

Monitor sociaal domein - eerste helft 2020

1 Inleiding

Voor u ligt de Monitor Sociaal Domein over het eerste halfjaar van 2020. De monitor biedt informatie over de uitgaven en andere kwantitatieve informatie op het gebied van het sociaal domein.

Niet alle monitorinformatie van het sociaal domein is ieder halfjaar beschikbaar. Dit komt doordat deze informatie bijvoorbeeld slechts één keer per jaar door onze partners aangeleverd wordt of omdat de informatie gebaseerd is op een groot bevolkingsonderzoek, zoals de wettelijk verplichte cliëntvervaringsonderzoeken (ceo's) voor inwoners met een voorziening op grond van de Wmo of de Jeugdwet. Deze cliëntvervaringsonderzoeken en de resultaten van de laatste burgerpeiling zijn opgenomen in deze monitor.

1.1 De coronacrisis van 2020

De coronacrisis van 2020 raakt iedere inwoner van Waddinxveen. De meer persoonlijke en demografische effecten van deze crisis zijn waarschijnlijk pas in een volgend jaar of bij de jaarrekening van 2020 en de tweede monitor voor 2020, meer zichtbaar. Op de lange termijn is de verwachting dat de crisis onder meer leidt of heeft geleid tot een toename van psychische klachten of een intensivering van deze. Ook zullen er meer kinderen zijn met leerachterstanden, is er een aantal maanden minder zorg en ondersteuning geleverd en zal waarschijnlijk de werkloosheid toenemen. Hiermee zal de crisis hoogstwaarschijnlijk zorgen voor een toekomstige toename van het gebruik van voorzieningen van het sociaal domein.

Op dit moment zijn deze demografische trends niet of beperkt zichtbaar in de data over het eerste halfjaar van 2020. De bedrijfsvoering van zorgaanbieders is wel duidelijk geraakt: er is een aantal maanden minder zorg geleverd en daardoor zijn er ook nog minder declaraties en uitgaven. Deze verminderde 'zorgproductie' wordt (deels) vergoed, conform afspraken die wij o.a. regionaal hebben gemaakt. In latere hoofdstukken over de Wmo- en Jeugdwetuitgaven wordt dit verder verduidelijkt. De jaarrekening van 2020 zal een volledig beeld geven over hoeveel zorg er exact geleverd of niet geleverd en gecompenseerd is. Deze afwijkende processen lopen op dit moment nog.

1.2 Financiële gegevens

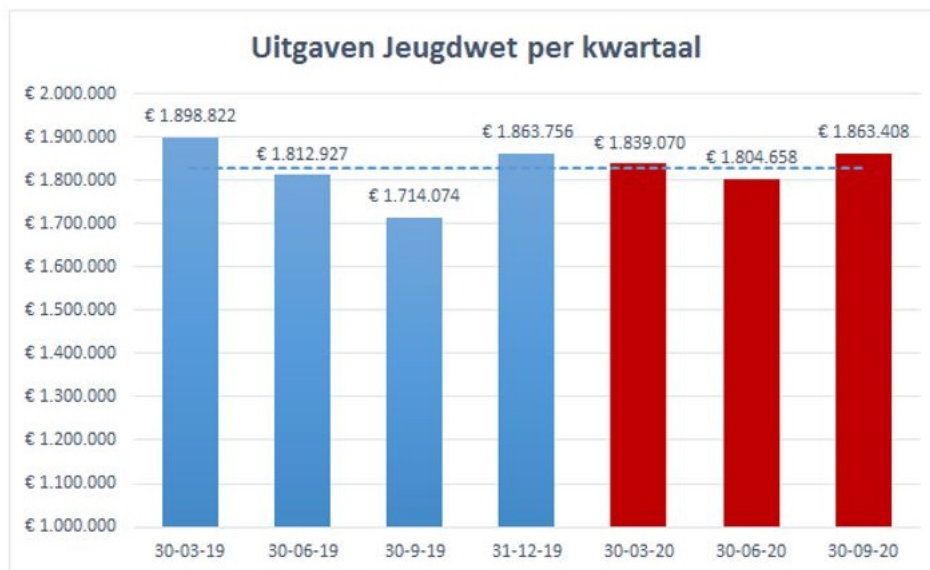
De financiële gegevens zijn afkomstig uit de gemeentelijke administratie voor het sociaal domein en gaan over het jaar 2020. Op dit moment is het mogelijk dat zorgaanbieders een deel van hun zorgproductie nog moeten declareren bij de gemeente; de afwijkende bedrijfsvoeringprocessen vanwege corona hebben hier ook nog een effect op. De gepresenteerde gegevens in deze monitor gaan alleen over de geleverde en reeds gedeclareerde zorg of ondersteuning in het sociaal domein. De jaarrekening geeft dan ook een volledig beeld van de totale lasten in het sociaal domein en het programma Participatie in Samenhang, inclusief de gecompenseerde coronakosten.

2 Jeugdwet

Dit hoofdstuk bevat monitorinformatie over de Jeugdwet en dan met name de eerste negen maanden van 2020. Wij hebben gekozen om ook het derde kwartaal mee te nemen in de cijfers over de Jeugdwet, uit de overweging dat deze monitor later dan gebruikelijk verschijnt en aan de raad wordt aangeboden. De (financiële) cijfers van het derde kwartaal van 2020 zijn wel minder volledig, om de redenen die wij eerder in de inleiding genoemd hebben.

2.1 Uitgaven per halfjaar

In de grafiek hieronder ziet u de uitgaven voor Zorg in natura Jeugdwet maatwerkvoorzieningen per kwartaal, gezien vanaf het eerste kwartaal van 2019.



Figuur 1: Uitgaven Jeugdwet per kwartaal

Op basis van deze aantallen verwachten wij een (absolute) stijging van de uitgaven voor zorg in natura maatwerkvoorzieningen in 2020 t.o.v. het vorige jaar.

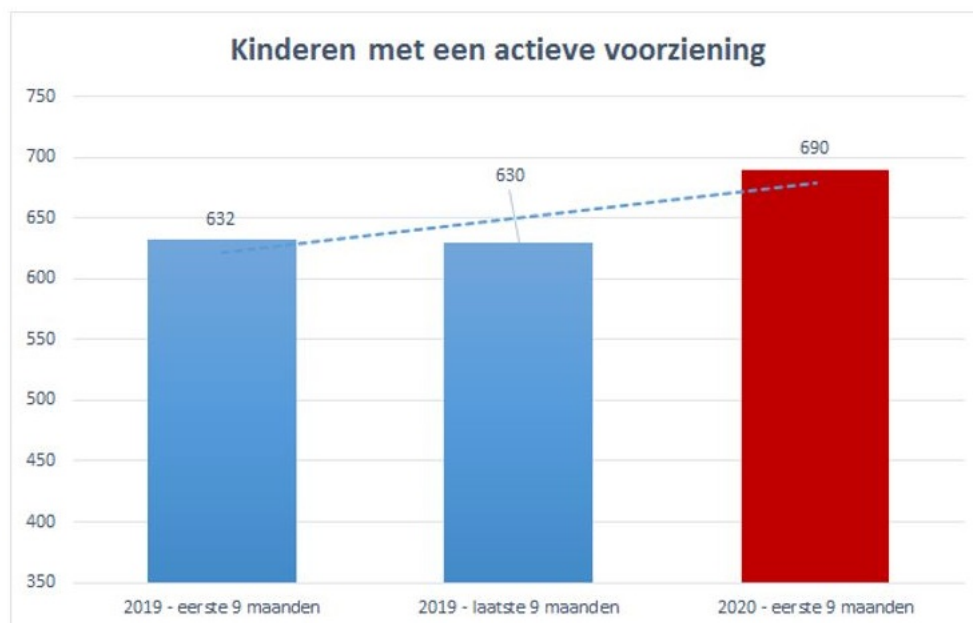
Deze grafiek toont nl. nog niet de gemaakte kosten voor het compenseren van niet-geleverde zorg; deze kosten worden ook anders gedeclareerd en het totaal van deze kosten wordt beschikbaar en gerapporteerd in de jaarrekening. Op het moment van schrijven bedroeg dit compensatiebedrag in ieder geval al ca. € 100.000.

Deze afwijkende kosten zijn gemaakt voor niet geleverde zorg van maart tot en met juni van 2020 en de huidige uitgaven voor daadwerkelijk geleverde zorg liggen in de eerste twee kwartalen al op een vergelijkbaar niveau van 2019. Ook liggen de uitgaven in het derde (zomer)kwartaal van 2020 hoger dan in 2019.

2.2 Aantal kinderen met een Jeugdwetvoorziening

Het aantal kinderen met een Jeugdwetvoorziening kan ook inzicht geven in de kosten en toekomstige kosten voor de jeugdwet. De grafiek hieronder toont het aantal kinderen met een Jeugdwetvoorziening in de eerste negen maanden van 2020, vergeleken met de eerste en laatste negen maanden van 2019; daarbij is voor nu vooral gekeken naar de kinderen van wie al zeker is dat er actief gebruik gemaakt is van de voorziening in 2019 en 2020, d.w.z. dat er op de voorziening van deze kinderen reeds gedeclareerd en betaald is.

Wij verwachten dat er door de coronacrisis vooral *minder* ondersteuning is ingezet in een aantal maanden van 2020, maar deze kinderen worden nu dus wel meegeteld als zij enige vorm van ondersteuning gewoon gehad hebben.



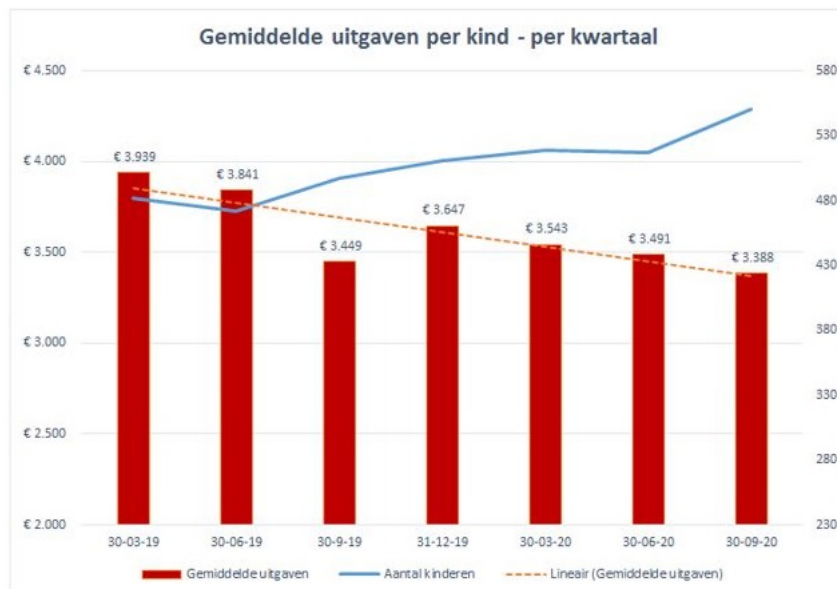
Figuur 2: Kinderen met een actieve voorziening – per 9 maanden

De grafiek hieronder toont vervolgens de ontwikkeling aan wanneer wij deze gegevens per kwartaal bekijken. De aantallen per kwartaal liggen een stuk lager, doordat er voortdurend in- en uitstroom kinderen tot de jeugdwet plaatsvindt. Ook wordt er soms niet langer gebruik meer gemaakt van een voorziening, terwijl het einde van de looptijd nog wel in de toekomst ligt.



Figuur 3: Kinderen met een actieve voorziening – per kwartaal

Uit beide grafieken kan opgemaakt worden dat het aantal kinderen met een actieve jeugdwet voorziening in 2020 voor ca. 10% zal toenemen. Dit hoeft niet te betekenen dat ook de uitgaven (absoluut) met 10% stijgen –zo kan er bijvoorbeeld ook minder dure of minder ondersteuning worden ingezet bij deze kinderen (zie laatste grafiek van deze paragraaf, hieronder). De bovenstaande grafieken in deze paragraaf onderschrijven voornamelijk de verwachting die geformuleerd is in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk: waarschijnlijk zullen de jeugdwetuitgaven in 2020 toenemen.



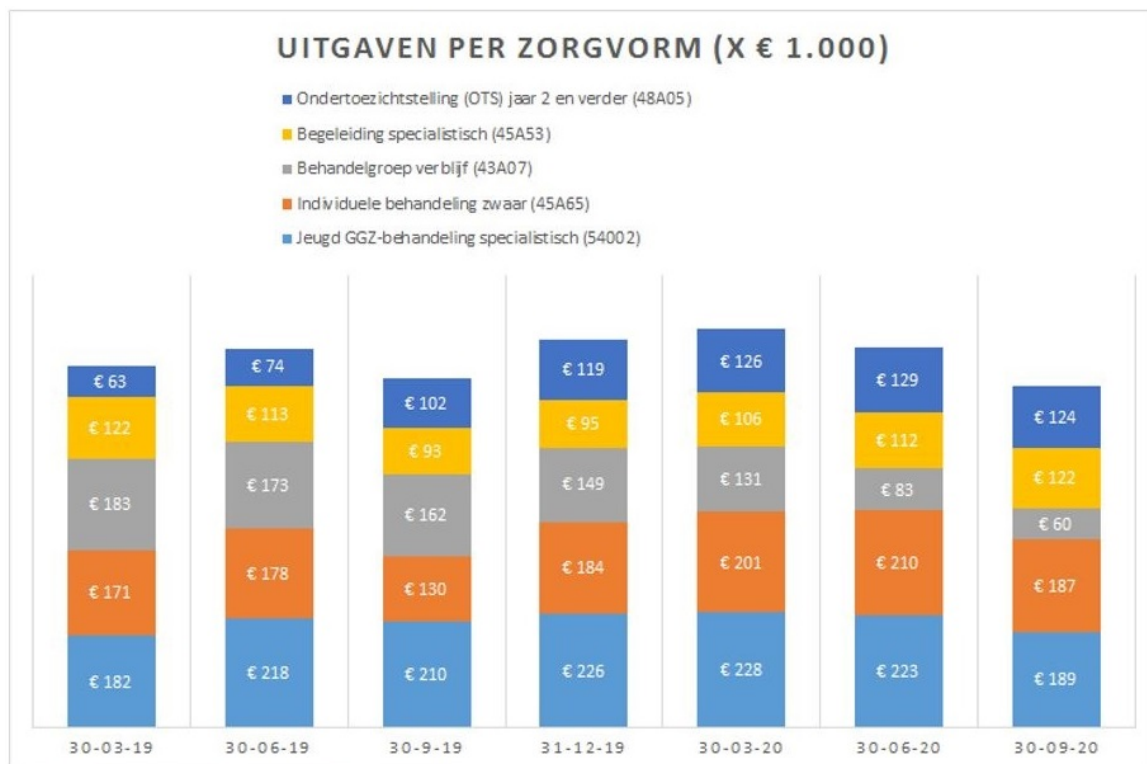
Figuur 4: Gemiddelde uitgaven per kind

Voor duiding bij de bovenstaande grafiek lijkt het waardevol om een eerdere opmerking te herhalen: op dit moment is het mogelijk dat zorgaanbieders een deel van hun zorgproductie nog moeten declareren bij de gemeente; de afwijkende bedrijfsvoeringsprocessen vanwege corona hebben hier ook nog een effect op. Dit geldt zeker nog voor het derde kwartaal.

We zien dat de gemiddelde uitgaven per kind in het derde en vierde kwartaal van 2019 lager lagen dan in het eerste halfjaar, en dat de gemiddelde uitgaven in het eerste en tweede kwartaal van 2020 nogmaals lager lagen. Naar verwachting zien wij deels of eerder een effect van de coronacrisis. De definitieve jaarcijfers zullen een scherper beeld laten zien.

2.3 Zorgvormen en ondersteuning

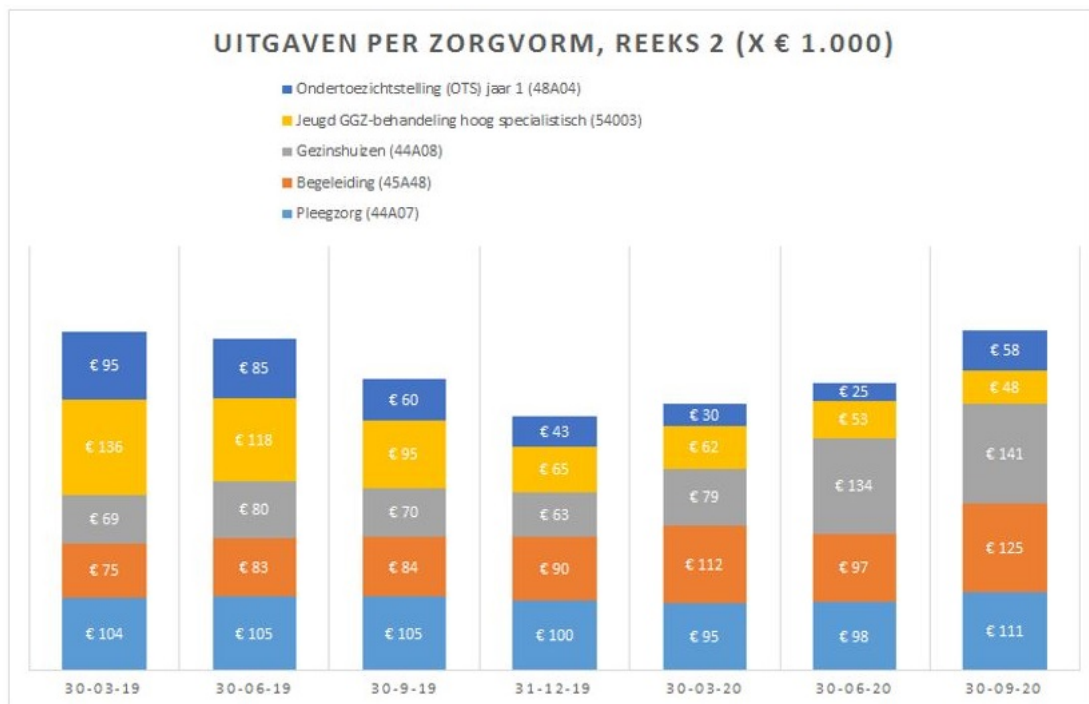
In een drietal grafieken laten wij een aantal ontwikkelingen zien binnen een aantal van de vormen van zorg en ondersteuning die vanaf 2019 aan kinderen geleverd is. Het gaat hierbij om een twintigtal van de 'meeste gebruikte' of in dit geval de duurste vormen van ondersteuning, gezien vanaf 1 januari 2019.



