

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

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

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 29 mei 2024
ZAAKNUMMER 1417794
BEHANDELD DOOR Rogier Schouenberg
TELEFOON (035) 629 2635
UW KENMERK
BIJLAGEN 1
BETREFT Raadsdashboard Q4 2023

Geachte raadsleden,

Hierbij bieden wij u het raadsdashboard sociaal domein van kwartaal 4 van 2023 aan. Het gaat om de cumulatieve cijfers van het gehele kalenderjaar 2023. Het raadsdashboard kent de vertrouwde opzet op basis van eerder vastgesteld KPI's (kritische prestatie indicatoren). De cijfers geven een integraal beeld van de dienstverlening en ontwikkelingen hierin binnen het sociaal domein. Bij de meeste tabellen en grafieken is een toelichting opgenomen. In 2024 wordt het raadsdashboard vooralsnog in de huidige vorm gecontinueerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

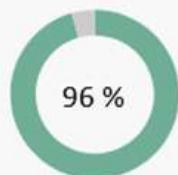
mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top

1. Bijstand, Werk en Participatie

Tijdigheid

Realisatie vs begroting

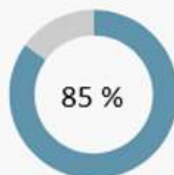

Hoofddoel:

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

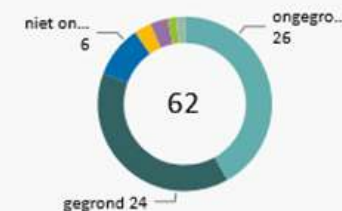
Tijdigheid

Realisatie vs begroting


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

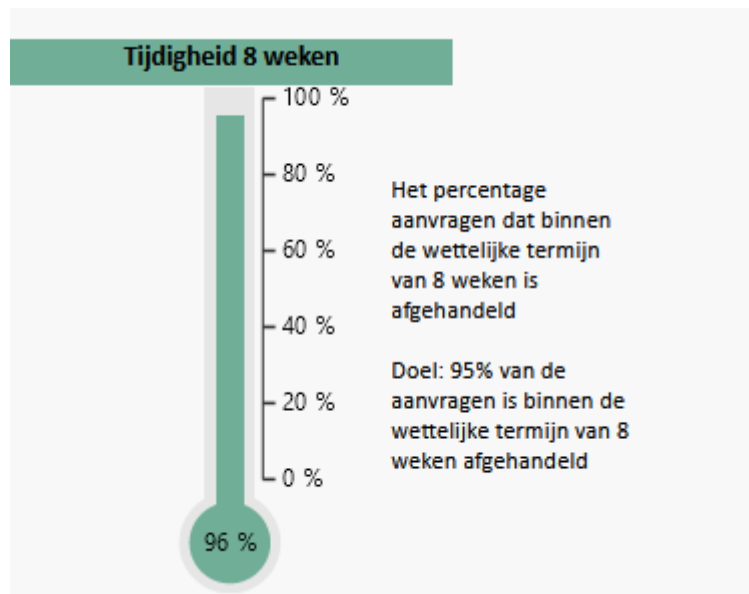
Dit doen wij:

- Zo vroeg mogelijk
- Uitgaand van de eigen kracht
- Met behulp van het netwerk
- Integraal.s terug te doen.

6. Klachten
7. Tevredenheid


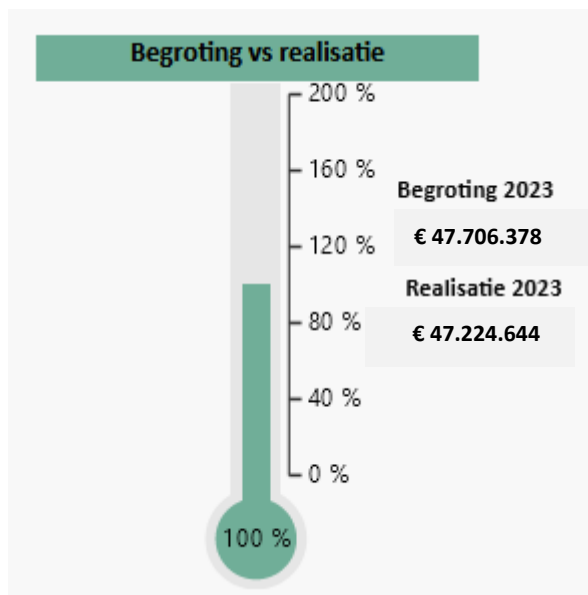
7,0

1. Bijstand, Werk en Participatie



Toelichting:

Tijdigheid van afhandeling aanvragen is conform doelstelling.



Doel: binnen de

begroting blijven

Toelichting:

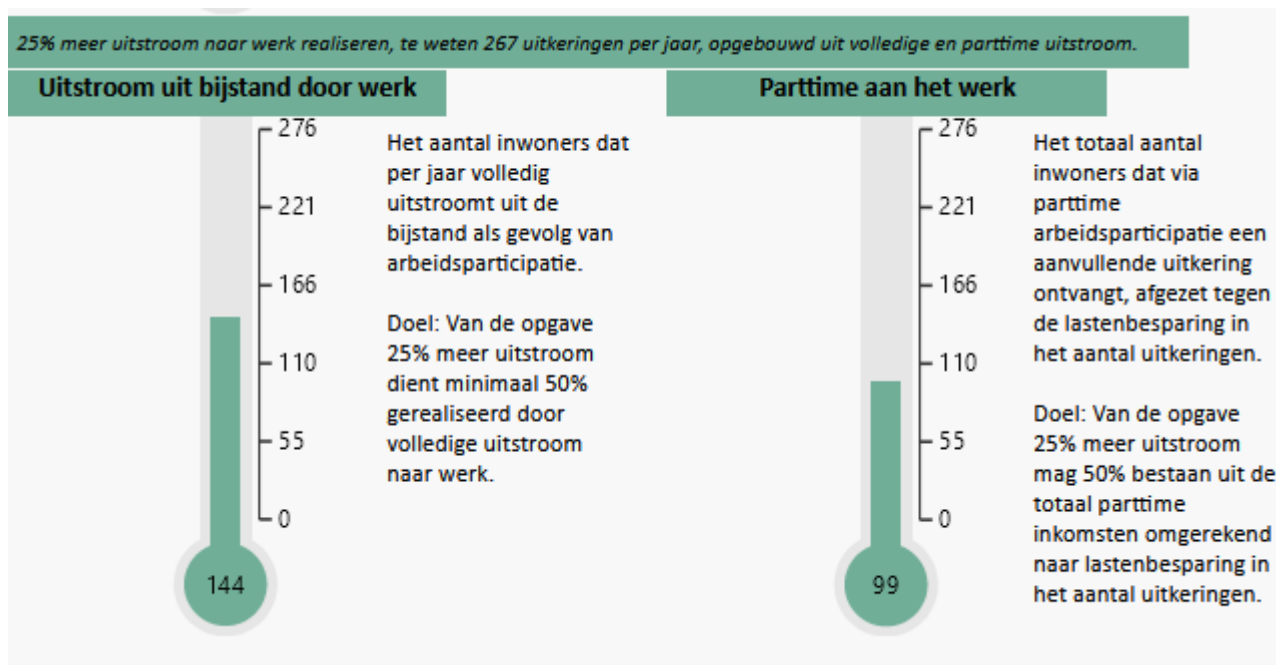
Bovenstaande cijfers betreffen de voorlopige cijfers voor uitkeringen en participatie tezamen (jaarrekening wordt opgesteld).

Uitkeringen

In 2023 is er € 35.6 miljoen uitgegeven aan uitkeringen (BUIG en Bbz), terwijl de baten uitkomen op € 32.9 miljoen. Ten tijde van de eindejaarsrapportage 2023 is de begroting gewijzigd en is uitgegaan van € 35.8 miljoen aan lasten en € 33,0 miljoen aan baten. Dit resulteert in een voordeel van (ruim) € 100.000.

