



Sociaal Plein - Raadsdashboard |

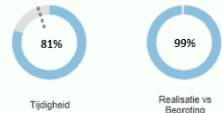
Cijfers 2020

1. Bijstand, Werk, Participatie



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



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

3. Schulden



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

4. Minima



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

5. Jeugd



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



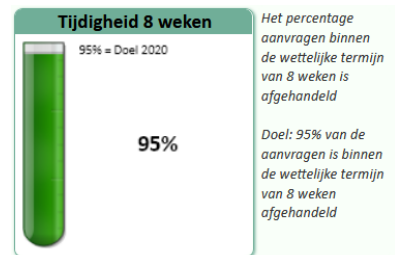
7. Tevredenheid

7

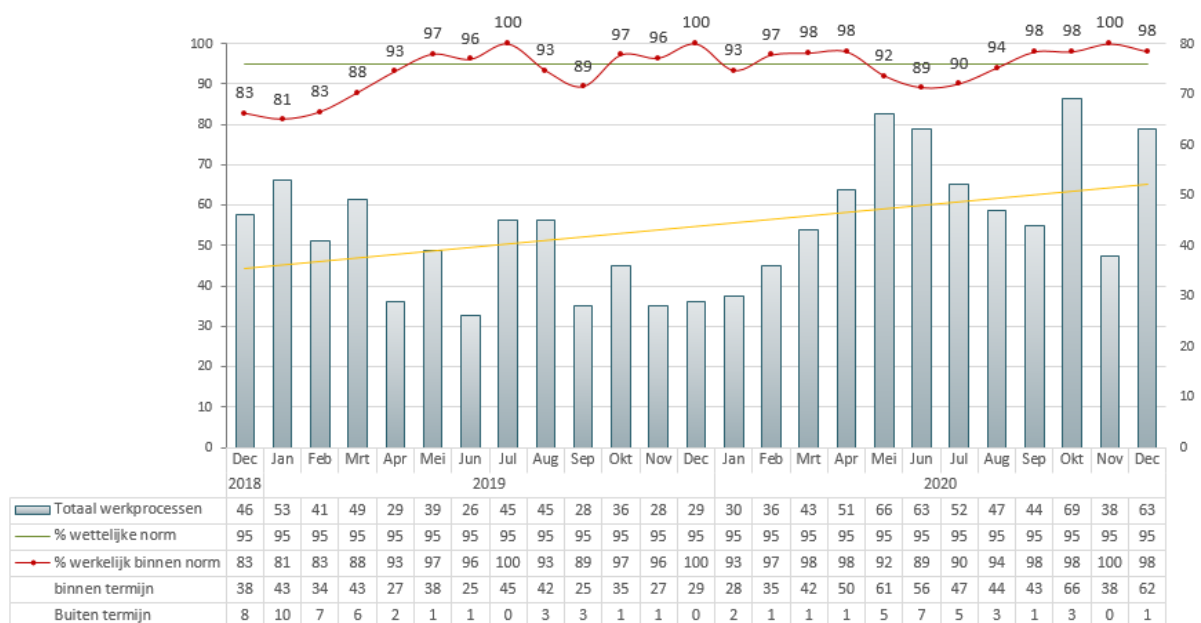
1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid 8 weken

In 2020 werden 95% van alle aanvragen voor bijstand, IOAW, IOAZ en BBZ binnen de beslistermijn afgehandeld ondanks het feit dat het aantal aanvragen is toegenomen, medewerkers voornamelijk thuis moesten werken en het Sociaal Plein beperkt toegankelijk was. De bedrijfsvoering van het Sociaal Plein is inmiddels beter afgestemd op het thuiswerken.



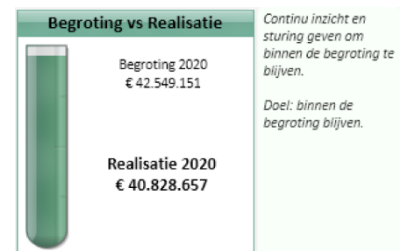
In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

In 2020 is € 40,8 miljoen uitgegeven op een jaarbegroting van 42,5 miljoen. Momenteel zijn wij nog bezig met het opstellen van de jaarrekening 2020 en derhalve kunnen de bedragen nog wijzigen.