Figuur 5: Uitgaven per zorgvorm, reeks 1

Deze bovenstaande grafiek toont het volgende aan:

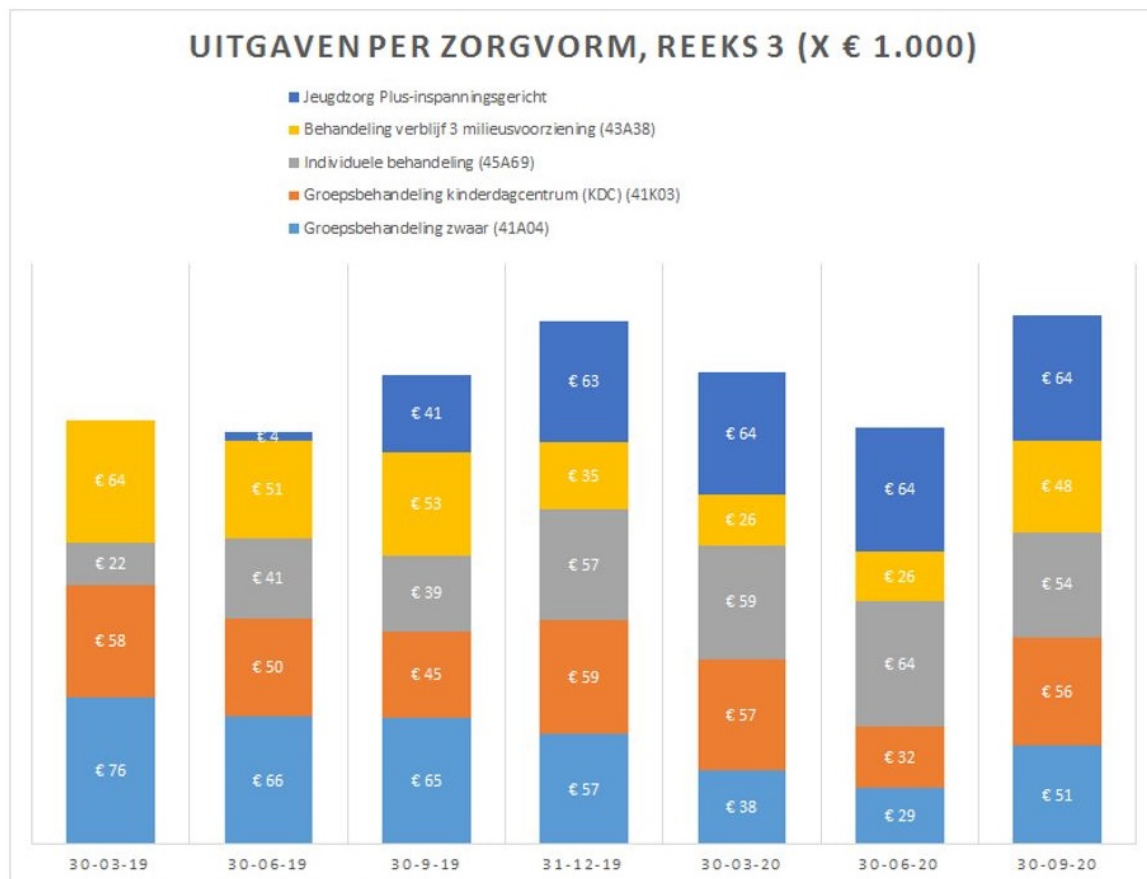
- Een afvlakking van de kosten voor ondertoezichtstelling bij een gecertificeerde instelling, twee jaar en verder. Deze kosten hiervoor zijn vanaf 2019 sterk gestegen door instroom, reële en eerlijke tarieven, en door 'uitstroom' van kinderen die al een jaar onder toezicht gestaan hebben en nu voor een tweede jaar of langer nog dit toezicht nodig hebben;
- Een beperkte (financiële) ontwikkeling binnen de gespecialiseerde vorm van begeleiding; en specialistische GGZ-behandelingen en een vrij vlakke stijging van de kosten voor zwaardere vormen van behandelingen voor jeugd en opvoedhulp.
- De kosten voor verblijfsbehandelingen binnen deze zelfde jeugd- en opvoedhulp zijn sterk gedaald in 2020; dit zal te maken hebben met de coronacrisis (er sloten o.a. verblijfslocaties) en/of de uitstroom van enkelen. Daarnaast wordt er door en met het regionale project Gewoon Thuis gewerkt naar het bieden van zorg thuis wanneer dit mogelijk is of pleegzorg en gezinshuizen wanneer er een vorm van verblijf noodzakelijk is.



Figuur 6: Uitgaven per zorgvorm, reeks 2

De bovenstaande grafiek toont het volgende aan:

- Er is een stijging van de kosten voor een basis vorm van begeleiding; eerder zagen we ook al een lichte stijging van de vorm van gespecialiseerde begeleiding
- Ook is er een groei van de kosten voor gezinshuizen. Dit kan al snel plaatsvinden, doordat dit ook een dure voorziening betreft. Deze verblijfsvoorziening vinden wij, samen met pleegzorg, wel wenselijker dan de meeste andere vormen van verblijf.



Figuur 7: Uitgaven per zorgvorm, reeks 3

In de bovenstaande grafiek zal vooral 'jeugdzorgplus' (sterker) opvallen. Het betreft hier de instroom van een tweetal kinderen tot deze gesloten vorm van jeugdhulp, medio 2019. Op jaarbasis zijn de kosten in dit geval ca. € 125.000 per kind. Het is –om meerdere redenen – wenselijk en de bedoeling dat kinderen slechts kortstondig deze maatregel opgelegd hebben; het is de verwachting dat zij in de nabije toekomst uitstromen. Daarmee vervallen dan deze kosten voor de gemeente Waddinxveen.

2.4 Verwijzers, zorgaanbieders en spreiding

De laatste grafiek in de vorige paragraaf (maar ook de grafieken over de gemiddelde kosten per kind) tonen de scheve verhoudingen aan: de kosten voor hulpverlening aan enkele kinderen vormen een groot deel van de totale kosten. In de vorige monitor is deze zogenaamde 'spreiding' inzichtelijk gemaakt. In de monitor over heel 2020 wordt dit opnieuw getoond.

In de volgende monitor wordt o.a. ook opnieuw de informatie verstrekt over de wijze waarop kinderen zijn ingestroomd tot de jeugdwetvoorzieningen en welke aanbieders voor Waddinxveen de meeste hulp en ondersteuning inzetten.

Deze variabelen zijn nu weggelaten, uit de overweging dat deze beter op jaarbasis vergeleken kunnen worden.

2.5 Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet

Wij hebben het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (Ceo Jeugd) uitgevoerd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Daarbij hebben wij gekozen voor de modelvragenlijst met toevoeging van een aantal eigen vragen. De toegevoegde vragen gaan vooral over het sociaal team. De modelvragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en

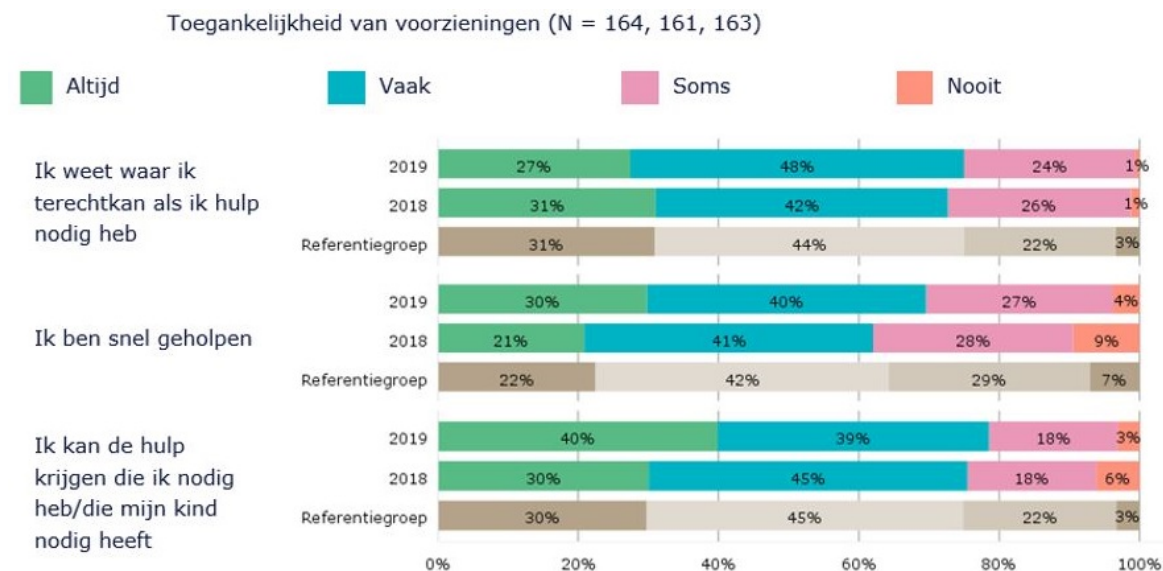
ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in de gemeente Waddinxveen. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen. De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. In dit hoofdstuk geven wij de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beiden hebben deelgenomen aan dit onderzoek. In de tekst hieronder spreken wij dan ook van 'respondenten' en niet van kinderen en/of ouders.

Het onderzoek is bij een externe partij belegd, nl. 'BMC-onderzoek'. De tabellen/grafieken zijn dan ook ontsloten uit de rapportage van deze partner. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die ook hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC-Onderzoek. De referentiegroep bestaat dit jaar uit 18 gemeenten.

2.5.1 Toegankelijkheid van de voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. 75% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Ten opzichte van 2018 is dit percentage licht gestegen (toen was het 73%). Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren.



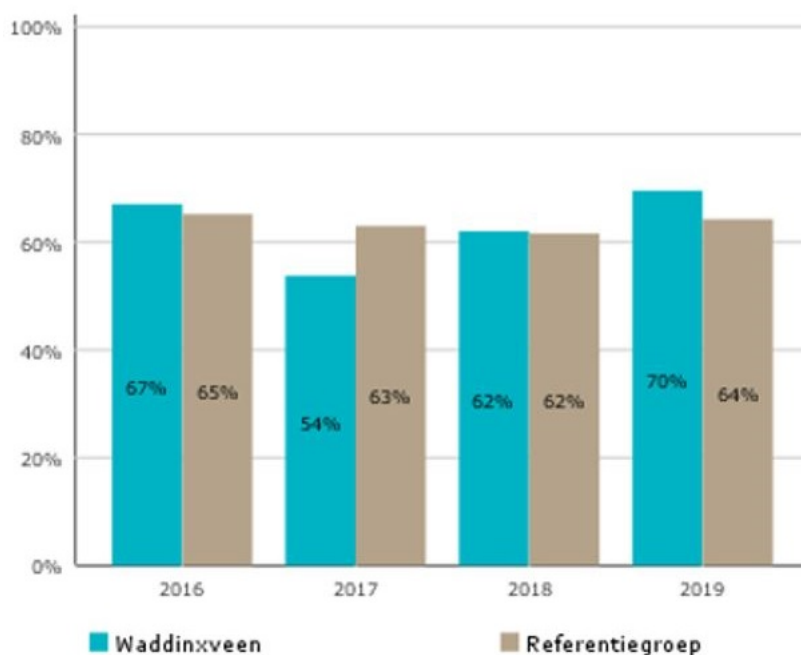
Figuur 8: Toegankelijkheid van voorzieningen (Jeugdwet)

Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. 79% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die hij of zij nodig heeft. Ten aanzien van de vorige meting is men ook op dit punt meer tevreden: het percentage dat vaak of altijd de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft, is gestegen van 75% in 2018 tot 79% in 2019.

Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld.

In de gemeente Waddinxveen vindt 70% van de respondenten dat zij snel geholpen zijn. 31% vindt dat zij soms of nooit snel geholpen zijn. In 2018 lag het percentage dat aangaf snel geholpen te zijn nog een stuk lager met 62%. Daarmee zet de eerder ingezette stijging op dit vlak verder door (in 2017 was het nog 54%).

Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)

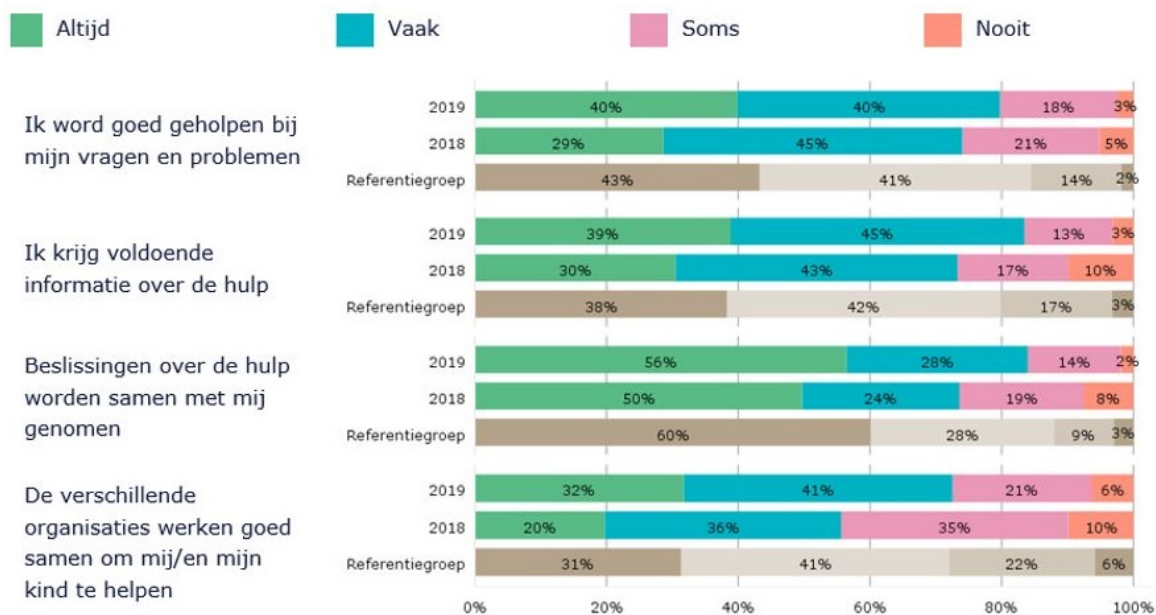


Figuur 9: Ik ben snel geholpen (Jeugdwet)

2.5.2 De kwaliteit van de hulpverlening

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg en de ervaringen met de hulp bij vragen en problemen gaan.

Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 158, 157, 156, 142)

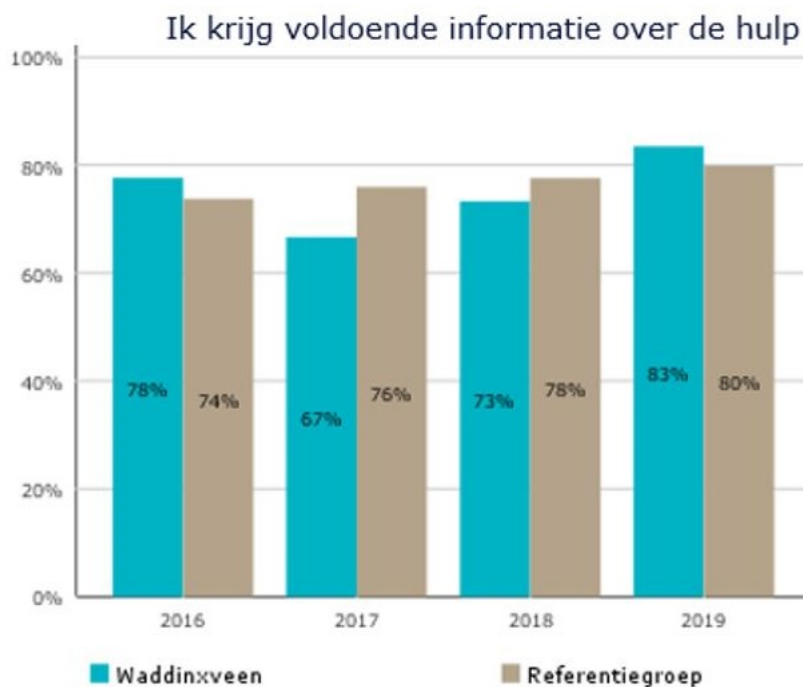


Figuur 10: Kwaliteit van de zorg (Jeugdwet)

Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 80% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 21% vindt dit niet (altijd). In 2018 lag het percentage dat vond vaak of altijd

goed geholpen te worden bij hun vragen en problemen nog een stuk lager: 74%. Het is met deze responsecijfers – en vanwege de anonimiteit van het onderzoek – niet vast te stellen om welke specifieke zorgaanbieders dit in meer of mindere mate gaat.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 84% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. 16% krijgt dat soms of niet. Het percentage respondenten dat aangaf voldoende informatie over de hulp te krijgen is ten opzichte van 2018 duidelijk gestegen (84% ten opzichte van 73%). In 2017 lag dit nog lager: 67%.

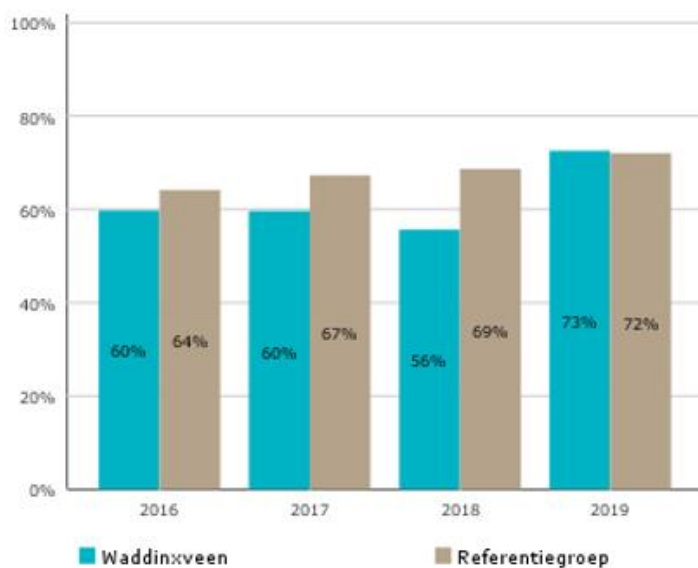


Figuur 11: Voldoende informatie (Jeugdwet)

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 84% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. In 2018 was dit nog 74%.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. 83% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. 27% ervaart dat soms of niet. In 2018 lag het percentage dat vond dat er goed werd samengewerkt nog significant lager: 56%.

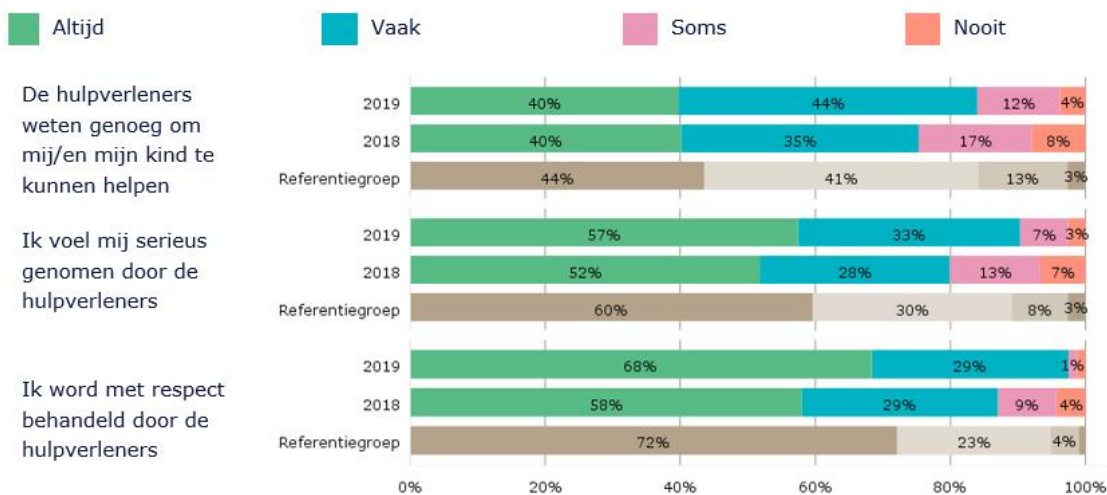
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen
(% altijd/vaak)



Figuur 12: Organisaties werken goed samen (Jeugdwet)

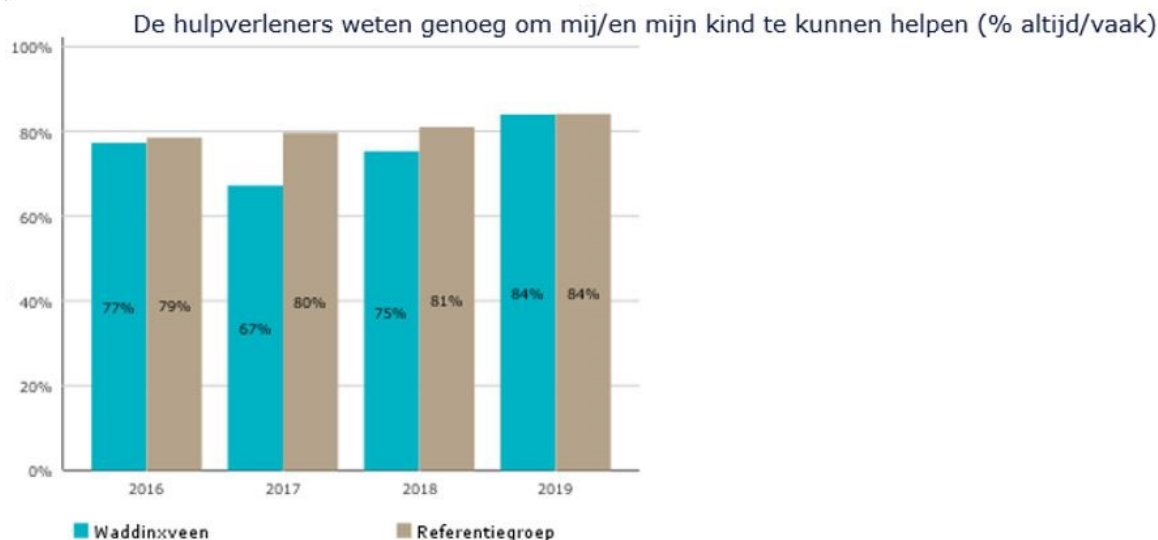
De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. Het onderstaande figuur toont o.a. aan hoe respondenten dit ervaren.

Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 156, 155, 158)



Figuur 13: Kwaliteit van de hulpverleners (Jeugdwet)

84% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 16% vindt dat niet of soms. In 2018 lag het percentage dat vond dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen nog een stuk lager: 75%. In 2017 lag dit percentage zelfs slechts op 67%.



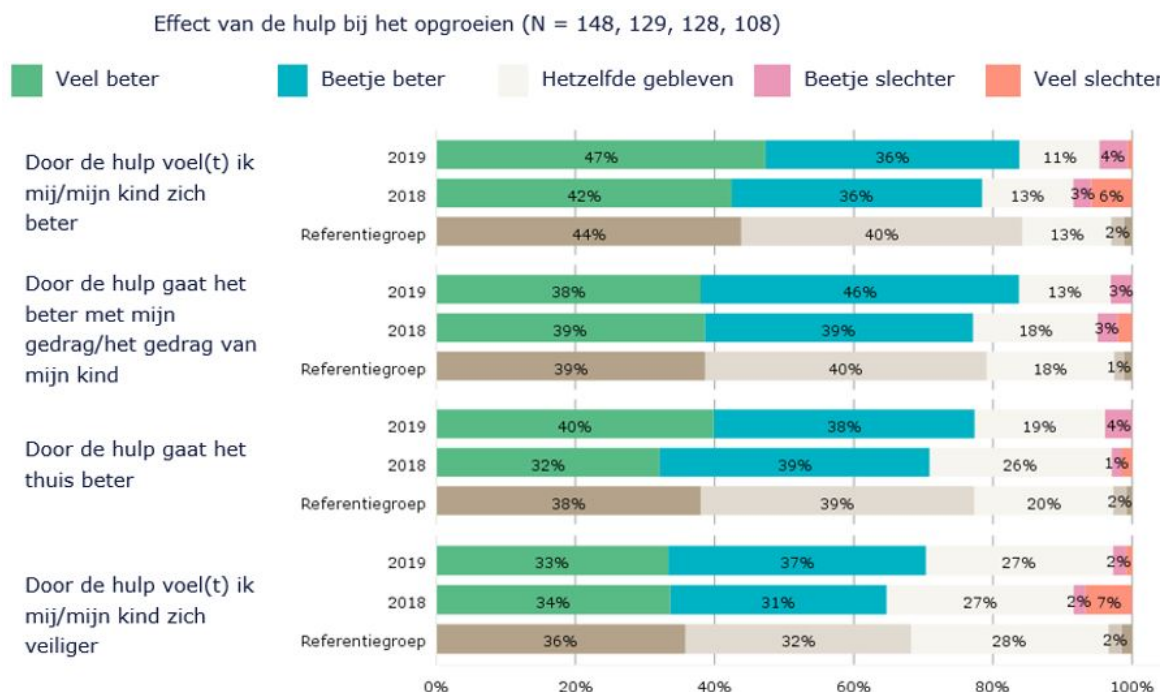
Figuur 14: Kennis hulpverleners (Jeugdwet)

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 90% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Het percentage dat zich serieus genomen voelt is gestegen ten opzichte van 2018 (nu 90%, toen 80%, in 2017 zelfs slechts 73%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 97% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. In 2018 lag het percentage dat zich met respect bejegend voelde nog lager: 87%.

2.5.3 Effect van de hulpverlening

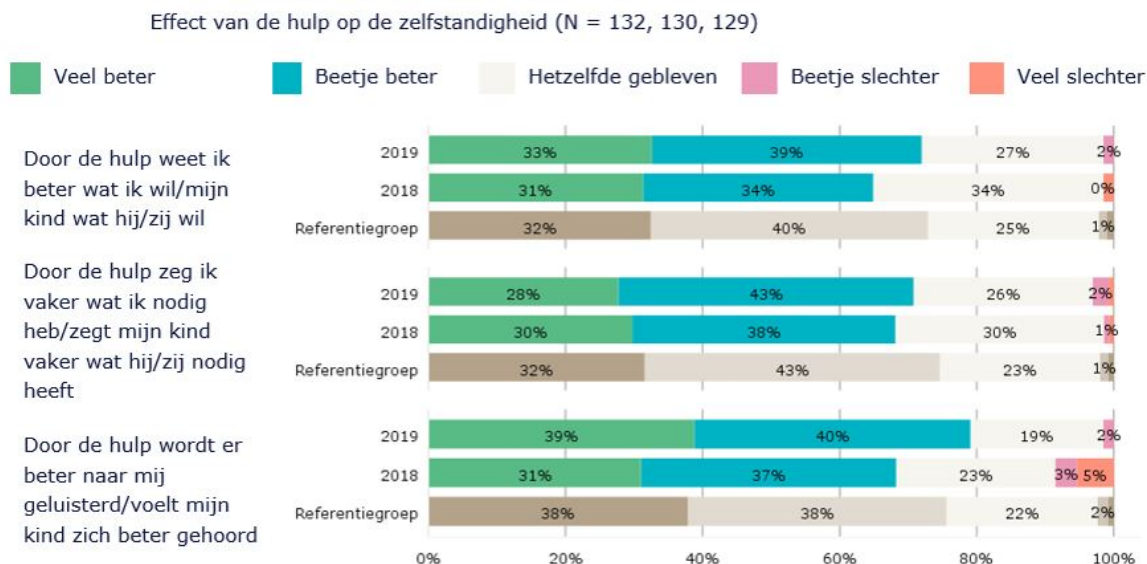
Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. In de modelvragenlijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen.



Figuur 15: Effect van de hulpverlening (Jeugdwet)

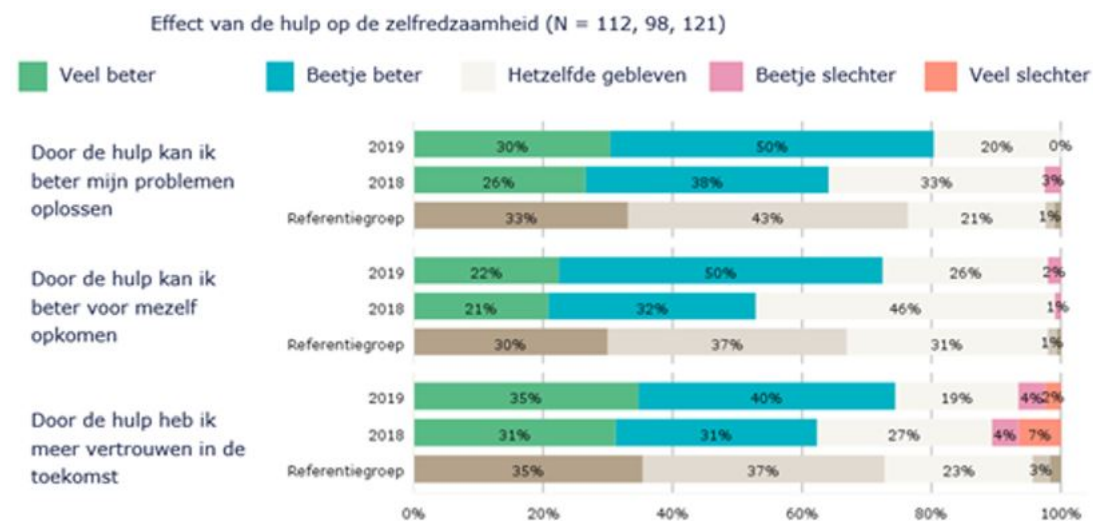
Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is dat het hierdoor beter gaat met het gedrag van het kind: 84% ervaart dit effect. Een positief effect op hoe het kind zich voelt, wordt ook door veel respondenten ervaren (83%).

Ten opzichte van de voorgaande meting zien we dat alle effecten in 2019 in sterkere mate worden ervaren. De mate waarin de respondenten ervaren dat het kind zich beter voelt en het thuis beter gaat, is gelijk aan dat van de referentiegroep. Het effect op het gedrag van het kind en op de mate waarin het kind zich veilig voelt, is in Waddinxveen (iets) hoger dan in de referentiegroep.



Figuur 16: Effect van de hulp op de zelfstandigheid (Jeugdwet)

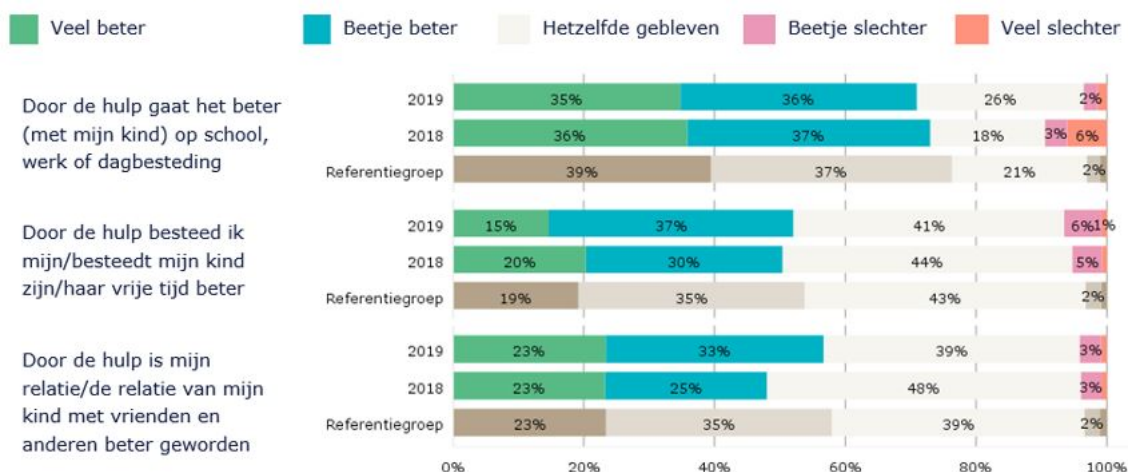
Ten opzichte van voorgaande metingen worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid positiever ingeschat. Dit gaat met name op voor de mate waarin men zich gehoord voelt.



Figuur 17: Zelfredzaamheid (Jeugdwet)

Ten opzichte van voorgaande metingen valt op dat al deze effecten in sterkere mate ervaren worden dan voorheen. In vergelijking met de referentiegroep worden in 2019 alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in Waddinxveen in iets sterkere mate ervaren.

Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 141, 123, 120)



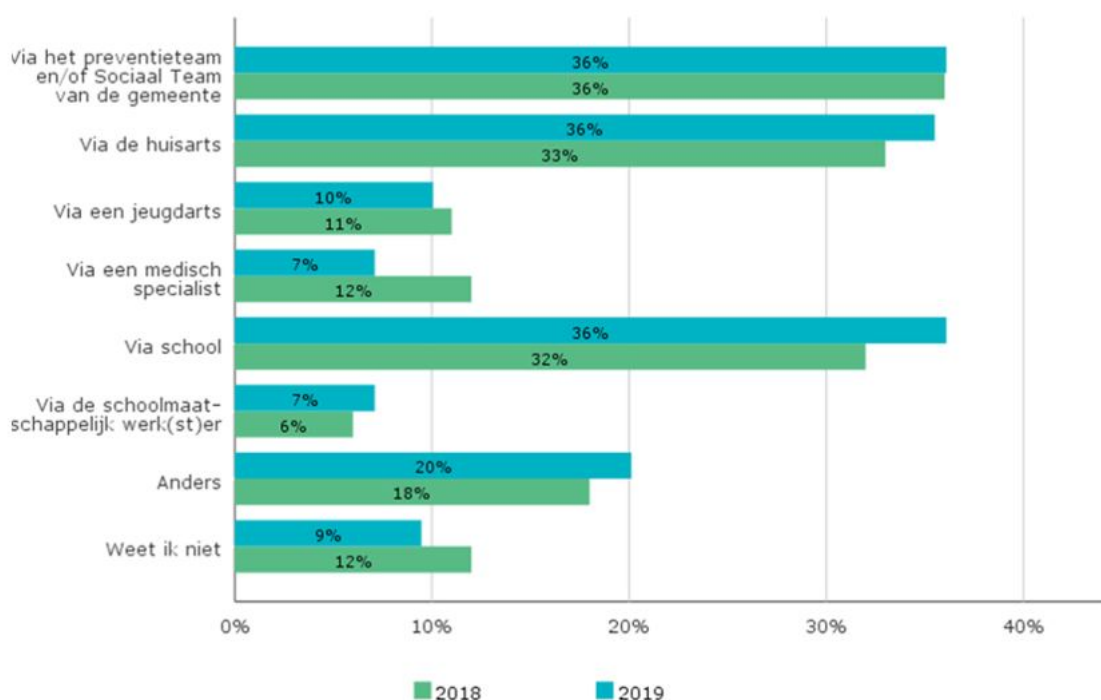
Figuur 18: Op meedoen in de eigen omgeving (Jeugdwet)

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in ongeveer gelijke mate ervaren (soms iets sterker, soms iets minder sterk). Een uitzondering hierop vormt het effect van de hulp op de relatie met vrienden en anderen. In 2019 is het percentage dat aangaf op dit vlak een effect te merken een stuk hoger dan in 2018 (respectievelijk 56% ten opzichte van 48%).

2.5.4 Het sociaal team en het preventieteam

Wij hebben een aantal eigen vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Deze vragen gaan over hoe de hulp geregeld is, het gesprek met het Sociaal Team en de ervaringen met dit gesprek. Allereerst is de vraag gesteld hoe de hulp geregeld is. De resultaten hiervan zijn hieronder te zien. De meest voorkomende antwoorden zijn via het preventieteam en/of het Sociaal Team van de gemeente, via de huisarts of via school (allen 36%). Daarnaast geeft 20% van de respondenten aan dat het op een andere manier geregeld is dan via de aangegeven opties. Ten opzichte van 2018 verloopt de toegang tot hulp nu met name vaker via school en de huisarts. De hulp wordt juist minder vaak geregeld via een medisch specialist.

Hoe is de hulp die je/uw kind krijgt geregeld? (N = 169)

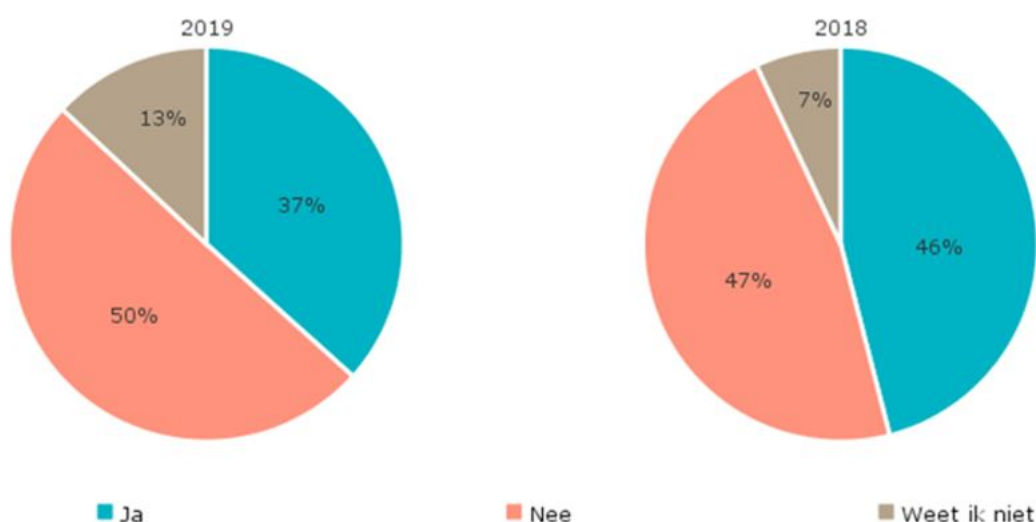


Figuur 19: Hoe is de hulp geregeld

Deze antwoorden komen niet overeen met de eerder gepresenteerde kwantitatieve data over verwijzersaantallen: dit kan komen door de responsecijfers, maar ook door interpretatie van deze vraag door inwoners. Tot slotte zien we in het bovenstaande figuur niet per se de wettelijke verwijzers; het figuur toont vooral aan waar of hoe – in de beleving van de inwoners – de hulp geregeld is. Dan valt vooral 'via school' – 36%, op.

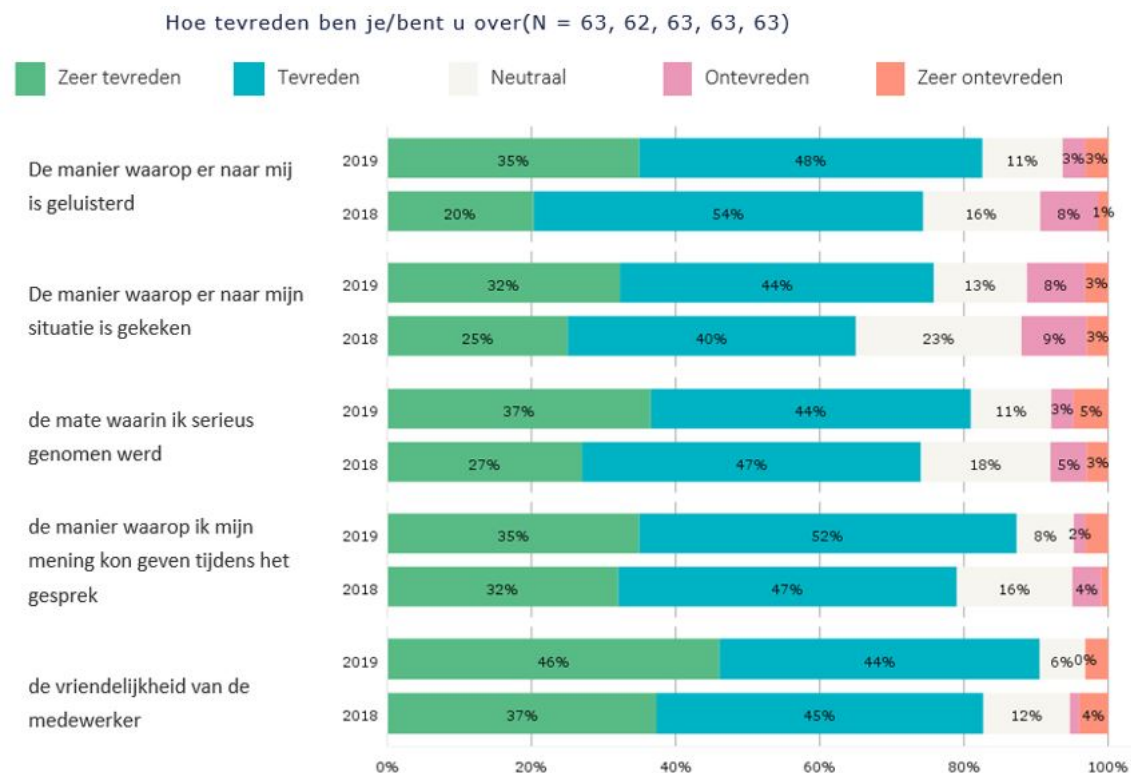
Aan de respondenten die een gesprek hebben gevoerd met het preventieteam en/of sociaal team, is gevraagd naar de tevredenheid over dit gesprek. Het betreft hier een tiental extra vragen op de modellijst. Een sterker onderscheid tussen vragen over het preventieteam en/of sociaal team hebben wij niet aangebracht uit de overweging dat dit de vragenlijst voor kinderen en ouders te onduidelijk zou kunnen maken.

