieuwing.

Voorbeeld Pilot 'Eerst aan de slag': Kwintes en Abrona hebben ingeschreven op een innovatieperceel om mensen aan het werk te helpen. Ze hebben een kapper in Woerden bereid gevonden als vrijwilliger om mensen op te nemen. Nu komt er een inwoner die begeleiding nodig heeft. Vraag is: wie moet het betalen en naar wie moet de beschikking? Beleid en uitvoering bespreken de casus. Het blijft onduidelijk wie daar "een klap op moet geven". De mensen van de uitvoering nemen noodgedwongen zelf een besluit.

De (tijdelijke) huisvesting van WoerdenWijzer schiet tekort. Mensen hebben moeite zich te concentreren. Dit gaat ten koste van de efficiency. Er is geen gelegenheid om vertrouwelijke telefoongesprekken (met cliënten) te voeren, terwijl dit wel regelmatig nodig is. En de omgeving (met name de achterkant) van het gebouw is niet veilig.

ICT-systemen zijn complex en worden niet als ondersteunend ervaren. Dit geldt met name voor GWS/Suite.*) Maar ook het nieuwe online zorgplansysteem krijgt veel kritiek (te moeilijk voor inwoner; onoverzichtelijk voor samenwerkende partners). De belofte van Cumulus is groot, maar de risico's zijn ook erg groot. Wij kunnen geen oordeel vellen over de gekozen strategie.

Er kan nog winst geboekt worden door in de bedrijfsvoering samen te werken met bijvoorbeeld partners als FermWerk.

1. Organiseer een vorm van ketenregie om 'het normale leven te versterken'
 - a. Neem een besluit over de vorm van casemanagement: hoe gaat de ondersteuning?
 - b. Maak een keuze om deze zelf te organiseren of uit te besteden
 - c. Maak een keuze of en welke organisaties toe te voegen aan team dat casemanagement gaat uitvoeren.
 - d. Heroverweeg de locatie op basis van gemaakte keuzes

Uitvoerings- strategie



Integrale
ondersteuning
bieden aan
inwoners.

3. Versterk de samenwerking met partners
 - a. maak een keuze voor strategische partners en pas de inkoopstrategie daarop aan
 - b. intensiveer de contacten tussen professionals van deze organisaties om inzicht te krijgen in elkaars (on)mogelijkheden en gedeeld referentiekader te ontwikkelen
 - c. faciliteer het samen ontwikkelen van nieuwe producten en diensten met partners

Partner- schap



Versterken
samenwerking
met partners.

Ambities

1. Terug naar het normale leven van inwoners.
2. Eigen regie
3. Mensen Eerst!



Sturing

Continu verbeteren
en leren vanuit de
uitvoering.




Bedrijfs- voering

Genereren
adequate
stuurinformatie

2. Stuur systematisch op leren en ontwikkelen vanuit de uitvoering
 - a. Stuur op resultaat en richting in plaats van op losse inhoudelijke issues en projecten.
 - b. Vergroot het zelf-oplossend vermogen van de organisatie door resultaatafspraken te maken met teams en elkaar aan te spreken op verantwoordelijkheden.
 - c. Verbeter en ontwikkel in het werk, maak beleid ondersteunend.

4. Geef een impuls aan de bedrijfsvoering.
 - a. Breng de informatiebehoefte systematisch in beeld en organiseer dat die efficiënt gegenereerd wordt. (NB: kan meer zijn dan cijfers)
 - b. Betrek de administratie vroegtijdig bij wijzigingen vanuit inkoop, beleid en uitvoering.
 - c. Borg de privacy van cliënten op de (tijdelijke) huisvestingslocatie.





Gemeente Woerden

MENSEN EERST

Scan + verbetermogelijkheden voor het sociaal domein in Woerden

05-09-2016

Voorwoord

De tijd dat de gemeente Woerden beleid van achter een bureau maakte ligt gelukkig achter ons. Het is fijn om niet alleen voor, maar ook met mensen en organisaties samen te werken die middenin de samenleving staan. Dat geldt in het bijzonder voor het sociaal domein. Wij zijn als gemeente sterk afhankelijk van anderen. Successen behalen we samen!

In de voorliggende notitie treft u een scan van en verbetermogelijkheden voor het sociaal domein in Woerden: wat is de stand van zaken en wat kan er beter? Voor een betrouwbaar resultaat hebben wij met veel mensen gesproken, zonder daarin volledig te kunnen zijn. Vanwege de lopende aanbesteding hebben wij bijvoorbeeld niet met zorgaanbieders gesproken.

De wethouders in het sociaal domein hebben afgelopen zomer de stand van zaken opgemaakt met de raadsfracties. Aanvullend daarop willen wij onderstaande personen en organisatie bedanken voor hun inbreng!

FermWerk

Bernhard Drost

GGD

Will Stoof

Coby van Meerem

Ineke Peters

Simone Langerak

Handje Helpen

Natascha d'Hondt

Huisartsen/praktijkondersteuners

Stijn de Ruijter

Kwadraat

Anissa Almarini

Jolanda Hakemulder

Kirstin van Esch

Nederlandse patiënten vereniging

Corrie Middelkoop

Teuna de Heer

Onderwijs

Anne-marie van Vliet

Djoro Loupatty

Minke Baak

Nicoline Koppelaar

Participatieraad Woerden

André van Emst

Ineke Alsem

Nely Siefers

Ria Zock- van Eck

Rob Kotvis

Ton Eijkenaar

Wim Agterhof

Raad van Kerken, commissie Diaconie

Klaas Berghoef

Samen Veilig Midden Nederland

Helga Peters

Slachtofferhulp Nederland

Femke van Dam

Stichting Ontmoeting Woerden

Lia Noorthoek

Thuishuis/automaatje Woerden

Els Glimmerveen

Vluchtelingensteunpunt

Jelle Ypma

WelzijnWoerden

Eva Berkeley

Ellen Vossen

Karen de Groot

Gemeente Woerden

Team Regionaal Bureau Leerplicht

Team Sociaal Beleid

Team Sociaal makelaars

Team WoerdenWijzer

Hans Haring

Karolijn van den Heuvel

Yolan Koster

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
Inleiding	5
Leeswijzer	5
1. De uitgangspunten	6
2. Het dagelijks leven	8
2.1 De scan	8
2.2 De voorstellen	10
3. De verwijfsfunctie	13
3.1 De scan	13
3.2 De voorstellen	15
4. Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning	19
4.1 De scan	19
4.2 De voorstellen	21
5. Conclusies	23
Bijlage: Programma 3 Sociaal Domein.....	24

Samenvatting

In de zomer van 2016 voerde de gemeente Woerden een scan uit in het sociaal domein. Daar hebben uiteindelijk meer dan 25 maatschappelijke partners bij geholpen. Het is daarbij ons uitgangspunt dat wij geen nieuw beleid maken, maar juist het staande beleid verbeteren. Dat doen we door onszelf en alle betrokken partijen twee simpele vragen te stellen, namelijk: "Hoe gaat het?" en "Wat kan er beter?". Voor u ligt het resultaat.

Zoals u zult lezen, levert onze scan veel bevindingen en voorstellen op. De gesprekken met alle maatschappelijke partners waren oprecht een bron van inspiratie voor de verdere ontwikkeling van het sociaal domein. Om redactionele redenen presenteren wij hieronder (op hoofdlijnen en in willekeurige volgorde) de voornaamste bevindingen, maar nodigen u van harte uit om kennis te nemen van de inbreng van alle betrokkenen met wie wij samen het sociaal domein maken.

1. Het voorzieningenaanbod.

De gemene deler van alle gesprekken is dat onze gemeente veel voorzieningen heeft. Dat geldt voor zowel het ingekochte aanbod, als voor de voorliggende/algemene/vrij toegankelijke voorzieningen. Dat betekent echter niet dat er geen verbetering mogelijk is. Op hoofdlijnen zien onze maatschappelijke partners enkele ontwikkelmogelijkheden.

Door de veelheid aan voorzieningen en mogelijkheden ontbreekt het overzicht. Eigenlijk hebben alle partijen een grote behoefte om het beschikbare voorzieningenaanbod op een overzichtelijke wijze te ontsluiten. Dat geldt voor zowel inwoners, als vrijwilligers en professionals.

Ondanks de veelheid aan voorzieningen, ontbreekt er op onderdelen aanbod. Goede voorbeelden daarvan zijn speltherapie en zorgvormen bij of na echtscheidingsproblematiek. Enkele betrokken partners benadrukken met veel gevoel voor urgentie dat het gebrek aan huisvesting in combinatie met begeleiding voor specifieke doelgroepen leidt tot schrijnende situaties en in voorkomende gevallen tot dakloosheid van gezinnen met minderjarigen/jongeren. Dit wordt door consulenten, maatschappelijk werk, Samen Veilig Midden Nederland en sociaal makelaars als hoogste prioriteit bestempeld.

Consulenten, huisarts en sociaal makelaars zien een kloof ontstaan tussen het resultaat van de openbare aanbesteding op zorg en ondersteuning en het lokale voorzieningenaanbod. Veel kleine Woerdense zorgverleners schrijven zich (waarschijnlijk) vanwege de administratieve lasten niet in op de aanbesteding. De aanbesteding loopt gelijktijdig met onze scan. Het is daardoor niet mogelijk harde conclusies op te schrijven. Het heeft er echter de schijn van dat de gunning uitgaat naar grotere regionaal actieve zorgpartijen. Veel maatschappelijke partners zien dit als een onwenselijke ontwikkeling.

2. Casemanagement

Onder casemanagement verstaan wij het (langdurig) volgen en begeleiden van mensen. Nagenoeg alle gesprekspartners melden dat dit nog niet lukt in Woerden. De gemeente is erg uitgesproken over casemanagement: dat is geen taak van en past niet bij de gemeente. Woerden vraagt daarom aan haar partners (zorgaanbieders) deze rol te pakken. De buitenwereld lijkt hier echter niet goed op ingesteld en kijkt vervolgens terug naar de gemeente. Betrokkenen geven aan dat dit soms leidt tot onduidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden met als resultaat dat zorgaanbieders en instellingen terughoudend zijn in het afschalen van zorg.

3. Privacy

Dit blijkt een gevoelig onderwerp voor veel partners. Zonder uitzondering benadrukt een ieder het belang van een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Echter, de toepassing ervan compliceert de dagelijkse praktijk. Tijdens onze gesprekken hebben wij veel voorbeelden gehoord van directe collega's die niet van elkaar wisten dat ze met hetzelfde gezin bezig zijn, versleutelde gegevens die niet aankomen en terugkoppelingen die na doorverwijzing ontbreken.

4. Regie

Er is in het veld waardering voor het uitgangspunt van de gemeente Woerden: de regie ligt bij mensen zelf. In het algemeen geven gesprekspartners aan dat het veel mensen niet lukt om hier zelf invulling

aan te geven. In het bijzonder wordt vermeld dat het ondersteuningsplan als een obstakel wordt ervaren.