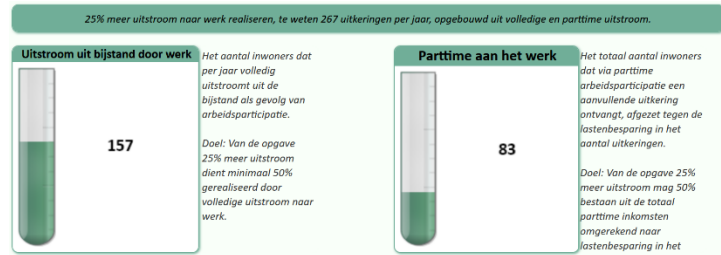
De begroting bestaat uit het Participatie budget, Begeleide participatie (voorheen WSW) en het grootste deel, het Bijstandsbudget. Het voordelig saldo van € 1,7 miljoen wordt voornamelijk verklaard door:



1. Lagere uitgaven aan de BUIG van € 0,4 miljoen. De stijging als gevolg van Corona is kleiner dan verwacht.
2. Onverwachte BTW teruggave van € 0,5 miljoen als gevolg van een uitspraak van de Hoge Raad.
3. Corona heeft er onder meer voor gezorgd dat participatie- en re-integratie trajecten dit jaar deels niet toegankelijk waren. Dit heeft lagere uitgaven tot gevolg van € 0,3 miljoen.
4. Overige kleine voordelen, samen € 0,5 miljoen.

Uitstroom naar werk

In 2020 zijn 157 uitkeringen volledig beëindigd wegens werkaanvaarding. In het vorige raadsdashboard (dat ging over Q1 tot en met Q3 2020) waren dit er 94. Deze stijging komt deels doordat de uitkeringen die in voorgaande periodes tijdelijk stopgezet waren inmiddels formeel ook beëindigd zijn en daarom nu pas tot uitdrukking komen in het dashboard. In de zomer was er een sterke toename in de uitstroomcijfers. Dit had te maken met meer vacatures in de horeca als gevolg van de versoepeling van de coronamaatregelen. Het tijdelijk stopzetten van uitkeringen alvorens ze formeel te beëindigen is overigens een manier om de overgang naar werk te vergemakkelijken.



Parttime aan het werk

Daarnaast is er in 2020 door gedeeltelijke uitstroom wegens parttime werk een besparing gerealiseerd die gelijk is aan 83 volledige uitkeringen. Dit is ten opzichte van Q3 2020 ongeveer gelijk gebleven. Doorstroom naar werk was de afgelopen periode niet altijd mogelijk. Parttime werk blijft onze aandacht hebben omdat het een goede opstap is voor duurzame uitstroom. We zijn daarom bezig om de overgang tussen werk en uitkering makkelijker te maken. Hierbij kijken we onder andere naar het project 'Simpel Switchen in de Participatieketen' van de Rijksoverheid en Divosa. In totaal is er in 2020 dus een uitstroom wegens (fulltime en parttime) werk gerealiseerd van 240 uitkeringen (157+83). Daarmee is over 2020 12% meer uitstroom gerealiseerd. De ambitie om 25% meer uitstroom wegens werk te realiseren (267 uitkeringen) is in 2020 niet behaald vanwege Corona, in tegenstelling tot in 2019. Desondanks hoeven we over kalenderjaar 2020 geen beroep te doen op de Vangnetregeling Buigtekort. Bovendien blijkt uit benchmarking dat de uitstroom in Hilversum vanwege werk of scholing hoger ligt dan het landelijk gemiddelde.

Afgelopen periode zijn de regionale arbeidsmarktbe werkingsplannen (Werken aan Werk en Perspectief op Werk) bijgesteld zodat ze beter aansluiten op de huidige arbeidsmarkt. Een aantal instrumenten is reeds operationeel, andere worden nog verder uitgewerkt. De effecten van deze bijstelling moeten we in 2021 terugzien in de cijfers.