Is er een gesprek geweest met iemand van het preventieteam en/of Sociaal Team over welke hulp uw kind nodig heeft/je nodig hebt? (N = 169)



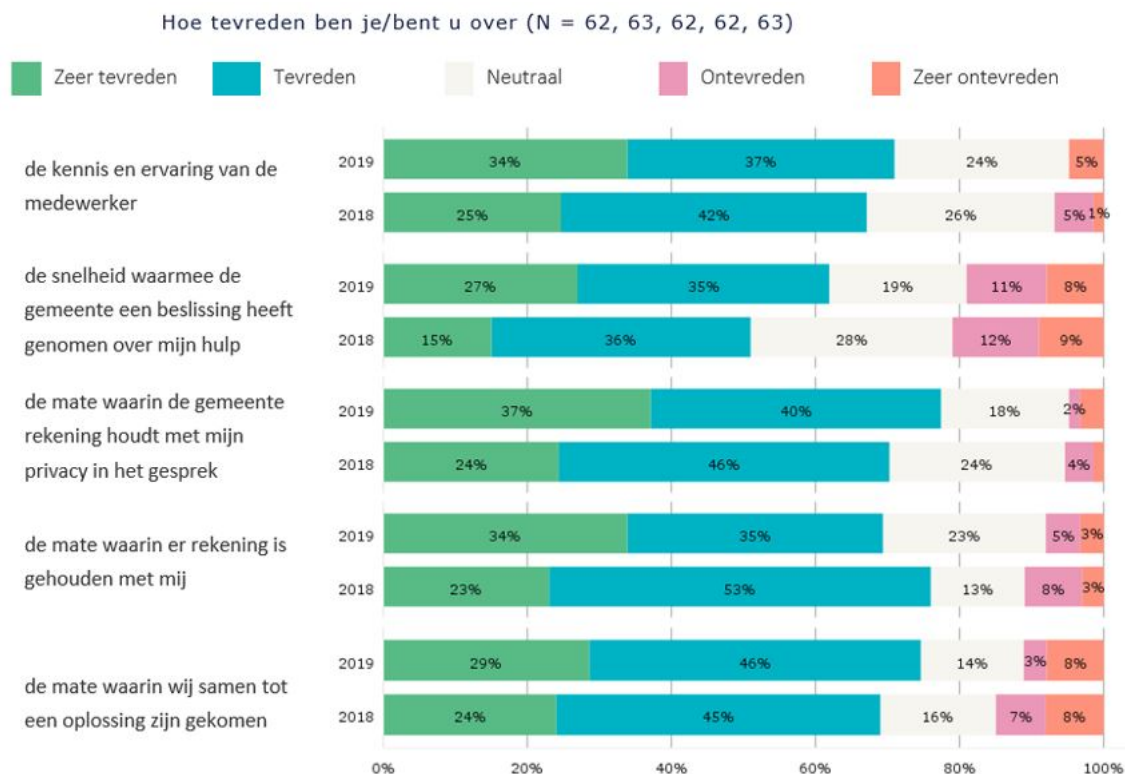
Figuur 20: Gesprek geweest (Jeugdwet)

Aan de respondenten die een gesprek hebben gevoerd met het preventieteam en/of Sociaal Team, is gevraagd naar de tevredenheid over dit gesprek. In totaal zijn dit tien vragen. De response op deze vragen ligt slechts rond de 60 inwoners; deze antwoorden zijn daarmee indicatief en niet per se representatief.



Figuur 21: Tevredenheid gesprek (Jeugdwet)

Uit bovenstaande blijkt dat over het algemeen de meerderheid van de respondenten tevreden is over het gesprek met het preventieteam en/of Sociaal Team. Het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid van de medewerker (90%) en de manier waarop een mening kon worden gegeven tijdens het gesprek (87%). Iets minder tevreden zijn respondenten over de manier waarop er naar de situatie gekeken is. 11% van de respondenten is hier (zeer) ontevreden over. Daarentegen is de meerderheid van de respondenten (76%) hier (zeer) tevreden over. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid op dit punt het meest toegenomen, toen was slechts 65% hier (zeer) tevreden over.



Figuur 22: Tevredenheid dienstverlening (Jeugdwet)

Uit bovenstaande blijkt dat respondenten het minst tevreden zijn over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing genomen heeft over de hulp: 62% van de respondenten is hier (zeer) tevreden over. Daarentegen is 19% (zeer) ontevreden over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing genomen heeft over de hulp. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid op dit punt al wel gestegen: toen was slechts 51% (zeer) tevreden.

2.5.5 Opmerkingen over het contact met de gemeente en de ondersteuning

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of er verder nog opmerkingen zijn over hoe de ondersteuning geregeld is. In onderstaande tabel is een top 3 van opmerkingen opgenomen.

Heeft u verder nog opmerkingen over hoe de ondersteuning voor uw kind geregeld is? (N = 21, 11, 3)

	Opmerking
1	Tevredenheid over de manier waarop ondersteuning geregeld is
2	Ontevreden over de ontvangen hulp
3	Ontevredenheid over communicatie/contact

Aan het einde van de modelvragenlijst is ook aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 4 gezet.

Wat gaat goed? (N = 69, 39, 13, 12)

	Opmerking
1	Goed luisteren naar en meedenken met ouders/kind
2	Passende hulp met effect
3	Snel geholpen
4	Deskundigheid hulpverlener

Respondenten is gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment beter kan aan de hulp en begeleiding die ze ontvangen. We hebben deze opmerkingen in een top 3 gezet.

Wat kan beter? (N = 22, 17, 12)

	Opmerking
1	Lange wachtlijsten voor ondersteuning
2	(Nog) geen passende oplossing
3	Slechte communicatie/onvoldoende terugkoppeling

2.5.6 Samenvattende conclusies cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2019

De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2019 hebben vooral een indicatief karakter. Dit komt door het relatief beperkte aantal respondenten. Het totale responsecijfer lag dit jaar op 16,3% en vorig jaar was dit 15,1%. Dergelijke responsecijfers zijn gangbaar voor dit type onderzoek. Hoewel er wel rekening moet worden gehouden met het indicatieve karakter van deze resultaten, laat het cliëntervaringsonderzoek 2019 op vrijwel alle terreinen positieve of beperkte verschuivingen zien.

3 Wet op maatschappelijke ondersteuning

Dit hoofdstuk bevat monitorinformatie over de Wet op maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Onder de Wmo vallen een aantal hulpmiddelen, woonvoorzieningen en diensten, waaronder ook de vervoersdienst van de GroeneHartHopper.

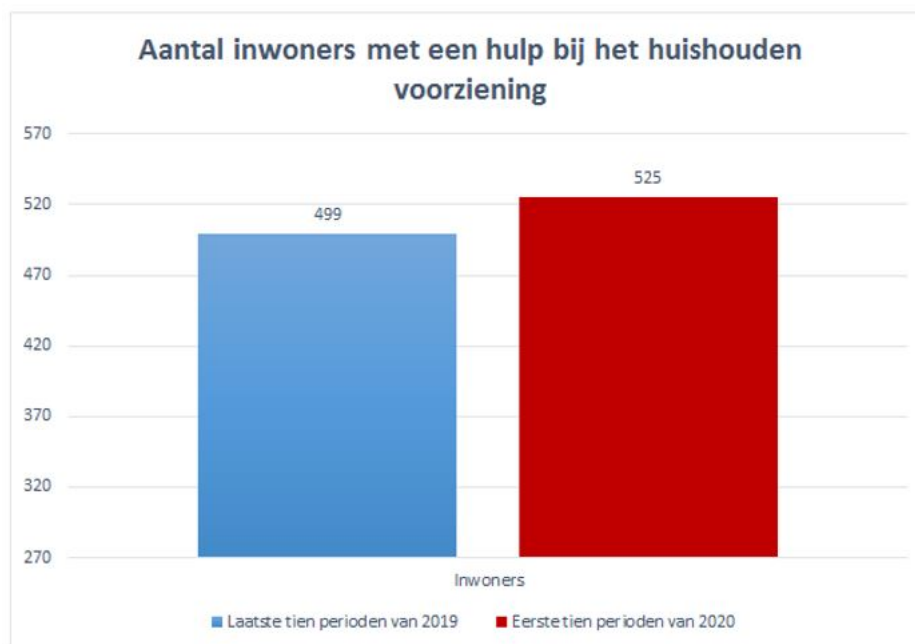
3.1 Hulp bij het huishouden

Met hulp bij het huishouden worden inwoners ondersteund bij het schoonmaken van hun woning. In 2019 zijn de uitgaven voor deze dienst heel erg sterk gestegen. Dit zal naar verwachting grotendeels door de introductie van het Wmo-abonnementstarief komen.



Figuur 23: Uitgaven hulp bij het huishouden

Uit de eerste tien vierwekelijkse perioden van 2020 lijken wij te kunnen opmaken dat deze stijging afvlakt. Daar komt nog wel de kanttekening bij dat er – in ieder geval voordat er aanvullende maatregelen door de zorgaanbieders getroffen waren voor hun personeel – waarschijnlijk iets minder ondersteuning aan de groep is geboden. Het aantal inwoners dat ergens in de eerste tien perioden van 2020 een actieve hulp bij het huishouden voorziening had, lag namelijk ook hoger. De grafiek hieronder laat dit zien.



Figuur 24: Aantal inwoners met een hulp bij het huishouden voorziening

Op basis van deze gegevens en de tariefontwikkelingen verwachten wij een lichte (absolute) stijging van de uitgaven voor hulp bij het huishouden in 2020. Deze stijging zou daarbij wel al sterk afgevlakt zijn, waar deze – met een stijging van bijna 20% in één jaar in 2019 – nog heel erg hoog lag.

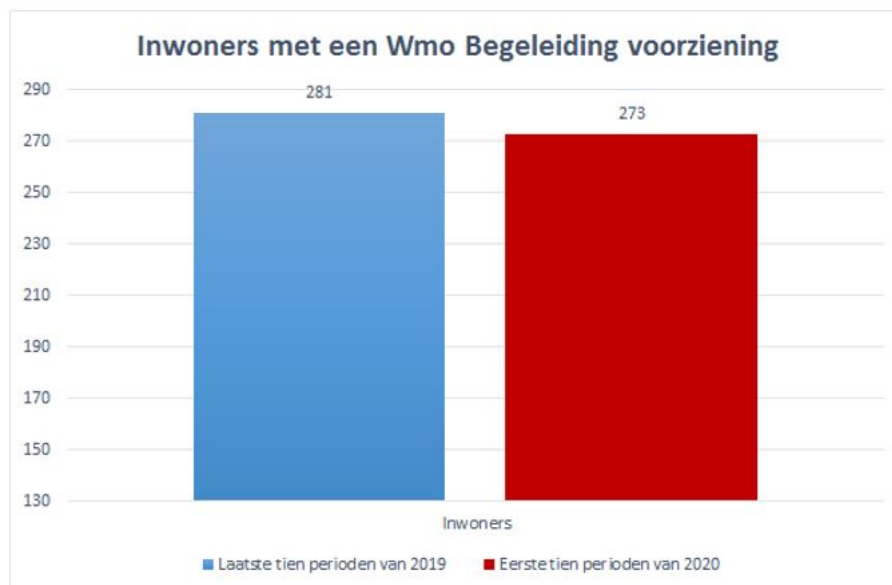
3.2 Begeleiding

Met begeleiding worden diensten bedoeld die onder andere gericht zijn op het bevorderen of behouden van zelfredzaamheid, het groeien naar zelfstandigheid en/of participatie in de maatschappij. Hierbij kan het gaan om het aanleren of behouden van vaardigheden, ondersteuning bij dagelijkse levensverrichtingen en het plannen van dagelijkse activiteiten, leren omgaan met een beperking, en/of ontlasting van de verzorgers/mantelzorger. Ook de vormen van dagbesteding vallen hieronder en daarbij kan het bijvoorbeeld ook gaan om het aanbrengen van een dagstructuur.



Figuur 25: Uitgaven Wmo Begeleiding

De uitgaven in de bovenstaande grafiek laten geen volledig beeld zien van de uitgaven die wij in 2020 verwachten. Dit komt door de coronacrisis en wordt geïllustreerd a.d.h.v. de specificatie van de uitgaven voor de verschillende vormen van begeleiding.



Figuur 26: Aantal inwoners met een Wmo Begeleiding voorziening

Het aantal inwoners dat in de laatste tien perioden van 2019 en in de eerste tien perioden van 2020 gebruik heeft gemaakt van een Wmo-begeleiding voorziening is niet gestegen. Sommige vormen van hulpverlening zijn echter een aantal maanden minder geleverd.



Figuur 27: Uitgaven naar vorm van Begeleiding

Uit de bovenstaande grafiek kan het volgende worden opgemaakt:

- Gespecialiseerde dagbesteding is een stuk minder geleverd. De verklaring is eenvoudig: één zorgaanbieder levert voor o.a. ouderen met bijvoorbeeld (beginnende) vormen van dementie dagbesteding. Dit heeft uit veiligheidsoverwegingen stilgelegen of beperkt plaatsgevonden. Zorgpartners en andere zorgaanbieders worden hiervoor gecompenseerd; deze coronakosten worden volledig inzichtelijk gemaakt bij de jaarrekening.
- De kosten voor basisbegeleiding zijn toegenomen en die voor gespecialiseerde begeleiding zijn afgenomen.

Op basis van de drie bovenstaande grafieken, verwachten wij dat er – na en met het verrekenen van de omzetting door corona – een beperkte stijging zal plaatsvinden van de uitgaven voor Wmo-begeleiding.

3.3 Hulpmiddelen, woonvoorzieningen en overige informatie

In de volgende monitor wordt er informatie verstrekt over hulpmiddelen, zoals rolstoelen en scootmobielen, en over de GroeneHarthopper.

3.4 Cliëntervaringsonderzoek Wmo

De gemeente Waddinxveen heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep onder wie het onderzoek wordt uitgevoerd.

Wij hebben ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning. De modelvragenlijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking.

Naast het toevoegen van de modelvragenlijst hebben wij ook besloten om vragen toe te voegen die gaan over de coronacrisis. Dit gaat dan ook niet zozeer meer om de zorg die inwoners ontvangen hebben in 2019, maar wel over hoe de zorg en ondersteuning begin 2020 beïnvloed is door Covid-19. Hierbij gaat het vooral om de maanden maart, april en mei; vergelijkbare gegevens over de maanden daarna zijn er nog niet.

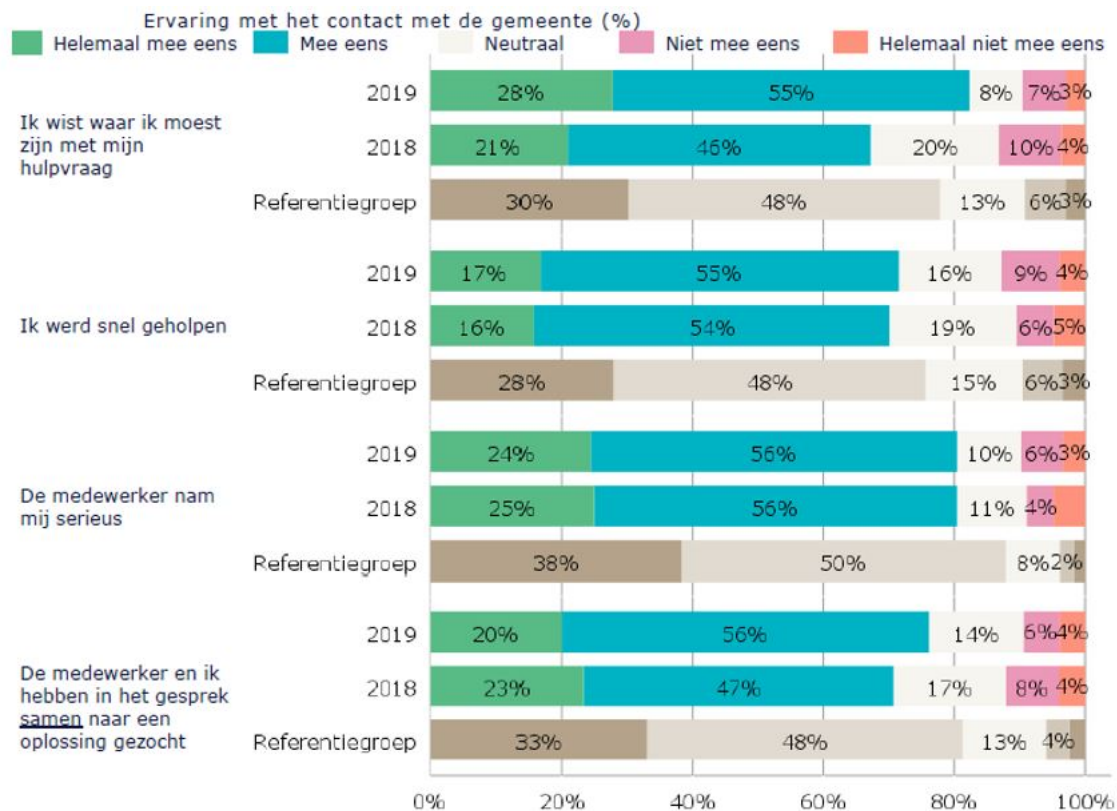
Het onderzoek is nl. in mei en juni 2020 uitgevoerd en eind augustus van dit jaar hebben wij de resultaten ontvangen.

Dit onderzoek is bij een externe partij belegd, nl. 'BMC onderzoek'. De tabellen/grafieken zijn dan ook ontsloten uit de rapportage van deze partner. Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 61 gemeenten voor de tien verplichte vragen en 26 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst.