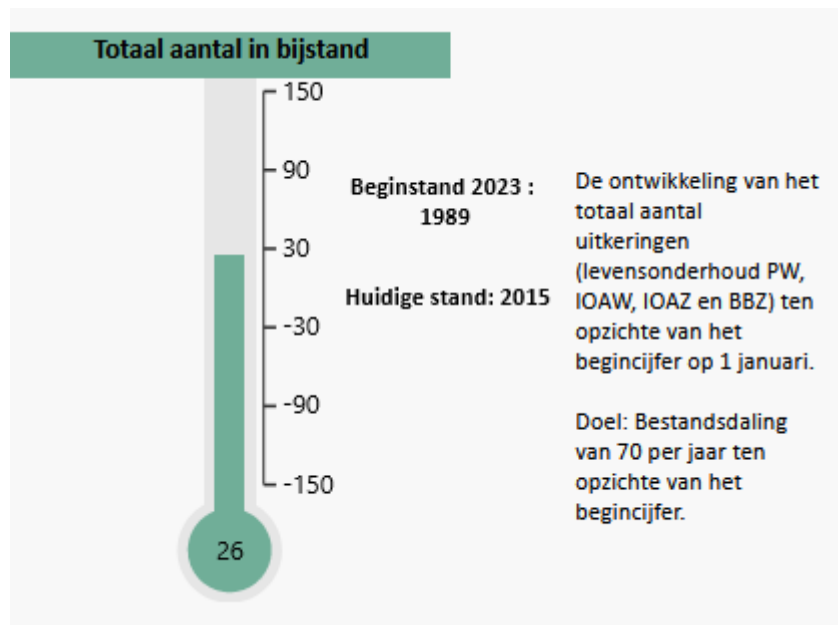
Participatie

In 2023 is er € 11.6 miljoen uitgegeven aan Participatie (inclusief de uitvoering van de Wet sociale werkvoorziening), terwijl de begroting € 11.9 miljoen was. In 2023 zijn wij van start gegaan met de samenwerking met de nieuwe re-integratie partijen, die uit de (nieuwe) aanbesteding zijn gekomen. Dit resulteerde in meer ingezette trajecten ten opzichte van afgelopen jaren. Desondanks levert dit een voordeel op van ruim € 100.000. Bovendien loopt in Hilversum het aantal mensen die via de Tomin worden ondersteund, in een sociale werkplek, sneller af dan eerder begroot. Dit is conform de landelijke ontwikkelingen. Dit resulteert in een onder realisatie van iets minder dan € 200.000.



Toelichting:

We zitten op koers om het doel voor 2023 te behalen. Tot en met het vierde kwartaal 2023 is de totale uitstroom (volledig en gedeeltelijk) gelijk aan 243 uitkeringen (144 + 99). Dit is minder dan de doelstelling van (ten minste) 267 uitkeringen. Echter, een aantal beëindigingen die betrekking hebben op de periode t/m 31 december 2023 moeten nog administratief verwerkt worden in 2024. Naar verwachting zal het doel over 2023 daarom wel gehaald worden. De huidige krapte binnen bepaalde sectoren van de arbeidsmarkt zorgt er bij een deel van de bijstandsgerechtigden voor dat ze (deeltijds) aan het werk kunnen. Bij de bijstandsgerechtigden waarbij arbeidsinschakeling (nog) niet aan de orde is, zetten we interventies in die gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling.



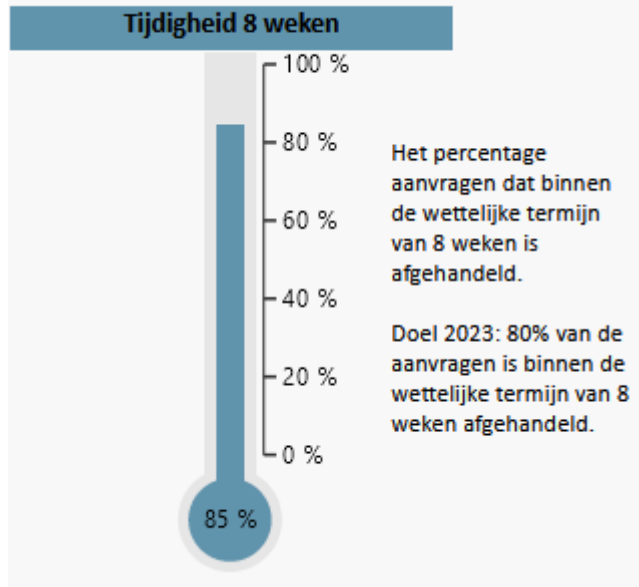
Toelichting:

Betreft een voorlopig resultaat voor 2023. Zoals bij KPI Uitstroom uit bijstand naar werk is aangegeven, dienen nog een aantal uitkeringen beëindigd te worden die meetellen voor de bepaling van de eindstand 2023. In absolute aantallen is een stijging te zien. Het landelijk gemiddelde is harder gestegen dan bij ons in Hilversum.

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



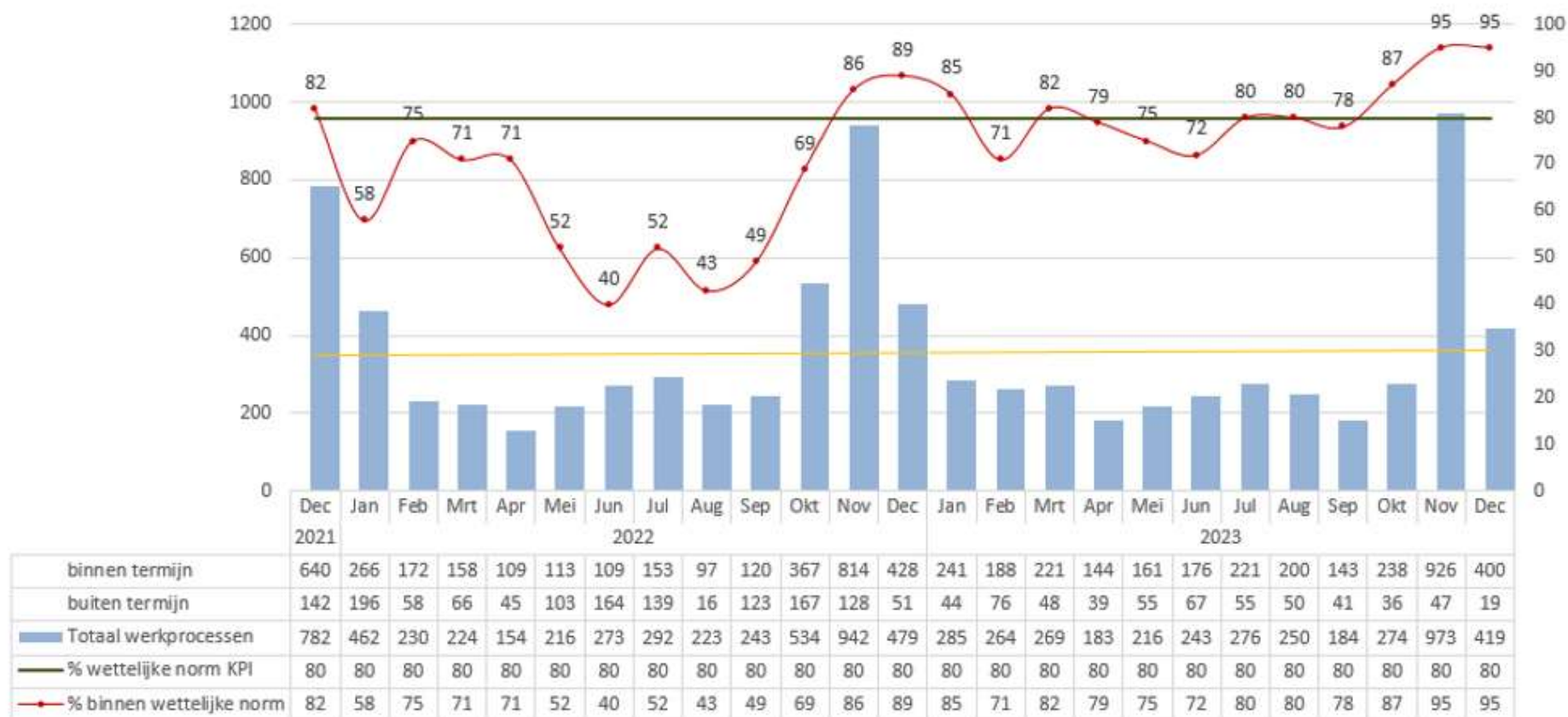
2. WMO

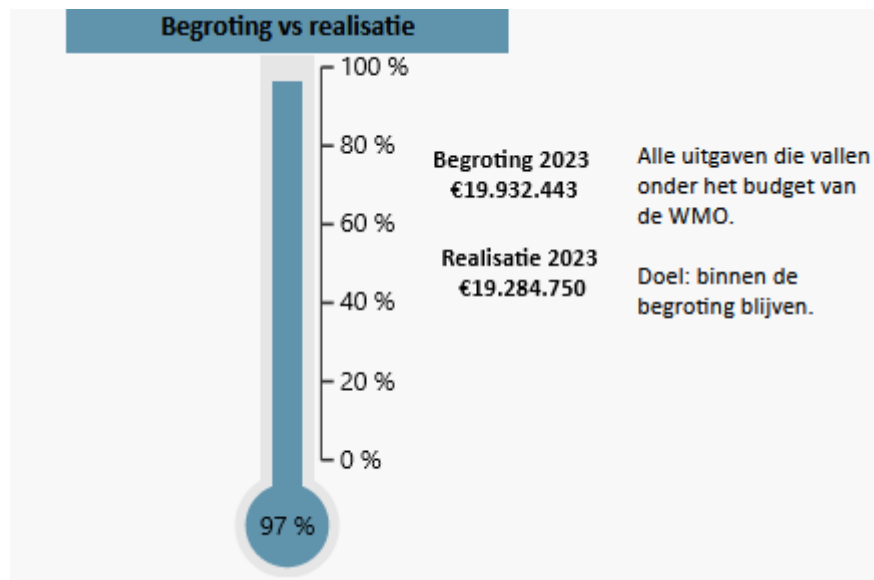


Toelichting:

De doelstelling, afhandelen van 80% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn, is ruimschoots behaald. Bleef over 2022 het percentage nog steken op 69%, in 2023 is 85% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Om dit te bereiken zijn diverse instrumenten ingezet, zoals verbetering van de processen en de vergroting van de capaciteit. We zetten ons in om de doelstellingen te blijven halen.