5. Integraliteit sociaal domein

Veel betrokkenen in Woerden waarderen het functioneren van de diverse toegangen. Vooral de bereikbaarheid van FermWerk en WoerdenWijzer zijn sterk verbeterd. Ook professionals vinden dat de onderlinge samenwerking sterk is verbeterd. Desalniettemin is verdere verbinding mogelijk. De integraliteit van de toegang en de samenhang van het ondersteuningsaanbod moet verder worden vormgegeven door een hechtere samenwerking tussen FermWerk en WoerdenWijzer. Mensen, gezinnen en huishoudens benaderen hun eigen leven immers niet vanuit een specifiek domein.

6. Inkomen

De mate waarin mensen kunnen meedoen aan onze samenleving is mede afhankelijk van hun financiële mogelijkheden. Vooral de eigen bijdrage die mensen betalen voor zorg en ondersteuning is dit jaar actueel. De gemeente Woerden beschouwt zorgmijding als gevolg van een verhoging van de eigen bijdrage als zeer onwenselijk. Om ongewenste financiële neveneffecten van de decentralisaties te kunnen ondervangen is het noodzakelijk dat de gemeente onderzoekt op welke manier extra uitgaven aan zorg en ondersteuning kunnen worden gecompenseerd om zorgmijding te voorkomen.

7. Inzet beschikbare capaciteit

Zoals voor alles geldt ook voor het sociaal domein in Woerden een schaarste op mensen en geld. Wat opvalt is dat wij onze mensen en middelen inzetten op zorg- en ondersteuningsvormen die van nature dichtbij de gemeente staan. Dit is niet altijd logisch. Binnen de jeugdhulp geven wij het meeste geld uit aan jeugd GGZ en residentiële trajecten. De toegang tot deze zorgvormen liep van oudsher via de huisarts en het dwang- en drangkader. De gemeente kan meer initiatieven opzetten om beter grip te krijgen op deze zorgvormen.

8. De inwoner

Tot slot, maar misschien wel het belangrijkste, de constatering dat wij echt nog stappen kunnen zetten in het betrekken van inwoners bij het sociaal domein. Het gebiedsgericht werken sluit beperkt aan op het sociaal domein en andersom. De gemeente doet haar best om inwoners te betrekken bij beleidsontwikkeling, maar dit komt nog niet altijd uit de verf. Daarom gaan wij met de opbrengst van deze scan bijeenkomsten beleggen met inwoners om de bevindingen en de voorstellen te bespreken, aan te vullen en te verbeteren!

Inleiding

Voor u ligt een scan van het sociaal domein in Woerden met daarin diverse verbetervoorstellen. Eigenlijk stond voor deze periode een evaluatie en een nieuw beleidsplan op de rol. Zoals we echter al reeds aan uw raad meldden: het lijkt ons nu niet opportuun om onze beleidsdoelen te evalueren in de klassieke zin van het woord. Wij constateren dat de gegevensoverdracht van het Rijk in 2014 onvolledig was en bovendien op onderdelen sterk vertekende. Vervolgens kost het gemeenten nog steeds veel moeite om betrouwbare voortgangsinformatie op te leveren. Het resultaat van een evaluatie zou dan zijn dat wij beleid beoordelen op een onvolledige nulmeting die wordt afgezet tegen een op onderdelen niet betrouwbare realisatie.

Tegelijk is het natuurlijk niet zo dat er niets gebeurt. Sterker nog, heel veel mensen werken iedere dag heel erg hard om de best passende zorg en ondersteuning te leveren. Als we de voorbereidingen meerekenen, dan hebben wij in Woerden nu ruim twee jaar ervaring in het sociaal domein. En al die ervaring en deskundigheid gebruiken wij graag. In plaats van een evaluatie hebben wij een scan gemaakt met als belangrijkste vraag: *hoe gaat het?* De vraag *wat kan er beter?* levert geen nieuw beleidsplan op, maar wel tal van goede en mooie initiatieven om het leven van mensen die ons nodig hebben te verbeteren.

Zoals u in het voorwoord kunt lezen hoeven wij gelukkig niet geheel zelf de stand van zaken op te maken en het sociaal domein te verbeteren. Dat doen we samen met u en onze maatschappelijke partners!

Leeswijzer

Deze notitie begint bij het begin: in hoofdstuk 1 staan onze uitgangspunten. Deze vormen het afwegingskader voor de stand van zaken en verbetermogelijkheden. De volgende drie hoofdstukken komen achtereenvolgens aan orde:

Hoofdstuk 2 Het dagelijks leven

Daaronder vallen bijvoorbeeld scholen, de bibliotheek, buurt- en dorpshuizen, CJG, GGD, sport, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, maar ook familie, vrienden en burens die elkaar helpen en nog veel meer.

Hoofdstuk 3 De verwijfsfunctie

Daarmee bedoelen wij WoerdenWijzer, FermWerk, huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen en RBL. Mensen komen hier met hulp- en ondersteuningsvragen. De verwijfsingsbevoegden verhelderen de vraag en helpen als dat nodig is.

Hoofdstuk 4 De niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

Dit zijn persoonlijke voorzieningen die voor andere mensen niet toegankelijk zijn omdat je een beschikking, toewijzing of besluit nodig hebt van de gemeente, of een andere verwijfsingsbevoegde. Hieronder vallen bijvoorbeeld zorgvoorzieningen, maar ook begeleiding door sociaal makelaar en schuldhulpverlening.



Elk van deze hoofdstukken opent met een factsheet met daarin de belangrijkste feiten en cijfers, zodat u een beeld heeft van het werkveld. Na de factsheet zijn de hoofdstukken uniform opgebouwd naar de volgende indeling:

- De scan
- De voorstellen (Quick wins, investeringen en nieuw beleid)

Daarbij worden concrete verbetermogelijkheden en –initiatieven ingedeeld in drie categorieën (b). De **quick wins** zijn initiatieven die we vandaag nog anders kunnen doen. Ze zijn eenvoudig in te voeren, kosten geen geld en zijn niet tegenstrijdig aan wet- en regelgeving en staand beleid. De **investeringen** zijn de initiatieven waarvoor we geld moeten vrijmaken. We werken meteen uit of en hoe we dat gaan doen. Voor sommige verbetermogelijkheden moet een langere termijn in acht worden genomen. Dat kan doordat we sterk afhankelijk zijn van derden, of dat het initiatief strijdig is met staand beleid of een ander initiatief. Met andere woorden; we nemen het mee in **nieuw beleid**.

1. De uitgangspunten

De ontwikkeling van het sociaal domein is complex. De integrale benadering is vanzelfsprekend vanuit het perspectief van mensen, maar maakt de aansturing van organisaties en werkzaamheden erg breed. Daarnaast constateren wij dat de gewenste maatschappelijke effecten zich niet altijd één op één laten vertalen in een concreet (project)resultaat met bijbehorende indicatoren die dat meetbaar maken. Daarom willen wij de aansturing van het programma enigszins aanpassen.

Voorafgaand aan alle acties die worden uitgevoerd misten wij een overkoepelende overtuiging die ons bij twijfel wijst hoe te handelen en die werkzaamheden prioriteert. Daarom hebben wij onszelf drie vragen gesteld: 1) waarom doen wij wat wij doen (why)?, 2) Welk gedrag past daarbij (how)? en 3) wat zijn onze belangrijkste uitdagingen (what)?

Het resultaat is uitgewerkt in de Programmabegroting 2017 (Programma 3 Sociaal Domein). Daarbij beseffen wij ons dat wij ons dat het sociaal domein breder is dan Programma 3. Dit staat dan ook niet in de weg dat onze overtuiging en handelswijze breed van toepassing zijn.

Om redactionele redenen verwijzen wij u voor een weergave van de prioriteiten naar de bijlage. In het kader hieronder staan nogmaals de overtuiging en handelswijze weergegeven. De invulling die wij geven aan de overtuiging, het gedrag en de prioriteiten vormen gezamenlijk het afwegingskader voor deze scan en de verbetervoorstellen.

Onze overtuiging

De meeste mensen zijn prima in staat om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen zij samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Die behoefte verschilt per mens. Wij onderkennen en respecteren die verschillen en doen vervolgens wat nodig is.

Hoe wij willen handelen

Wij helpen mensen graag hun vraag te verhelderen. Dat betekent informeren en met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen. Wat wil je bereiken? Wat kun je zelf? Heb je misschien ondersteuning nodig? Of zorg? Wij realiseren ons dat wij daarmee, als overheid, diep in iemands persoonlijke leven doordringen.

Daarom zeggen wij: "Mensen eerst!". Regels en organisaties zijn nuttig, maar niet leidend. Daarvoor is vertrouwen nodig. Vertrouwen in onze inwoners, maar ook in onze collega's, vrijwilligers en professionals. Wij waarderen het als mensen daarbij het lef hebben om de status quo uit te dagen en zichzelf en elkaar te prikkelen om te verbeteren. Dat kan soms anders lopen dan gedacht, maar fouten maken mag. Zeker als je ervan leert!

Het dagelijks leven



Woerden heeft meer dan 215 maatschappelijke organisaties

25 organisaties zijn aangesloten bij het Netwerk Informele Ondersteuning

MEER DAN DE HELFT

van de inwoners

IS ACTIEF ALS VRIJWILLIGER



60%

van de buurtbewoners staat voor elkaar klaar

62%

van de inwoners is actief in het verenigingsleven



1 op de 5 inwoners is intensief mantelzorger

€1.458.657

subsidie naar maatschappelijke dienstverleningsorganisaties



€815.178

subsidie naar jeugd- en jongerenorganisaties

2. Het dagelijks leven

2.1 De scan

Als we afgaan op het aantal voorzieningen, dan kun je gerust stellen dat Woerden een bijzonder levendige en sociale gemeente is. Naast instellingen zoals de bibliotheek, het maatschappelijk werk, de GGD, het CJG en WelzijnWoerden, zijn er tal van vrijwilligersorganisaties die mensen ondersteunen in het dagelijkse leven. Veel inwoners uit Woerden zetten zich vrijwillig in voor hun familie, vrienden en naasten. Dat blijkt onder meer uit de grote inzet van mantelzorgers en vrijwilligers. Dat we in Woerden zorgen voor en omkijken naar elkaar is iets dat wij slechts kunnen blijven waarderen en stimuleren!



We weten dat de mensen prima in staat zijn om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen ze samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat er een goed aanbod van voorzieningen is dat mensen ondersteunt in het dagelijkse leven. Eigenlijk gaat dat in Woerden dus erg goed! Dit neemt niet weg dat er altijd ruimte is voor verbetering. Zo zien wij vanuit de gemeente dat Inclusie moet worden ontwikkeld. Mensen met een beperking worden nu nog onvoldoende in staat gesteld om voluit mee deel te nemen in alle facetten van onze samenleving. Uit de gesprekken met onze maatschappelijke partners kwamen duidelijke signalen naar voren. U treft ze hieronder.