3.4.1 Contact met de gemeente

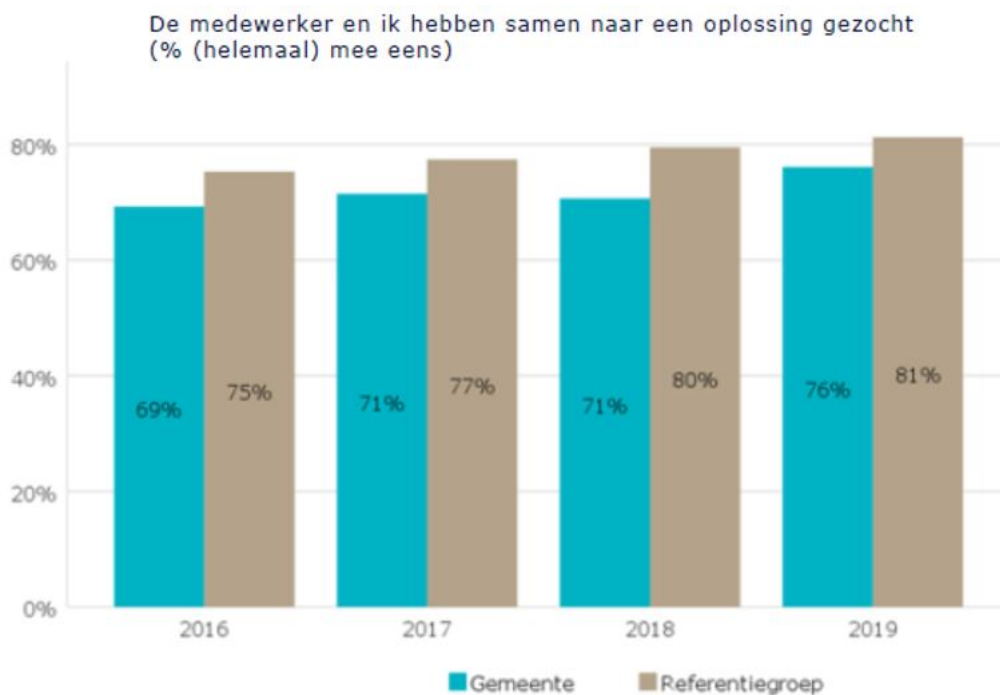
De toegang tot de Wmo verloopt altijd via de gemeente. Dit maakt dan ook dat de gehele groep mogelijke respondenten – al dan niet in het verleden – contact heeft gehad met het sociaal team en/of preventieteam.

In Waddinxveen weet 83% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dat is meer dan in 2018 (67%). Het aandeel respondenten dat aangeeft dat er in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing werd gezocht is ook toegenomen. In 2018 was 70% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2019 is dit gestegen naar 76%. Iets meer respondenten dan in 2018 vonden dat zij snel geholpen werden: 72% in 2019 en 70% in 2018. Het percentage dat zich serieus genomen voelt door de medewerker daalde minuscule: van 81% in 2018 naar 80% in 2019.



Figuur 28: Contact met de gemeente (Wmo 2015)

Het volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich het vlak van het samen zoeken naar een oplossing zich de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. Te zien is dat het percentage dat het met deze stelling (helemaal) eens is door de jaren steeds gestegen is.



Figuur 29: Samen gezocht naar een oplossing (Wmo 2015)

Respondenten namen vooral contact op met de gemeente omdat zij het huishoudelijk werk thuis niet meer aankonden (59%). Zowel in 2019 als in 2018 is dit het meest gekozen antwoord. Daarna volgt als reden dat men nergens meer naartoe kan omdat men geen vervoer meer heeft (33%).

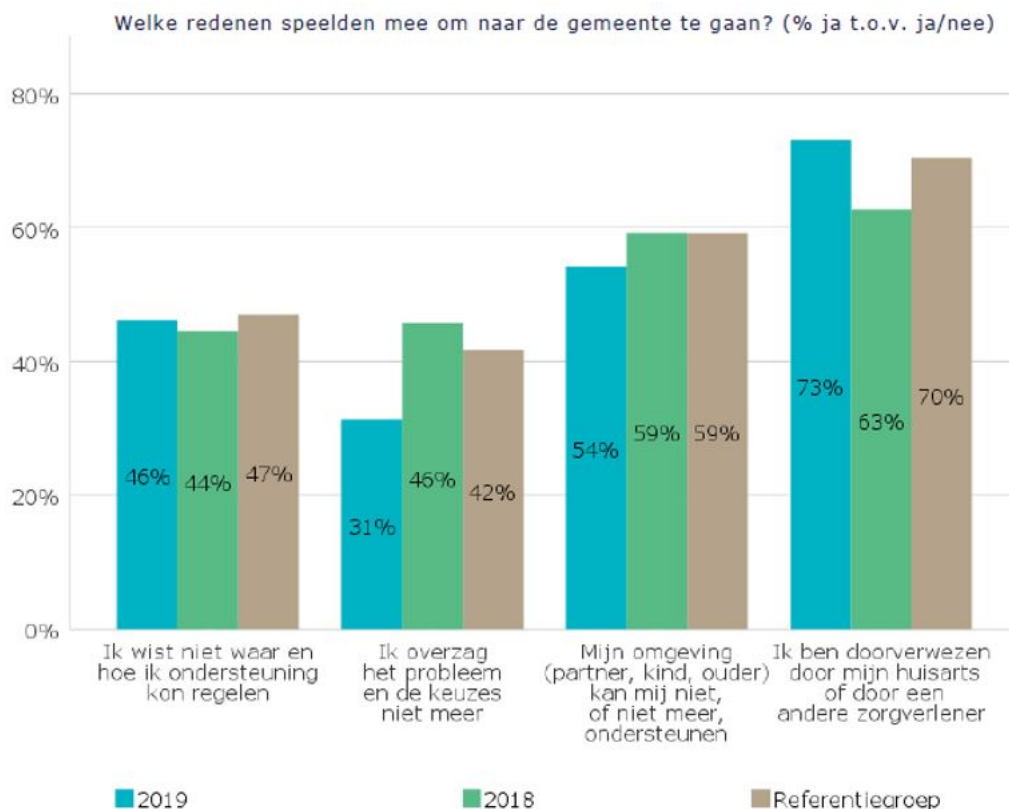
Ten opzichte van 2018 valt op dat met name de financiële vragen, hulp bij het oplossen van problemen en bij wat men moet kiezen, besteding van de dag ('ik heb overdag niks te doen') en overbelasting van mantelzorgers, (iets) minder aan de orde zijn.

Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	15%	19%	17%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	59%	59%	62%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	33%	33%	33%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	7%	7%	8%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	9%	11%	12%
Ik heb overdag niks te doen	3%	7%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	7%	14%	9%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	9%	14%	14%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	9%	13%	10%
Anders	22%	19%	19%

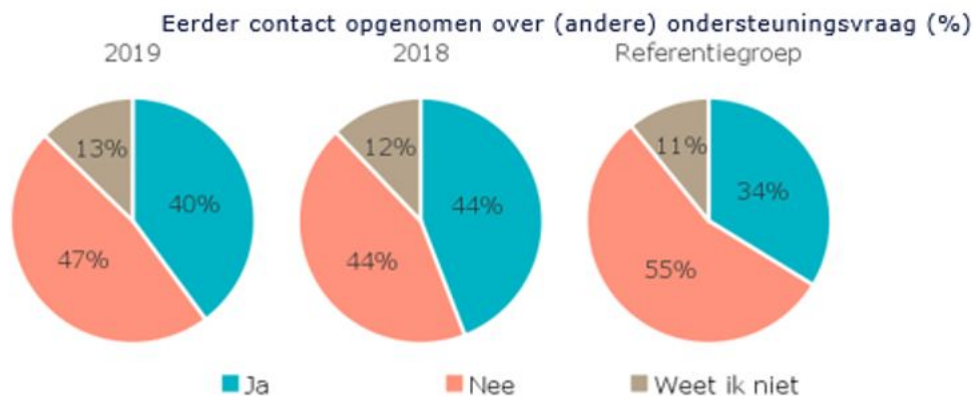
Figuur 30: Waarom contact? (Wmo 2015)

De meeste respondenten zijn doorverwezen door hun huisarts of door een andere zorgverlener (73%). Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar (63%). Relatief minder respondenten geven aan het probleem en de keuzes niet meer te overzien (2019: 31%, 2018: 46%). Dat de omgeving de respondent niet of niet meer kan ondersteunen, wordt ook minder vaak als reden opgegeven (2019: 54%, 2018: 59%).



Figuur 31: Reden om naar de gemeente te gaan (Wmo 2015)

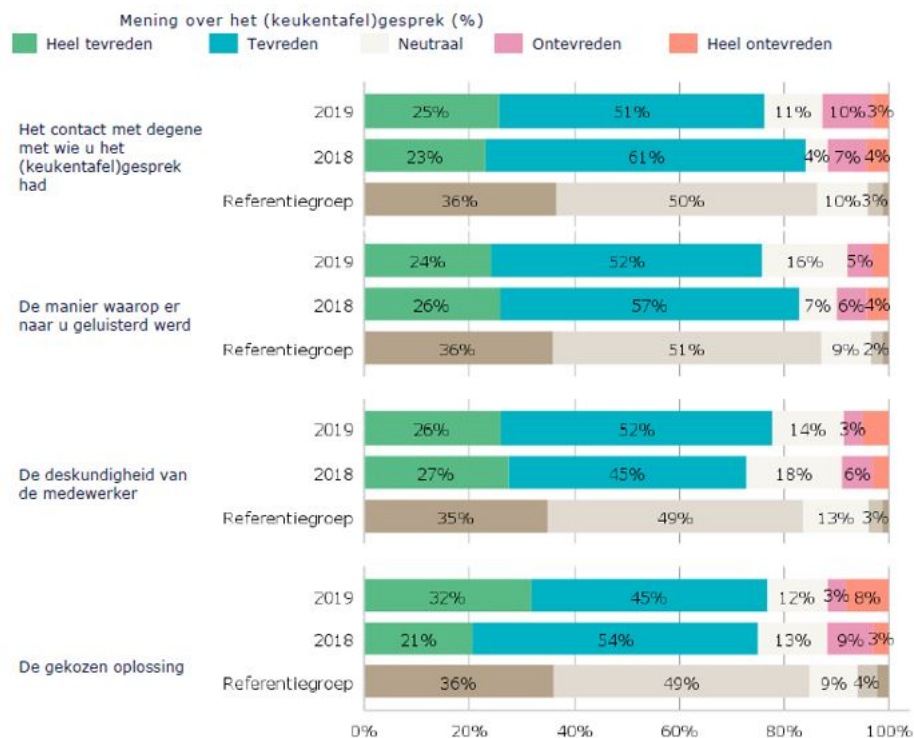
In onderstaande figuur ziet u dat 47% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente voor een andere ondersteuningsvraag. Dat is een lichte stijging, en waarschijnlijk kan deze verklaard worden door de toestroom tot (vooral) hulp bij het huishouden voorzieningen in 2019. 40% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Het relatief hoge percentage van 40% kan verklaard worden door de aard van veel Wmo-voorzieningen: een hulpmiddel, hulp bij het huishouden, of een kortingspas voor de GroeneHartHopper is vaak geen tijdelijke voorziening.



Figuur 32: Eerder contact opgenomen? (Wmo 2015)

De tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker is ten opzichte van 2018 toegenomen: 78% is hier zeer over te spreken, vorig jaar was dit 72%. Ook de tevredenheid over de gekozen oplossing is licht gestegen van 75% (heel) tevreden in 2018 naar 77% in 2019.

Op de andere twee stellingen is de tevredenheid echter gedaald: men is minder tevreden over het contact met degene met wie men het (keukentafel)gesprek had (van 84% in 2018 naar 76% in 2019) en over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (van 83% in 2018 naar 76% in 2019).

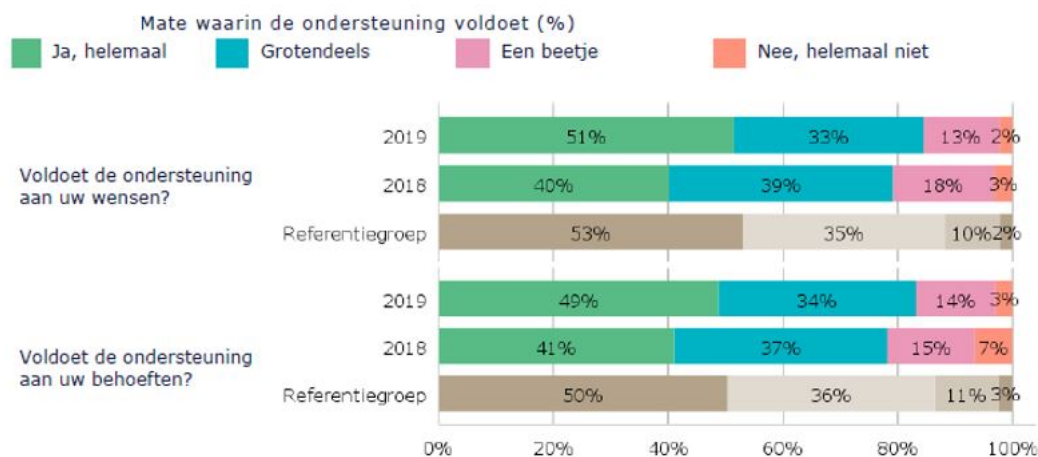


Figuur 33: Het gesprek (Wmo 2015)

3.4.2 De kwaliteit van de ondersteuning

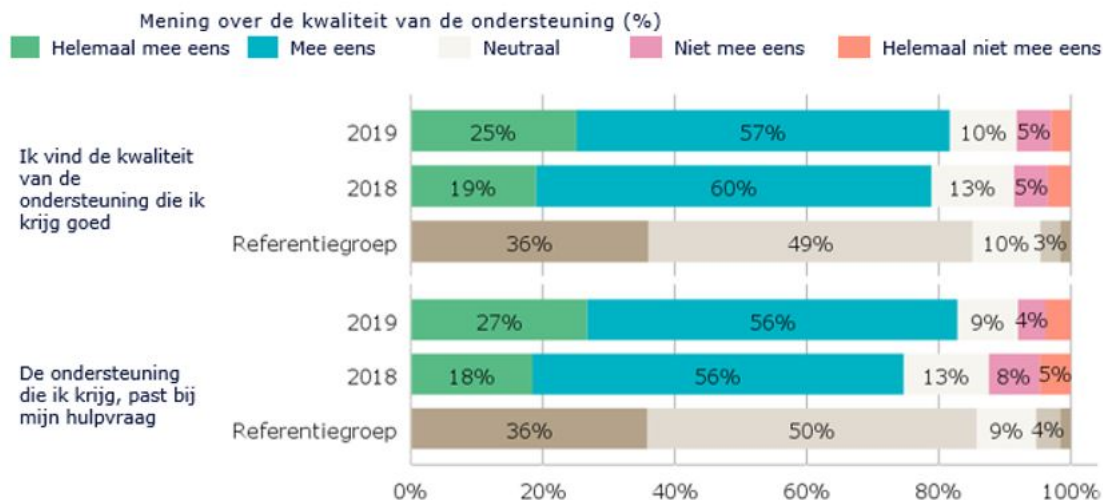
Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Voor 84% van de respondenten voldoet de ondersteuning aan zijn of haar wensen. Ten opzichte van 2018 is dit gestegen, toen was het nog 79%. Voor 83% voldoet de ondersteuning aan zijn of haar behoeften. In 2018 was dit nog 78%.



Figuur 34: Mate waarin de ondersteuning voldoet (Wmo 2015)

De tevredenheid over de mate waarin de hulp passend is, is toegenomen. In 2018 was nog 74% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2019 is dit 83%. Ook de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is licht toegenomen. In 2018 vond 79% de kwaliteit goed, in 2019 was dit 82%.



Figuur 35: De kwaliteit van de ondersteuning

Onderstaande figuur laat zien dat de tevredenheid over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning door de jaren heen consequent stijgt.



Figuur 36: Is de kwaliteit goed? (Wmo 2015)

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook particuliere hulp.

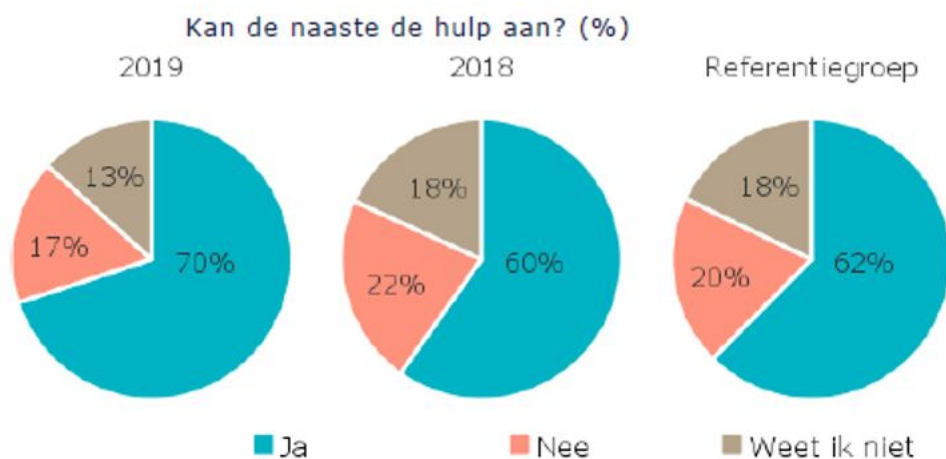
In Waddinxveen ontvangen de meeste respondenten hulp van partner, familie, vrienden of burens (83%). Bij de vorige meting lag dit percentage nog hoger (88%).

Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	13%	11%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	19%	21%	17%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	8%	9%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	83%	88%	87%

Figuur 37: Andere vormen van ondersteuning

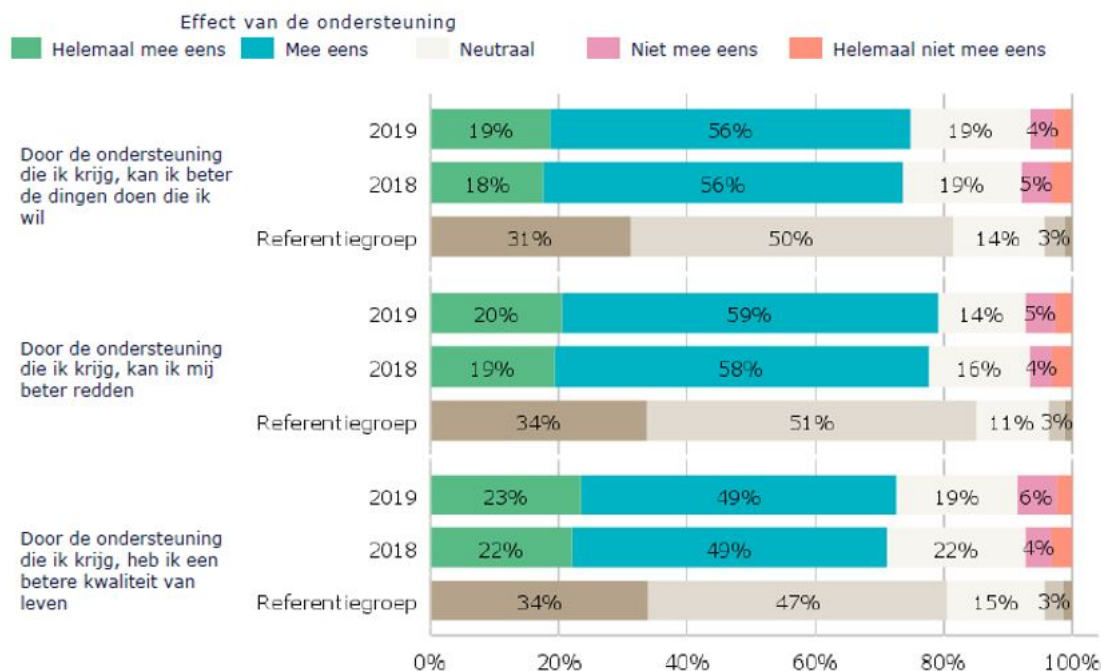
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Bij 70% van de respondenten kan de naaste de hulp aan. Bij 17% is dit niet het geval. 13% weet het niet. In 2018 lag het percentage dat aangaf dat de naaste de hulp nog aankon lager (60%).