In onderstaande grafiek wordt uitsluitend het verloop van de tijdigheid en aantal afgehandelde meldingen van de afgelopen 2 jaar weergegeven en geen andere voorkomende werkzaamheden.



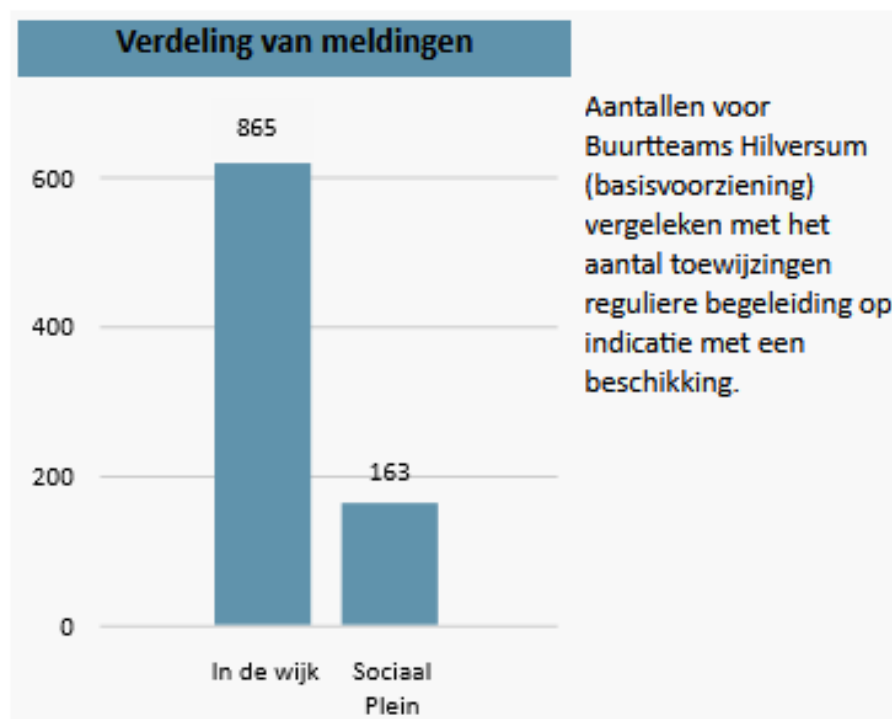


Bedrag bij Realisatie heeft betrekking op het totaal van 2023.

Toelichting:

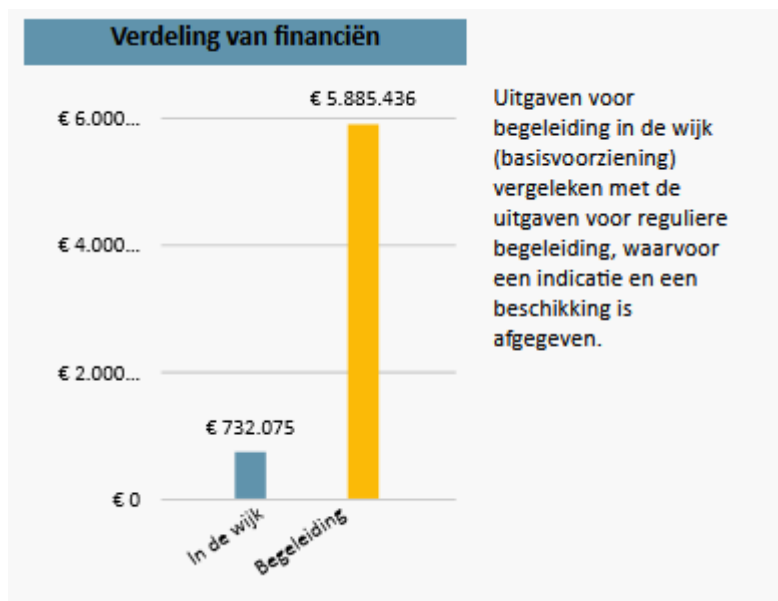
Bovenstaande cijfers betreffen de voorlopige cijfers (jaarrekening wordt opgesteld). Daarnaast zijn wij in afwachting van de eindverantwoording vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek, welke zoals gebruikelijk in mei zal worden opgeleverd. De eindverantwoording geeft inzicht in de definitieve zorglasten 2023.

Op basis van de huidige inzichten is er sprake van een voordeel van circa 6 ton dat o.a. wordt verklaard door: lagere lasten voor de maatwerkvoorzieningen rolstoelen, scootmobielen, woningaanpassingen, en trapliften. De uitgaven voor eerder genoemde maatwerkvoorzieningen komen in 2023 uit op € 2,3 miljoen en ligt in lijn met voorgaande jaren (2022 € 2,0 miljoen en 2021 € 2,1 miljoen).



Toelichting:

In 2023 zijn er 865 nieuwe casussen in behandeling genomen door de buurtteams. Dat zijn er ruim meer dan in 2022 met een totaal van 612 casussen. Dit is een zeer goede ontwikkeling en bevestigt de lijn om de buurtteams een meer prominente rol te geven in de voorzieningen in de buurten.

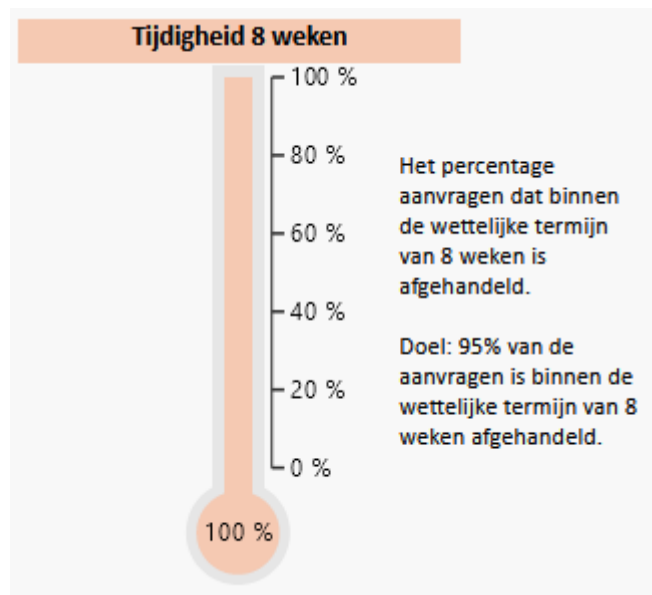


Toelichting:

De kosten voor het product Buurtteams (Begeleiding in de Wijk) zijn tot en met 2023-Q4 ruim € 730.000. De kosten voor maatwerkindicaties begeleiding individueel zijn in 2023 bijna € 5,9 mln; ruim € 400.000 lager dan in 2022. Zowel het aantal inwoners met een indicatie als het gemiddeld toegewezen budget is (ondanks inflatie) gedaald ten opzichte van 2023. Het is niet gezegd dat er een causaal verband is tussen de inzet van de buurtteams en de dalende inzet op maatwerk-indicaties, maar er is wel een correlatie tussen deze twee variabelen.