Het aanbod

Overzicht

Het grote aantal vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in Woerden heeft als keerzijde dat overzicht en samenhang soms ontbreekt. Vrijwel alle maatschappelijke partners zeggen dat zijzelf, maar vooral ook inwoners, niet goed weten waar ze waarvoor terecht kunnen. Hart voor Woerden vervult een goede rol als coördinator, maar een inzichtelijke lijst of een levende sociale kaart met daarin het overzicht van het aanbod wordt door veel partijen als zeer wenselijk ervaren.

Doublures

Aanvullend op het ontbrekende overzicht, constateren veel partijen dat er doublures zijn in het aanbod. Er worden bijvoorbeeld door meerdere organisaties vervoermogelijkheden geboden. FermWerk vertelde in ons gesprek dat uit een inventarisatie bleek dat er twaalf taalinitiatieven zijn (betaald en onbetaald). Op de vraag of een overlappend aanbod wenselijk is, bestaat geen consensus. Enerzijds ontstaan vrijwilligersinitiatieven vanuit de samenleving en moet je dit als overheid niet willen sturen. Daartegenover staat de vraag of de gemeente het wel dubbel moet willen subsidiëren, of dat het efficiënter is om via de geldstroom nauwe samenwerking af te dwingen tussen organisaties.

Vrijwillige basis

De vrijwilligersorganisaties zelf geven aan dat de gemeente samenwerking niet moet willen afdwingen. Dit heeft alles te maken met keuzevrijheid. Het initiatief komt bottom-up vanuit de samenleving en stoelt op vrijwilligheid. Dat betekent ook dat het beroep van de overheid op de inzet van deze organisaties niet mag uitgaan van de administratieve belasting die hoort bij een professionele taakuitvoering. Daarbij past terughoudendheid in de verantwoordingslast over subsidies. Het inzetten van subsidies en de bijbehorende administratieve lasten moeten dus overeenkomen met het vrijwillige karakter van de organisatie.

Ontbrekend aanbod

Ondanks de vele initiatieven in Woerden, kwam veelvuldig naar voren dat het aanbod nog niet volledig is. Vooral voor jongeren en jongere doelgroepen zijn er minder voorzieningen. De bestaande voorzieningen richten zich met name op volwassenen en ouderen. De Sleutelclub in Kamerik (voor jongeren) wordt vaak genoemd als een geweldig, maar op zichzelf staand initiatief. Als concrete aandachtsgebieden worden genoemd: -18/18+, een gezonde levensstijl, allochtone jongeren (specifiek de meisjes), lichte logeeropvang en maatjes voor kinderen.

Wat natuurlijk raakt aan jongerenproblematiek zijn de voorzieningen voor jonge gezinnen. Veel maatschappelijke partners geven aan dat het verstandig zou zijn om te onderzoeken of er voor echtscheidingsproblematiek een infrastructuur kan worden opgezet met voorliggende voorzieningen. Hetzelfde geldt voor voorliggende ambulante opvoedondersteuning dat vanuit of dichtbij WoerdenWijzer wordt ingezet.

Voor zowel jongeren als ouderen kan het aanbod voor administratieve ondersteuning en budgetbeheer worden uitgebreid.

Gebiedsgericht

De gemeente Woerden werkt met de aanpak "Ja, tenzij" gebiedsgericht. Er wordt geconstateerd dat de deze aanpak nog niet heeft geleid tot een gebiedsgerichte inzet in het sociaal domein. Ook voorliggende voorzieningen in diverse wijken zijn van onderop ontstaan. Vooral voor de wijk Molenvliet zou een meer beleidsmatige inzet leiden tot een betere preventieve voorliggende infrastructuur die aansluit op de behoeften in de wijk.

Samenwerking

In het algemeen ontstaat het beeld dat de samenwerking tussen voorliggende voorzieningen en de toegangspartijen vooral in 2016 met sprongen vooruit is gegaan. Dat beeld is echter niet eenduidig. Het is belangrijk om een goede samenwerking tussen voorliggende voorzieningen en toegangspartijen te hebben, zodat signalen zo vroeg mogelijk gemeld worden.

WelzijnWoerden en Kwadraad geven aan goed te zijn aangesloten op WoerdenWijzer en FermWerk. Deze samenwerking wordt als prettig ervaren. De aansluiting van de welzijnsinstellingen op de huisartsen moet verder worden ontwikkeld. Hierbij geldt de verwachting dat de pilot "Welzijn op recept" een belangrijke bijdrage kan leveren aan de samenwerking met de huisartsen en de vindbaarheid van welzijnsinstellingen.

De GGD herkent dit beeld niet. De samenwerking met de gemeente (WoerdenWijzer) wordt als moeizaam ervaren. De jeugdarts wordt niet betrokken bij casuïstiek. Als de GGD cliënten doorverwijst naar WoerdenWijzer, dan ontbreekt de terugkoppeling, hetgeen zonde is omdat juist de GGD in staat is om jongeren en hun ouders gedurende langere tijd (vanuit het consultatiebureau) te volgen. Dit wordt ook erkent door Passenderwijs. Er is vanuit de GGD een sterke behoefte aan een Multidisciplinair overleg.

Sinds de toetreding van WoerdenWijzer in het jeugdstelsel is de GGD ook niet meer aangesloten op onderdelen van de veiligheidsketen, zoals Veilig thuis/SAVE. Ook het maatschappelijk werk geeft aan dat de functie van WoerdenWijzer als intermediair in de weg staat dat er over individuele gevallen rechtstreeks contact is tussen SAVE en Kwadraad. Dit wordt als belemmerend en onnodig ervaren. Daar tegenover geeft SAVE aan dat WoerdenWijzer wat hen betreft juist als intermediair in de positie is om alle signalen te krijgen en daarop in te spelen.

Ook de samenwerking met het onderwijs wordt wisselend ervaren. Het maatschappelijk werk en de GGD zijn goed aangesloten op het onderwijs in Woerden. De aansluiting tussen scholen en welzijnsinstellingen kan echt nog groeien. Ook de samenwerking tussen het onderwijs en WoerdenWijzer kan nog groeien. Deze is overigens wel sterk verbeterd sinds de inzet van jeugdhulpverleners op het voortgezet onderwijs.

Privacy

De partijen in het voorveld waarderen de aandacht van de gemeente Woerden voor privacy. Doorgaans gaan betrokken partijen uitermate zorgvuldig om met persoonsgegevens. Sterker nog, alle maatschappelijke partners melden dat privacywetgeving hun dagelijks functioneren belemmert indien het (te) rigide wordt toegepast. Dit leidt tot het ontbreken van relevante kennis over casuïstiek en verhoogt de administratieve lasten voor inwoners doordat gegevens meerdere malen door verschillende instanties worden opgevraagd.

2.2 De voorstellen

Quick wins

1. Warme verwijzing (WelzijnWoerden + NIO-partners en onderwijs)

Verwijzers attenderen inwoners op voorliggende voorzieningen (koude verwijzing). In voorkomende gevallen komen de inwoners echter niet tot de voorziening. De stap om contact te zoeken en een afspraak te maken is dan te groot. Een eenvoudige oplossing is dat WoerdenWijzer niet alleen doorverwijst, maar ook aan inwoners vraagt of ze een afspraak kunnen maken en dat dan ook doen (warme verwijzing). Eventueel kunnen ze ook nabellen. Mensen moeten dan uiteindelijk nog steeds naar de afspraak toe gaan, maar het eerste contact is al gelegd. Bovendien kan de voorliggende voorziening informeren waarom iemand niet komt.

2. Overzicht aanbod (diverse partners)

Een aantrekkelijk overzicht van voorliggende voorzieningen ontbreekt. Zoals we in de volgende hoofdstukken zullen constateren ontbreekt dit ook voor niet vrij-toegankelijke voorzieningen. WelzijnWoerden werkt aan een website om de voorliggende (welzijns)voorzieningen te ontsluiten. Vanuit het jeugdveld worden alle preventieve activiteiten momenteel in beeld gebracht. De gemeente werkt aan een sociale kaart. We integreren de inhoud van de initiatieven en ontsluiten op één plek (website WoerdenWijzer) de gehele "levende" sociale kaart.

3. Landelijke campagnes (gemeente Woerden)

Het wiel hoeft niet voor alles opnieuw te worden uitgevonden. Gemeente en welzijnsinstellingen kunnen meer dan nu het geval is gebruikmaken van landelijke campagnes over tal van onderwerpen: eenzaamheid, schulden, geld, pleegzorg, gezonde levensstijl, etc. Onder de vlag van een landelijke campagne kunnen mensen kennismaken met het Woerdense aanbod. Het bespaart de ontwikkel- en promotiekosten en kan worden opgepakt vanuit de reguliere taken van gemeente en welzijnsinstellingen.

4. Geldcursus (WelzijnWoerden en Kwadraad)

Veel jongeren kampen met schulden en het wordt complexer als ze 18 jaar worden. Heb je recht op studiefinanciering? Hoe zit het met je verzekering? Hoeveel geld heb je voor een telefoon? Vanuit een gezamenlijk aanbod van welzijnsinstellingen, scholen en gemeente worden jongeren actief benaderd en uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst.

5. Ervaringsdeskundigen (Participatieraad, WoerdenWijzer)

De effectiviteit van voorzieningen kan worden vergroot als ze samen met de doelgroep worden ontwikkeld. Door de inzet van ervaringsdeskundigen sluiten beleid, inkoop, aanbod en uitvoering beter aan op de behoeften van onze inwoners. De gemeente kan het betrekken van ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld opnemen in haar subsidiebeleid. Ook kan de gemeente, naast de adviesrol van de participatieraad, tijdens de beleidsvoorbereiding informele bijeenkomsten organiseren met de doelgroepen.

6. Inclusie (gemeente Woerden)

Het beleid voor inclusie moet nader worden ontwikkeld. Vanuit de op handen zijnde initiatieven zijn er wel enkele quick wins te behalen. Zo kan de gemeente de bevordering van Inclusie bijvoorbeeld centraal stellen in haar subsidiebeleid.

Investeringen

7. Inkomens (GGD en gemeente Woerden)

De GGD meldt dat ouders de peuterspeelzaal mijden vanwege de eigen bijdrage. Het voorstel is om VVE uit te breiden voor kinderen met sociale problematiek. De gemeente constateert dat de eigen bijdrage een probleem is in het brede sociaal domein. Door de verhoging (na decentralisatie) van de eigen bijdrages ontstaat zorgmijding. De gemeente wil daarom onderzoeken op welke manier mensen die het betreft kunnen worden geholpen zodat voor iedereen zorg en ondersteuning betaalbaar blijft. Daarbij is het mogelijk om diverse inkomensinstrumenten in te zetten en aan te passen.

8. Vervolg op Kiekeboe (GGD)

Soms hebben ouders van jonge kinderen vragen over de opvoeding of de ontwikkeling van hun kind (0-4 jaar). Bijvoorbeeld als de ontwikkeling niet vanzelfsprekend verloopt of het kind moeilijk te

begrijpen gedrag vertoont. Daarvoor kunnen ouders in Woerden naar observatiegroep Kiekeboe. Het doel is om ouders en betrokken professionals advies te geven over zowel de opvoeding als passende begeleiding, behandeling of schoolkeuze.

