GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc. college van B en W
cc. pers

DATUM 3 december 2021
ZAAKNUMMER 1061810
BEHANDELD DOOR J.E.A. Bek-Ballering
TELEFOON (035) 629 2193 / 0618868286
BETREFT Raadsdashboard Sociaal Domein 2021 Q3

Geachte raads- en commissieleden,

Inleiding

Dit is het derde dashboard Sociaal Domein van het jaar 2021. Het dashboard is ingericht om de maatschappelijke effecten van het nieuwe beleid sociaal domein te kunnen volgen, en te kunnen toetsen of de verwachte effecten zich voordoen. In samenhang geven de geselecteerde indicatoren een integraal beeld van het sociaal domein.

Covid

Het jaar 2021 stond in het derde kwartaal, ondanks de versoepelingen, nog steeds in het teken van Corona. In het raadsdashboard is voor een aantal onderwerpen (onder meer bijstand en jeugd) melding gemaakt van een (mogelijk) Corona-effect. Niet uit te sluiten is dat in volgende dashboards nog effecten zichtbaar worden, zeker gelet op de nu oplopende besmettingscijfers.

TOZO en TONK

De Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (TOZO) is per 1 oktober jl. beëindigd.
De Tijdelijke Overbruggingsregeling Noodzakelijke Kosten (TONK) loopt nog tot het einde van dit jaar door. Voor het einde van het jaar ontvangt u van ons een aparte evaluatie van beide regelingen. Wij zullen daarin ook ingaan op de overblijvende TONK-middelen.

Raadsdashboard 2021 Q4

Het dashboard over Q4 wordt, net als in het afgelopen jaar, opgesteld als het college de jaarrekeningcijfers over het jaar 2021 heeft vastgesteld (voorjaar 2022). Dat voorkomt dat het

dashboard en de jaarrekening afwijkende informatie bevatten waardoor verwarring kan ontstaan.

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
W. Groot, ls.	P. Broertjes

Bijlagen

1. Raadsdashboard Sociaal Domein 2021 Q3
2. Bijlage bij Raadsdashboard Sociaal Domein 2021 Q3

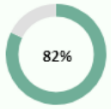
Sociaal Plein - Raadsdashboard |

Cijfers 2021

1. Bijstand, Werk, Participatie



Tijdigheid



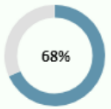
Realisatie vs Begroting

Hoofddoel:
Continu inzicht met betrekking tot de uitgaven uitkeringen en participatiekosten ten opzichte van het budget. Controle op het binnen de wettelijke termijn afhandelen van aanvragen levensonderhoud (uitkering). De sturing op de bestandsontwikkeling uitkeringsgerechtigden en de ambitie 25% meer uitstroom.

2. Wmo



Tijdigheid



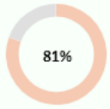
Realisatie vs Begroting

Hoofddoel:
Burgers helpen en ondersteunen, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij.

3. Schulden



Tijdigheid



Realisatie vs Begroting

Hoofddoel:
Financiële stressvermindering om de regie terug te krijgen op eigen welzijn en ter bevordering van maatschappelijke participatie.

4. Minima



Tijdigheid



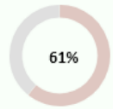
Realisatie vs Begroting

Hoofddoel:
Stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de inwoner. Dit doen wij door minimavoorzieningen in te zetten waarbij we bekijken wat de inwoner zelf kan doen en wat binnen zijn/haar mogelijkheden past om iets terug te doen.

5. Jeugd



Tijdigheid



Realisatie vs Begroting

Hoofddoel:
Het bieden van hulp en ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders zodat de jeugdigen veilig en gezond opgroeien.

Dit doen wij:
- Zo vroeg mogelijk
- Uitgaand van de eigen kracht
- Met behulp van het netwerk
- Integraal.

6. Klachten



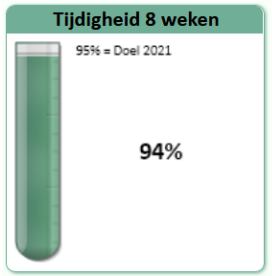
7. Tevredenheid

6.9

1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid

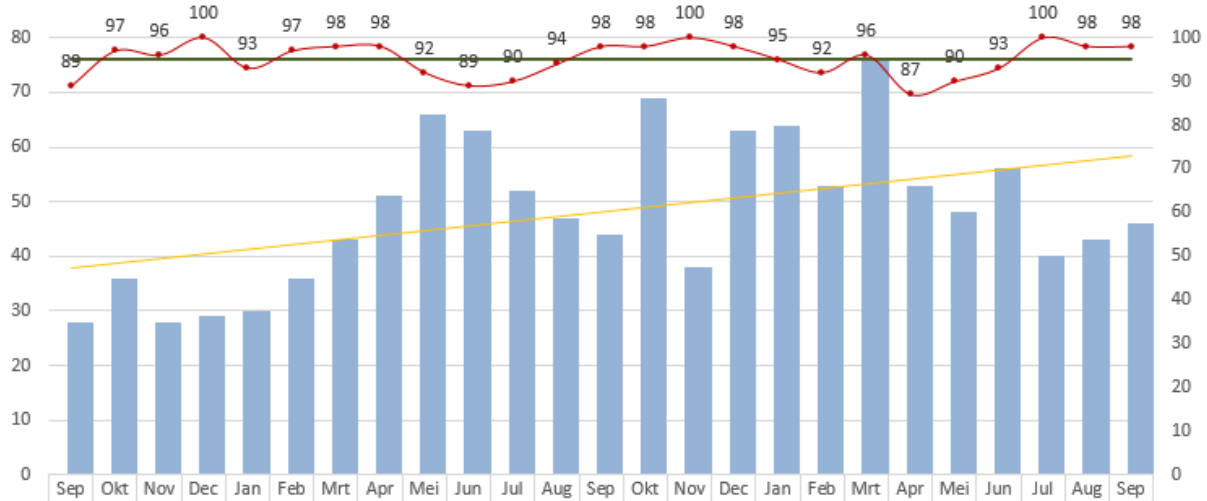
In Q1 van 2021 zaten we op 95% van de aanvragen die binnen de 8 weken afgehandeld werden, echter in Q2 viel dit terug naar 90%. Door iedere week goed te sturen op doorlooptijden, tijdig verdelen van aanvragen en wekelijkse controles hebben wij dit naar 98% kunnen krijgen voor Q3. Hierdoor is het jaar gemiddelde op 94% beland en zitten wij op koers om 95% van alle aanvragen af te handelen binnen de daarvoor gestelde termijn.