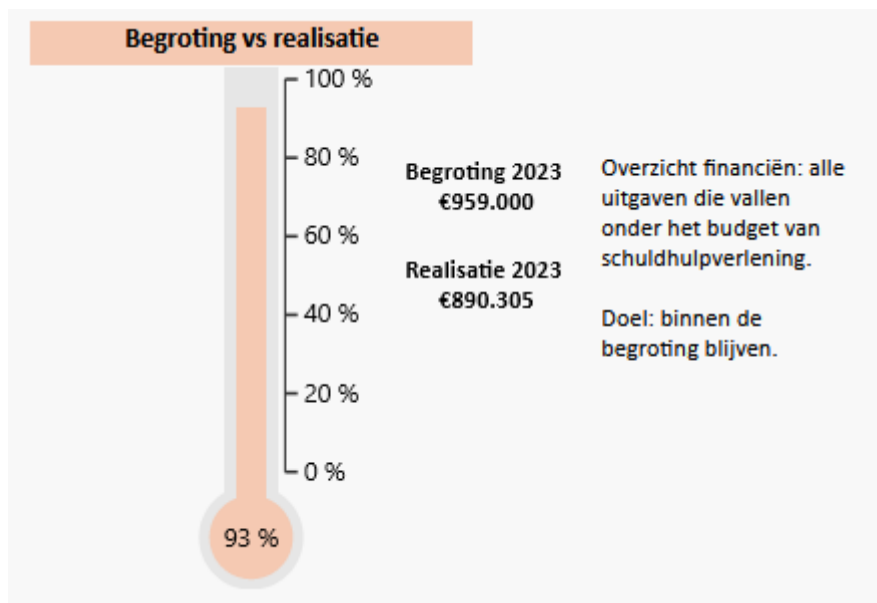
Beide kolommen in het plaatje “verdeling van financiën” kunnen overigens niet gekoppeld worden aan de aantallen meldingen van het plaatje “verdeling van meldingen”. Dit komt omdat in de “verdeling van financiën” betalingen opgenomen zijn voor alle in 2023 geleverde zorg; deze zorg kan geleverd zijn aan cliënten waarvan de zorg in 2023 gestart is maar ook aan cliënten waarvan de zorg al voor 2023 gestart was en die doorloopt in 2023. De aantallen in “verdeling meldingen” betreffen alleen de nieuwe meldingen in 2023.

3. Schulden



Toelichting:

Het percentage aanmeldingen dat binnen de wettelijke termijn van 8 weken een beschikking heeft ontvangen is 100%. Hiermee hebben we ons doel ruimschoots behaald.



Bedrag bij Realisatie heeft betrekking op het totaal van 2023.

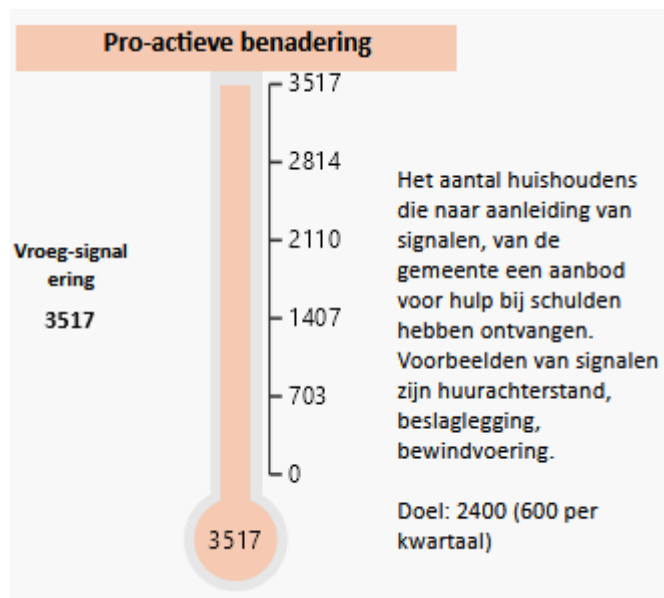
Toelichting:

Bovenstaande cijfers betreffen de voorlopige cijfers (jaarrekening wordt opgesteld).

In dit overzicht wordt een voordeel gepresenteerd van € 68.695; dit voordeel wordt met name veroorzaakt door de nog niet ingezette coalitiemiddelen (€ 50.000). Met het beleidsplan Armoede & Schulden (vastgesteld door de raad d.d 20 december 2023) wordt uitvoering gegeven aan het coalitieakkoord en worden de coalitiemiddelen vanaf 2024 benut.

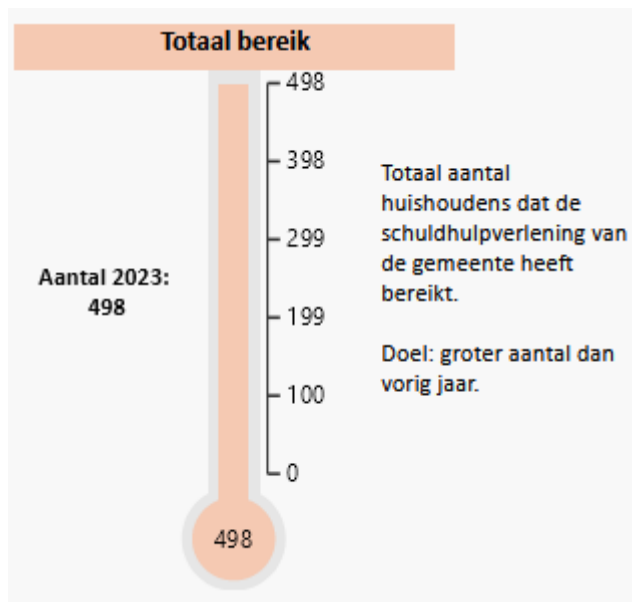
De uitvoering van schuldhulpverlening in Hilversum kent verschillende onderdelen. In dit overzicht is met name de begroting en realisatie te zien van 'ingekochte schuldhulpverlening'; denk hierbij aan de inzet van Schuldhulp maatje, Kredietbank, Humanitas etc. Door de grote opgave die er voor schuldhulp ligt, zijn de uitgaven in 2023 ten opzichte van een jaar eerder behoorlijk gestegen (€ 507.000 in 2022 t.o.v € 890.000 in 2023).

In bovengenoemde cijfers zijn de personeelskosten voor de inzet van medewerkers schuldhulp van de gemeente Hilversum niet inbegrepen. Denk bijvoorbeeld aan de budgetcoaches die in 2023 zijn aangesteld. Deze kosten vallen onder de bedrijfsvoering.



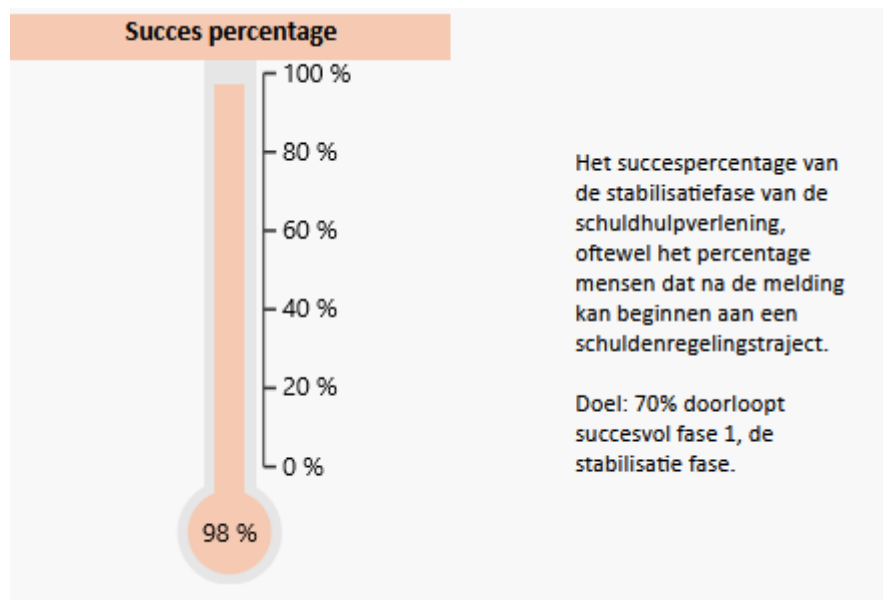
Toelichting:

Pro-actieve benadering in de schuldhulpverlening heeft betrekking op de 'meldingen vroegsignalering'. Vroegsignalering is bedoeld om problematische schulden te voorkomen (preventie) en waar nodig snel ondersteuning te bieden (korte interventies). Iedereen die gemeld wordt krijgt een aanbod voor (schuld)hulp van de gemeente. Het aantal meldingen vroegsignalering t/m Q4 is 3517. Hiermee is het doel van 2400 voor het kalenderjaar 2023 (600 per kwartaal) ruimschoots bereikt.