De GGD constateert echter dat er weinig voorzieningen zijn die een vervolg kunnen geven aan de observatiegroep. Met andere woorden, na observatie kunnen ouders soms nergens terecht. Het voorstel is om samen met betrokken partijen te onderzoeken hoe een vervolg kan worden gegeven aan Kiekeboe.

Nieuw beleid

9. Financiële en administratieve ondersteuning (diverse partners)

Er zijn veel initiatieven en mogelijkheden van waaruit mensen kunnen worden ondersteund in het voeren van hun administratie en het beheren van hun financiën. Er zijn voorstellen gedaan voor het verbeteren van het aanbod door het:

- integreren van het sociaal raadslieden werk met de Raad voor Advies en Werk
- uitbreiden van het aanbod voor lichte administratieve ondersteuning
- ombuigen van maatwerkvoorzieningen voor budgetbeheer naar een voorliggende voorziening.

Het voorstel is om gedurende dit jaar het aanbod in de keten in kaart te brengen, de voorstellen (financieel) te onderbouwen en mee te nemen voor besluitvorming over het investeringsfonds of de juni-besluitvorming.

10. (Arbeidsmatige) dagbesteding (FermWerk)

Momenteel bestaat in Woerden dagbesteding als voorliggende voorziening en arbeidsmatige dagbesteding als maatwerkvoorziening. Het voorstel is om te onderzoeken of arbeidsmatige dagbesteding als voorliggende voorziening een toegevoegde waarde heeft binnen het Woerdense aanbod.

11. Nieuwe methoden WoerdenWijzer (Participatieraad)

De participatieraad wijst op twee specifieke methoden: de grassroot-methode en de Sterke kantenbenadering. Beide werkwijzen gaan uit van een positief mensbeeld, zetten de inwoners centraal en gaan uit van hun kracht. Door in de integrale toegang een werkwijze te hanteren die nog meer uitgaat van de vraag en de behoefte van inwoners, kunnen arrangementen beter worden vormgegeven. Het voorstel is om te onderzoeken of een andere werkwijze toegevoegde waarde heeft voor WoerdenWijzer.

12. Cliëntvolgsysteem voorliggende voorzieningen (diverse partners)

De partijen in het voorveld geven aan in voorkomende gevallen niet goed te zijn aangesloten op voor hen relevante casuïstiek. Dit komt veelal door het hanteren van privacy-regels, maar soms ontbreekt er simpelweg een terugkoppeling. Het verzoek is om te onderzoeken of Woerden een cliëntvolgsysteem kan hanteren waarop ook voorliggende voorzieningen kunnen worden aangesloten. Dit voorstel sluit aan bij de ontwikkeling van de Inwonercloud. Inwoners beheren zelf hun dossier en kunnen die wel of niet openstellen voor betrokken instanties.

13. Netwerk voor risicjongeren (Onderwijs, GGD, WelzijnWoerden)

Dit voorstel zet erop in om risicjongeren steviger te begeleiden door de samenwerking van betrokken partijen op casusniveau sterk te verbeteren. Het uitgangspunt daarbij is dat latere problemen worden voorkomen door stevig op deze doelgroep in te zetten. Het initiatief moet nader worden uitgewerkt en onderzocht op haalbaarheid. De gemeente Woerden hecht eraan dat wij bij de uitwerking van dergelijke initiatieven voor waken dat de privésfeer van mensen niet wordt getreden.

Verwijzfunctie

**WoerdenWijzer
krijgt van inwoners een**

7,6 

**VAN DE JONGEREN MET
JEUGDHULP VINDT DAT
BESLISSINGEN MET HEN
WORDEN GENOMEN**

69%



956
bezoekers van de website
WoerdenWijzer.nl
per maand

90% **VOELT ZICH SERIEUS
GENOMEN IN GESPREK
MET WOERDENWIJZER**



17
gesprekken in een
spreekkamer per maand

**KRIJGT DE HULPVRAAG
HELDER DOOR HET
INVULLEN VAN HET HET
ONDERSTEUNINGSPLAN**

87%



128
gesprekken via de
telefonische toegang
per maand

27% **WIST DAT HIJ GEBRUIK
KON MAKEN VAN EEN
ONAFHANKELIJKE
REGIEONDERSTEUNER**

80%
wordt doorgezet
naar een
consulent van
WoerdenWijzer.



20%
wordt verwezen
naar een
voorzijgende
voorziening

**Gemiddeld worden
er 60 mensen
ondersteund door
de sociaal
makelaars**



**Er zijn sinds
april 2015 33
meldingen
gedaan bij het
Eropafteam**



**Er is 10 keer
ondersteuning
ingezet na een
melding via pilot
Groen West**

3. De verwijfsfunctie

3.1 De scan

De verwijfsfunctie is in Woerden verdeeld over meerdere partijen. Naast traditionele verwijfsers zoals huisartsen, medisch specialisten en jeugdartsen hebben ook FermWerk, WoerdenWijzer en het Regionaal Bureau Leerplicht een verwijfsfunctie. Daarbij geldt dat FermWerk en het Regionaal Bureau Leerplicht naast hun toegangsfunctie tevens binnen hun vakgebied zelf ondersteuning bieden aan mensen. WoerdenWijzer is ingericht als loket. De integrale toegang en consulente verhelderen, verwijfsen en beschikken, maar bieden zelf geen zorg en ondersteuning. Hierin onderscheidt het Woerdense model zich van het klassieke wijkteam waarin ook bijvoorbeeld partijen als de GGD, maatschappelijk werk en zorgaanbieders zorg en ondersteuning bieden.



Uit de gesprekken met betrokken instanties is in deze scan de rol van het Regionaal Bureau Leerplicht (RBL) onderbelicht gebleven. De gesprekken met het onderwijsveld wijzen uit dat de samenwerking met de leerplichtambtenaren goed verloopt, maar er lijkt nog geen sprake van een directe verbinding met het sociaal domein. Het is echter ook goed mogelijk dat andere maatschappelijke partners de rol van RBL onvoldoende op het netvlies hebben en dat de link naar het sociaal domein minder dominant is dan dat de gemeente veronderstelt.

Voor de wijze waarop WoerdenWijzer en FermWerk hun taak uitoefenen is in het algemeen waardering. Maatschappelijke partners geven aan dat de toegang in het afgelopen jaar met sprongen verbeterde. Zowel de samenwerking als de verbeterde bereikbaarheid zijn veelvuldig vermeld. Ook de cultuur voor medewerkers is sterk ontwikkeld. Voorheen werd de samenwerking vooral getypeerd als een "regeltjescultuur". Collega's voelen zich inmiddels veiliger en vrijer om zelf afwegingen te maken die aansluiten op de ondersteuningsbehoefte van inwoners. Er is veel gedaan om te zorgen voor een veilig gevoel en een professionele mentaliteit waarbij fouten maken mag. Zeker als je ervan leert. Deze cultuurtrajecten lopen overigens nog. Er zijn echter ook kritische noten. De participatieraad benadrukt bijvoorbeeld dat zij in individuele gevallen toch nog veel mis zien gaan. In deze paragraaf staan de bevindingen over de verwijfsfunctie.

WoerdenWijzer

Website

Een item dat door alle gesprekspartners werd benadrukt, is de ontoegankelijkheid van woerdenwijzer.nl. Relevante informatie is voor zowel inwoners, als professionals en zorgaanbieders niet of slecht vindbaar. Meerdere maatschappelijke partners geven aan dat, ondanks de inzet van de integrale toegang en de consulente, WoerdenWijzer als een hindernis wordt ervaren. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn het ondersteuningsplan (zie verderop deze paragraaf) en de website.

Casemanagement

De meningen zijn sterk verdeeld over de inrichting van WoerdenWijzer als loketfunctie. Enkele maatschappelijke partners zien het echt als een gemis dat GGD, maatschappelijk werk en begeleidingsfuncties in Woerden niet integraal tot de toegang behoren. Weer andere partijen waarderen de onafhankelijkheid van de verwijfsfunctie en benadrukken dat daardoor de regie beter bij de inwoner blijft en niet wordt overgenomen door een wijkteam.

WoerdenWijzer zelf benadrukt dat het model evidente voordelen heeft, maar ook nadelen kent. De verwijfsfunctie bewijst zijn meerwaarde in de onafhankelijkheid waarin consulente kunnen beschikken. Ze zijn daardoor een veel gezochte sparringpartner. Aan de andere kant ervaren de collega's dat het in voorkomende gevallen aan concrete mogelijkheden ontbreekt om af te schalen, nazorg te verlenen of anderszins in een gat te springen.

De consulenten en medewerkers SAVE en Veilig Thuis ervaren dat er situaties zijn waarbij het aan concrete mogelijkheden ontbreekt om een goede aansluiting te realiseren tussen het huidige model en de werkwijze van Samen Veilig Midden-Nederland. Het SAVE-team of Veilig Thuis werkt als een tijdelijke versterking van het lokale veld (tenzij de veiligheid en de ontwikkeling van de jeugdige verdergaande of langdurige interventies vereisen). Als betrokkenheid vanuit SAVE/Veilig Thuis niet meer noodzakelijk is, is een lichtere vorm van betrokkenheid vanuit het lokale veld vaak nog wel wenselijk. Dit kan meer ambulante hulp zijn, of een vorm van casemanagement voor kortere of juist langere tijd. Deze taken worden in veel gemeenten uitgevoerd door jeugdteams of sociale teams. Woerden belegt deze taken bewust extern bij derde partijen. Deze partijen kijken echter terug naar de gemeente.

Als tussenoplossing worden momenteel zzp'ers als maatwerkvoorziening bekostigd om zo dicht mogelijk op het werkproces van WoerdenWijzer begeleiding te bieden. Het is echter de vraag of oplossingen moeten worden gezocht in dergelijke noodverbanden, of dat het model om structurele aanpassing vraagt.

Ook het onderwijs (Passenderwijs) geeft aan dat het in vergelijking met andere gemeenten langer duurt voordat zorg wordt ingezet. Dit komt doordat leerlingen in andere gemeenten direct door een jeugdteam of sociaal team worden begeleidt, terwijl WoerdenWijzer als loket eerst doorverwijst. Het zelf meteen kunnen bieden van begeleiding zou de wachtlijsten tevens terugdringen.

Samenwerking

Vanuit WoerdenWijzer zijn twee samenwerkingen waar weinig ruchtbaarheid aan is gegeven en waar weinig gebruik van wordt gemaakt. Dat lijkt erop dat dit aanbod niet volledig wordt benut. Het gaat om de expertisepool en het Eropafteam. Ook geven enkele partijen aan de samenwerking met de woningcorporatie te missen.