Het percentage aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken is afgehandeld

Doel: 95% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
	2019				2020												2021								
binnen termijn	25	35	27	29	28	35	42	50	61	56	47	44	43	66	38	62	61	49	75	46	43	52	40	42	45
buiten termijn	3	1	1	0	2	1	1	1	5	7	5	3	1	3	0	1	3	4	3	7	5	4	0	1	1
Totaal werkprocessen	28	36	28	29	30	36	43	51	66	63	52	47	44	69	38	63	64	53	76	53	48	56	40	43	46
% wettelijke norm KPI	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
% binnen wettelijke norm	89	97	96	100	93	97	98	98	92	89	90	94	98	98	100	98	95	92	96	87	90	93	100	98	98

Begroting vs Realisatie

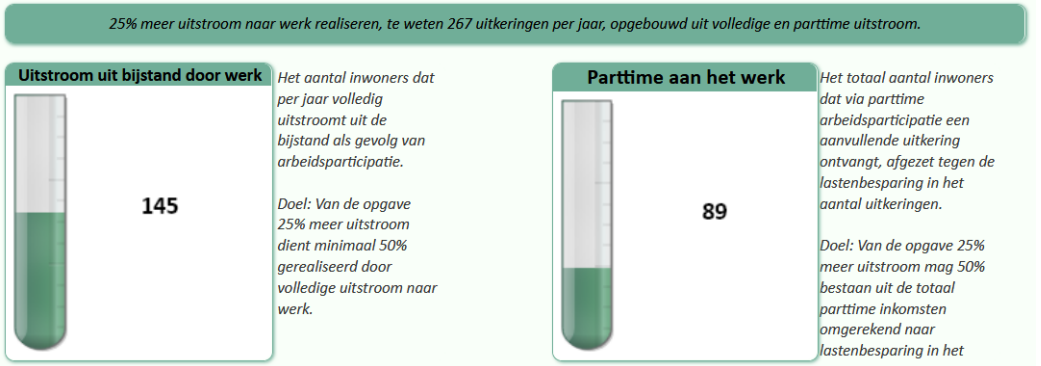


De begroting van € 40,1 miljoen bestaat uit het participatiebudget, begeleidende participatie en het grootste deel het bijstandsbudget (BUIG).
De gemeente Hilversum ontvangt al enige jaren minder budget van het Rijk voor de BUIG dan de gemeente uitgeeft. In de oorspronkelijke begroting 2021 is rekening gehouden met een tekort van € 950.000. Zoals gebruikelijk is inmiddels het voorstel (zie RIB 2021- 81) gedaan om het budget aan te passen aan het definitieve BUIG budget. Voor 2021 betekent dit een extra nadeel van € 100.000. Het nadeel komt voort uit een verlaging van het 'definitieve' BUIG budget ten opzichte van het 'nader voorlopige' BUIG budget. Het definitieve BUIG budget is begin oktober bekend geworden. De gepresenteerde begrote cijfers in dit dashboard zijn nog exclusief deze wijziging, omdat de begroting pas bij de 2e tussentijdse rapportage formeel wordt gewijzigd.

Voor de onderdelen participatiebudget en begeleidende participatie verwachten wij binnen de beschikbare budgetten uit te komen.

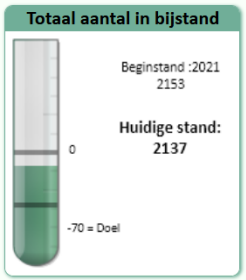
Uitstroom uit bijstand naar werk

In het vorige dashboard hadden we al aangegeven dat de economie sneller aantrekt dan verwacht. Dit is nu ook terug te zien in de uitstroomcijfers.
Momenteel liggen we op koers (234) om de doelstelling van 267 beëindigingen wegens werkaanvaarding te behalen. Naast de inzet van Sociaal Plein heeft de krapte op de arbeidsmarkt hieraan bijgedragen.



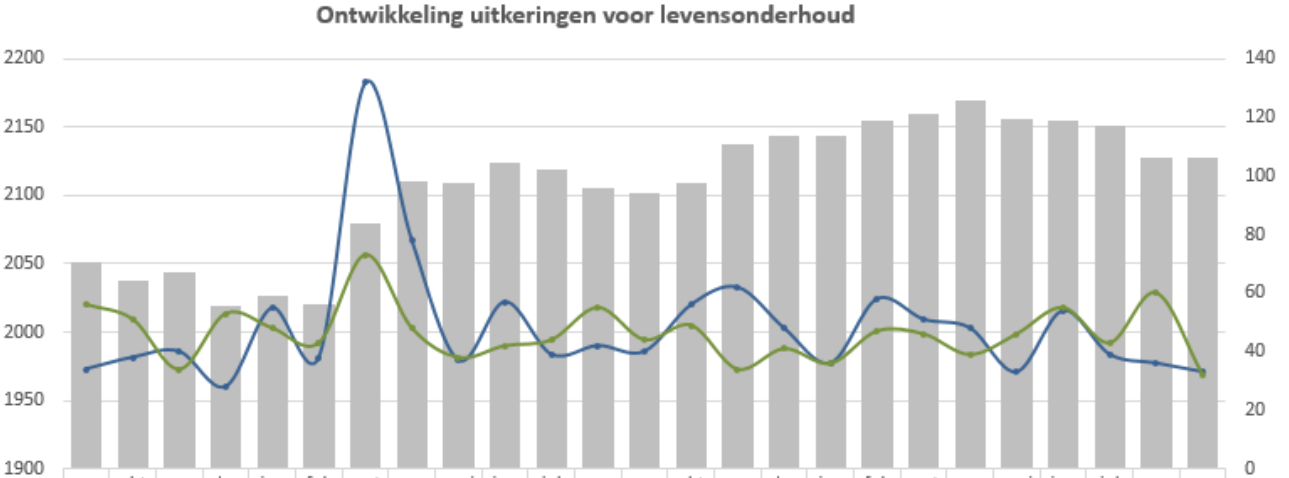
Totaal aantal in bijstand

Dit is de eerste keer sinds het uitbreken van de coronapandemie dat de huidige stand van de bijstandspopulatie lager ligt dan de beginstand. Ook dit heeft alles te maken met de krapte op de arbeidsmarkt met als gevolg meer uitstroom en een beperkte instroom.



De ontwikkeling van het totaal aantal uitkeringen (levensonderhoud PW, IOAW, IOAZ en BBZ) ten opzichte van het begincijfer op 1 januari 2021.
Doel: Bestandsdaling van 70 per jaar ten opzichte van het begincijfer.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van het aantal uitkeringen, instroom en uitstroom van de uitkeringen LO van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



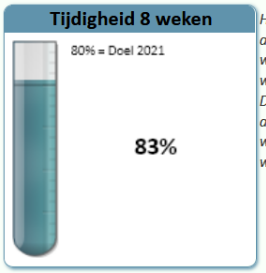
	sep 2019	okt 2019	nov 2019	dec 2019	jan 2020	feb 2020	mrt 2020	apr 2020	mei 2020	jun 2020	jul 2020	aug 2020	sep 2020	okt 2020	nov 2020	dec 2020	jan 2021	feb 2021	mrt 2021	apr 2021	mei 2021	jun 2021	jul 2021	aug 2021	sep 2021
Eindstand	2051	2038	2044	2019	2026	2021	2080	2110	2109	2124	2119	2106	2102	2109	2137	2144	2144	2155	2160	2169	2156	2155	2151	2127	2128
Instroom	34	38	40	28	55	38	132	78	37	57	39	42	40	56	62	48	36	58	51	48	33	54	39	36	33
Uitstroom	56	51	34	53	48	43	73	48	38	42	44	55	44	49	34	41	36	47	46	39	46	55	43	60	32

In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2128) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2137). Dit verschil is het gevolg van het op andere momenten ‘maken’ van de grafiek en de KPI. De onderliggende data en ook de grafiek en het raadsdashboards zijn dynamisch. Elke dag worden openstaande aanvragen en beëindigingen met terugwerkende kracht verwerkt in de periode dat deze zijn gedaan/aangevraagd.