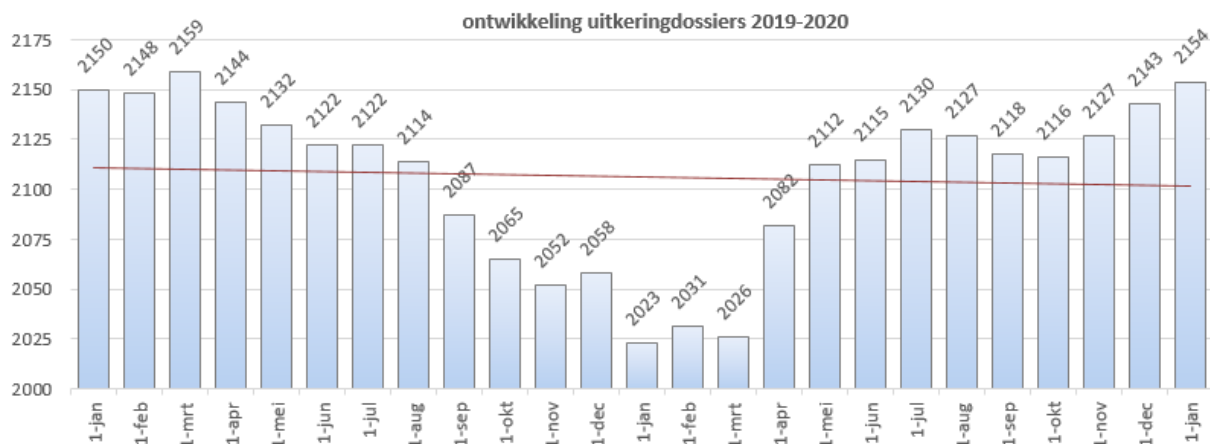
Door de huidige coronamaatregelen zijn de fysieke afspraken tussen uitkeringsgerechtigden en klantmanagers vervangen door telefonische. Ook een aantal instrumenten kunnen en zijn in deze periode niet ingezet vanwege de maatregelen. Dit wordt door de klantmanagers ervaren als een belemmerende factor bij de activering.

Totaal aantal in bijstand

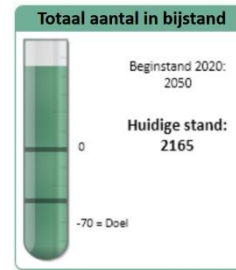
In de eerste twee kwartalen hebben we een verdubbeling van het aantal aanvragen gezien ten opzichte van 2019. In het derde kwartaal zagen we nog steeds een verhoogde instroom. Deze lijn heeft zich in het vierde kwartaal doorgezet. Het aantal WW-uitkeringen in de regio Gooi & Vechtstreek is afgelopen jaar met 26,6% gestegen, terwijl het landelijk 19,5% was. De stijging van de WW zien we terug in de bijstandsaanvragen. Naast de reguliere aanvragen, is er ook een stijgend aantal aanvragen na het bereiken van de maximale WW-duur. Dit zal in de komende periode niet veranderen. Daarnaast gaan we in de komende periode nog steeds uit van een verdere stijging van de werkloosheid en een verhoogde instroom van inwoners die een beroep moeten doen op bijstand. Landelijk stijgt het aantal verzoeken om ontslagvergunningen vanwege bedrijfseconomische redenen. Dit zal leiden tot een stijging van het aantal WW-uitkeringen en uiteindelijk ook tot een groter beroep op de bijstand. Een andere macro-economische ontwikkeling die effect zal hebben op het beroep op bijstand, is de groei van de werkloze bevolking. Vooral voormalig flex-werkers en jongeren dragen hieraan bij. Een derde ontwikkeling die nu nog niet zichtbaar is in het aantal mensen in de bijstand, is de verwachte toename van het aantal faillissementen. Veel zzp-ers met een niet-levensvatbaar bedrijf hebben tot op heden dankzij diverse noodmaatregelen van de overheid het hoofd boven water kunnen houden. Nu de steunmaatregelen versoberen en de economische krimp voortduurt, is de verwachting dat bedrijven in het MKB zullen omvallen.

In de regio wordt ingezet op een betere afstemming met het UWV, waarmee reeds in het UWV-traject instrumenten ingezet kunnen worden waarmee instroom in de participatiewet kan worden voorkomen of de uitkeringsduur in de participatiewet beperkt.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van het uitkeringenbestand van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2154) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2165). Dit verschil van 11 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.



De ontwikkeling van het totaal aantal uitkeringen (levensonderhoud PW, IOAW, IOAZ en BBZ) ten opzichte van het begincijfer op 1 januari 2020.

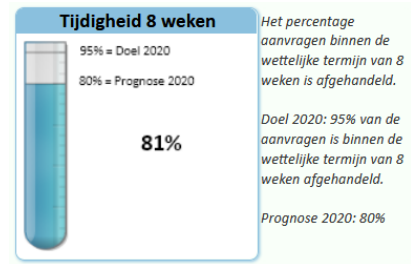
Doel: Bestandsdaling van 70 per jaar ten opzichte van het begincijfer.