Regie

De gemeente Woerden kiest er principieel voor om de regie bij de inwoner te houden. Daar hoor het. Vanuit dit uitgangspunt werken wij met (i)PGB en wordt de Inwonercloud ontwikkeld. Daarom vragen wij ook aan inwoners om zelf hun ondersteuningsplan in te vullen en daarbij hun hulpvraag te formuleren. Met uitzondering van de Participatieraad zijn alle maatschappelijke partners bijzonder uitgesproken over het regiemodel: het lukt minstens de helft tot 80% van alle mensen niet. Het is met name een aandachtspunt bij ouders van kwetsbare kinderen en jongeren. Het ondersteuningsplan wordt als een hindernis ervaren. Sterker nog, zo benadrukken onze partners, er zijn inwoners die WoerdenWijzer mijden, omdat je bij de huisarts niet de administratieve last hebt van een ondersteuningsplan. Met andere woorden, de vorm van het ondersteuningsplan schiet z'n doel voorbij.

De Participatieraad benadrukt dat inwoners beter moeten worden ondersteund bij het formuleren van hun hulpvraag. Ook andere partijen vinden dat de gemeente serieus zou moeten overwegen om sommige inwoners structurele begeleiding te bieden (casemanagement) en leefwerelden moet verbinden door middel van een coach die de regie heeft. Het blijft echter de vraag of de gemeenten dit moet doen, of dat externe partijen met betere afspraken deze rol kunnen vervullen.

FermWerk

Bij FermWerk is vanuit de cultuur van de organisatie veel aandacht besteed aan de bejegening van inwoners. Ook de bereikbaarheid is sterk verbeterd. Een aantal maatschappelijke partners geeft aan dat de samenwerking met FermWerk daardoor sterk is ontwikkeld. Dat neemt niet weg dat de bereikbaarheid voor inwoners in voorkomende gevallen voor verbetering vatbaar is, maar er zijn zichtbaar stappen gezet in de afgelopen maanden. Ook vanuit de gemeente geven schuldhelpverlening en sociaal makelaars aan dat de samenwerking met FermWerk naar tevredenheid verloopt.

Samenwerking FW/WW

De samenwerking tussen WoerdenWijzer en FermWerk wordt ervaren als een proces dat nog in de kinderschoenen staat. Werkprocessen zijn nog niet op elkaar afgestemd en het is de beleving dat collega's elkaar moeilijk weten te vinden. De beperkte samenwerking is in de uitvoering een belemmering voor een integrale benadering van complexe hulpvragen. Dit werpt de vraag op hoe wij samenwerking kunnen bevorderen. De participatieraad is een uitgesproken voorstander van een verdere integratie tussen WoerdenWijzer en FermWerk, al was het maar door gezamenlijke huisvesting. Zowel gemeente als FermWerk lijken nog niet voor te sorteren op het samenvoegen van

organisatieonderdelen. Het lijkt raadzaam om allereerst de dagelijkse samenwerking te bevorderen door processen af te stemmen en te overleggen over casuïstiek. Een structuurdiscussie wordt mogelijk in een later stadium relevant, maar op de korte termijn regeert de wens om oplossingen te vinden door middel van een hechtere samenwerking.

Locatie

De meerderheid bestempelt de locatie van zowel FermWerk als WoerdenWijzer als "niet ideaal". Dat WoerdenWijzer in pandig is bij de gemeente wordt door inwoners mogelijk als een hindernis ervaren. De veronderstelling is dat mensen makkelijker naar een 'zorgloket' gaan dat centraal in de stad op een aanlooproute ligt, dan dat ze naar het stadhuis op het industrieterrein gaan om hun hulpvraag bij de gemeente neer te leggen.

Voor de locatie van FermWerk speelt een vergelijkbare vraag. Veel partijen vragen de gemeente dan ook te overwegen om zowel ondersteuning, als zorg en werk en inkomen centraal in de stad te organiseren. Dit bevordert 1) de aanloop, 2) de afstand tot de gemeente als overheid en 3) de onderlinge samenwerking tussen FW en WW. Dit geldt weliswaar voor Woerden, maar in mindere mate voor de kleinere kernen van onze gemeente.

Dit staat echter weer haaks op de wens van enkele partners om ook de toegang meer wijkgericht vorm te geven.

Privacy

De uitvoerende partijen zijn uitermate uitgesproken over het te hanteren privacyprotocol: dit werkt niet. Vooral het voornemen van de gemeente om te werken met cryptshare stuit op bezwaren van de werkvloer. Bestanden mogen alleen op een beveiligde manier worden gedeeld. De ontvangende partij ontvangt een sms met het wachtwoord. Een groot deel van de ontvangende partijen heeft echter überhaupt geen mobiel nummer. Ook komt het voor dat collega's werken aan eenzelfde casus zonder het van elkaar te weten. Met andere woorden, de privacyregels zijn te strikt.

Zoals ook in het vorige hoofdstuk staat beschreven wijzen ook veel voorliggende voorzieningen op het gebrek aan informatie en terugkoppeling. Het te rigide bewaken van persoonsgegevens zorgt ervoor dat voor hen relevante informatie over casuïstiek niet bekend is. Het leidt per saldo ook tot een verhoging van administratieve lasten voor inwoners doordat zij bij herhaling hun gegevens moeten verstrekken.

Tegenover bovenstaande beleving van WoerdenWijzer, sociaal makelaars en schuldhulpverleners staat het signaal van de Participatieraad dat er met enige regelmaat toch iets misgaat in het verwerken van persoonsgegevens. Cliënten worden bijvoorbeeld benaderd door consultants die niets met hun hulpvraag van doen hebben.

Overige verwijzers

Hiermee bedoelen wij vooral de huisartsen. Met hen is afgelopen jaar een convenant getekend en worden gesprekken georganiseerd en afspraken over de samenwerking gemaakt. Ondanks dat de huisartsen een overzicht ontvingen van het ingekochte aanbod, geven veel partijen aan dat huisartsen niet bekend zijn met het ingekochte aanbod. Dat blijkt tevens regelmatig uit onjuiste doorverwijzingen (naar niet gecontracteerde partijen). Daarnaast constateren alle betrokkenen dat huisartsen nog niet doorverwijzen naar WoerdenWijzer als daar meer deskundigheid is en/of andersom. Er is nadere samenwerking nodig om beter gebruik te maken van elkaars expertise.

WelzijnWoerden en de NIO-partners ervaren dat er vanuit de huisartsen nog weinig wordt doorverwezen. De pilot Welzijn op recept blijkt in andere gemeenten een succesvolle formule om huisartsen beter aan te sluiten op het welzijnsaanbod.

3.2 De voorstellen

Quick wins

1. Website (diverse partners)

Er loopt inmiddels een initiatief voor het verbeteren van de website WoerdenWijzer.nl. De nieuwe website wordt overigens geïntegreerd met de Inwonercloud. De uitgangspunten van deze scan voor de website zijn:

- Vermeld duidelijk hoe inwoners een afspraak kunnen maken. Daarvoor is geen ondersteuningsplan nodig.
- Maak inzichtelijk welk aanbod is ingekocht en welk aanbod er voorliggend is in Woerden (sociale kaart).
- Hanteer voor inwoners en professionals een logische indeling voor informatie over zorg, ondersteuning, werk en inkomen.

De uitgangspunten worden betrokken in het traject om de website te verbeteren.

2. Ondersteuningsplan (diverse partners)

De gemeenten in de regio Utrecht West werken dit jaar aan een gezamenlijk ondersteuningsplan. Het huidige concept ondersteuningsplan is uitgesplitst in meerdere onderdelen. Het idee is dat verwijzers aan de achterkant het ondersteuningsplan invullen op basis van het gesprek met de inwoners. De inwoner kan vooraf (optioneel) een deel van de hulpvraag zelf invullen, maar dat is niet verplicht voor een gesprek (is nu ook al niet zo).

3. Inwonercloud (diverse partners)

Bij de ontwikkeling van de inwonercloud (oplevering Q1 2017) is het uitgangspunt dat inwoners hun eigen dossier beheren en betrokken instanties kunnen machtigen om (onderdelen van) hun dossier in te zien. Deze werkwijze komt tegemoet aan de wens van een aantal partijen om cliënten beter te volgen en een cliëntvolgsysteem te hanteren.

4. Intervisie op privacy (gemeente Woerden)

Het voorstel is om frequent met betrokken partijen, inwoners en Participatieraad stil te staan bij de manier waarop wij omgaan met het werken met persoonsgegevens. Door regelmatig intervisie te organiseren maken wij collega's nadrukkelijker bewust, zodat wij als gemeente (en daarbuiten) zorgvuldige afwegingen maken bij het werken met privacygevoelige informatie. Daarbij kunnen collega's bij WoerdenWijzer nog beter worden ondersteund door informatievoorziening over privacywetgeving.

5. Visie op ondersteuning bespreken (SAVE)

Er wordt op casusniveau al met organisaties gesproken, om meer elkaars taal te spreken en de samenwerking te verbeteren. Het voorstel is om dit ook op een abstracter niveau te doen en met elkaar te bespreken wat de visie van de organisaties en WoerdenWijzer is en wat dit betekent voor de samenwerking.

6. Vormgeven samenwerking FW/WW (WW/FW)

De samenwerking tussen beide partijen moet worden vormgegeven. Het voorstel is in eerste instantie dat collega's elkaar leren kennen, overleggen over casuïstiek inplannen en werkprocessen op elkaar aansluiten. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld op locatie worden uitgewisseld. Dit wordt in eerste instantie vanuit de huidige bezetting opgelost. Het is echter mogelijk dat een hechtere samenwerking tussen beide partijen extra capaciteit en inzet vergt.

Investeringen

7. Regietrainingen (Participatieraad)

Woerden maakt de beweging van de voormalige cliëntondersteuning naar regieondersteuning. Daarbij worden inwoners gedurende een kort traject begeleid bij het nemen van de regie in hun ondersteuningsvraag. Soms is individuele begeleiding niet toereikend. Soms moeten mensen hun hele leven worden begeleid met vraagverheldering en regieondersteuning. In andere gevallen kan een korte impuls genoeg zijn. Het voorstel is om hier trainingen (voor inwoners) voor in te kopen.

Nieuw beleid

8. Huisartsen (diverse partners)

Sinds de decentralisatie heeft de samenwerking met de huisartsen (+ praktijkondersteuners) een impuls gekregen, maar kan verder ontwikkelen. In de verdere samenwerking moet er nadrukkelijk aandacht zijn voor:

- Het afschalen van de (jeugd)GGZ. Verwijzingen lopen vooral via de huisarts. Samen met huisartsenoverleg analyseren wat een goede oplossingsrichting is. Puur als voorbeeld: in diverse zorgregio's lopen pilots waar GGZ-expertise wordt toegevoegd aan de toegang (huisarts of wijkteam) met een positieve businesscase. Daarmee bedoelen wij dat de toegang

wordt versterkt, eenvoudige vragen direct worden opgepakt (en opgelost) en verdere doorverwijzing wordt voorkomen.

- De huisartsen zijn onvoldoende op de hoogte van het ingekochte aanbod. Bespreken hoe aanbod beter ontsloten kan worden (heeft relatie met vernieuwen website WWV).
- Samenwerking toegang: er is nog weinig samenwerking tussen huisartsenpraktijken en WoerdenWijzer. Samen met huisartsen bespreken welke mate van samenwerking waarde toevoegt voor inwoners van Woerden.