2. Wmo

Tijdigheid

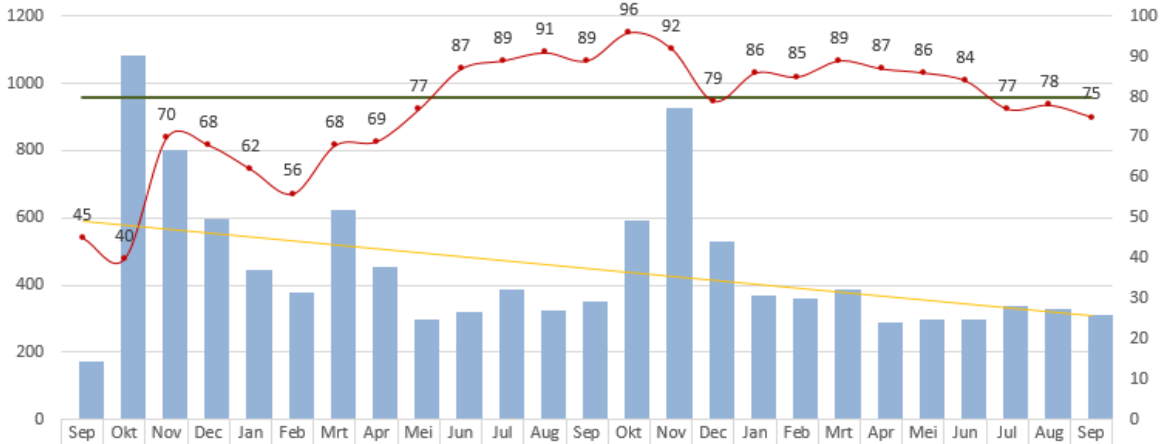
Het percentage tijdigheid zit tot en met Q3 boven de doelstelling. Wel zien we dat het percentage de laatste maanden in Q3 terug loopt en in Q3 iets onder de streefwaarde van 80% ligt (75%-78%). Vanaf oktober starten de aanvragen mantelzorgwaardering. Deze aanvragen worden ook in dit percentage meegenomen. Mantelzorgwaardering is deels een geautomatiseerd proces. Hierdoor kennen veel aanvragen een korte doorlooptijd. De verwachting is dat van oktober tot en met december en over heel 2021 de doelstelling wordt gehaald.



Het percentage aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken is afgehandeld. Doel 2021: 80% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld.

Het aantal huisbezoeken neemt in Q3 toe ten opzichte van het begin van 2021. Tot en met september 2021 was bij 5,4% van de aanvragen sprake van een gesprek op Sociaal Plein, externe partij of huisbezoek.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
	2019				2020												2021								
binnen termijn	77	434	561	405	276	210	426	310	230	277	346	295	311	568	854	420	316	306	343	254	255	249	258	259	233
buiten termijn	94	650	241	193	168	166	199	142	67	42	43	28	40	23	71	109	52	55	44	37	41	47	79	71	77
Totaal werkprocessen	171	1084	802	598	444	376	625	452	297	319	389	323	351	591	925	529	368	361	387	291	296	296	337	330	310
% wettelijke norm KPI	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
% binnen wettelijke norm	45	40	70	68	62	56	68	69	77	87	89	91	89	96	92	79	86	85	89	87	86	84	77	78	75

Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q3 verwachten we binnen de beschikbare budgetten 2021 uit te komen. Daarbij hebben we ook gekeken of de eindverantwoording 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen nieuwe inzichten verschaft voor het jaar 2021.



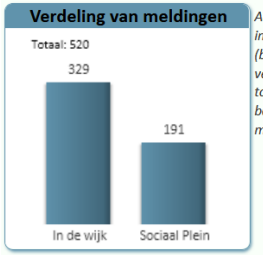
Alle uitgaven die vallen onder het budget van de WMO.

Doel: binnen de begroting blijven.

Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q3 zegt weinig en kan niet lineair geëxtrapoleerd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2021-Q3. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2020 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op de tot en met 2021-Q3 geleverde zorg.

Verdeling van meldingen

De pilot Begeleiding in de Wijk, een algemene voorziening voor hulp in de buurt, loopt nu in alle wijken van Hilversum. In de periode van 1-1-2021 tot 1-10-2021 zijn bij Begeleiding in de Wijk 329 mensen ondersteund. Deze aanmeldingen komen deels van het Sociaal Plein en deels uit de eigen contacten van de betrokken organisaties in de buurten.



Aantallen voor begeleiding in de wijk (basisvoorziening) vergeleken met het aantal toewijzingen reguliere begeleiding op indicatie met een beschikking.

Het is goed om te vermelden dat niet alle 329 mensen die zijn verwezen naar de wijk, ook daadwerkelijk zijn ondersteund door Begeleiding in de Wijk. Het komt namelijk voor dat bij het kennismakingsgesprek blijkt dat mensen beter geholpen zijn met een andere vorm van ondersteuning.

Verdeling van financiën

De totale uitgaven voor reguliere én specialistische begeleiding tot en met 2021-Q3 bedroegen € 5.222.343. De kosten voor het product "Begeleiding in de Wijk" bedragen tot en met 2021-Q3 € 288.558. Hiervan is € 170.000 een subsidie voor heel 2021 voor Versa. Daarnaast zijn er bedragen betaald aan Kwintes en Sherpa voor zorg tot en met 2021-Q3 (circa € 48.000) en waren er advieskosten van € 70.000. Voor Begeleiding in de Wijk is in 2021 -evenals in 2020- een bedrag beschikbaar van € 350.000 per jaar. Verwacht wordt dat het budget van € 350.000 volledig besteed zal worden.



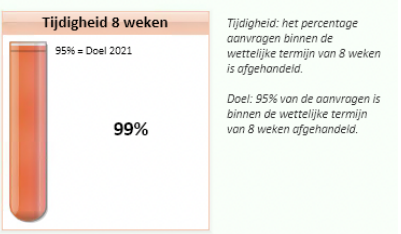
Uitgaven voor begeleiding in de wijk (basisvoorziening) vergeleken met de uitgaven voor reguliere begeleiding, waarvoor een indicatie en een beschikking is afgegeven.

Beide kolommen in het plaatje “verdeling van financiën” kunnen overigens niet gekoppeld worden aan de aantallen meldingen van het plaatje “verdeling van meldingen”. Dit komt omdat in de “verdeling van financiën” betalingen opgenomen zijn voor alle in 2021 geleverde zorg; deze kan geleverd zijn aan cliënten waarvan de zorg in 2021 gestart is maar ook aan cliënten waarvan de zorg al voor 2021 gestart was en die doorloopt in 2021. De aantallen in “verdeling meldingen” betreffen alleen de nieuwe meldingen in 2021.

3. Schulden

Tijdigheid

Het percentage aanmeldingen dat binnen de wettelijke termijn van 8 weken een beschikking heeft ontvangen komt tot en met Q3 uit op 99%. In Q3 zaten we op 100%.



Begroting vs Realisatie

De uitgaven liggen op koers. De uitgaven van de eerste 3 kwartalen liggen hoger dan 3 kwart van het budget. Dit wordt verklaard door een aantal eenmalige uitgaven in het begin van het jaar. De verwachting is dat het budget toereikend is voor 2021.



Pro-actieve benadering

Het aantal meldingen vroegsignalering tot en met Q3 is 1799: in Q1 waren er 419 meldingen, in Q2 waren dat er 675 en in Q3 705. De stijging van het aantal meldingen heeft te maken met de uitbreiding van het aantal partners die betalingsachterstanden melden (signaalpartners).



Totaal bereik

Het aantal aanmeldingen tot en met Q3 is 250. In Q3 alleen zijn dit er 74.

We zien dat er in de vakantieperiode minder aanmeldingen zijn. Dat is een trend die we elk jaar zien. In het aantal zijn ook de gedupeerden van de toeslagenaffaire meegeteld, die zich gemeld hebben en die interventie van de gemeente op prijs stellen.

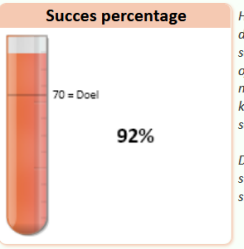


Totaal aantal huishoudens dat de schuldhulpverlening van de gemeente heeft bereikt.