Figuur 38: Kan de naaste de hulp nog aan? (Wmo 2015)

3.4.3 Het effect van de ondersteuning

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij. Zowel formele als informele ondersteuning dragen hieraan bij. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. We zien in 2019 een lichte toename tot nauwelijks verschil in het effect van de ondersteuning op het leven van de respondenten.



Figuur 39: Het effect van de ondersteuning (Wmo 2015)

3.4.4 Opmerkingen over de ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Deze resultaten zijn dan ook indicatief, en niet representatief voor alle inwoners met een Wmo-voorziening. De kwantitatieve data die in de figuren en tabellen hierboven is gepresenteerd zijn meer representatief voor de inwoners van Waddinxveen met een Wmo-voorziening.

Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (aantal opmerkingen)	
	Opmerking
1	Tevreden over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning (17)
2	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning (13)
3	Ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (6)

Verreweg het grootste aantal opmerkingen betreft een uiting van tevredenheid over de kwaliteit en het effect van de ontvangen ondersteuning. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Zonder deze hulp zou het voor mij niet gaan om zo alleen te wonen.'

'Mijn huishoudelijke hulp werkt als een paard. Ik ben helemaal tevreden over haar. Ze is als mijn dochter.'

'Door de hulp in de huishouding, aangepaste keuken, rolstoel en scootmobiel kan ik mij goed redden en ben ik minder afhankelijk van anderen. Dit is heel fijn!'
- 'We ontvangen 1,5 uur huishoudelijke hulp per week. Dat is veel te weinig en zwaar voor mijn man. Het huis ligt er niet netjes bij en dat vind ik vervelend.'

'Het aantal uren dat ik via mijn indicatie krijg, is niet voldoende. De gemeente wil hier ook altijd in korten, terwijl autisme geen tijdelijke ziekte is.'

'De ondersteuning die ik krijg is 2,5 uur per week. Ik zou die graag voor zeker 3 uur in de week willen, want er is veel meer werk dat gedaan hoort te worden.'
- 'De kwaliteit van de GroeneHartHopper is niet goed. De tijd van wachten voordat ze komen is vaak heel lang. Klopt niet met de tijd die hier officieel voor staat.'

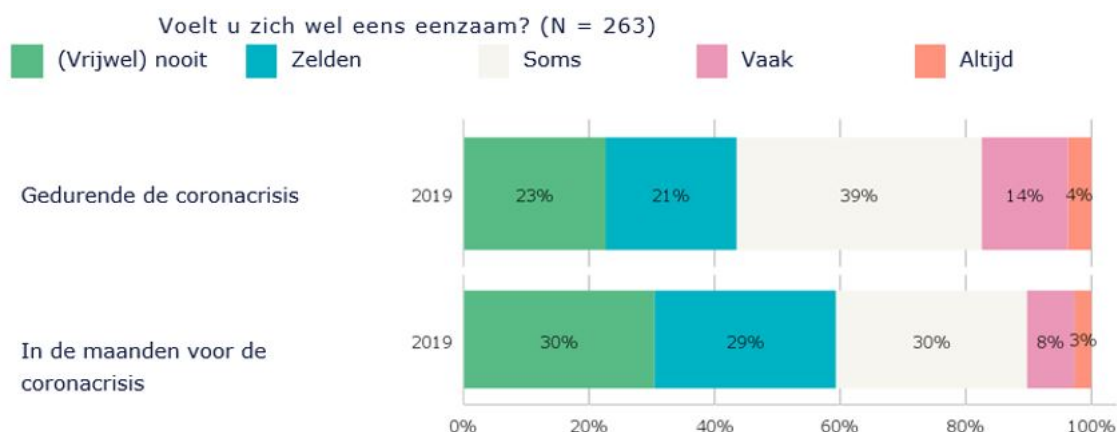
'Ik heb een scooter en kan hiermee niet eens een keer naar Gouda ofzo. De accu's zijn te licht voor mij en de firma doet het af met dat het niet de bedoeling is om er zoveel mee te rijden. Het is alleen voor boodschappen in de buurt. Maar ik zou de nieuwe accu's best zelf willen betalen.'
'De huishoudelijke hulp is van zeer slechte kwaliteit. Ze kwamen vaak niet zonder af te bellen. Zeer, zeer slecht.'

3.5 Extra vragen cliëntervaringsonderzoek Covid-19

Dit onderzoek is afgenomen tijdens de coronacrisis. Wij hebben daarom besloten om een aantal vragen toe te voegen specifiek over de gevolgen hiervan. In dit hoofdstuk geven we de resultaten hiervan weer.

3.5.1 Effecten op eenzaamheid

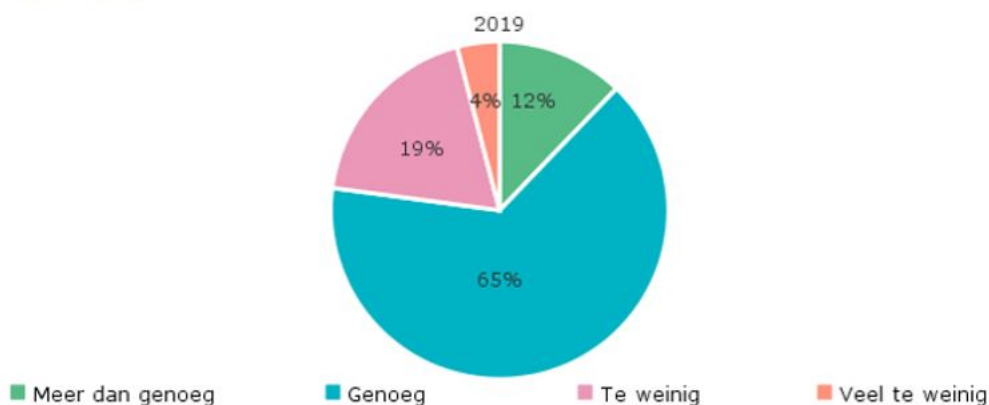
Meer respondenten voelen zich eenzaam gedurende de coronacrisis dan in de maanden hiervoor, zo laat figuur 17 zien. 18% voelde zich vaak of altijd eenzaam tijdens de crisis, terwijl dat ervoor nog 11% was. Ook het percentage dat zich soms eenzaam voelt is toegenomen, van 30% in de maanden voor de crisis tot 39% gedurende de crisis.



Figuur 40: Eenzaamheid (Wmo 2015)

Het figuur hieronder laat zien dat op het moment van invullen de meeste respondenten (65%) genoeg contact hadden met de mensen die belangrijk voor hen zijn. Voor 12% is het zelfs meer dan genoeg. 23% vindt echter dat er (veel) te weinig contact is met de mensen die belangrijk voor hen zijn.

Ik heb op dit moment genoeg contact met de mensen die belangrijk voor mij zijn
(N = 271)

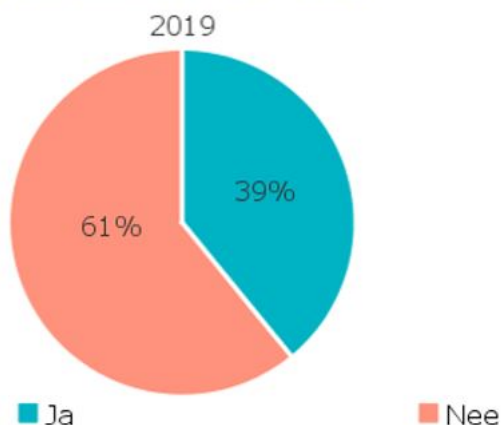


Figuur 41: Genoeg contact met mensen die voor mij belangrijk zijn (Wmo 2015)

3.5.2 Effecten op mantelzorg

39% van de respondenten geeft aan mantelzorg te ontvangen. Voor 61% geldt dit niet.

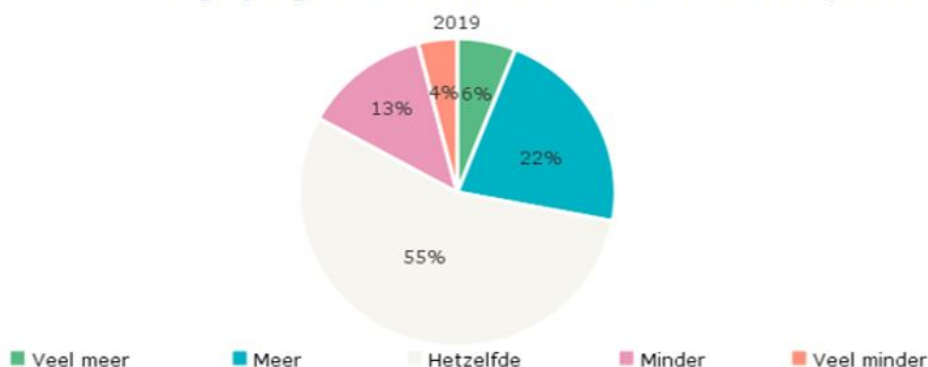
Ontvangt u mantelzorg? (N = 261)



Figuur 42: Mantelzorg (Wmo 2015)

Aan de respondenten die aangegeven hebben mantelzorg te ontvangen, is een aantal verdiepingsvragen gesteld. Allereerst of men gedurende de crisis meer of minder hulp heeft ontvangen van de mantelzorger. Voor meer dan de helft van de respondenten is dit hetzelfde gebleven (55%). 28% van de respondenten ontvangt (veel) meer hulp. Voor 17% geldt dat zij (veel) minder hulp ontvangen.

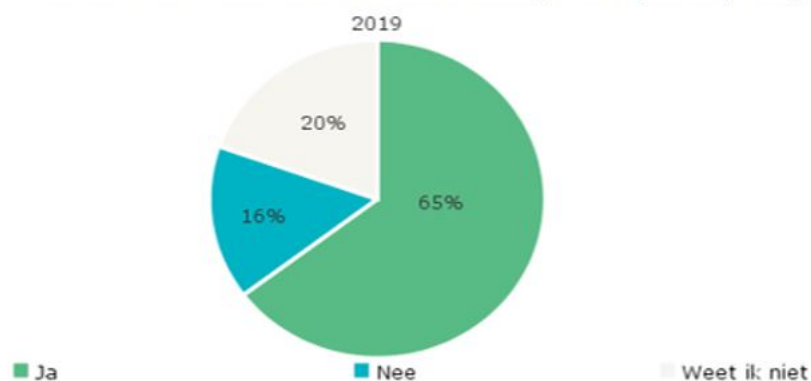
Ontving u de afgelopen weken meer of minder hulp van uw mantelzorger in vergelijking met de maanden voor de coronacrisis? (N = 100)



Figuur 43: Levert de mantelzorger meer hulp? (Wmo 2015)

Vervolgens is gevraagd of men het idee heeft dat de mantelzorger de (extra) hulp aankan. 65% antwoordt hierop met 'ja', 16% antwoordt 'nee', 20% weet het niet. Opvallend is dat het percentage dat hier 'ja' op antwoordt lager uitvalt wanneer er gerefereerd wordt aan de coronacrisis. Toen dit eerder nog niet het geval was, antwoordde 70% op deze zelfde vraag nog met 'ja'.

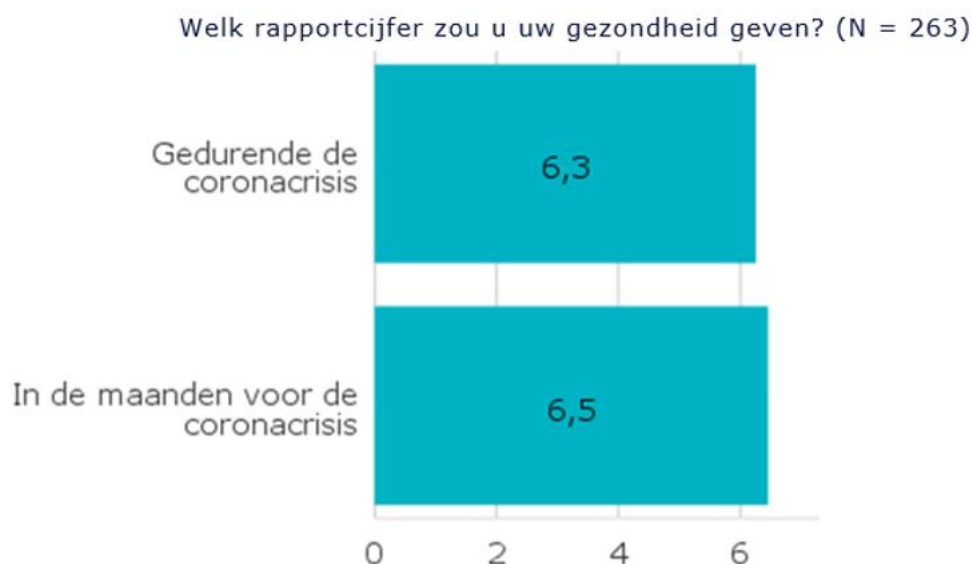
Heeft u het idee dat uw mantelzorger de (extra) zorg aankan? (N = 102)



Figuur 44: Kan de mantelzorger de hulp aan? (Wmo 2015)

3.5.3 Effecten op de (ervaren) gezondheid en ontvangen zorg

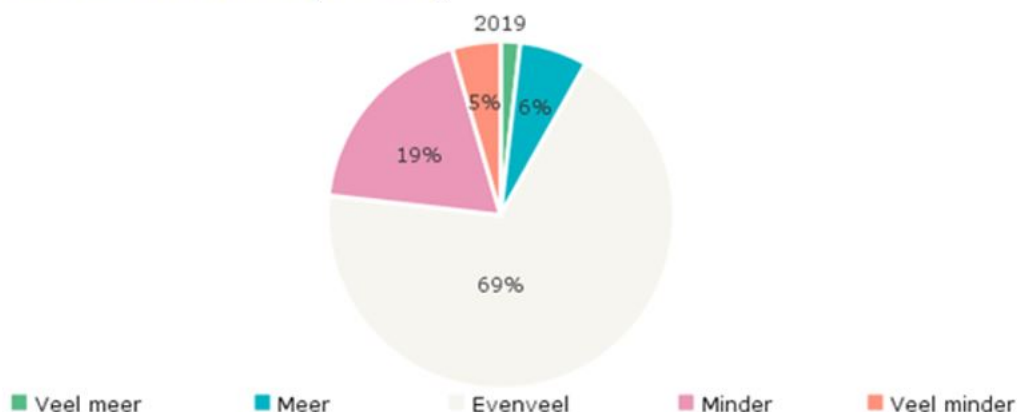
De beoordeling voor de gezondheid gedurende de coronacrisis komt uit op een 6,3. Dat is 2 procentpunt lager dan het cijfer dat men aan de gezondheid gaf in de maanden voor de coronacrisis: 6,5.



Figuur 45: Gezondheid (Wmo 2015)

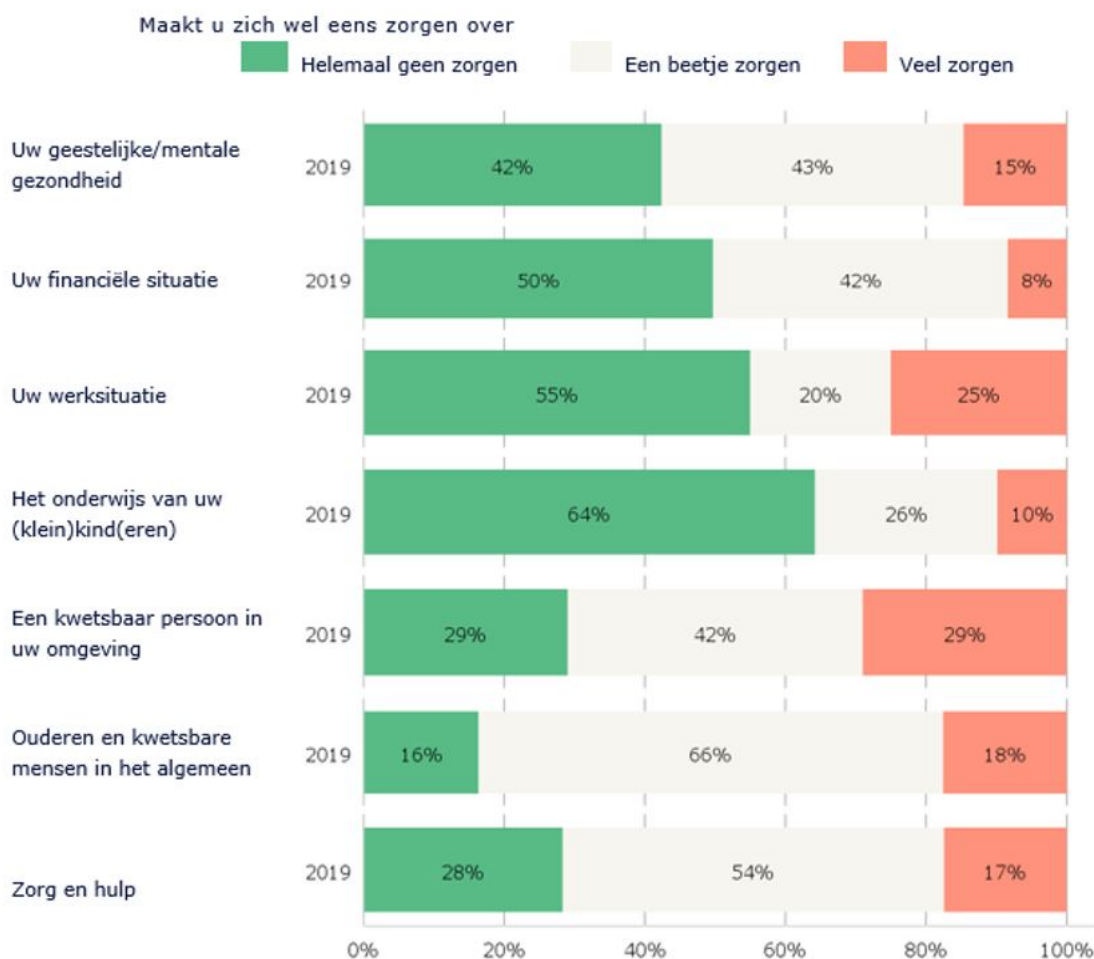
De meeste respondenten (69%) geven aan in de afgelopen weken evenveel zorg te hebben gekregen dan in de maanden voor de coronacrisis. Voor 7% geldt dat men (veel) meer zorg ontving. 24% ontving (veel) minder zorg dan in de maanden voor de coronacrisis.

Heeft u de afgelopen weken meer of minder zorg gekregen dan in de maanden voor de coronacrisis? (N = 220)



Figuur 46: Meer of minder zorg tijdens corona (Wmo 2015)

Respondenten geven aan zich het meest zorgen te maken over een kwetsbaar persoon in hun omgeving (29% veel zorgen) en de eigen werksituatie (25% veel zorgen). De minste respondenten maken zich zorgen om het onderwijs van de (klein)kinderen. 64% geeft aan zich hier helemaal geen zorgen over te maken, 26% maakt zich een beetje zorgen en 10% maakt zich veel zorgen. Onderwerpen waarover veel respondenten zich een beetje zorgen maken zijn ouderen en kwetsbaren in het algemeen (66%) en zorg en hulp (54%).