9. Woningcorporatie (diverse partners)

Het volgende hoofdstuk vermeldt dat de huisvesting van diverse doelgroepen het meest voorkomende probleem met de hoogste urgentie is. Meerdere partijen uiten daarom de wens om de samenwerking met de woningcorporatie te intensiveren. Specifiek voor de samenwerking met de toegang: er is veel behoefte om specifieke casussen te bespreken tussen Toegang, Beleid en Woningcorporatie, omdat de urgentieregeling in schrijnende gevallen soms niet werkt. De gemeente wil in dit kader graag onderzoeken of Catch 22 kan uitbreiden naar een huisvestingsvorm voor gezinnen.

10. Pilots taken WWV (diverse partners)


Op de vragen: *doen we de juiste dingen?* en *doen we de dingen goed?* is de consensus dat collega's bij WoerdenWijzer de dingen doorgaans goed doen. Er is vertrouwen in het functioneren van de meeste consulenten en de integrale toegang. Er is ook een duidelijke, en minder positieve, lijn in het antwoord op de vraag of we de juiste dingen doen.

- SAVE, zorgaanbieders en partijen in het voorveld geven gezamenlijk aan dat het in Woerden ingewikkeld is om zorg af te schalen en nazorg te verlenen. Het casemanagement dat in veel andere gemeenten wordt geboden, ontbreekt. Zorgaanbieders en SAVE zijn simpelweg niet ingericht op de loketfunctie van WoerdenWijzer. Cliënten blijven hierdoor onnodig lang in zorg, of vallen na begeleiding/behandeling juist in een gat.
- De aansluiting met het voorveld en tussen voorveld en maatwerk kan worden verstevigd door een nauwere samenwerking of deelname van maatschappelijk werk/GGD/WelzijnWoerden in WoerdenWijzer.

Er lopen momenteel pilots. Voor het afschalen van zorg en het bieden van nazorg bij jeugdhulptrajecten worden momenteel begeleiders als aanvulling op het werkproces van WoerdenWijzer ingezet. Ook zijn er momenteel diverse samenwerkingsbanden met Kwadraad, GGD en WelzijnWoerden. Het voorstel is om deze pilots eind 2016 te evalueren en in 2017 met de bevindingen de inrichting van WoerdenWijzer te heroverwegen.

Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

WMO 

 Jeugd

€6,5 miljoen
begroot in 2016

€6,8 miljoen
begroot in 2016

Duurste traject per inwoner
Zware dagbesteding

Duurste traject per inwoner
Residentiële zorg

Zware dagbesteding Grootste kostenpost

Jeugd GGZ Grootst kostenpost

521 INWONERS MET ZORG
104 GECONTRACTEERDE AANBIEDERS

453 INWONERS MET ZORG
174 GECONTRACTEERDE AANBIEDERS

84% is door de ondersteuning zelfredzamer



85% krijgt passende ondersteuning bij de hulpvraag

18% PGB  **ZIN 82%**

TOP 3 meest beschikte ondersteuning

TOP 3 meest beschikte ondersteuning

- 1 Midden/zwane begeleiding
- 2 Vervoer
- 3 Lichte begeleiding

- 1 Ambulante hulp
- 2 Verblijf
- 3 Behandeling

Bronnen: CEO Waerden 2016, begroting gemeente Waerden 2016, declaraties gecontracteerde aanbieders

4. Niet vrij-toegankelijke zorg en ondersteuning

4.1 De scan

Het idee achter de decentralisatie van het sociaal domein in 2015 was dat gemeenten in staat zijn om voor inwoners een passend aanbod te bieden. Dat aanbod verschuift in toenemende mate naar voorliggende voorzieningen (hoofdstuk 2), waardoor de niet vrij-toegankelijke voorzieningen afnemen. Gemeenten sluiten daarmee beter aan op de leefwereld van mensen. Zo licht als kan. Zo zwaar als nodig. Zo dichtbij als mogelijk.

Gemeenten hebben altijd de plicht om een passende voorziening te kunnen bieden. Om ervoor in aanmerking te komen moet je veelal aan specifieke voorwaarden voldoen en heb je bovendien meestal een doorverwijzing nodig. Dat geldt voor inkomens- en participatieregelingen van FermWerk, individuele (maatwerk)voorzieningen via WoerdenWijzer, huisarts, medisch specialisten en jeugdartsen, maar bijvoorbeeld ook voor schuldhulpverleningstrajecten en de wettelijke taken vanuit de leerplicht.

Woerden kocht in 2015 en 2016 zorg en ondersteuning in vanuit de regio Utrecht West. De algemene bevinding is dat deze transitie goed is verlopen. Het ingekochte zorgaanbod is vanuit historisch oogpunt erg compleet. Vanuit de wens om vanuit meerdere domeinen passende arrangementen te bieden, is verbetering noodzakelijk. Innovatie van aanbod en arrangementen kan worden bevorderd, evenals bewonersinitiatieven. Wat daarbij vanuit gemeentezijde opvalt, is dat de eigen bijdrage die mensen moeten betalen voor hun zorggebruik in toenemende mate als een probleem ervaren wordt. In deze paragraaf staan de bevindingen en verbetervoorstellen voor de niet vrij-toegankelijke voorzieningen.

Het aanbod

Overzicht

Woerden heeft in 2015 en 2016 met 174 partijen ruim 350 contracten gesloten voor Zorg in Natura. In totaal worden er voor Jeugdhulp en Wmo meer dan 400 zorgproducten onderscheiden. Doordat vanuit een historische perspectief per product meerdere aanbieders tegen verschillende tarieven zijn gecontracteerd, is het extreem complex om een adequaat overzicht te hanteren van het ingekochte aanbod. Diverse partners geven aan dat het hun aan inzicht ontbreekt. In Woerden leeft sterk de wens om het aanbod te ontsluiten op een manier die voor inwoners en verwijzers voldoende informatie biedt. Daarmee bedoelen wij specifiek dat het niet alleen duidelijk moet zijn welke diensten een aanbieder levert, maar ook voor welke doelgroep. Daarbij vinden de verwijzers het fijn als het tarief inzichtelijk is.

Een aantal verwijzers en zorgaanbieders geeft bovendien aan dat cliënten na doorverwijzing vaak met een wachtlijst worden geconfronteerd. Het zou helpen als ook de wachtlijsten per dienst per aanbieder inzichtelijk zijn, zodat dit een afwegingsfactor is voor een doorverwijzing.

Regionaal versus lokaal

In 2016 voert Woerden momenteel een aanbesteding uit voor het inkopen van zorg en ondersteuning in 2017. WoerdenWijzer en de sociaal makelaars gaven aan sterk de behoefte te hebben om meer te werken met lokaal zorgaanbod. Het is dichterbij huis, minder grootschalig en daarmee flexibeler. Dit zijn echter veelal kleine(re) zelfstandige aanbieders die niet inschrijven op een aanbesteding.

We moeten de gunning nog afwachten, maar het lijkt erop dat de kleine lokale zorgaanbieders de administratieve lasten te hoog vinden. De kloof tussen vraag en gecontracteerd aanbod wordt waarschijnlijk groter in plaats van kleiner. De regio Utrecht West besteedt jaarlijks € 60.000.000,- aan zorg en ondersteuning aan. Betrokkenen respecteren de wens om dit eerlijk en zorgvuldig te doen, maar diverse partijen doen expliciet een appèl op de gemeente Woerden om het gat te dichten tussen het lokale zorgaanbod en de regionale aanbesteding en innovatie.



Overschrijdingen Jeugdhulp

Binnen het sociaal domein overschrijdt de Jeugdhulp het meest de begroting. Door de beperkte gegevensoverdracht van het Rijk is de begroting op zichzelf geen betrouwbare indicator. Met andere woorden, het is goed mogelijk dat de raming in 2014 door onjuiste gegevens niet klopte en de realisatie in 2015 beter zicht biedt op het daadwerkelijke zorggebruik. Dit laat echter onverlet dat we inmiddels wel weten dat in Woerden (relatief) het meeste geld wordt besteed aan jeugd GGZ en residentiële trajecten (jongeren die wonen in instellingen).

Wat daarbij opvalt is dat Woerden de beschikbare mensen en middelen juist inzet op andere zorgvormen zoals ambulante ondersteuning en begeleiding. Dat is ook logisch, omdat inwoners voor (ambulante) begeleiding en ondersteuning vaak langs een gemeentelijke toegang komen, terwijl de GGZ van oudsher door de huisarts of een specialist wordt verwezen. Jongeren in instellingen komen daar vaak via een rechterlijke bepaling of anderszins vanuit de dwang- en drangketen.

Ondanks de onderliggende logica, is het een interessant gegeven dat Woerden relatief weinig mensen en middelen beschikbaar stelt voor de grootste begrotingspost en juist relatief zwaar inzet op zorg- en ondersteuningsvormen waar al gemeentelijke deskundigheid en een infrastructuur voor handen is.

Ontbrekend aanbod

Wonen

Kwadraad, Samen Veilig Midden-Nederland, de sociaal makelaars, schuldhulpverleners en WoerdenWijzer leggen nadrukkelijk een zeer urgent signaal voor: er is een dringend tekort aan woonruimte. Dit leidt voor specifieke doelgroepen tot onoplosbare problemen en schrijnende situaties. Alle partijen onderscheiden dezelfde doelgroepen, maar zien accentverschillen in de urgentie.

Consulenten geven aan dat vooral de doelgroep 17 – 27 jaar door problemen thuis, op straat komen te staan en vervolgens in de dak- en thuislozenopvang in Utrecht belanden. De consulenten zijn niet in staat te helpen doordat huisvestingsmogelijkheden ontbreken. Zij benadrukken het belang van kamers voor jongeren met aanpalende mogelijkheden voor kamertrainingen of andere begeleidingsvormen.

Ook Samen Veilig merkt op dat de doorstroom van jongeren vanuit residentiële voorzieningen (bijvoorbeeld een crisisplek) onvoldoende plaatsvindt door het ontbreken van passende residentiële vervolgplekken. In Woerden, en breder in de regio Utrecht West, zijn bijvoorbeeld geen gezinshuizen of kamertrainingsvoorzieningen. De gemeente Woerden zou met zorgaanbieders om tafel moeten om aanbod in Woerden te creëren. Te meer omdat gezinshuizen aanzienlijk goedkoper zijn dan residentiële trajecten en het onwenselijk is om jongeren onnodig lang te huisvesten op crisisbedden.

Maatschappelijk werk, sociaal makelaars en schuldhulpverleners zien veel huisvestingsproblemen door echtscheidingen. De urgentieregeling helpt mensen aan een woning die financiële problemen hebben, maar als schulden ontstaan door een echtscheiding dan geldt de urgentieregeling veelal niet. Hierdoor belanden ouders, met hun kinderen, op straat.