2. Wmo

Tijdigheid 8 weken

In 2020 is gemiddeld 81% van de aanvragen afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. In 2019 was dit gemiddeld 44%. In januari 2020 was er een werkvoorraad van 800 aanvragen. Op 31 december 2020 bestaat de werkvoorraad uit 377 aanvragen. Dit is een acceptabele werkvoorraad.

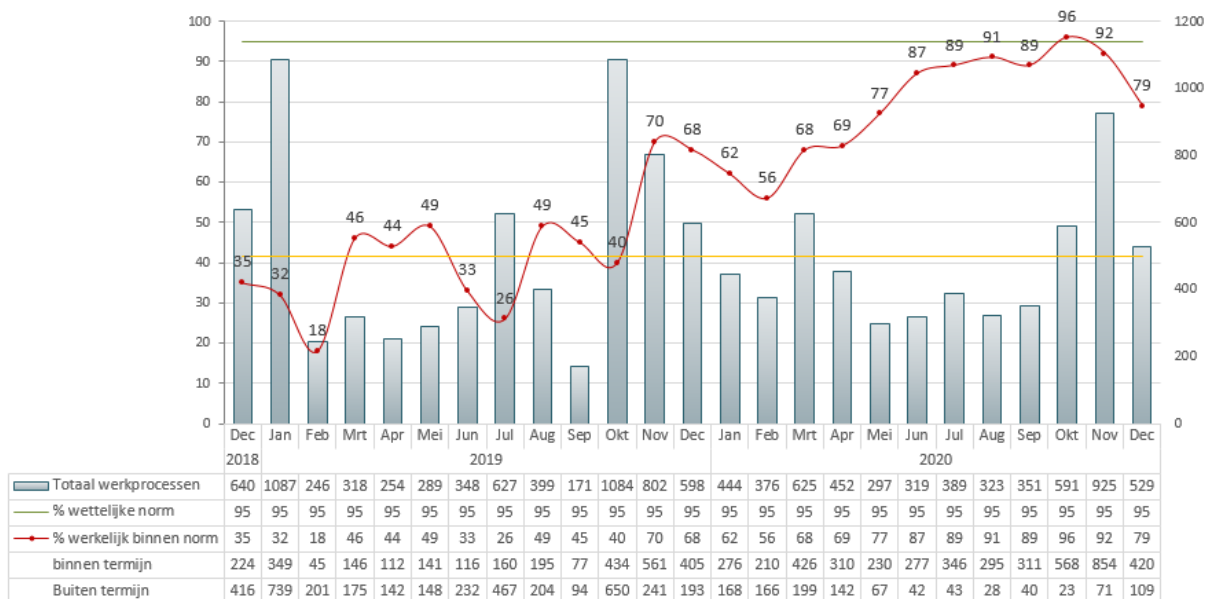
De genomen maatregelen in 2020 om de werkvoorraad en de afhandeltermijnen verder terug te brengen, hebben effect gehad. Mede hierdoor zien we dat het afhandelingspercentage van gemiddeld 60% in het 1e kwartaal en 76% in het 2e kwartaal is opgelopen naar gemiddeld 89% in het 3e en 4e kwartaal.



Vanwege de coronacrisis wordt een groot deel van de aanvragen telefonisch afgehandeld. We zijn vanaf Q2 aflopende indicaties vooruit aan het plannen. Deze (her)indicaties worden 2 maanden voor de einddatum in behandeling genomen. Zo krijgen we meer sturing en grip op de werkvoorraad en kunnen deze (her)indicaties binnen de wettelijke termijn van 8 weken worden afgehandeld.

Het aantal aanvragen en herindicaties in 2020 is met 5% toegenomen t.o.v. 2019. Verwacht wordt, bij een vergelijkbare werkvoorraad als Q4, dat een afhandelingspercentage van minimaal 80% per kwartaal in 2021 haalbaar is.

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



De dip in december kan verklaard worden doordat er in november een piek in de afhandeling van de aanvragen was. Veelal moet er gewacht worden op informatie van derden. Dat duurt langer dan de wettelijke termijn van 8 weken. Tevens is een deel van de aanvragen mantelzorgwaardering handmatig verwerkt. De aanvragen mantelzorgwaardering worden voor het merendeel gerobotiseerd afgehandeld. De aanvragen die niet door de robot worden afgehandeld, dienen handmatig te worden verwerkt. Dat is ca. 20% van de aanvragen.