Figuur 47: Maakt u zich weleens zorgen (Wmo 2015)

3.6 Samenvattende conclusies cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 laat over het algemeen geen grote verschuivingen zien, al is de ontwikkeling op veel terreinen positief. Zo wordt zowel het contact met de gemeente als de kwaliteit van de ondersteuning positiever beoordeeld. De kwaliteit van de Wmo-voorzieningen wordt al sinds 2016 ieder jaar iets beter beoordeeld, maar de ervaren kwaliteitsstijging kan daarnaast in 2019 ook deels verklaard worden doordat het aantal inwoners met hulp bij het huishouden relatief gegroeid is in de doelgroep van inwoners met een Wmo-voorziening t.o.v. 2019; de kwaliteit van hulp bij het huishouden wordt gemiddeld bijvoorbeeld hoger beoordeeld dan de 'rolstoelvoorziening' of de 'begeleiding' voorziening.

Wij hebben – hoewel de coronacrisis niet in 2019 plaatsvond – ook besloten om vragen toe te voegen over de effecten van Covid-19 op de zorg en ondersteuning die op grond van de Wmo aan de inwoners geboden wordt. De vragenlijsten zijn rond mei en juni dit jaar naar de inwoners gegaan en dit was dus vooral aan het begin van de coronacrisis. Het onderzoek toont aan dat de inwoners met een Wmo-voorziening hun (ervaren) gezondheid minder positief beoordelen en dat zij eenzaam zijn geworden: zo gaf 41% aan soms of vaker eenzaam te zijn voor de coronacrisis; tijdens de crisis – en d.w.z. in dit geval dus maart tot en met mei van 2020 – was dit 57% van de ondervraagden.

4 Participatiewet

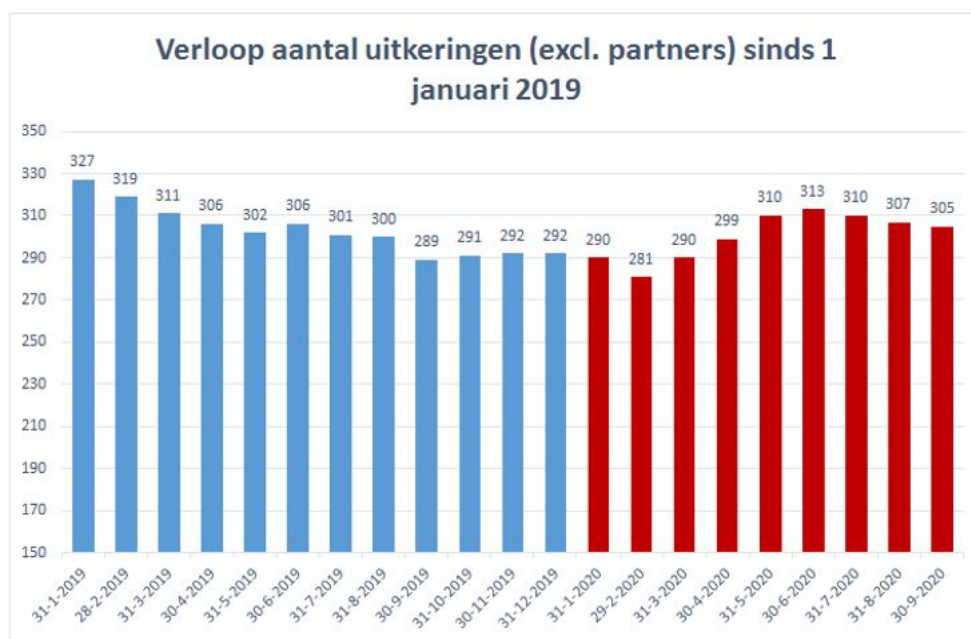
Met het actieprogramma 'Waddinxveen dát werkt' is de ambitie geformuleerd om het aantal uitkeringsgerechtigden (exclusief partners) te verlagen en zelfs te halveren t.o.v. de stand op 1 mei 2017. Dit programma liep tot en met april 2020 en op het moment van schrijven is of wordt dit programma geëvalueerd.

Vanuit ons armoedebeleid zijn er voor een bredere groep inwoners van Waddinxveen daarnaast nog minimeerregelingen, bijzondere bijstand en schuldhelpverlening. Dit hoofdstuk gaat in op deze onderwerpen.

4.1 Aantal uitkeringen – van januari 2019 tot en met september 2020

In het figuur hieronder ziet u het verloop van het bestand van uitkeringsgerechtigden sinds 1 januari 2019. Het grootste deel van de instroom is veroorzaakt door de beëindiging van WW of ziektewetuitkeringen, de beëindiging van de inkomensvoorziening van asielzoekers en door verhuizingen naar Waddinxveen van nieuwe inwoners die reeds een bijstandsuitkering hadden.

De uitstroom is voor meer dan de helft van de gevallen veroorzaakt doordat deze inwoners een baan hebben gevonden of een ander inkomen in een zelfstandig beroep of bedrijf hebben verkregen. Dit beeld is vergelijkbaar met afgelopen jaren en de vorige monitor.



Figuur 48: Verloop aantal uitkeringen, exclusief partners

Het aantal uitkeringen is in vrijwel heel 2019 licht gedaald, maar deze daling vlakke rond het einde van dat jaar al af en de aantallen schommelden toen rond de 290 uitkeringen. Vanaf april van dit jaar zien

we vervolgens een stijging; de verwachting is niet dat er in 2021 een sterke daling van de uitkeringen gaat plaatsvinden. De gemeenteraad heeft al de evaluatie van project 'Waddinxveen dát werkt' ontvangen. Een bredere beschouwing op de re-integratie aanpak in Waddinxveen zal in deze evaluatie verstrekt worden.

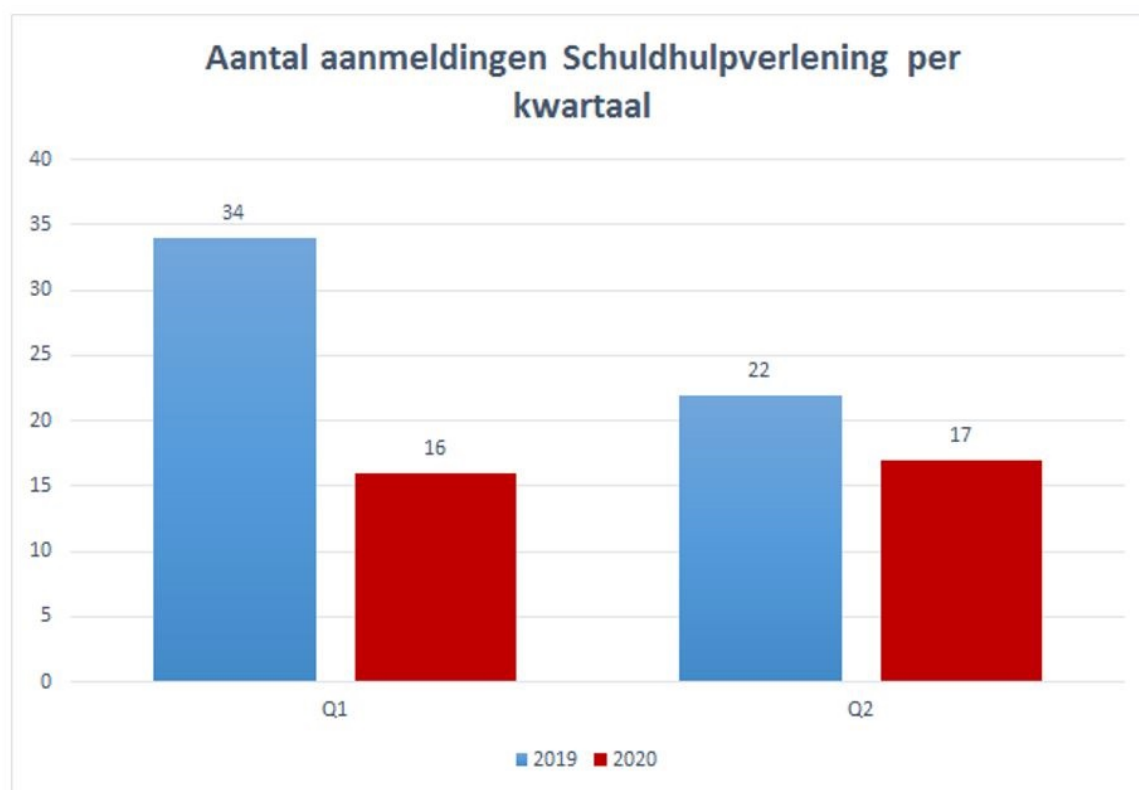
4.2 Toegekende minimaregelingen en bijzondere bijstand

In de vorige monitor zijn het aantal toegekende minimaregelingen en bijzondere bijstand verstrekkingen van 2019 vergeleken met 2018. Een halfjaarlijkse tussenstand van 2020 kan een vertekenend beeld geven, omdat veel van deze regelingen en verstrekkingen slechts één keer per jaar aan een inwoner verstrekt kan worden. In de volgende monitor over heel 2020 zullen deze aantallen dan ook vergeleken worden met 2019.

4.3 Schuldhulpverlening in Waddinxveen

Per 1 januari 2019 werken wij op het gebied van schuldhulpverlening samen met Civic. In 2019 hebben zij aan ons een rapportage verstrekt over het eerste jaar van deze samenwerking en deze rapportage hebben wij geïntegreerd in de monitor over de eerste helft van 2019 en de monitor over heel 2019. Civic zal naar verwachting in maart van 2021 een rapportage opleveren over heel 2020; deze cijfers zullen dan ook geïntegreerd worden in de monitor over heel 2020.

Deze halfjaarlijkse monitor bevat alleen de instroomcijfers tot schuldhulpverlening voor de eerste twee kwartalen van 2020.



Figuur 49: Aantal aanmeldingen Schuldhulpverlening per kwartaal

In het eerste half jaar van 2020 is het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening gedaald ten opzichte van het aantal aanmeldingen in 2019. Met name in het eerste kwartaal van 2020 was het aantal aanmeldingen aanzienlijk (meer dan 50%) lager. Deze daling is in lijn met de landelijke trend, die waarschijnlijk wordt veroorzaakt door de corona uitbraak. De verwachting is dat deze tijdelijke daling van het aantal aanmeldingen zal leiden tot een hoger aantal aanmeldingen in 2021.

5 Wadwijzer en Burgerpeiling onderzoek

Het burgerpeiling onderzoek is in 2019 uitgevoerd en de resultaten van dit onderzoek zijn inmiddels openbaar beschikbaar. In dit hoofdstuk worden de voor het sociaal domein meest relevante variabelen nogmaals uitgelicht. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een rapportage en data afkomstig van de partners binnen Wadwijzer.

5.1 Wadwijzer

Wadwijzer is een samenwerkingsverband van zeven organisaties dat in 2018 is gevormd op initiatief van de gemeente Waddinxveen. Deze organisaties leveren professionals en verschillende expertises. Alle uitvoerende professionals binnen Wadwijzer zijn generalist op het gebied van informatie, advies, vraagverheldering en kortdurende begeleiding.

Team Wadwijzer biedt preventieve diensten aan op het gebied van:

- informatie, advies en vraagverheldering;
- kortdurende begeleiding.

In de fase van verheldering en advisering kijkt het team met de inwoners breed naar draagkracht, draaglast, vaardigheden en welbevinden. Het team biedt vanuit een tal van specialismen begeleiding en ondersteuning en werkt daarin met de inwoners samen met het netwerk en andere formele en informele partners en partijen.

5.1.1 Impact van COVID-19 op de dienstverlening van Wadwijzer

In maart 2020 viel met de komst van het Covid-19 virus een deel van de oorspronkelijke dienstverlening van Wadwijzer stil. Trainingen vervielen, er vonden beperkt face-to-face contacten plaats en voorliggende voorzieningen zoals buurthuizen en wijkcentra sloten hun deuren. De ondersteuning liep op aangepaste wijze door.

De eerste inzet van Wadwijzer na de lockdown richtte zich op het herstel van de primaire processen en diensten vanuit een totaal andere werkelijkheid; thuis en op afstand. Tevens werd er samen met de gemeente veel aandacht besteed aan communicatie en het verstrekken van informatie.

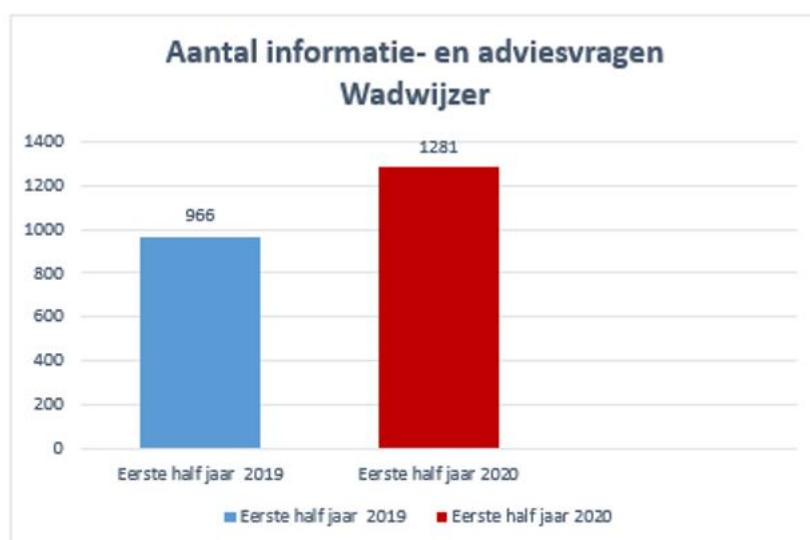
Ook werd veel geïnvesteerd in het behoud van contacten met de inwoners van Waddinxveen om eenzaamheid tegen te gaan, samenredzaamheid te versterken, of verergering van problemen zoveel mogelijk te voorkomen.

5.1.2 Aantallen en onderwerpen van de informatie en adviesvragen

Wadwijzer is in Waddinxveen de centrale en integrale toegang voor alle inwoners die op zoek zijn naar informatie of die hulpvragen hebben over wonen, zorg, geld, werk, vervoer, actief zijn, jeugd en gezin. Zij zijn via verschillende kanalen voor inwoners bereikbaar.

Inwoners wisten ook in de eerste helft van 2020 Wadwijzer steeds beter te vinden. De onderstaande tabel geeft het aantal informatie- en adviesvragen weer dat Wadwijzer heeft ontvangen in de eerste helft van 2019 en 2020.

Waar er in 2019 al een toename was van 66% ten opzichte van 2018., bedroeg de stijging van het aantal het aantal informatie- en adviesvragen in het eerste half jaar van 2020 32,6 %. Dit komt neer op een toename van 315 informatie- en adviesvragen.

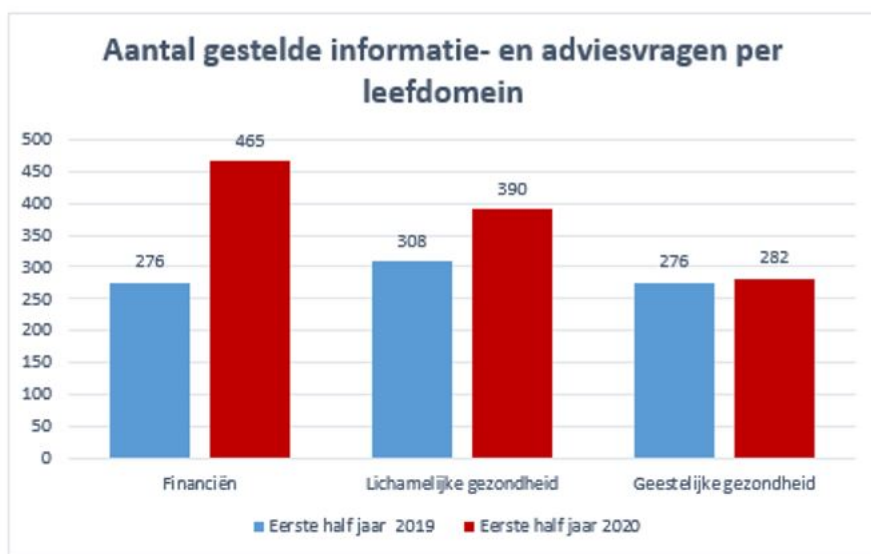


Figuur 50: Aantal informatie en adviesvragen Wadwijzer

Wadwijzer registreert per informatie- en adviesvraag onder andere over welke leefdomeinen de vraag gaat.

Veruit de meeste adviesvragen die in de eerste helft van 2020 zijn ontvangen hadden net als in de eerste helft van 2019 betrekking op de leefdomeinen financiën, lichamelijke gezondheid geestelijke gezondheid of.

Zoals te zien in de onderstaande figuur, is in de eerste helft van 2020 op de leefdomeinen financiën en lichamelijke gezondheid een stijging in het aantal ontvangen informatie- en adviesvragen te zien die sterker is dan de algemene stijging van het aantal ontvangen informatie- en adviesvragen.



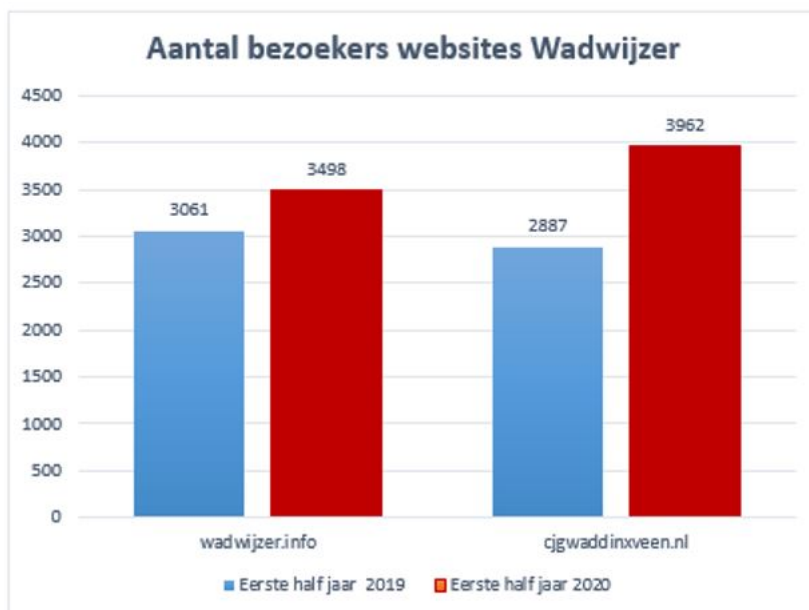
Figuur 51: Aantal gestelde vragen per leefdomein Wadwijzer

Met name op het gebied van vragen met betrekking tot het leefdomein financiën was in het eerste half jaar van 2020 een stijging te zien die sterker was dan de algehele stijging in het aantal informatie- en adviesvragen. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan inkomensregelingen die aan het begin van de corona-pandemie zijn ingesteld door de rijksoverheid.

5.1.3 Bezoekersaantallen websites van Wadwijzer

Wadwijzer geeft niet alleen informatie en advies naar aanleiding van directe vragen die zij ontvangen van inwoners via e-mail, telefoon of op inloopspreekuren of via een andere weg. Inwoners kunnen met hun informatie- en adviesvraag ook terecht op de verschillende websites van Wadwijzer. De belangrijkste van die websites zijn www.wadwijzer.info en www.cjgwaddinxveen.nl.

Beide websites hebben in de eerste helft van 2020 wederom een stijging in het aantal bezoeken laten zien, zoals ook te zien is in de onderstaande tabel. Het aantal bezoeken van wadwijzer.info steeg met 14.2% naar 3498 bezoekers. Het aantal bezoekers van de [cjpg](http://cjpgwaddinxveen.nl) website steeg met 21% naar 3962 bezoeken in het eerste half jaar.