Kwadraad meldt in haar rapportages in de eerste helft van dit jaar 16 gevallen van dakloosheid. In acht gevallen waren er minderjarigen bij betrokken. Ook in echt acute crisissituaties is huisvesting niet beschikbaar. Wij benadrukken dat betrokken partijen de huisvestingsproblematiek onderstrepen als nummer één prioriteit voor de gemeente Woerden.

Zorg die niet onder de gemeente valt

Niet alle zorg voor jeugd en volwassenen valt onder de Jeugdwet en de Wmo. Voor de gemeente ontstaan vooral ingewikkelde afwegingen over zorgvormen die onder de aanvullende zorgverzekering vallen. Soms zijn mensen het meest gebaat bij deze zorg, maar hebben niet de middelen voor een aanvullende zorgverzekering of de mogelijkheid om de behandeling zelf te betalen. Het is dan vaak een kwestie van tijd voordat deze mensen aanspraak maken op een voorziening die wel onder de Jeugdwet of de Wmo valt, maar duurder is.

Bovenstaande is in het bijzonder van toepassing op speltherapie en/of creatieve therapie. Voor kinderen tot 7 jaar ontbreken vaak behandelmethoden doordat ze nog onvoldoende

taalvaardig/ontwikkeld zijn om zich te uiten. Feitelijk is speltherapie doorgaans de enige optie. GGD en onderwijs benadrukken dat het belangrijk is om deze zorgvormen wel in te kunnen zetten. Het vergoeden en/of inkopen van zorg die onder de aanvullende zorgverzekering valt heeft vermoedelijk wel een aanzuigende werking. Behandelaars zullen waarschijnlijk alle cliënten doorsturen naar de gemeente voor een beschikking en bijbehorende vergoeding.

Diverse partijen geven aan dat echtscheidingsproblematiek en rouwverwerking de meest bepalende factoren zijn in het gebruik van zorg en ondersteuning. Het is daarom belangrijk om een goede infrastructuur te bieden om ouders en kinderen te kunnen begeleiden bij een scheiding. Hierin passen zowel niet vrij-toegankelijke maatwerkvoorzieningen als meer preventieve en voorliggende voorzieningen.

Samenwerking

Vooraf voorliggende voorzieningen constateren dat er geen samenwerking op gang komt tussen aanbieders van niet vrij-toegankelijke- en de voorliggende voorzieningen. Enkele partijen ervaren dat WoerdenWijzer er tussenin zit. SAVE meldt daarop dat dit ook expliciet de bedoeling is: het is aan het lokale team om de verbinding met voorliggende voorzieningen te leggen.

Het samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs RUW geeft aan dat het voor snelle diagnose zelf GGZ-capaciteit inkoop. De samenwerking met de aanbieder verloopt naar tevredenheid. Het bijzondere van deze constructie is dat het de gemeente, en diens financieringsmogelijkheden, buiten beschouwing laat.

De samenwerking met en het functioneren van de sociaal makelaars en schulphulpverlening wordt wisselend ervaren. Doorgaans zijn betrokken partijen positief, maar er zijn ook minder positieve ervaringen die vervolgens niet leiden tot erg gerichte verbetervoorstellen. Bij de schuldhulpverlening wordt het als een belemmerende factor gezien dat deze taak door de gemeente zelf wordt uitgevoerd. Het zou daardoor langer kunnen duren voordat inwoners zich melden.

PGB

De paradox van de regie bij de cliënt is dat inwoners hun keuzevrijheid doorgaans aanwenden om Zorg in Natura in te kopen. Dit terwijl het Woerden het gebruik van pgb wil stimuleren om eigen regie te bevorderen. Ondanks dat het gebruik van pgb kan helpen om zelf regie uit te voeren over zorg en ondersteuning, geven diverse partijen aan dat de meeste mensen geen pgb willen. Dit biedt stof tot nadenken voor de gemeente over hoe het gebruik van pgb wel aantrekkelijk kan worden gemaakt.

Eigen bijdrage

Sinds dit jaar melden de eerste mensen zich bij de gemeente met klachten over de eigen bijdrage. Doordat vorig jaar nog het overgangsrecht van toepassing was, betaalden veel cliënten een gereduceerde eigen bijdrage. Met de intrede van de Wmo zijn de wettelijke kaders veranderd. Gemeenten hanteren daarmee niet de gereduceerde kostprijs, maar de reële kostprijs. Landelijk wordt door de staatssecretaris van VWS een onderzoek uitgevoerd naar zorgmijding als mogelijk effect van het verhogen van de eigen bijdrage.

4.2 De voorstellen

Quick wins

1. Sociale kaart (diverse partijen)

Door publicatie van de sociale kaart (zie ook hoofdstuk 2) wordt het overzicht van het zorgaanbod overzichtelijker. Aanvullend daarop moet de gemeente onderzoeken welke wijze van het ontsluiten van informatie aansluit op de informatiebehoefte van inwoners en professionals en op welke manier dit een levende sociale kaart wordt.

Investerings

2. Strippenkaart GGZ voorliggende voorzieningen (WelzijnWoerden, NIO-partners, Kwadraad)

Maatschappelijke partners vanuit voorliggende voorzieningen stellen voor dat zij een voucher of strippenkaart krijgen waarmee ze GGZ expertise kunnen inzetten. Door kortstondig GGZ expertise vanuit voorliggende voorzieningen in te zetten kunnen problemen sneller worden gesignaleerd en aangepakt. Dit vergt op de korte termijn afspraken met GGZ-aanbieders en een beperkte investering

om de strippenkaart/voucher weg te kunnen zetten. Het uitgangspunt is dat de investering op termijn de doorstroom naar GGZ-zorg ondervangt en daarmee rendeert.

3. Voorzieningen echtscheidingen (GGD, maatschappelijk werk, onderwijs)

Diverse partijen geven aan dat een infrastructuur voor echtscheidingen zeer welkom is. Zowel voorliggend als niet vrij-toegankelijk. Daarbij doen ze concrete suggesties (behandeling + aanbieder) voor het inkopen ervan. Dit vergt op de korte termijn een beperkte investering en afspraken met aanbieders. Het is de verwachting dat het een positief netto effect heeft. Volwassenen en hun kinderen zullen in het vervolg minder behoefte hebben aan andere zorgvormen. Het is dus vooral ter vervanging en een verbijzondering van het bestaande aanbod.

4. Inkopen lokaal aanbod (diverse partijen)

Na gunning van de lopende aanbesteding zal de gemeente Woerden een analyse opstellen van de lokale vraag versus het door de regio ingekochte aanbod. Als het verschil tussen beide substantieel blijkt, dan zullen wij ontbrekende lokale zorgaanbieders nogmaals vragen om zich in te schrijven. De inschrijving blijft (om die reden) openstaan. Als dit niet werkt, dan zal de gemeente moeten nadenken over de aansluiting tussen de lokale zorgmarkt en de inkoop. Dit heeft een beleidsmatige component voor de lange termijn, maar voor de korte termijn kunnen pragmatische oplossingsrichtingen worden verkend;

- Het vragen van een grotere zorgaanbieder of die tegen een vergoeding kan functioneren als hoofdaannemer. Cliënten kunnen zodoende worden toegewezen aan lokale zorgaanbieders die op hun beurt worden ontzien van administratieve lasten.
- Het stimuleren van pgb-gebruik, zodat lokale zorg kan worden ingekocht.
- Het ondersteunen bij het oprichten van een Woerdense zorgcoöperatie die inkoop en administratie verzorgt. Het voordeel is dat de zorgprofessionals/-aanbieders hun onafhankelijkheid als vrijgevestigde behouden, maar zodoende wel in aanmerking komen voor een contract.

Nieuw beleid

5. Wonen (diverse partijen)

Ondanks de vermelde urgentie, is het complex om van de huisvestingsproblematiek een quick win te maken. Het vergt zowel beschikbare ruimte, als een financiële investering en de medewerking van coöperatie en zorgaanbieders. Deze scan geeft echter wel een belangrijk signaal. Bij de beleidsontwikkeling moet het de insteek zijn om binnen een termijn van een half jaar extra capaciteit te hebben voor crisis, dakloosheid onder jongeren door sociale problematiek en dakloosheid door echtscheidingen.

6. Andere zorgvormen (diverse partijen)

De gemeente moet afwegen in welke mate het tegemoet kan komen aan de wens om zorgvormen te vergoeden die niet onder haar verantwoordelijkheid vallen. Genoemde voorbeelden zijn speltherapie, creatieve therapie en psychomotorische therapie die vallen onder de aanvullende zorgverzekering, maar bijvoorbeeld ook hulp bij hoogbegaafdheid, dyslexie (niet EED), dyscalculie. De gemeente moet de voordelen van inkopen/vergoeden afwegen tegen de mogelijke nadelen. Daarbij komt vanuit de GGD en WoerdenWijzer het sterke signaal om speltherapie voor kinderen tot 7 jaar sowieso te vergoeden, omdat een alternatief feitelijk ontbreekt.

7. Jeugd GGZ/residentieel (diverse partijen)

Het lijkt raadzaam voor de gemeente Woerden om echt te gaan investeren op de jeugd GGZ en het afschalen van residentiële trajecten. Daarvoor is overleg nodig met en betrokkenheid van huisartsen en de dwang- en drangketen. Vervolgens moeten wij afspraken maken met zorgaanbieders. Het vormgeven van nieuwe voorzieningen (zowel in maatwerk als toegang en voorliggend) en het effect ervan is een ontwikkeling die kunnen meenemen in de volgende tranche van het investeringsfonds en de Programmabegroting. Hierbij gebruiken wij de leerpunten uit de pilot terugkeer residentieel (investeringsplan 2015).

8. Jeugd GGZ/residentieel (diverse partijen)

De gemeente onderzoekt:

1. het effect van de verhoging van de eigen bijdrage;
2. mogelijke manieren om ongewenste neveneffecten (zoals zorgmijding) tegen te gaan en;
3. de financiële gevolgen daarvan.

5. Conclusies

De opzet van deze notitie is niet mede, maar vooral primair mogelijk gemaakt dankzij alle maatschappelijke partners die met ons in gesprek wilden. Door samen stil te staan bij de stand van zaken en wat er beter kan, leiden bevindingen niet tot complexe beleidswijzigingen, maar bieden ze veelal handvatten voor concrete ontwikkelmogelijkheden.

Om conclusies te trekken willen wij voorkomen dat wij de bevindingen en voorstellen herhalen, maar willen wij juist door de oogbollen naar de notitie kijken en de grote lijnen eruit halen. We hebben aan alle betrokken partners twee vragen gesteld: "Hoe gaat het?" en "Wat kan er beter?". Wat opvalt is dat gesprekken zich vervolgens richten op hetgeen beter kan, waardoor wellicht de indruk kan ontstaan dat er veel mis is. Ondanks dat het sociaal domein op onderdelen nog in de kinderschoenen staat, is die indruk niet juist. Zonder uitzondering spreken onze maatschappelijke partners hun waardering uit voor de enorme hoeveelheid werk die er is verzet en de constructieve samenwerking.