Doel: groter aantal dan vorig jaar.

Succespercentage

Het succespercentage is 92%, omdat er een inwoner die in een traject zat is overleden. Daarmee kon het traject niet succesvol worden afgesloten. Daarnaast lukte het één inwoner niet om aan de voorwaarden te voldoen en daarom is dat traject beëindigd.



Het succespercentage van de stabilisatiefase van de schuldhulpverlening, oftewel het percentage mensen dat na de melding kan beginnen aan een schuldenregelingstraject.

Doel: 70% doorloopt succesvol fase 1, de stabilisatie fase.

4. Minima

Tijdigheid

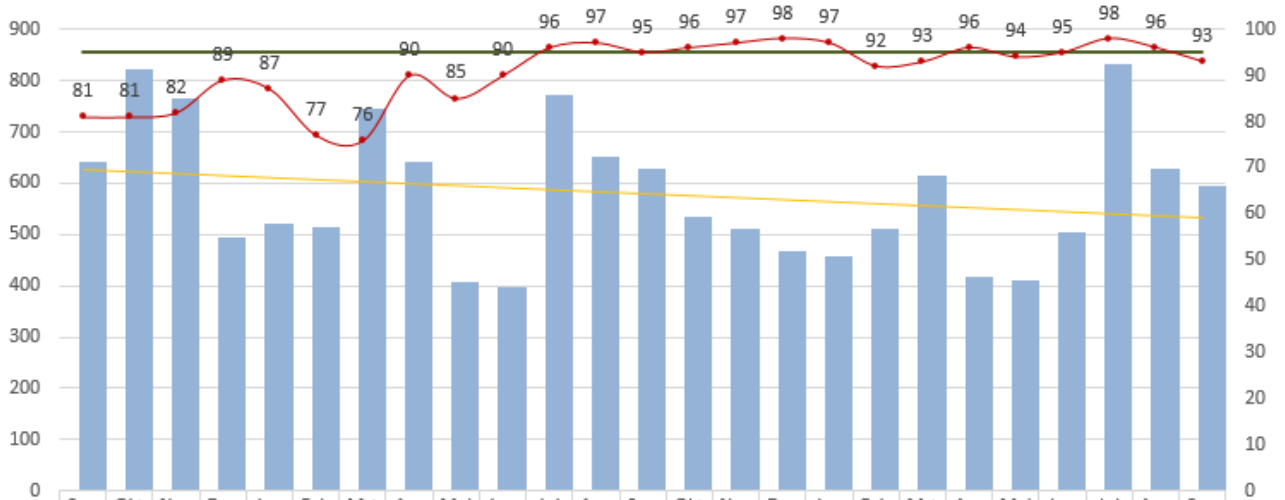
Ondanks dat er meer aanvragen zijn ontvangen is het nog steeds gelukt om 95% van de aanvragen binnen de termijn af te handelen. Ons streven blijft om hoger dan de 95% uit te komen.



Het percentage aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken is afgehandeld.

Doel: 95% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
	2019				2020												2021								
binnen termijn	520	667	628	441	455	396	566	577	345	357	741	633	593	511	495	458	447	471	570	402	385	481	816	601	556
buiten termijn	121	155	138	53	66	120	179	63	61	39	30	20	34	22	17	11	12	39	42	16	25	23	16	26	40
Totaal werkprocessen	641	822	766	494	521	516	745	640	406	396	771	653	627	533	512	469	459	510	614	418	410	504	832	627	596
% wettelijke norm KPI	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
% binnen wettelijke norm	81	81	82	89	87	77	76	90	85	90	96	97	95	96	97	98	97	92	93	96	94	95	98	96	93

Begroting vs Realisatie

Vooralsnog verwachten wij uit te komen met de beschikbare budgetten. De afbouw van de Covid-19 maatregelingen zoals TONK en TOZO kunnen echter leiden tot een extra toestroom. Momenteel zien wij dat nog niet gebeuren. Indien dit in het laatste kwartaal wel het geval zal zijn, kan dit leiden tot een overschrijding van het budget.



Alle uitgaven die vallen onder het budget van het minimabeleid bij elkaar opgeteld.

Doel: binnen de begroting blijven.

Bereik bij "werkende armen"

Tot en met kwartaal 3 hebben wij in het totaal 773 huishoudens bereikt. Wij verwachten voor het laatste kwartaal een toename van de aanvragen mede vanuit deze doelgroep, zie hiervoor bereik totale doelgroep.

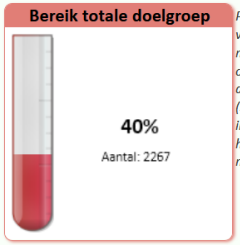


Procentueel bereik van de gemeentelijke minimaregelingen onder het totaal aantal huishoudens (1800) met een inkomen tussen de 110% en 130% van het wettelijke minimum inkomen.

Bereik totale doelgroep

Het bereik blijft iets achter op 2020. We verwachten echter dat het aantal aanvragen nog zal stijgen. In Q4 starten wij immers weer met de promotie rondom de collectieve zorgverzekering, waardoor wij meer contacten zullen hebben met inwoners om ze te informeren over de verzekering en daarnaast over de verdere regelingen. Hiervoor is een apart telefoonnummer geopend. Daarnaast kan de afbouw van de Covid-19 maatregelingen zoals TONK en TOZO leiden tot een extra toestroom.

Bereik	Q1	Q2	Q3	Q4
Aantallen 2020	1.162	1.878	2.406	2.758
Aantallen 2021	1.072	1.711	2.267	



Procentueel bereik van de gemeentelijke minimaregelingen onder het totaal aantal huishoudens (5700) met een inkomen tot 130% van het wettelijke minimum loon.

Maatwerk kosten

De maatwerk kosten zullen naar verwachting hoger uitkomen dan de begrote € 384.000. Dit komt doordat een aantal voorliggende voorzieningen zijn gestopt (TONK) en wij hebben ook vanuit de toeslagaffaire extra aanvragen ontvangen. Deze hogere uitgaven kunnen vooralsnog worden opgevangen binnen het budget beschikbaar voor minimabeleid.



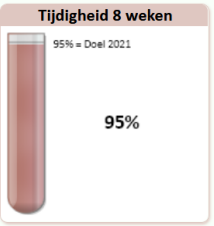
De kosten van alle maatwerktrajecten, oftewel alle bijzondere bijstand die buiten de minimaregelingen verstrekt wordt met als doel beter inspelen op de behoefte en de kwaliteiten van de inwoner.

Doel: binnen de begroting blijven.