Figuur 52: Bezoek website Wadwijzer

Zoekmachines konden de bovengenoemde websites beter vinden vergeleken met de vorige periode. Binnen de website was corona een veel gezocht onderwerp. De pagina's met informatie over het coronavirus staan in de top 10 van de meest bezochte pagina's.

5.1.4 Cijfers over kortdurende begeleiding door en binnen Wadwijzer

Een aantal van de hulp- en adviesvragen die bij Wadwijzer binnenkomen leiden tot een vrij toegankelijk, kortdurend begeleidingstraject binnen Wadwijzer. Deze begeleiding wordt geboden vanuit de binnen Wadwijzer beschikbare specialismes. Daarnaast worden ook via de huisartsen en via het CJG begeleiding en interventies geboden.

Het doel van deze kortdurende begeleiding is onder andere om te voorkomen dat een beroep gedaan moet worden op duurdere, niet vrij toegankelijke zorg.

De manier waarop de begeleiding plaatsvindt, de frequentie en ook de duur verschilt, afhankelijk van de discipline, de vraag en de doelgroep die wordt bediend. Hierdoor zijn de aantallen per discipline lastig met elkaar te vergelijken.

In deze rapportage ontbreken de cijfers van het aantal geboden kortdurende begeleidingstrajecten. Dit heeft te maken met de aanpassingen die Wadwijzer moest doen vanwege de coronamaatregelen en met tijdelijke uitval binnen het team. Daarbij komt dat het verzamelen en bewerken van deze cijfers op dit moment (vanwege de verschillen in monitoring binnen de verschillende organisaties binnen Wadwijzer) een arbeidsintensief en omslachtig proces is. In januari van 2021 gaan gemeente en organisaties gezamenlijk om de tafel om ervoor te zorgen dat dit proces verbeterd.

5.1.5 Aanvullende acties Wadwijzer – eerste helft van 2020

Naast het aanbieden van het reguliere aanbod onderneemt Wadwijzer ook nog een aantal 'aanvullende activiteiten.' Hiermee zorgt Wadwijzer voor de verbetering van haar huidige aanbod, maar geeft het ook uitvoering aan verschillende gemeentelijke beleidsplannen, zoals het lokaal gezondheidsbeleid, het sportakkoord en het uitvoeringsplan huiselijk geweld en kindermishandeling. In het eerste halfjaar van 2020 is het team met de volgende acties uit het uitvoeringsplan gestart.

Herijken van werkprocessen rondom gegevensdeling/privacy

Hierbij werken we aan zorgvuldig ingerichte en vastgelegde werkprocessen en werkafspraken volgens de richtlijnen van de AVG die gezamenlijk worden nageleefd en gedragen.

Startup Fit4Nop festival samen met diverse partners en betrokkenen uit de wijk

Dit wijkfestival is gericht op het versterken van de sociale cohesie, gezondheidsbevordering van de inwoners en ter voorkoming van financiële problemen.

Ontwikkelen van online en collectief Mixend hulpverleningsaanbod

Met de komst van de coronacrisis is de ontwikkeling van meer toegankelijk hulpaanbod (zowel fysiek als online) wat ook thuis op afstand kan worden gevolgd, versneld. Deze hulp is efficiënt en effectief en creëert meer oplossingsrichtingen. Het vermindert de werkdruk.

Afronding en verantwoording van het implementatietraject van de GGZ-wijkconsulent met ZonMw

Het project heeft geleid tot een toename van zichtbaarheid, bekendheid, gebruik van de GGZ-wijkconsulent door inwoners en (veiligheid)partners. Toeleiding naar passende zorg en het voorkomen van teloorgang. Stabilisatie van overlast en zorgmeldingen

Startup van het Project doorontwikkeling cliëntondersteuning (Koploperaanpak)

Binnen de landelijke Koploperaanpak Cliëntondersteuning benut Wadwijzer de kans om haar aanbod en samenwerking met formele en informele partijen verder te ontwikkelen. Het project heeft als doel kennis en vaardigheden te vergroten en richt zich op samenwerking en netwerkversterking, specifieke doelgroepen en samenhang in inzet van zowel informele als formele (onafhankelijke) cliëntondersteuning.

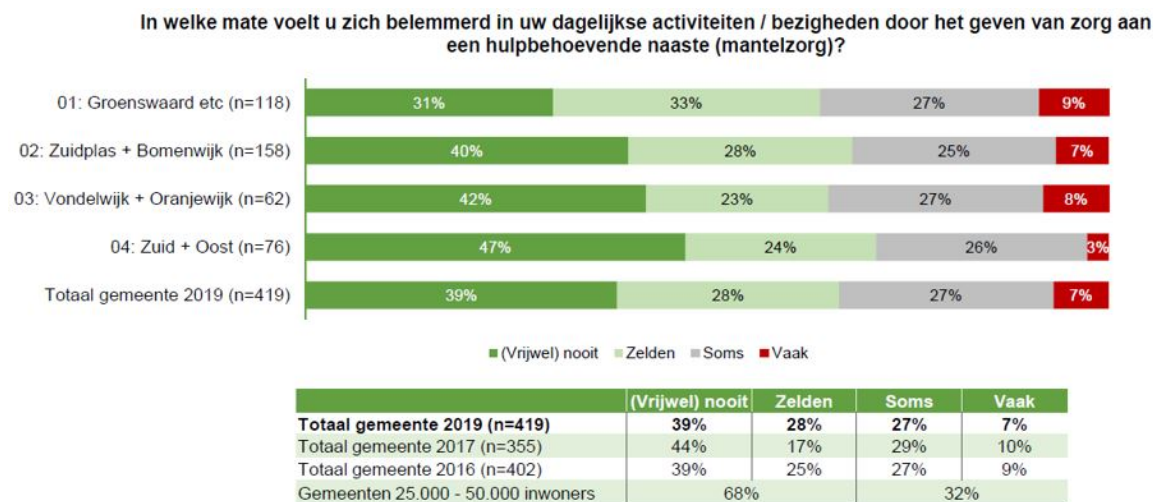
5.2 Burgerpeiling onderzoek

In 2019 is de waarstaatjegemeente burgerpeiling uitgevoerd. Dit onderzoek onder inwoners bevat een aantal onderzoeksvragen die (meer) relevant zijn voor het sociaal domein. De resultaten van dit burgerpeilingonderzoek zijn eerder aan de gemeenteraad en de inwoners van Waddinxveen gegeven (hoofdstuk 6.1 van het onderzoek). In deze paragraaf wordt de informatie niet herhaald, maar worden er enkele uitgelicht.

5.2.1 Ervaren belemmeringen in dagelijkse bezigheden door het geven van (mantel)zorg

De inwoners die mantelzorg leveren beoordelen ook of zij belemmeringen ervaren in hun dagelijkse bezigheden door het leveren van deze zorg.

Dit heeft zich negatief ontwikkeld t.o.v. 2017 en in vergelijking met 2016. De ontwikkeling lijkt daardoor (nu) niet wezenlijk.



Figuur 53: Belemmering dagelijkse activiteiten door mantelzorg (Waarstaatjegemeente Burgerpeiling)

5.2.2 Mogelijkheden om mee te doen in het maatschappelijk leven

Inwoners beoordeelden in het onderzoek hun mogelijkheden om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. Op veel terreinen zagen wij daarbij weinig verschuivingen. Het meest opvallende was de ontwikkeling op het gebied van geestelijke gezondheid.

Geestelijke gezondheid (w.o. angst en depressie)

	Nauwelijks tot geen belemmering	Lichte belemmering	Matige belemmering	Ernstige belemmering
01: Groenswaard etc (n=226)	78%	14%	5%	2%
02: Zuidplas + Bomenwijk (n=323)	90%	6%	2%	1%
03: Vondelwijk + Oranjewijk (n=132)	76%	12%	8%	4%
04: Zuid + Oost (n=169)	78%	14%	6%	2%
Totaal gemeente 2019 (n=858)	82%	11%	5%	2%
Totaal gemeente 2017 (n=1.064)	87%	8%	3%	2%
Totaal gemeente 2016 (n=1.000)	89%	6%	3%	2%
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	85%	9%	4%	2%

Figuur 54: Geestelijke gezondheid (Waarstaatjegemeente Burgerpeiling)

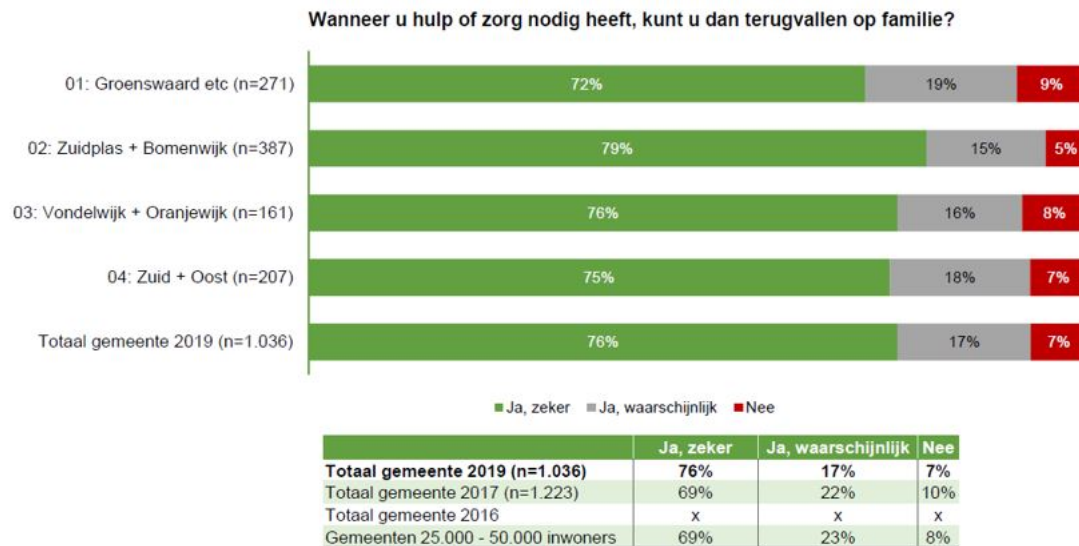
In 2016 ervaaarde 89% van de inwoners nauwelijks tot geen belemmering; in 2019 was dit 82%. In deze verschuiving nam vooral het aantal mensen dat een lichte belemmering ervaren om aan het maatschappelijk leven deel te nemen vanwege hun geestelijke gezondheid toe. De nuancering is dan ook dat 93% van de inwoners een lichte tot nauwelijks belemmering ervaaarde, waar dit in 2016 nog 95% was.

Over het algemeen is de geestelijke gezondheid van inwoners nauw gekoppeld aan begeleidingsvoorzieningen die op grond van de Wmo worden verstrekt. Een (verdere) negatieve trend op dit gebied kan dus o.a. betekenen dat in de toekomst het aantal Wmo-voorzieningen zal stijgen.

5.2.3 Het vangnet binnen het eigen sociale netwerk

Inwoners geven ons inzicht over hoe zij de mogelijkheden van hun eigen netwerk beoordelen wanneer er (in de toekomst) zorg en ondersteuning nodig is. Het inzetten van hulp uit het eigen netwerk is een belangrijk uitgangspunt van het beleidskader voor het sociaal domein in Waddinxveen.

Inwoners gaven in 2019 vaker aan dat zij kunnen terugvallen op hulp uit hun familie dan in 2017; over 2016 zijn er geen gegevens beschikbaar. Dit geldt ook voor het aantal inwoners dat meent te kunnen terugvallen op vrienden of kennissen. Het gaat hierbij om lichte verschuivingen en de verdere nuancering hierbij is dat hulp uit het eigen netwerk veelal aanvullend en niet vervangend voor professionele hulpverlening is.



Figuur 55: Vangnet binnen familie (Waarstaatjegemeente Burgerpeiling)

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op vrienden of kennissen?



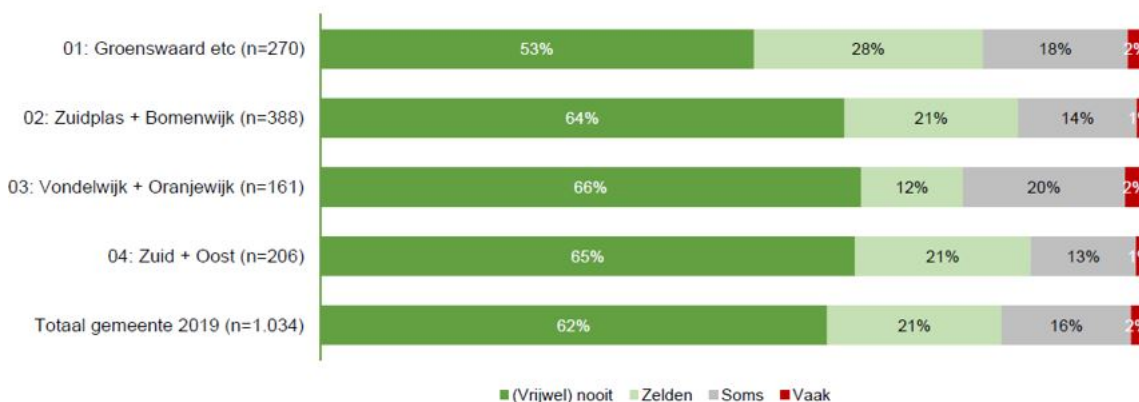
	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee
Totaal gemeente 2019 (n=952)	59%	33%	9%
Totaal gemeente 2017 (n=1.084)	53%	36%	11%
Totaal gemeente 2016	x	x	x
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	48%	41%	11%

Figuur 56: Vangnet van vrienden en kennissen (Waarstaatjegemeente Burgerpeiling)

5.2.4 De kwaliteit van sociale contacten en het gevoel van eenzaamheid

Inwoners beoordeelden in het onderzoek de kwaliteit van hun sociale contacten en hun gevoel van eenzaamheid. In 2019 gaven inwoners aan eenzamer te zijn in vergelijking met 2016.

Voelt u zich wel eens eenzaam?



	(Vrijwel) nooit	Zelden	Soms	Vaak
Totaal gemeente 2019 (n=1.034)	62%	21%	16%	2%
Totaal gemeente 2017 (n=1.287)	63%	22%	13%	2%
Totaal gemeente 2016 (n=1.218)	66%	23%	9%	2%
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	85%		15%	

Figuur 57: Voelt u zich wel eens eenzaam (Waarstaatjegemeente Burgerpeiling)

In 2016 gaf 66% van de inwoners nog aan zich vrijwel nooit eenzaam te voelen; in 2019 was dit 62%. Er was ook een verschuiving van 11% die soms of vaak zich eenzaam voelen, naar 18% in 2019. Gevoelens van eenzaamheid kunnen gekoppeld zijn aan geestelijke gezondheid (o.a. depressie) en de mate waarin inwoners deelnemen aan het maatschappelijk leven of hun mogelijkheden daartoe beoordelen. Daarnaast veroorzaakt eenzaamheid (ook) meer fysieke gezondheidsrisico's. Een (verdere) negatieve trend op dit gebied kan wederom betekenen dat het aantal sociaal domein voorzieningen of het gebruik van welzijnsvoorzieningen zal stijgen.

6 Conclusies

De vorige monitor sociaal domein ging over heel 2019 en daarin is zijn in ieder geval de volgende zaken geconstateerd:

2019:

1. Een verdere volumeontwikkeling binnen de jeugdzorg;
2. Verhoogde instroom en uitgaven naar hulp bij het huishouden en Wmo-begeleiding;
3. Geen of een zeer beperkte volumeontwikkeling op het gebied van Wmo-hulpmiddelen en woonvoorzieningen;
4. Een daling van het uitkeringenbestand, maar wel een volumeontwikkeling op het gebied van schuldhulpverlening.

2020:

Het is nog niet altijd zichtbaar waar te nemen of en dat deze trends zich ook dit jaar voorgedaan hebben. Het formuleren van deze conclusie wordt nog bemoeilijkt door ontbrekende jaargegevens of door afwijkende gegevens van de coronacrisis. Naar verwachting is het beeld van alle trends in 2020 bij het vaststellen van de jaarrekening scherper. Vooralsnog verwachten en zien wij:

1. Een verdere volumeontwikkeling op het gebied van de Jeugdwet in 2020. De coronacrisis beïnvloed daarbij wel de hoeveelheid zorg die er geleverd is: zo zal er sowieso aan het einde van het eerste kwartaal en het begin van het tweede kwartaal minder zorg geleverd zijn, in het zomerkwartaal meer dan gebruikelijk.
2. Een beperkte groei van de uitgaven voor Wmo hulp bij het huishouden en Begeleiding
3. Dat het uitkeringenbestand niet gedaald is;
4. De kwaliteit en dienstverlening van het sociaal team en zorgaanbieders wordt hoger beoordeeld.

Op dit moment lijken de jeugdwet- en Wmo-uitgaven licht te gaan stijgen in 2020; het beeld wordt daarbij nog wel vertroebeld doordat er door het coronavirus een aantal maanden geen zorg is geleverd. Ook is het onze ervaring dat pas in de eerste maanden van 2021 een vollediger beeld bestaat van de uitgaven. Er is in het geval van zowel de Jeugdwet als de Wmo het eerste halfjaar van 2020 vooral meer gebruikt gemaakt van de verschillende vormen van begeleiding; het gebruik van een aantal verblijfs- of dagbestedingsvoorzieningen nam daarentegen iets af. Dit kan en zal ook door de coronacrisis verklaard kunnen worden. Deze vormen van 'omzettering' worden voor een deel via een afgesproken compensatieregeling bekostigd. De jaarrekening biedt een meer definitief inzicht over deze ontwikkelingen.

Het project 'Waddinxveen dát werkt!' is in het eerste halfjaar van 2020 geëindigd. Vanaf april van dit jaar zijn het aantal uitkeringen gestegen en naar verwachting gaan de aantallen in 2021 niet dalen. Cijfers rondom het armoedebeleid verschijnen in de monitor over heel 2020. Ook de jaarcijfers over het uiteindelijke gebruik van de zogenaamde 'Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)' verschijnen in deze monitor.

Er ontbraken in de vorige monitor gegevens van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd, omdat deze jaarlijks worden uitgevoerd. Over het algemeen laten deze onderzoeken nu een positieve trend zien. Dit betekent dat het sociaal team of de kwaliteit van de hulp en ondersteuning die is of wordt ingezet hoger gewaardeerd wordt.

Uit de waarstaatjegemeente burgerpeiling blijkt vooral dat de het aantal mantelzorgers of vrijwilligers en hun draagkracht om ondersteuning te leveren niet sterk is veranderd. Wel zien wij in de resultaten mogelijk een trend van toegenomen eenzaamheid en geestelijke gezondheidsklachten. Dit zal naar verwachting het aantal sociaal domein en welzijnsvoorzieningen kunnen beïnvloeden en mogelijk is deze trend versterkt door het coronavirus. Deze laatste conclusie wordt deels ook ondersteunt met de toegevoegde vragen voor het Wmo-clientervaringsonderzoek, al konden wij hierbij slechts een aantal maanden van 2020 onderzoeken.

De rapportage van de partners van Wadwijzer toont aan dat er in het eerste halfjaar van 2020 meer vragen gesteld zijn over 'financiën'. Het coronavirus lijkt hierbij een grote rol te spelen. Voor de monitor over het hele jaar zal er samengewerkt worden voor een diepere rapportage over de dienstverlening van Wadwijzer.