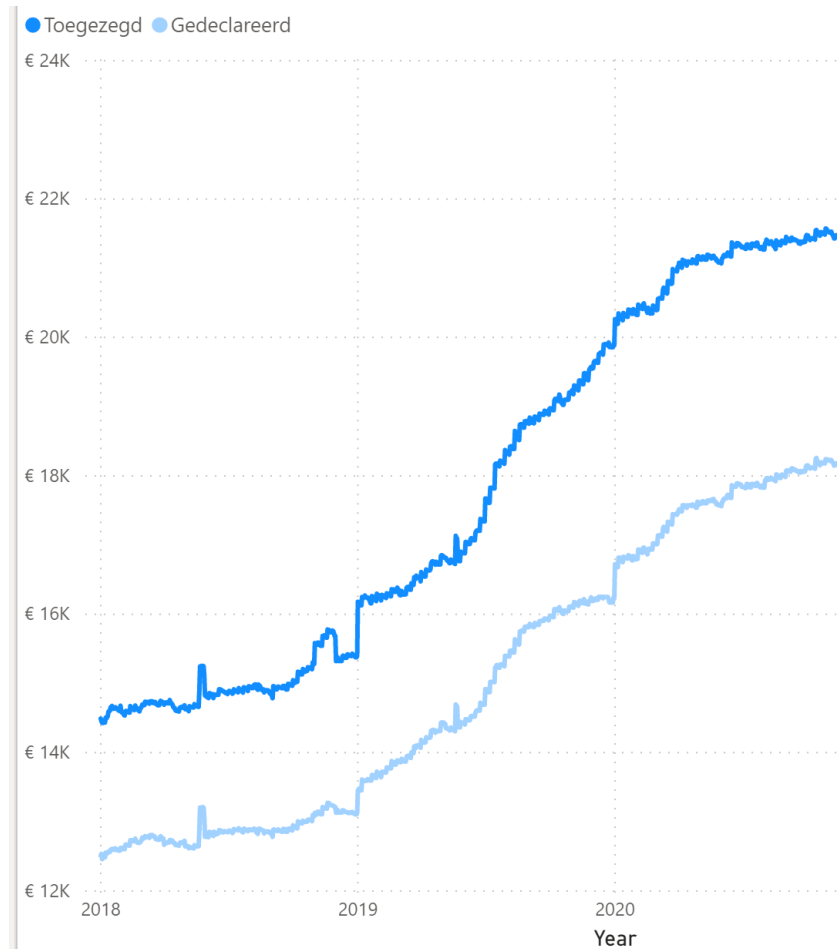
Begroting vs Realisatie

In 2020 is de raad o.a. met raadsinformatiebrief 2020-52 geïnformeerd over de financiële afwijking ten aanzien van de uitvoering van de Wmo. De zorglasten ten aanzien van de Wmo zijn in 2020 verder opgelopen tot € 19,9 miljoen. Dit sluit aan bij de aannames zoals verwoord in raadsinformatiebrief 2020-52 en heeft een beperkt voordeel tot gevolg.

Wij zijn in afwachting van de definitieve financiële cijfers van de Regio Gooi en Vechtstreek, welke 1 juni worden ontvangen. Dit kan nog effect hebben.

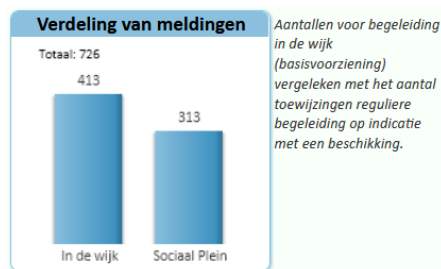
Begroting vs Realisatie		Alle uitgaven die vallen onder het budget van de WMO. Doel: binnen de begroting blijven.
	Begroting 2020 € 20.078.000	
	Realisatie 2020 € 19.872.006	

In de raadsinformatiebrief 2020-52 is onder andere aangegeven dat de voornaamste reden van de stijging van de Wmo lasten vooral het gevolg is van de invoering van het abonnementstarief (Huishoudelijke Hulp). In onderstaande grafiek is de ontwikkeling te zien van de lasten van Huishoudelijke Hulp. De Y-as geeft de dagelijkse lasten aan. De dagelijkse lasten stijgen als gevolg van de toename van het aantal ingestroomde cliënten vanwege het per 1 januari 2019 ingevoerde abonnementstarief.