5. Jeugd

Tijdigheid

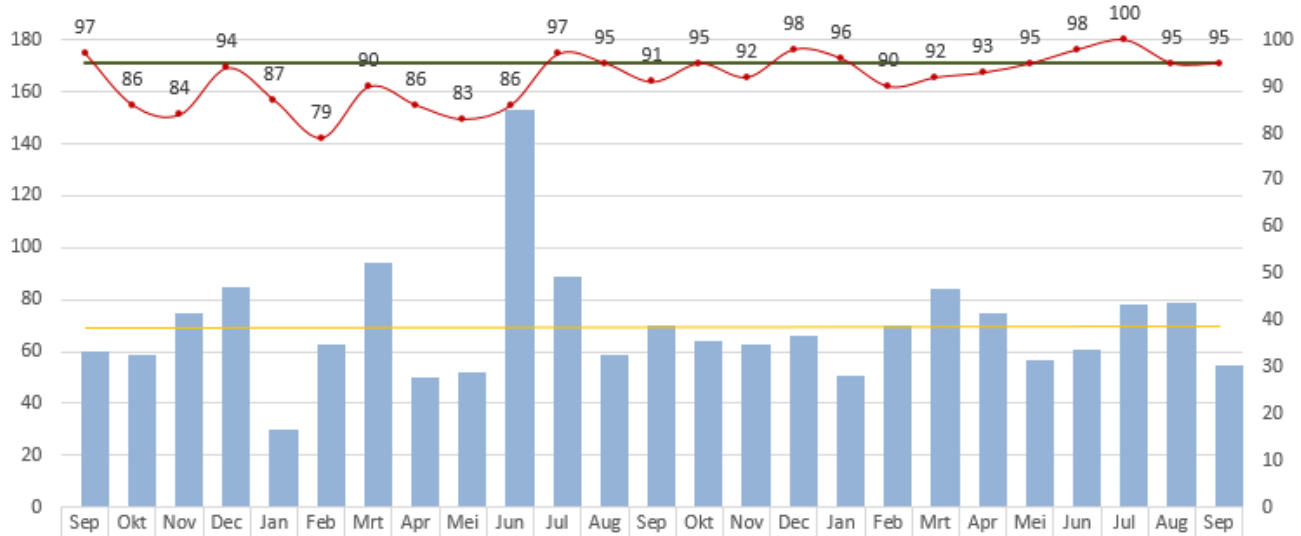
In Q3 zijn er 7 aanvragen niet binnen de termijn afgehandeld. Hiermee komt het percentage tijdig afgehandelde aanvragen op 95%.We blijven hier mee binnen de toegestane afwijking. We houden aandacht voor een tijdige afhandeling.



Tijdigheid: het percentage aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken is afgehandeld.

Doel: 95% van de aanvragen is binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



	Sep 2019	Okt	Nov	Dec	Jan 2020	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan 2021	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
binnen termijn	58	51	63	80	26	50	85	43	43	132	86	56	64	58	58	65	49	63	77	70	54	60	78	75	52
buiten termijn	2	8	12	5	4	13	9	7	9	21	3	3	6	6	5	1	2	7	7	5	3	1	0	4	3
Totaal werkprocessen	60	59	75	85	30	63	94	50	52	153	89	59	70	64	63	66	51	70	84	75	57	61	78	79	55
% wettelijke norm KPI	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
% binnen wettelijke norm	97	86	84	94	87	79	90	86	83	86	97	95	91	95	92	98	96	90	92	93	95	98	100	95	95

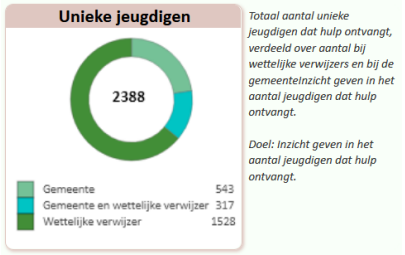
Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q3 verwachten we binnen de beschikbare budgetten 2021 uit te komen. Daarbij hebben we ook gekeken of de eindverantwoording 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen nieuwe inzichten verschaft voor het jaar 2021.
Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q3 zegt weinig en kan niet lineair geëxtrapoleerd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2021-Q3. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2020 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op de tot en met 2021-Q3 geleverde zorg.



Unieke jeugdigen

Het aantal unieke jeugdigen dat in 2020 en 2021 Hilversum jeugdhulp ontvangt, blijft stabiel. Dit geldt zowel voor de jeugdigen die via de gemeente hulp ontvangen, als ook voor de jeugdigen die via een wettelijke verwijzer worden verwezen. De stijging van afgelopen jaren lijkt te zijn afgevlakt. De verwachte inhaalslag aan aanvragen als gevolg van Corona is vooralsnog uitgebleven. Het kan echter zijn, nu alle scholen weer open zijn, er toch nog via die weg aanvragen komen. In dat geval zal dat zichtbaar worden in Q4.



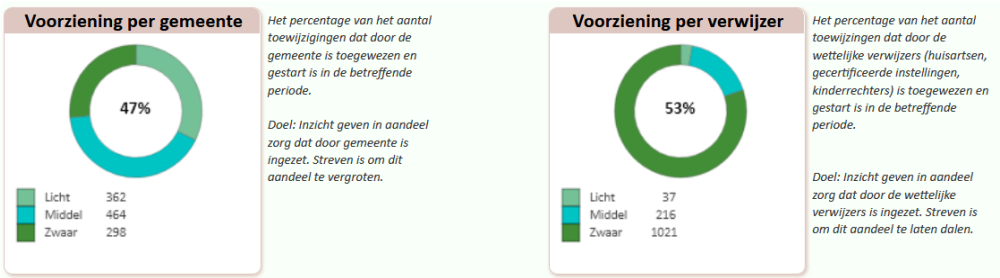
Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Unieke Jeugdigen	1.956	1.961	1.950	1.949	2.564

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
1.977	1.982	1.934	-	2.388

Gemeente	468	484	502	474	529
Gemeente/ niet gemeente	244	257	249	235	441
Niet gemeente	1.244	1.220	1.199	1.240	1.594
Unieke Jeugdigen	**1.956**	**1.961**	**1.950**	**1.949**	**2.564**

486	500	490			543
222	208	205			317
1.269	1.274	1.239			1.528
1.977	**1.982**	**1.934**	**-**		**2.388**

Voorzieningen per gemeente en verwijzer



In Q2, Q3 en Q4 van 2020 is er een corona-effect, namelijk een daling, te zien in het aantal voorzieningen bij niet-gemeente en gemeente. Zowel vanuit de gemeente als bij de verwijzers zijn er minder voorzieningen afgegeven in deze periode. In Q4 2020 is het opvallend dat het aandeel voorzieningen door niet-gemeente een stuk hoger ligt (64%) dan het aandeel gemeente (36%), dit valt te verklaren door de lock-down waarin Nederland zich toen bevond. In die periode lijken gezinnen en jeugdigen de weg naar de niet-gemeentelijke toegang (huisarts) beter te vinden dan de weg naar de gemeentelijke toegang. Het aantal voorzieningen lijkt in Q1, Q2 en Q3 van 2021 weer op het niveau van voor corona, met ook de bijbehorende verhoudingen tussen niet-gemeente en gemeente.

Disclaimer bij genoemde cijfers in dit RDB is dat door de administratieve afhandeling geldt: hoe recenter de cijfers, hoe groter de onzekerheidsmarge. De aantallen van Q3 2021 zullen dus nog iets stijgen.

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	**51%**	**52%**	**52%**	**64%**	**54%**		**54%**	**57%**	**46%**		**53%**	
Licht	24	10	12	15	61	3%	16	12	9		37	3%
Middel	109	67	86	77	339	18%	112	65	39		216	17%
Zwaar	424	297	325	389	1.435	78%	428	370	223		1.021	80%
Totaal	**557**	**374**	**423**	**481**	**1.835**	**100%**	**556**	**447**	**271**	**-**	**1.274**	**100%**

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
Aandeel Gemeente	**49%**	**48%**	**48%**	**36%**	**46%**		**46%**	**43%**	**54%**		**47%**	
Licht	205	87	120	79	491	32%	159	101	102		362	32%
Middel	191	134	141	103	569	37%	215	122	127		464	41%
Zwaar	139	125	129	87	480	31%	99	109	90		298	27%
Totaal	**535**	**346**	**390**	**269**	**1.540**	**100%**	**473**	**332**	**319**	**-**	**1.124**	**100%**

Beweging naar lichtere zorg

In met name Q4 van 2020, Q1 en Q2 van 2021 is er een corona-effect, namelijk een daling, te zien in het aantal toewijzingen. Het percentage toewijzingen licht, middel en zwaar is de afgelopen twee jaar stabiel gebleven. Door corona leek de druk op de GGZ zorg erg toe te nemen, dit is niet in de cijfers te zien. Dit effect (geen stijging GGZ) kan het gevolg zijn van de inzet van de de POH- GGZ die in periode van november 2020 tot en met juni 2021 150 jeugdigen ondersteund hebben zonder dat daar een vervolgbehandeling voor nodig was.