Toelichting:

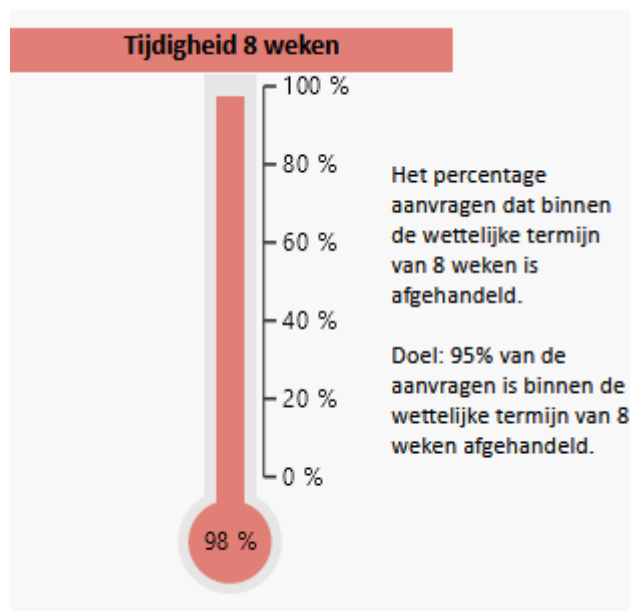
Het aantal aanmeldingen t/m Q4 2023 is 498. Dit zijn er meer dan in 2022 (376). Het toegenomen aantal is te verklaren doordat de gemeente eind 2022 is gestart met budgetcoaching. Het effect daarvan is in 2023 zichtbaar. Voor de uitbreiding van formatie met budget-coaching is nu tijdelijk budget beschikbaar vanuit tijdelijke extra gelden voor bestaanszekerheid.



Toelichting:

Het succespercentage is 98%. Hiermee is het doel ruimschoots bereikt. We blijven ons in het loop van het jaar inzetten om steeds meer inwoners succesvol te ondersteunen om uit de schulden te komen.

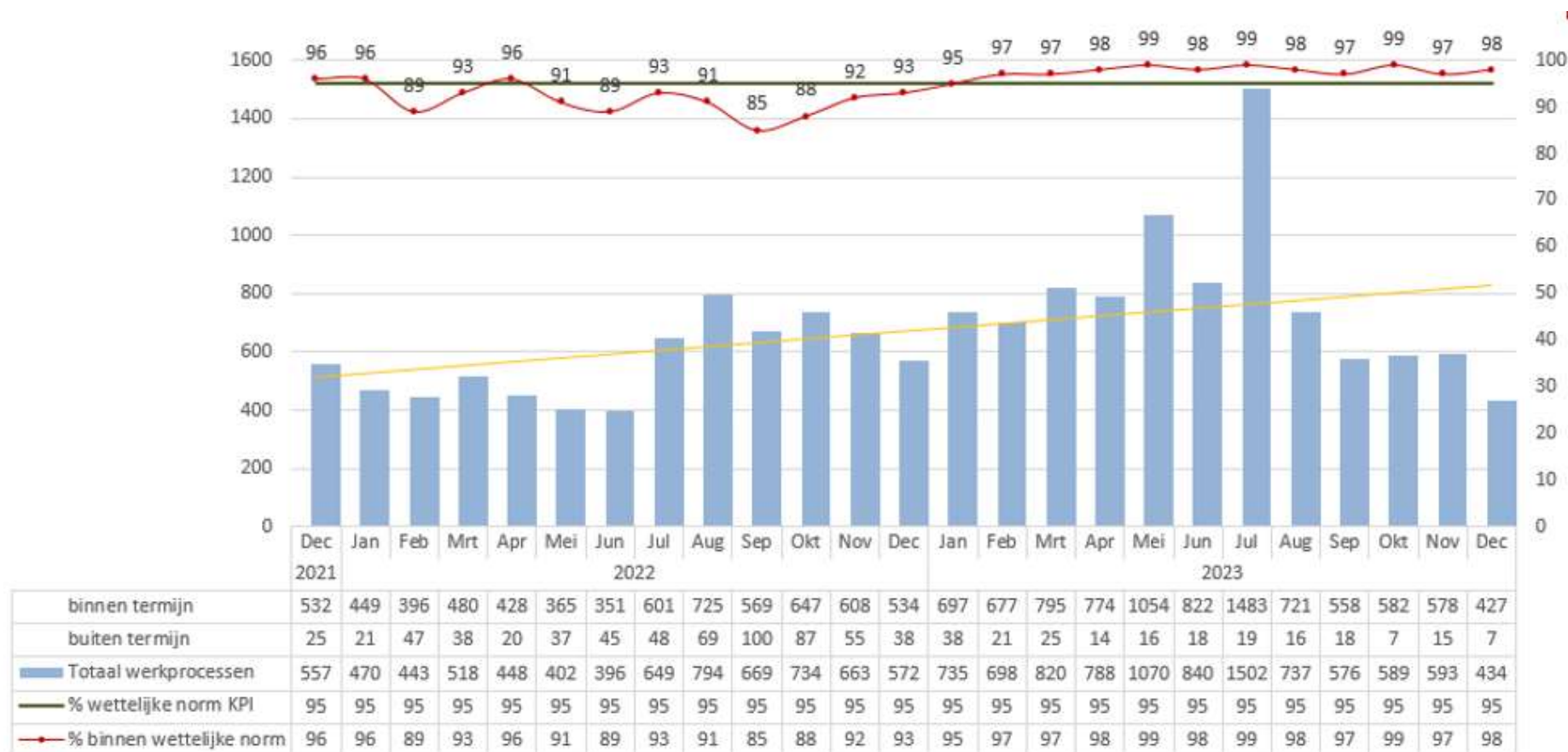
4. Minima



Toelichting:

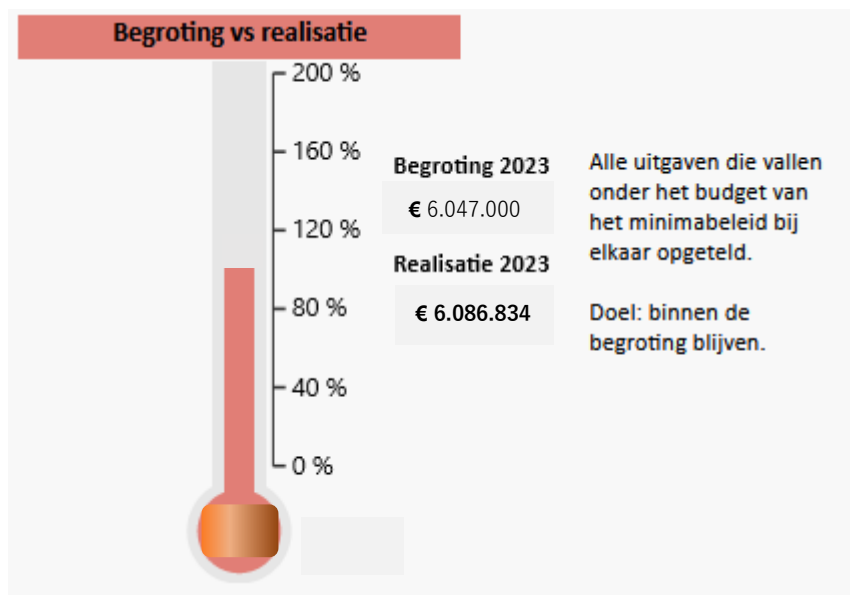
Tijdigheid van afhandeling aanvragen is conform doelstelling. Dit is mooie prestatie gezien de toename van het aantal aanvragen in 2023.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van het aantal werkprocessen minimabeleid (met inkomens- en vermogenstoets) van de afgelopen 2 jaar weergegeven.



Toelichting:

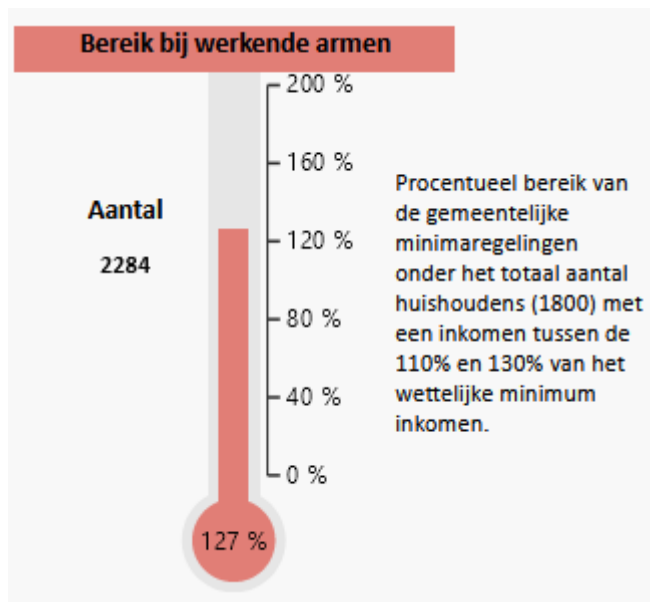
Toelichting: De Beleidsregels gemeentelijk minimabeleid Hilversum 2023 zijn gewijzigd. Vanwege o.m. de verhoging van de activeringsregeling naar € 250,00 en de uitbreiding van de daaraan gekoppelde bestedingsdoelen is het beroep op de minimaregelingen in 2023 gestegen.



Bedrag bij Realisatie heeft betrekking op het totaal van 2023.