Op basis van de bevindingen en voorstellen halen wij onderstaande grote lijnen uit deze scan:

- De gemeente en haar maatschappelijke partners zijn enorm druk **voor**, maar in mindere mate **met** onze inwoners. We zetten samenwerkingen op, maken beleid en creëren voorzieningen nog teveel van achter het bureau en de vergadertafel.
- We richten onze energie, mensen en middelen op de zorg- en ondersteuningsvormen waar we de meeste grip op hebben. Zorg en ondersteuning die van oudsher niet via de gemeente loopt, is minder goed in beeld. De jeugd GGZ en de residentiële voorzieningen zijn hier goede voorbeelden van.
- De veelheid aan bevindingen en voorstellen toont aan dat het sociaal domein nog niet is uitontwikkeld. Wij vonden het te snel om al in 2016 het beleid te evalueren en nieuw beleid te formuleren. De insteek in de voorliggende scan is dan ook bijzonder pragmatisch en gericht op het verbeteren van het staande beleid. De opbrengst toont echter de behoefte aan om op termijn grondig te evalueren en voor nieuw beleid naar de tekentafel te gaan. Daarvoor doen wij alvast de aanbeveling om wederom onze maatschappelijke partners en inwoners zorgvuldig te betrekken op proces en inhoud.

Bijlage: Programma 3 Sociaal Domein

Portefeuillehouder	Thema
Yolan Koster	Procesverantwoordelijke samenhang Sociaal domein, Sociale zaken en de Participatiewet, Volksgezondheid, Wmo, Integrale toegang sociaal domein
Hans Haring	Jeugdzaken, Transitie jeugdzorg

1. Kern programma

De meeste mensen zijn prima in staat om zelf invulling te geven aan hun leven. Dat doen zij samen met hun omgeving. Als het nodig is, dan helpen wij. Die behoefte verschilt per mens. Wij onderkennen en respecteren die verschillen en doen vervolgens wat nodig is.

Wij helpen mensen graag hun vraag te verhelderen. Dat betekent informeren en met oprechte belangstelling luisteren, samenvatten en doorvragen. Wat wil je bereiken? Wat kun je zelf? Heb je misschien ondersteuning nodig? Of zorg? Wij realiseren ons dat wij daarmee, als overheid, diep in iemands persoonlijke leven doordringen.

Daarom zeggen wij: "Mensen eerst!". Regels en organisaties zijn nuttig, maar niet leidend. Daarvoor is vertrouwen nodig. Vertrouwen in onze inwoners, maar ook in onze collega's, vrijwilligers en professionals. Wij waarderen het als mensen daarbij het lef hebben om de status quo uit te dagen en zichzelf en elkaar te prikkelen om te verbeteren. Dat kan soms anders lopen dan gedacht, maar fouten maken mag. Zeker als je ervan leert!

Onze overtuiging en het gedrag dat daarbij hoort moeten jij en ik iedere dag kunnen terugzien in wat wij doen. Daarom staan wij stil bij de grootste uitdagingen die wij het aankomende jaar zien in het sociaal domein. Daarbij is het ons doel om, met het geld dat hiervoor beschikbaar is, zoveel mogelijk waarde te creëren voor onze inwoners. Het vraagt ondernemingszin en creativiteit om voor inwoners het beste resultaat te behalen, binnen de begroting.

2. Het volgende willen we op de middellange termijn bereiken

In dit programma staat wat we willen bereiken (effecten en resultaten) en hoe we dit gaan volgen (indicatoren). De door ons als overheid verwachte effecten van het beleid zijn echter ondergeschikt aan de zelfbeschikking van de mens. Het is onze aanname dat wij de best passende zorg mogelijk maken door dichterbij huis snel en eenvoudig lichtere zorg en ondersteuning beschikbaar te maken. De keuzevrijheid van inwoners staat echter voorop, ook als dat betekent dat wij onze verwachtingen moeten bijstellen.

Progr. nr.	Nr.	Effecten	PFH
3	1	Mensen eerst	Koster
3	1.1	Zoveel mogelijk waarde creëren voor onze inwoners met het geld dat we hebben	Koster
3	2	Het dagelijkse leven	Koster
3	2.1	Steeds meer mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met een beetje hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster
3	3	De verwijfsfunctie	Koster
3	3.1	Mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster
3	3.2	Mensen krijgen de best passende zorg, ongeacht de verwijzer die ze kiezen	Koster
3	3.3	In het contact met mensen handelen wij vanuit het besef dat wij als overheid diep in iemands persoonlijke leven dringen	Koster
3	4	Niet vrij-toegankelijke voorzieningen	Koster
3	4.1	Mensen krijgen de best passende zorg	Koster

3. In 2017 realiseren we onderstaande resultaten

De effecten onder 1.1. zeggen iets over de grote lijnen in het sociaal domein. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat we waarde toevoegen met het geld dat we hebben, geven wij prioriteit aan een aantal belangrijke werkzaamheden. In de praktijk is alles in het sociaal domein natuurlijk met alles verbonden. Voor de leesbaarheid hanteren wij in de uitwerking een driedeling, namelijk:

2. Het dagelijkse leven: daaronder vallen bijvoorbeeld scholen, de bibliotheek, buurt- en dorpshuizen, CJG, GGD, sport, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, maar ook familie, vrienden en bureaus die elkaar helpen en nog veel meer.
3. De verwijfsfunctie: daarmee bedoelen wij WoerdenWijzer, FermWerk, huisartsen, medisch specialisten, jeugdartsen en RBL. Mensen komen hier met hulp- en ondersteuningsvragen. De verwijzingsbevoegden verhelderen de vraag en helpen als dat nodig is. Als het kan, dan ondersteunen wij mensen in het dagelijkse

leven en wordt er verwezen naar "voorliggende" voorzieningen. Als het nodig is, dan wordt er verwezen naar persoonlijke zorg en ondersteuning die niet vrij-toegankelijk is.

4. Niet-vrij toegankelijke zorg en ondersteuning: dit zijn persoonlijke voorzieningen die voor andere mensen niet toegankelijk zijn omdat je een beschikking, toewijzing of besluit nodig hebt van de gemeente, of een andere verwijzingsbevoegde. Hieronder vallen bijvoorbeeld zorgvoorzieningen, maar ook inkomensregelingen, toeleiding naar de arbeidsmarkt, begeleiding van sociaal makelaars (2^e lijns klantcontact) schuldhelpverlening en dienstverlening van RBL.

Om de beoogde effecten op de middellange termijn te bereiken, realiseren we in 2017 het volgende:

Progr nr.	Nr.	Resultaat 2017	PFH	Resultaat en/of planning
3	1	Mensen eerst	Koster, Haring	
3	1.1	Zoveel mogelijk waarde creëren voor onze inwoners met het geld dat we hebben	Koster	
3	1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> Mensen kunnen met i-pgb hun budget onafhankelijk inzetten Zorg en ondersteuning zo licht als kan, zo zwaar als nodig Zorg en ondersteuning zo dichtbij als mogelijk 	Koster	<ul style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkeling van de gemeten cliëntervaring Zorgkosten per doelgroep (jeugd/ouderen) nemen af Afname van zwaardere, duurdere, specialistische individuele voorzieningen in aantallen cliënten en kosten Toename van lokaal zorgaanbod (aantal cliënten dat in Woerden terecht kan + aanbod dat in Woerden is gevestigd) Verhouding tussen zorgkosten en vervoerskosten (afname) Stapelning (het aantal voorzieningen per adres) neemt af De zorgkosten per inwoner nemen af Sluitende begroting en realisatie. Eventuele financiële positieve resultaten blijven (in volgende jaren) behouden voor het sociaal domein.
3	2	Het dagelijkse leven	Koster	
3	2.1	Steeds meer mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met een beetje hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster	
3	2.1.1	Verdere ontwikkeling van (vraaggestuurd) voorliggend aanbod in de gemeente Woerden	Koster	<ul style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkeling van de cliëntervaring Stijging van het aantal inwoners dat gebruik maakt van voorliggende voorzieningen Stijging van aantal geregistreerde vrijwilligers Stijging van aantal mantelzorgers en daling van het aantal mantelzorgers dat aangeeft het (te) zwaar te vinden Toename aanbod (aantal) voorliggende voorzieningen Afname individuele maatwerkvoorzieningen
3	3	De verwijzingsfunctie	Koster	
3	3.1	Mensen zijn en blijven in staat om zelf, of met hulp, invulling te geven aan hun eigen leven	Koster	
3	3.1.1	<ul style="list-style-type: none"> Na evaluatie verbeteren en invoeren van regioondersteuning Mensen voeren zelf regie met eigen informatie en gegevens Resultaatgericht ondersteuningsplan (loopt in UW) 	Koster	<ul style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over de toegang Stijging van het aantal mensen dat apps in de inwonercloud gebruikt Positieve ontwikkeling van de beoordeling over het gebruik van de inwonercloud Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over maatwerkvoorzieningen (door beter ondersteuningsplan)

Progr nr.	Nr.	Resultaat 2017	PFH	Resultaat en/of planning
3	3.2	Mensen krijgen de best passende zorg, ongeacht de verwijzer die ze kiezen	Koster	
3	3.2.1	<ul style="list-style-type: none"> Afspraken met huisartsen, jeugdartsen en medisch specialisten over doorverwijzingscriteria Verbetering cliëntervaring over verwijzers. 	Koster	<ul style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkeling van cliëntervaring over de verwijzingsbevoegde (ongeacht het loket) Afname van herhaling niet-vrij toegankelijke voorzieningen (recidive) Afname van mensen die voortijdig stoppen met hun arrangement
3	3.3	In het contact met mensen handelen wij vanuit het besef dat wij als overheid diep in iemands persoonlijke leven dringen	Koster	
3	3.3.1	<ul style="list-style-type: none"> Collega's maken zorgvuldige afwegingen in hetgeen ze uitvragen (need to know vs het gesprek over het leven) en zijn hierover transparant Gesprek met inwoners verloopt binnen de grenzen van de wet 	Koster	Afname aantal klachten over het werken met persoonsgegevens (privacy)
3	4	Niet vrij-toegankelijke voorzieningen	Koster	
	4.1	Mensen krijgen de best passende zorg		
	4.1.1	<ul style="list-style-type: none"> Mensen kunnen met i-pgb hun budget onafhankelijk inzetten Zorg en ondersteuning zo licht als kan, zo zwaar als nodig Zorg en ondersteuning zo dichtbij als mogelijk 		<ul style="list-style-type: none"> Positieve ontwikkeling van de gemeten cliëntervaring Toename van lokaal zorgaanbod (aantal cliënten dat in Woerden terecht kan + aanbod dat in Woerden is gevestigd) Toename gebruik voorliggende voorzieningen Op termijn afname van specialistische individuele voorzieningen in aantallen cliënten en kosten Meer mensen hebben betaald werk Minder inwoners in de bijstand Stijging van het aantal jongeren met een startkwalificatie en daling van het aantal voortijdig schoolverlaters Stijging van het aantal succesvolle regelingen schuldhulpverlening. Op termijn een afname van het aantal harde schuldregelingen.