Disclaimer bij genoemde cijfers in dit RDB is dat door de administratieve afhandeling geldt: hoe recenter de cijfers, hoe groter de onzekerheidsmarge, het is echter de verwachting dat de percentages nagenoeg gelijk blijven.

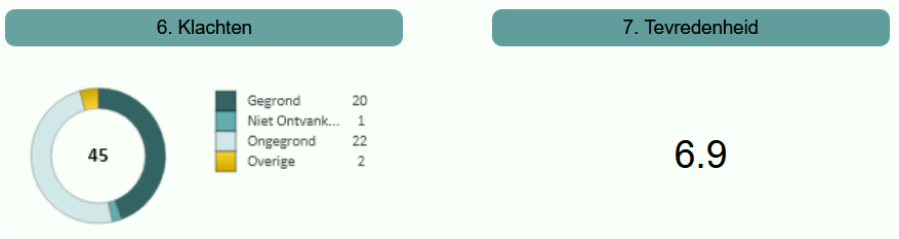
Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Licht	519	499	501	453	842
Middel	799	820	874	830	1.407
Zwaar	2.211	2.192	2.214	2.231	3.563
Totaal	**3.529**	**3.511**	**3.589**	**3.514**	**5.812**
Licht	15%	14%	14%	13%	14%
Middel	23%	23%	24%	24%	24%
Zwaar	63%	62%	62%	63%	61%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
462	448	479		686
832	796	774		1.185
2.051	2.099	2.013		2.843
3.345	**3.343**	**3.266**	**-**	**4.714**
14%	13%	15%		15%
25%	24%	24%		25%
61%	63%	62%		60%

Klachten en Tevredenheid

Klachten

In Q1 tot en met Q3 van 2021 zijn in totaal 45 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 20 klachten gegrond verklaard. De behandeling van de klachten heeft, gezien de corona-maatregelen, voor het merendeel in de eerste helft van het jaar telefonisch met inwoners plaatsgevonden. De laatste paar maanden hebben ook weer fysieke klachtgesprekken op het Sociaal Plein plaatsgevonden.



De klachten hebben betrekking op de normen bejegening (18), voortvarendheid (16), administratieve zorgvuldigheid (4), informatievoorziening (4) en rechtszekerheid (3).
Bij de gegronde bejegeningsklachten zijn de klachten besproken met zowel de medewerkers als inwoners en zijn excuses aangeboden. Klachten over de voortvarendheid gaan over de afhandelingsduur van aanvragen, verlengingen van indicaties maar ook op verzoeken tot terugbellen of mailen van inwoners. Deze situaties zijn in overleg met desbetreffende teammanager snel opgepakt en opgelost. Tevens zijn als gevolg van het thuiswerken bij de teams duidelijke afspraken gemaakt over de (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers voor inwoners.
De klachten over informatievoorziening gaan over het, voor de inwoner, onvoldoende informatie verstrekken. De klachten over administratieve zorgvuldigheid gaan over onzorgvuldigheid bij het afhandelen van een aanvraag of terugvordering. Dit is alsnog na contact met de inwoner gebeurd en gecorrigeerd.
De klachten die ongegrond bleken zijn wel uitgebreid met de inwoners besproken en is er toelichting en uitleg gegeven.

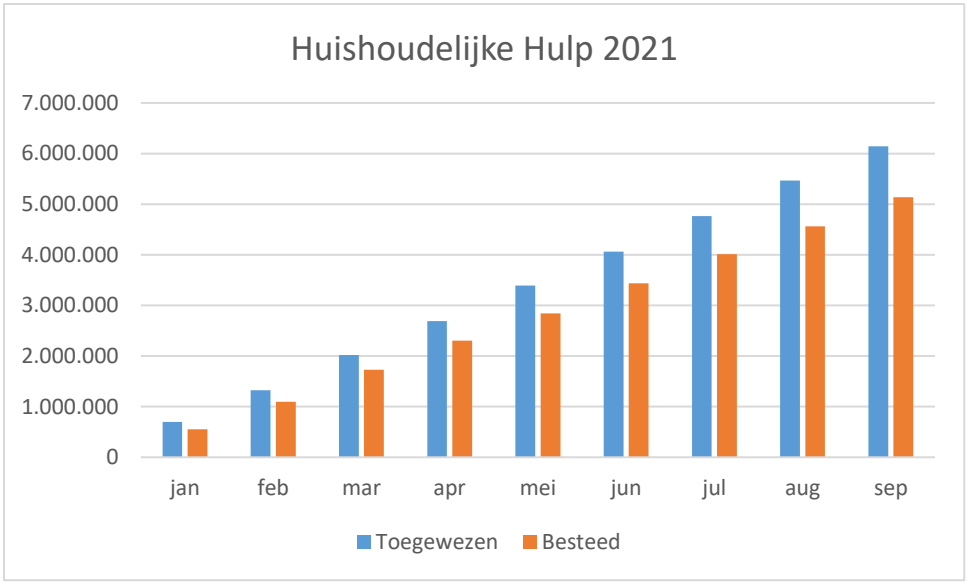
Tevredenheid

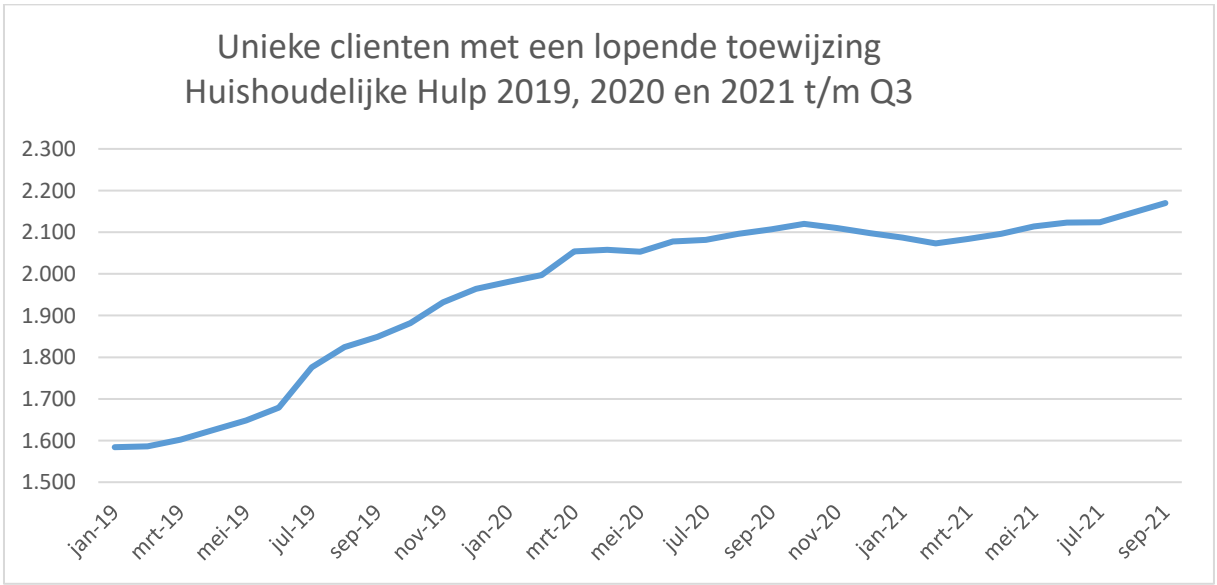
De tevredenheid van inwoners over onder andere de dienstverlening van het Sociaal Plein wordt jaarlijks na afloop van een jaar gemeten. Dit cijfer betreft de tevredenheid over het jaar 2020 en is nagenoeg gelijk gebleven aan het cijfer over 2019 (een 7).