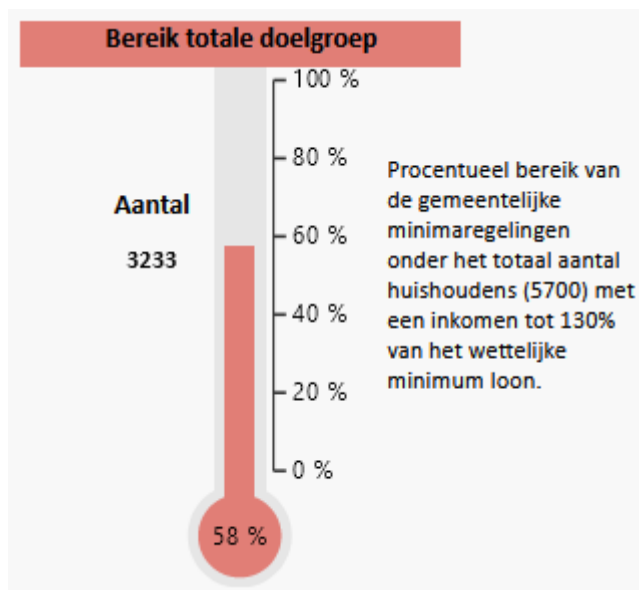
Toelichting:

Voor 2023 komt de realisatie van de minimaregelingen (exclusief energietoeslag) uit op € 6,1 miljoen. Dit resulteert in een nadeel van € 40.000 ten opzichte van de begroting en is nagenoeg verwaarloosbaar (0,7%).



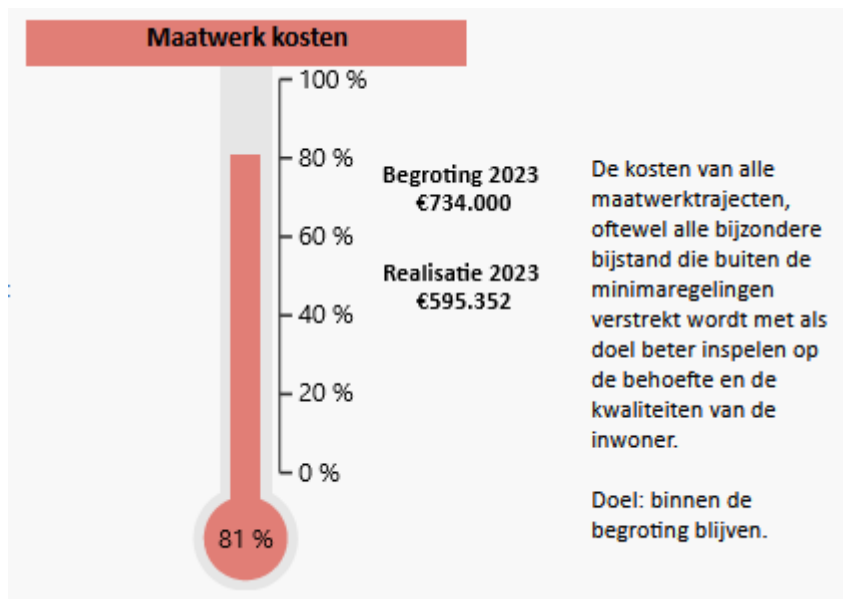
Toelichting:

Binnen één huishouden kunnen meerdere minima-aanvragen worden gedaan. Dat is echter deels een verklaring voor het percentage van 127%. Er is namelijk ook geconstateerd dat niet alle aanvragen voor de minimaregelingen aan de juiste doelgroep zijn gekoppeld. Aan deze thermometer kunnen daarom geen conclusies worden verbonden. Er worden thans voorbereidingen getroffen om in het raadsdashboard van 2024 een getrouw beeld te geven van het bereik van de minimaregelingen.



Toelichting:

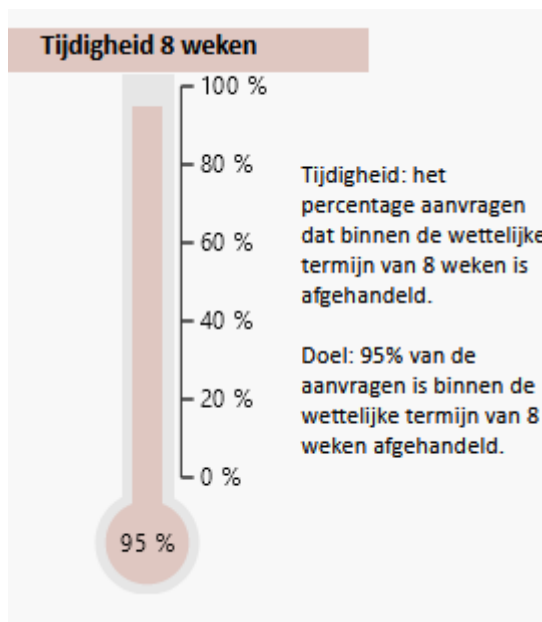
Inwoners zijn proactief zijn geïnformeerd over de minimaregelingen. Dit heeft geleid tot een stijging van het bereik. Ook heeft de verhoging van de tegemoetkoming van de activeringsregeling bijgedragen aan het vergroten van het bereik. Ten opzicht van 2022 is het bereik in 2023 met 9% gestegen.



Toelichting:

Gedurende het gehele jaar door kan beroep op individuele bijzondere bijstand worden gedaan. Het is niet te voorspellen hoe het verloop hiervan zal zijn. Sinds enige tijd beoordelen we iedere aanvraag voor individuele bijzondere bijstand op basis van maatwerk. Uitgangspunt daarbij is om te kijken wat de inwoner nodig heeft om mee te blijven doen in de samenleving. Daarvoor bieden we een financiële tegemoetkoming. Door de uitbreiding van de minimaregelingen zijn meer inwoners die van de reguliere voorzieningen gebruik kunnen maken, waardoor maatwerk minder nodig was.

