

Jaarstukken 2023

Versie: Vastgesteld door Raad op 27 juni 2024



Woonruimteverdeling

Sinds 16 januari 2023 is de nieuwe regionale woonruimteverdeling live in alle gemeenten die horen bij de Regionaal Actieplan-regio (RAP-regio) Amsterdam, Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland. Woningzoekenden hebben met het nieuwe systeem nu zelf invloed op hun slaagkansen door zoekpunten te vergaren door actief te zoeken en door situatie- en of startpunten aan te vragen. Op deze manier zijn zij zelf in staat om punten op te bouwen en hun positie op de ranglijst te verbeteren.

De implementatie van de nieuwe woonruimteverdeling is succesvol verlopen. Er zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen, zoals het aantal aanvragen en toekenningen voor situatiepunten, het effect van de huidige manier van het opbouwen van zoekpunten, en welke groepen in aanmerking komen voor situatiepunten. In 2024 wordt een uitgebreide rapportage woonruimteverdeling opgesteld voor het jaar 2023 waar zoveel als mogelijk op gemeentelijk niveau inzicht wordt gegeven in het aantal toewijzingen, de verhuisstromen en slaagkansen voor verschillende doelgroepen en type woningen.

Wat hebben we bereikt en wat hebben we ervoor gedaan?

1. Uniforme (werkend volgens dezelfde uitgangspunten) en integrale (over de volle breedte met zo min mogelijk aanspreekpunten) klantbenadering en -ondersteuning door de gemeente en haar partners

Wat wilden we bereiken?
Subdoelen
1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering
1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar
1.3 - Alle klanten worden op uniforme wijze benaderd waarbij, zo nodig op basis van het Brede gesprek, per klant of gezin, één plan wordt gemaakt
1.4 - Integrale klantbenadering (vraag gaat door het loket, niet de klant)

Activiteiten (Wat wilden we ervoor doen?)	Realisatie (Wat hebben we ervoor gedaan?)
Subdoel 1.1 - Meting en verantwoording van de uniforme en integrale klantbenadering	
1.1.1 - Ontwikkelen van een aantal instrumenten om te kunnen meten en verantwoorden.	In 2023 is voor Jeugd en Wmo een continu cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Cliënten vragen we naar hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening kort na een bepaalde gebeurtenis, bijvoorbeeld na een gesprek met de gemeente, na een aantal maanden na inzet van de ondersteuning of toekenning van de voorziening of na een tussentijdse of eindevaluatie. Het continu cliëntervaringsonderzoek vervangt de reguliere cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo waarbij alle cliënten één keer per jaar op hetzelfde moment werden bevestigd.
1.1.2 - Monitoren van gegevens en eventueel bijsturen van de werkwijze.	In het beleidsnota Sociaal Domein 2020-2023 is vastgelegd hoe monitoring en evaluatie plaatsvindt. Er zijn met de transformatiecommissie indicatoren besproken om kwantitatief en kwalitatief zicht te houden op de werkwijze.
Subdoel 1.2 - Cliëntondersteuning is over de volle breedte van het sociaal domein beschikbaar	
1.2.1 - Maken van afspraken met de cliëntondersteuningsorganisaties.	In 2023 hebben verschillende organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning geboden, zoals MEE, Markant en MaDi Diemen. Het voorportaal van MaDi is in '23 operationeel geweest en heeft bijgedragen aan het sneller afhandelen van eenvoudige hulpvragen.
1.2.2 - Het aanbod van cliëntondersteuningsfuncties inzichtelijk maken voor professional en burger.	De lijnen tussen de onafhankelijke cliëntondersteuners en het sociaal team Diemen, team sociale zaken, team Wmo en netwerkpartners zijn kort. Ze weten elkaar goed te vinden.
Subdoel 1.3 - Alle klanten worden op uniforme wijze benaderd waarbij, zo nodig op basis van het Brede gesprek, per klant of gezin, één plan wordt gemaakt	
1.3.1 - Trainen van alle medewerkers in het Brede HOED Netwerk in het voeren van het brede gesprek.	Deskundigheidsbevordering wordt ingezet wanneer dat nodig is. Het voeren van het brede gesprek is inmiddels een vereiste.
1.3.2 - Het ontwikkelen van een uniforme vragenlijst.	Er is gewerkt met een integraal perspectiefplan voor jeugdigen/gezinnen. Het blijkt een waardevol instrument om breed in gesprek te gaan.
Subdoel 1.4 - Integrale klantbenadering (er wordt gestreefd naar zo min mogelijk ondersteuners rondom een gezin. Partijen werken samen en zijn op de hoogte van elkaars werk; de vraag gaat door het loket en niet de klant)	
1.4.1 - Het verder ontwikkelen en uitdragen van een heldere toeleidingsstructuur in Diemen.	Er is gewerkt met een integraal perspectiefplan voor jeugdigen/gezinnen. Het blijkt een waardevol instrument om breed in gesprek te gaan.
1.4.2 - Doorontwikkelen van het Brede HOED team (multiprobleem-aanpak).	Het doorontwikkelen van het Sociaal Team Diemen heeft in 2023 vorm gekregen door te werken aan binden & boeien van medewerkers.
1.4.3 - Gegevensuitwisseling (ook met externen) door middel van ICT-applicatie (iSamenleving) mogelijk maken.	Het Sociaal Team Diemen werkt met een regie-applicatie.