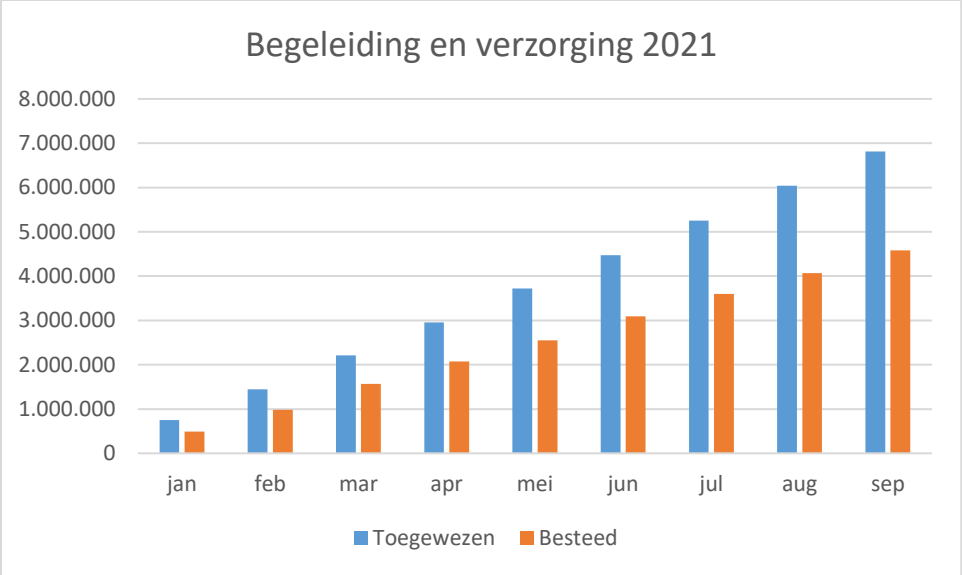
Bijlage

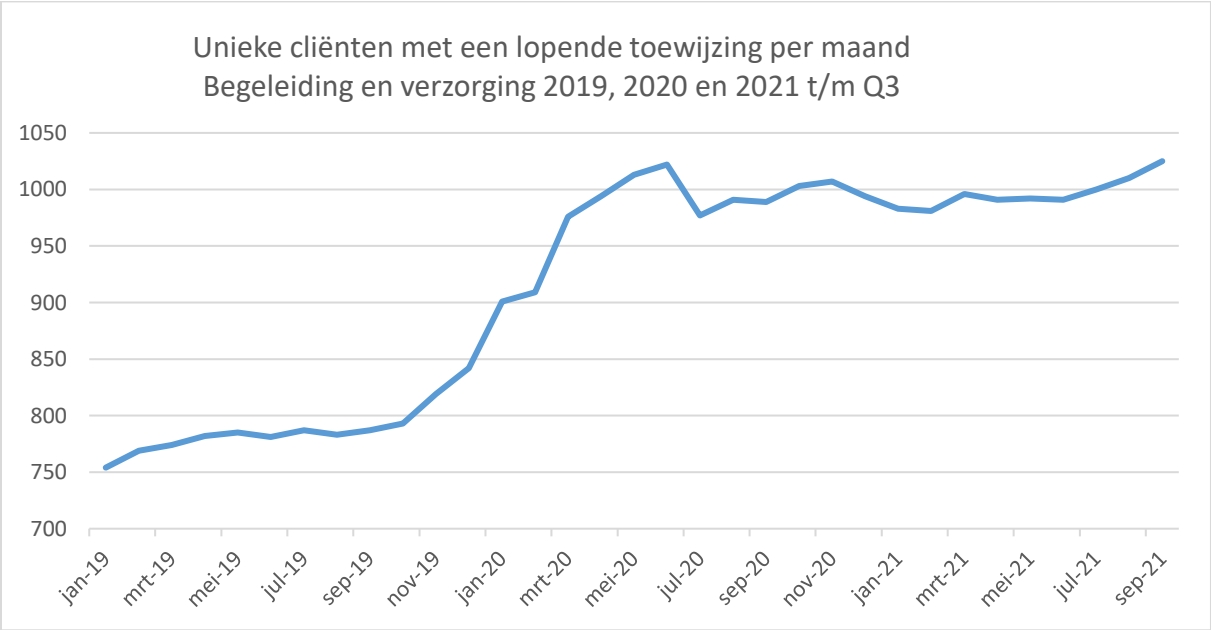
Hieronder ziet u voorbeelden van een aantal grafieken die we vanuit beschikbare data hebben gemaakt. Op termijn zouden deze grafieken toegevoegd kunnen worden aan het dashboard. Hierbij geldt dat de gepresenteerde grafieken nog verder uitgewerkt en ook inhoudelijk nog geverifieerd dienen te worden.