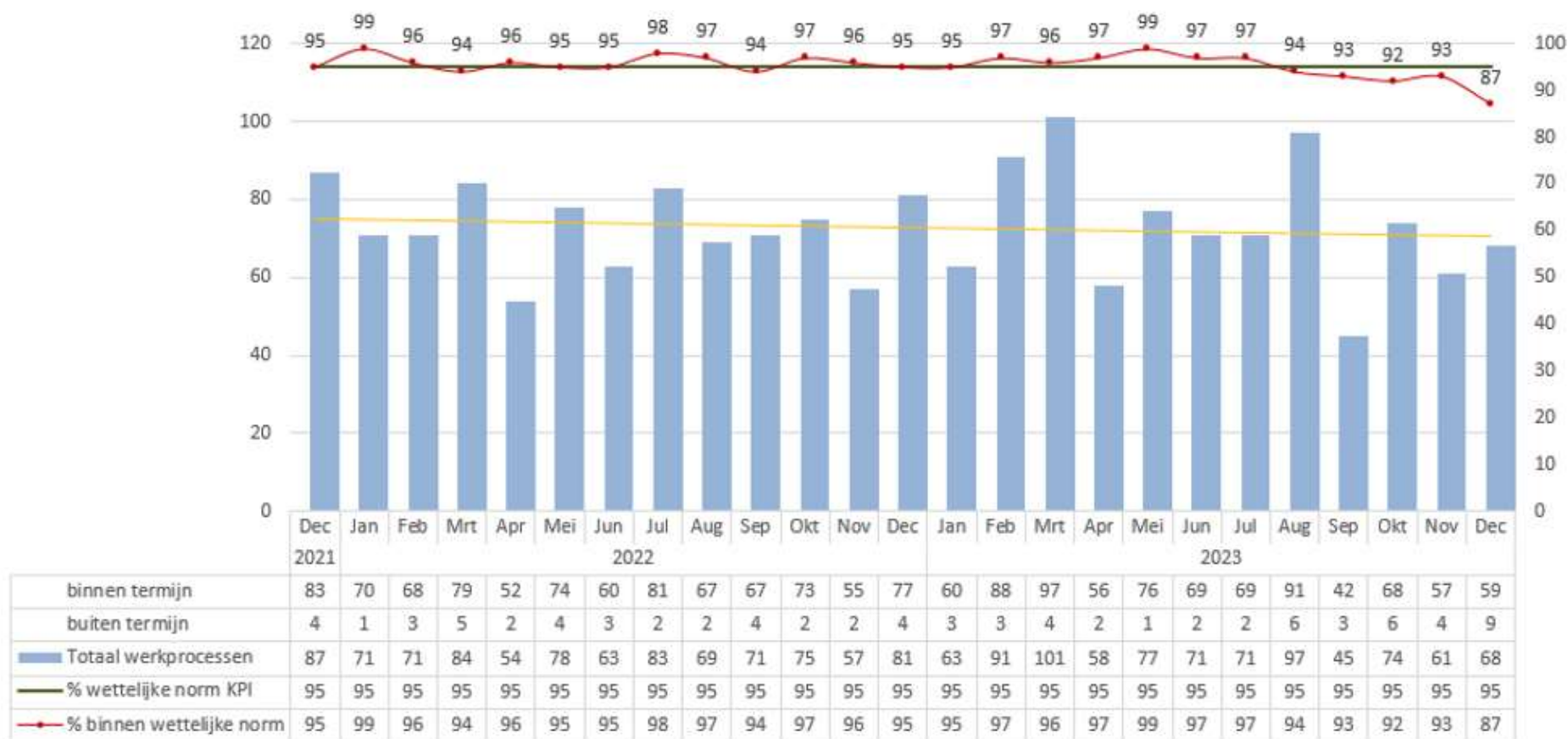
5. Jeugd

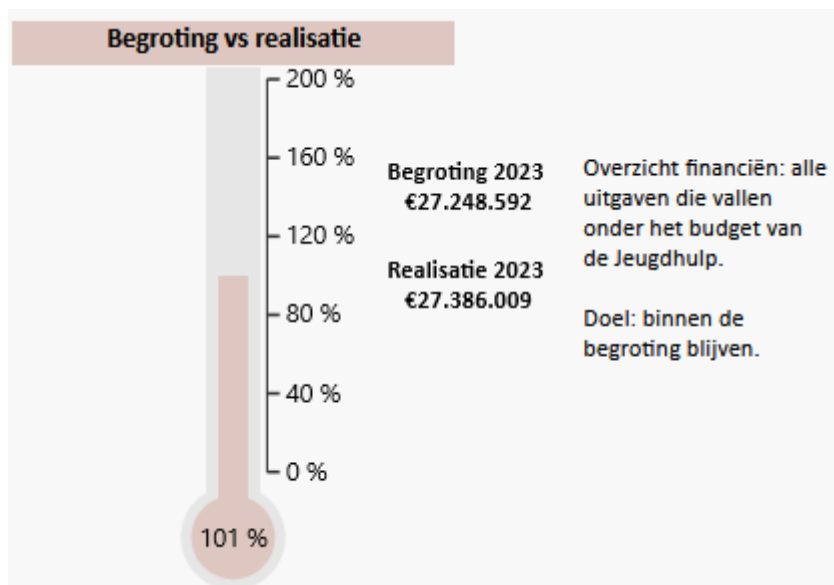


Toelichting:

Over heel 2023 is het streefpercentage van 95% gehaald. Sinds de zomer is er een lichte daling waarneembaar van het aantal zaken dat binnen de doorlooptijd wordt afgehandeld (zie onderstaande grafiek). Oorzaak hiervoor ligt in een pilot met het triageteam dat voor de zomer is gestart. Het triageteam nam extra tijd aan de voorkant om een melding goed te beoordelen, wat een negatief effect heeft op de doorlooptijd. Per afgelopen 1 januari zijn we gestopt met de pilot van het triageteam, omdat uit de evaluatie onvoldoende meerwaarde bleek. In de loop van 2024 zullen wij u informeren over de vormgeving van de toegang, zoals beschreven in de in december door de raad vastgestelde beleidsagenda Jeugd.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal afgehandelde aanvragen jeugdhulp van de afgelopen 2 jaar weergegeven.





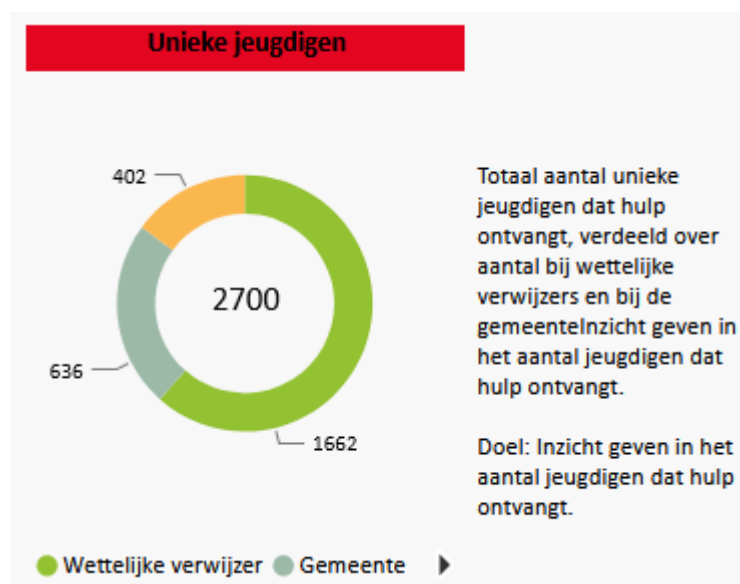
Bedrag bij Realisatie heeft betrekking op het totaal van 2023.

Toelichting

Bovenstaande cijfers betreffen voorlopige cijfers (jaarrekening wordt opgesteld). Daarnaast zijn wij in afwachting van de eindverantwoording vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek, die zoals gebruikelijk 1 mei zal worden opgeleverd. De eindverantwoording geeft inzicht in de definitieve zorglasten 2023.

De stijging van de lasten jeugd zet zich verder voort. De zorgkosten liggen in 2023 met €27,4 miljoen € 3,3 miljoen hoger dan in 2022 (€ 24,1 miljoen). In 2023 zijn forse prijsverhogingen doorgevoerd. Daarnaast is in 2023 meer zorg buiten de contracten via de Regio GV verstrekt waarvan de prijzen ook hoger liggen. De raad is hierover bij collegebrief van 8 november 2023 inzake 'Tekort jeugdbudget 2023' geïnformeerd. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot het bijstellen van de begroting 2023 in de eindrapportage 2023. Hierdoor zijn de gerealiseerde lasten 2023 101% van de begroting 2023.

De structurele effecten van de genoemde ontwikkelingen worden verwerkt in de voorjaarsnota 2024. Dit leidt tot bijstelling van de begroting 2024 en bijstelling van de meerjarenbegrotingen 2025-2028. In de voorjaarsnota wordt hier nader op ingegaan.



Tabel:

unieke jeugdigen	Q1	Q2	Q3	Q4	2022	Q1	Q2	Q3	Q4	2023
gemeente	468	480	517	505	551	541	570	583	560	636
gemeente/ niet-gemeente	236	233	244	217	400	218	220	220	223	402
niet-gemeente	1.384	1.361	1.342	1.302	1.775	1.301	1.270	1.274	1.280	1.662
totaal	2.088	2.074	2.103	2.024	2.726	2.060	2.060	2.077	2.063	2.700

Toelichting:

We zien in deze tabel het aantal unieke jeugdigen dat geïndiceerde jeugdhulp in 2023 heeft ontvangen. Dit is inclusief de jeugdigen voor wie de indicatie vóór 2023 is gestart maar doorloopt in 2023.

In 2022 was er sprake van 2726 unieke jeugdigen die een vorm van jeugdhulp hebben ontvangen. Afgelopen jaar waren dat 2700 unieke jeugdigen. Dit lijkt een daling maar we weten dat het cijfer over 2023 nog licht zal oplopen. Toewijzingen worden met terugwerkende kracht verwerkt als gevolg van late aanmelding door de zorgaanbieders. In de tabel is aangegeven welke verwijzer de jeugdhulp heeft ingezet. We zien dat het aandeel jeugdigen dat via de gemeente hulp ontvangt is gestegen ten opzichte van de verwijzingen via de andere wettelijke verwijzers zoals de gecertificeerde instellingen en huisartsen. Hierdoor krijgen wij meer grip op de verwijzingsstroom.

Overige cijfers

Pgb

In 2023 was er sprake van 55 lopende persoonsgebonden budgetten (pgb's). In 2022 was het totaal aantal pgb's 50. De stijging wordt veroorzaakt door het gebrek aan passend alternatief gecontracteerd aanbod.

Maatwerk

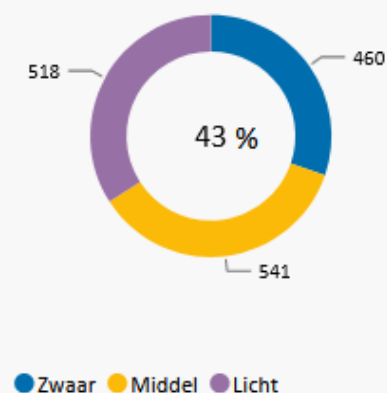
Ook in 2023 hebben we weer gebruik moeten maken van niet-gecontracteerde zorgaanbieders. Deels omdat er geen gecontracteerd aanbod beschikbaar was (met name voor verblijf) en deels vanwege het woonplaatsbeginsel (zorg niet in onze regio). In 2023 zijn er 71 unieke jeugdigen waarvoor 1 of meer maatwerkovereenkomsten zijn afgesloten met partijen die niet gecontracteerd zijn. Het ging om 96 lopende maatwerkovereenkomsten. In 2022 waren dit 90 maatwerkovereenkomsten.