Wmo

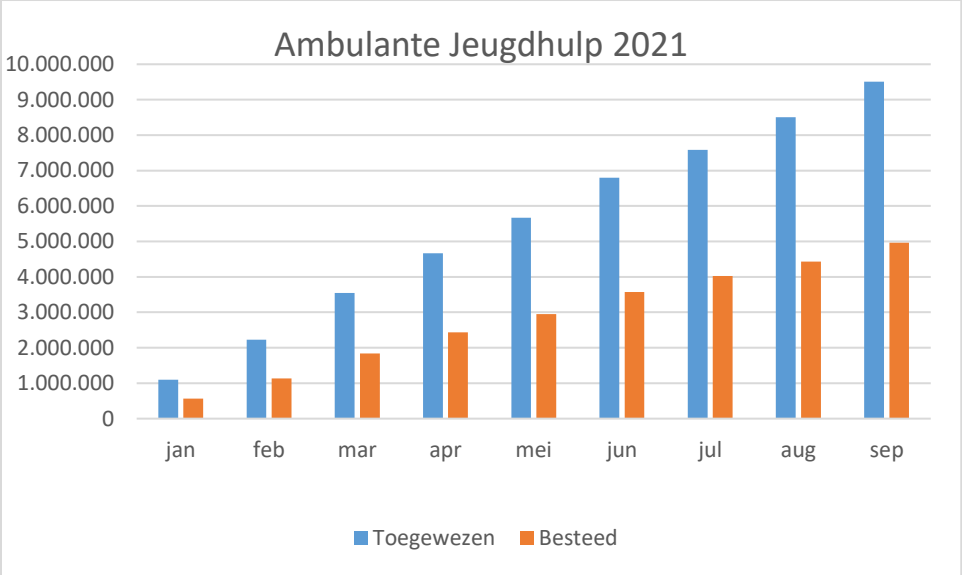


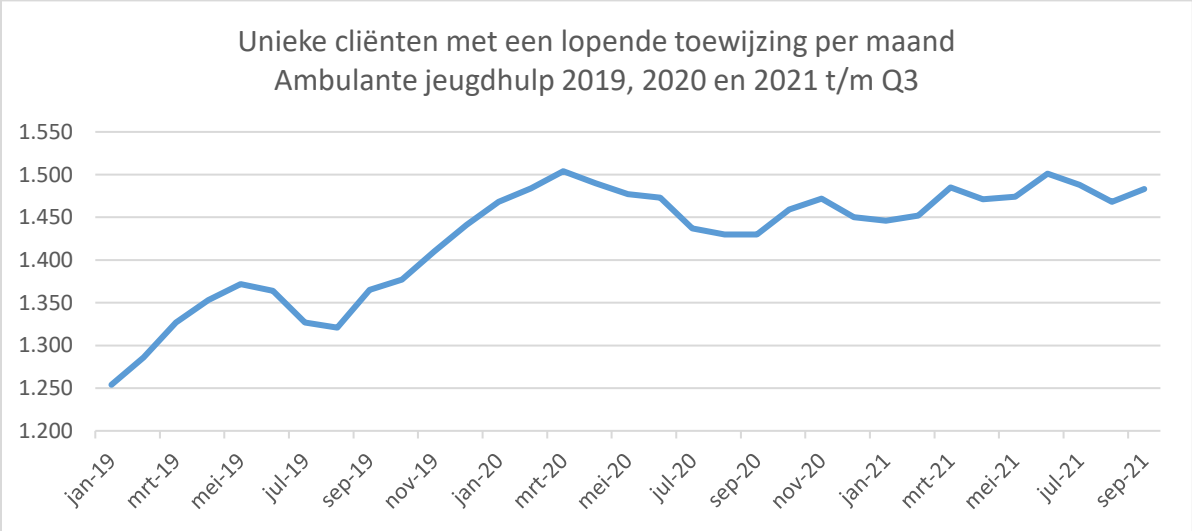


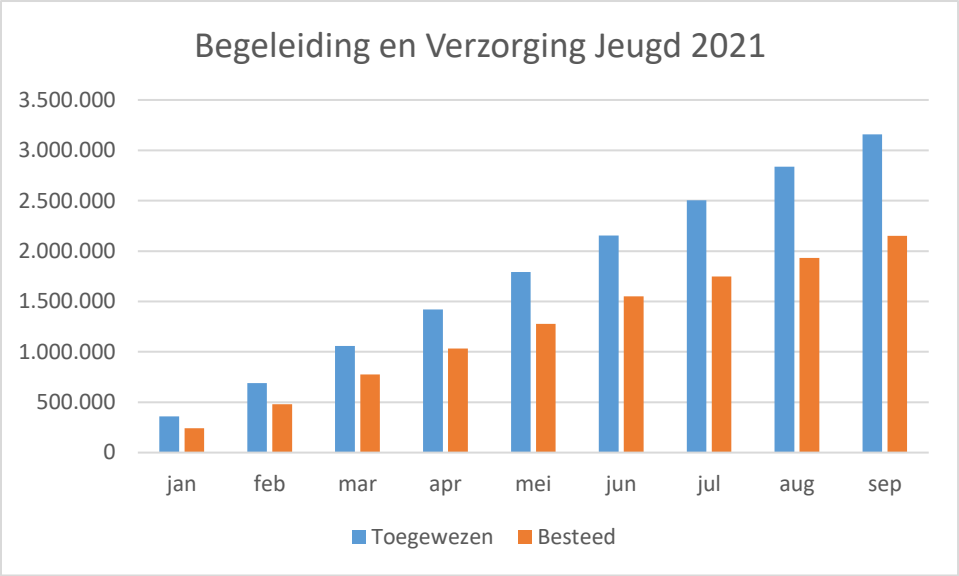

Begeleiding en verzorging 2021
8.000.000
7.000.000
6.000.000
5.000.000
4.000.000
3.000.000
2.000.000
1.000.000
0
jan
feb
mar
apr
mei
jun
jul
aug
sep
Toegewezen
Besteed

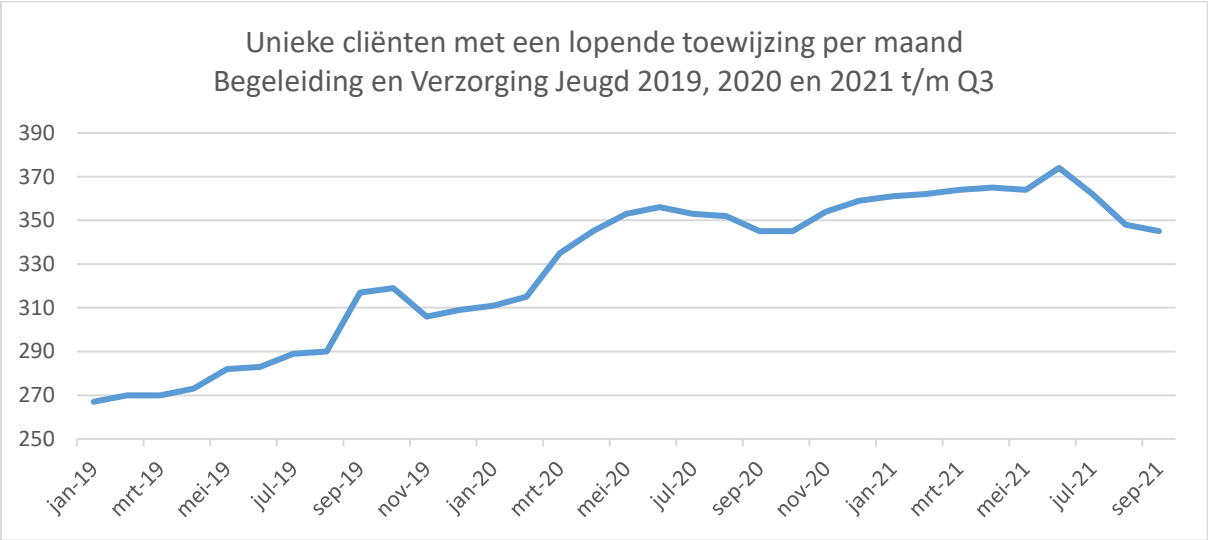

Unieke cliënten met een lopende toewijzing per maand
Begeleiding en verzorging 2019, 2020 en 2021 t/m Q3
1050
1000
950
900
850
800
750
700
jan-19
mrt-19
mei-19
jul-19
sep-19
nov-19
jan-20
mrt-20
mei-20
jul-20
sep-20
nov-20
jan-21
mrt-21
mei-21
jul-21
sep-21

Jeugd


Ambulante Jeugdhulp 2021
10.000.000
9.000.000
8.000.000
7.000.000
6.000.000
5.000.000
4.000.000
3.000.000
2.000.000
1.000.000
0
jan
feb
mar
apr
mei
jun
jul
aug
sep
Toegewezen
Besteed


Unieke cliënten met een lopende toewijzing per maand
Ambulante jeugdhulp 2019, 2020 en 2021 t/m Q3
1.550
1.500
1.450
1.400
1.350
1.300
1.250
1.200
jan-19
mrt-19
mei-19
jul-19
sep-19
nov-19
jan-20
mrt-20
mei-20
jul-20
sep-20
nov-20
jan-21
mrt-21
mei-21
jul-21
sep-21


Begeleiding en Verzorging Jeugd 2021
3.500.000
3.000.000
2.500.000
2.000.000
1.500.000
1.000.000
500.000
0
jan
feb
mar
apr
mei
jun
jul
aug
sep
Toegewezen
Besteed


Unieke cliënten met een lopende toewijzing per maand
Begeleiding en Verzorging Jeugd 2019, 2020 en 2021 t/m Q3
390
370
350
330
310
290
270
250
jan-19
mrt-19
mei-19
jul-19
sep-19
nov-19
jan-20
mrt-20
mei-20
jul-20
sep-20
nov-20
jan-21
mrt-21
mei-21
jul-21
sep-21