PGA

Er zijn in 2023 in totaal 24 jeugdigen opgenomen in de PGA (persoonsgerichte aanpak). Hiervan zijn 21 jeugdigen jonger dan 18 jaar en 3 jeugdigen in de leeftijd van 18 - 23 jaar. Er zijn in 2023 10 jeugdigen ingestroomd waarvan 9 jeugdigen jonger dan 18 jaar en een jeugdige tussen de 18 en 23 jaar. Er zijn 6 trajecten afgesloten. Hiervan zijn 5 jeugdigen jonger dan 18 jaar en een jeugdige tussen de 18 en 23 jaar.

In 2023 zijn er 52 volwassenen (23+) opgenomen in de PGA.

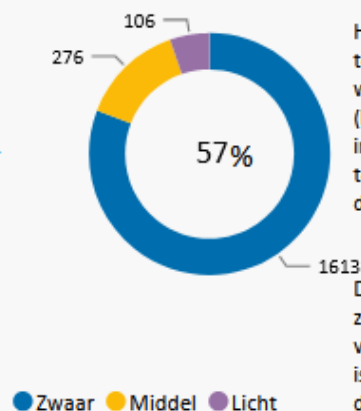
Voorziening per gemeente



Het percentage van het aantal toewijzingen dat door de gemeente is toegewezen en gestart is in de betreffende periode.

Doel: Inzicht geven in aandeel zorg dat door gemeente is ingezet. Streven is om dit aandeel te vergroten.

Voorziening per verwijzer



Het percentage van het aantal toewijzingen dat door de wettelijke verwijzers (huisartsen, gecertificeerde instellingen, kinderrechtshouders) is toegewezen en gestart is in de betreffende periode.

Doel: Inzicht geven in aandeel zorg dat door de wettelijke verwijzers is ingezet. Streven is om dit aandeel te laten dalen.

Tabel:

toewijzingen	Q1	Q2	Q3	Q4	2022	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	2023	Totaal
aandeel gemeente	39%	40%	44%	34%	39%		45%	43%	44%	40%	43%	
licht	138	113	152	109	512	35%	176	97	140	105	518	34%
middel	141	93	118	107	459	32%	178	117	138	108	541	36%
zwaar	144	134	107	92	477	33%	146	110	116	88	460	30%
totaal	423	340	377	308	1.448	100%	500	324	394	301	1.519	100%

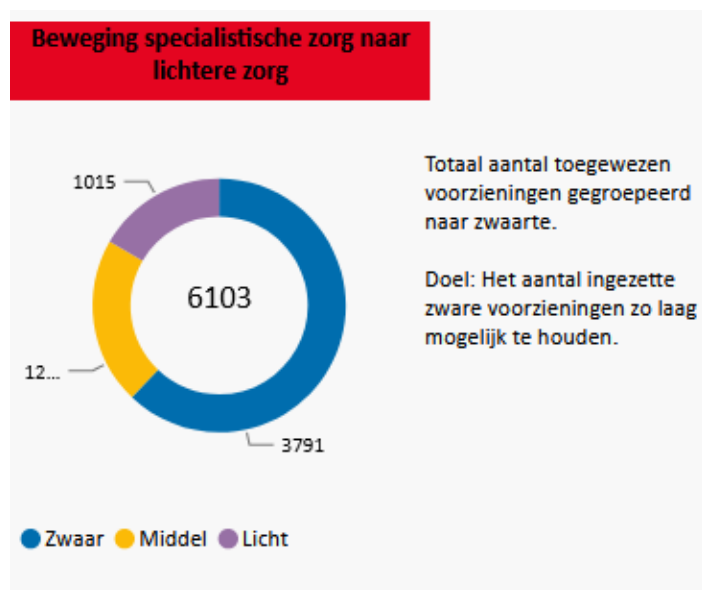
toewijzingen	Q1	Q2	Q3	Q4	2022	Totaal	Q1	Q2	Q3	Q4	2023	Totaal
aandeel niet-gemeente	61%	60%	56%	66%	61%		55%	57%	56%	60%	57%	
licht	38	24	29	30	121	5%	32	21	29	24	106	5%
middel	86	74	64	72	296	13%	86	61	62	67	276	14%
zwaar	532	408	388	498	1.826	81%	501	355	401	356	1.613	81%
totaal	656	506	481	600	2.243	100%	619	437	492	447	1.995	100%

Toelichting:

In bovenstaande tabellen en figuren wordt inzicht gegeven in de ontwikkeling van het aantal voorzieningen ingezet door de gemeente en door de andere wettelijke verwijzers. Het is uitgesplitst naar lichte, middel en zware voorzieningen. Niet inbegrepen zijn de persoonsgebonden budgetten (pgb's) en de maatwerkovereenkomsten (niet door de regio gecontracteerde zorg).

Zichtbaar is dat het totaal aantal toegewezen zorgtrajecten is gedaald van 3691 naar 3514. Het aandeel van de gemeente hierin is gestegen van 39% naar 43%. Dit betekent dat er meer toewijzingen door de gemeente en minder door de wettelijke verwijzers zijn uitgevoerd. De gemeente verwijst minder vaak naar zware zorg dan de andere wettelijke verwijzers. De gemeente heeft in 2023 5% meer toewijzingen dan in 2022 gedaan, en tegelijk 4% minder toewijzingen naar zware zorg. We zetten in op meer en lichtere verwijzingen door de jeugdconsulenten van de gemeente.

Desondanks is er sprake van een stijging van de kosten, die voornamelijk wordt veroorzaakt door de toename van de intensiteit van de zorg (meer uren en langere duur), alsmede door de prijsstijgingen in de zorg (cao). De structurele effecten hiervan worden verwerkt in de voorjaarsnota 2024.



Tabel:

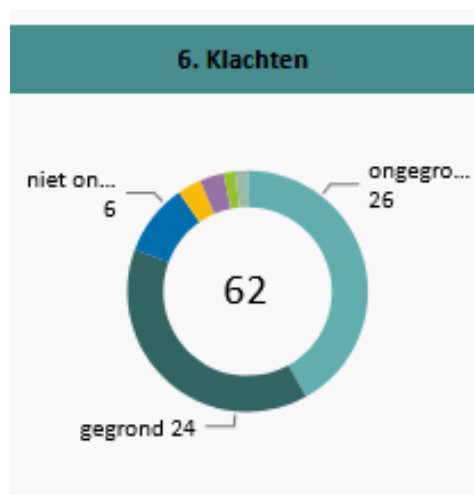
zorgtrajecten	Q1	Q2	Q3	Q4	2022		Q1	Q2	Q3	Q4	2023
licht	511	535	609	565	968		599	587	647	579	1.015
middel	768	742	754	707	1.296		744	743	766	739	1.297
zwaar	2.430	2.444	2.416	2.422	4.057		2.365	2.281	2.249	2.213	3.791
totaal	3.709	3.721	3.779	3.694	6.321		3.708	3.611	3.662	3.531	6.103
licht	14%	14%	16%	15%	15%		16%	16%	18%	16%	17%
middel	21%	20%	20%	19%	21%		20%	21%	21%	21%	21%
zwaar	66%	66%	64%	66%	64%		64%	63%	61%	63%	62%

Toelichting:

Bovenstaande geeft inzicht in de zwaarte van alle voorzieningen die lopen of gelopen hebben in 2023. We zien dat het totaal aantal zorgtrajecten licht is gedaald, evenals het aantal zware zorgtrajecten. Het totaal van 6103 zorgtrajecten geeft aan dat een jeugdige gemiddeld iets meer dan 2 voorzieningen heeft.

Ondanks de lichte daling van het aantal (licht en zware) zorgtrajecten, neemt de intensiteit van de trajecten (zowel in licht, middel als zwaar) toe. Dit betekent dat zorgaanbieders vaker meer uren per kind nodig heeft voor een behandeling. Zorgaanbieders maken een inschatting van het benodigde aantal uren en of de doelen zijn behaald of dat er verlenging nodig is.

6. Klachten en Tevredenheid



Toelichting:

In 2023 zijn in totaal 62 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 24 klachten gegrond verklaard. De klachtgesprekken met inwoners hebben voor het merendeel fysiek op het Sociaal Plein of anders telefonisch plaatsgevonden. De gegronde klachten hebben betrekking op de voortvarendheid (11), administratieve zorgvuldigheid (8), bejegening (4) en informatievoorziening (1). Ook voor alle ongegronde klachten geldt dat deze met de inwoners zijn besproken. Waar nodig is een nadere toelichting is gegeven. Het jaar 2023 laat een verbetering zien ten opzichte van 2022. Toen waren er 74 klachten waarvan 37 gegrond.