Verdeling van meldingen

In de periode van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 hebben Versa en MEE 413 meldingen voor Begeleiding in de Wijk opgepakt. Dit aantal is inclusief 90 meldingen die door het Sociaal Plein zijn doorverwezen naar Begeleiding in de wijk. De pilot bestaat nu uit de wijken Zuidwest, Oost, Noordoost en Zuidoost. Het aantal toewijzingen op indicatie betreft geheel Hilversum. Dit zijn de meldingen die hebben geleid tot een toewijzing (beschikking) voor reguliere begeleiding. Bij Begeleiding in de Wijk gaat het om reguliere begeleiding die geen specifieke (aanvullende) deskundigheid vereist.



Verdeling van financiën

De blauwe kolom laat zien wat de totale uitgaven over heel Hilversum waren voor reguliere én specialistische begeleiding tot en met het 4^e kwartaal 2020. Het is nog niet mogelijk daar alleen de uitgaven voor het product "reguliere begeleiding met beschikking" te vermelden. In de kolom daarnaast wordt voor de 4 genoemde wijken het bedrag weergegeven van de uitgaven voor alleen het product "Begeleiding in de Wijk". Dit bedrag is nog exclusief de aan Versa verleende subsidie van € 170.000. Dit bedrag is voorlopig en wordt pas in de loop van 2021 definitief.

Beide kolommen in het plaatje "verdeling van financiën" kunnen overigens niet gekoppeld worden aan de aantallen meldingen van het linker plaatje "verdeling van meldingen". Dit komt omdat in de financiën ook betalingen worden gedaan aan mensen waarbij de zorg al in 2019 gestart was, terwijl de aantallen de nieuwe meldingen in 2020 betreffen.



Voor Begeleiding in de Wijk is in 2020 en 2021 een bedrag beschikbaar van € 350.000 per jaar. Uit informatie van Versa blijkt dat zij in de periode van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 in totaal € 119.875,43 hebben uitgegeven aan Begeleiding in de Wijk. Uit informatie van MEE blijkt dat zij in de periode van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021 in totaal € 101.431,08 hebben uitgegeven aan Begeleiding in de Wijk. Zij bekostigen dit uit de reguliere subsidie.

In een collegebrief ontvangt u meer informatie over Begeleiding in de Wijk. De bedragen in deze brief en het voorliggende dashboard sluiten niet 1-op-1 aan, omdat de perioden verschillen. De rapportageperiode van de collegebrief is van november 2019 tot 1 januari 2021 en het voorliggende dashboard is van 1 januari 2020 tot 1 januari 2021.

3. Schulden

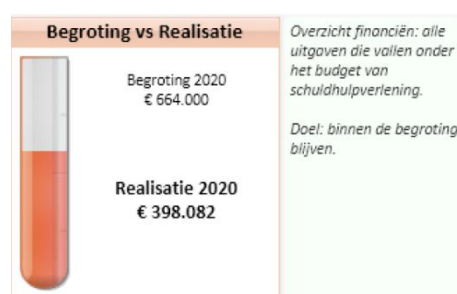
Tijdigheid 8 weken

Met 96% van de aanvragen binnen de termijn hebben wij voldaan aan de doelstelling.



Begroting vs Realisatie

In 2020 is € 266.000 minder uitgegeven dan begroot. Vanwege Corona hebben we een aantal activiteiten die gepland stonden niet of gedeeltelijk kunnen uitvoeren. Er is daardoor minder uitgegeven aan preventie en communicatie. Daarnaast hebben zich minder inwoners met schulden gemeld bij de gemeente. Dit past bij het landelijke beeld dat het aantal meldingen schuldhelpverlening, sinds Corona uitbrak, terugloopt. De verwachting is dat er vertraging optreedt, en dat het aantal meldingen in de komende jaren sterk gaat stijgen.



Pro-actieve benadering

Het juiste aantal inwoners dat bereikt is via vroegsignalering is nog niet terug te zien in het dashboard, omdat in 2020 nog niet alle partijen hun meldingen via ons digitale systeem doen. Vanaf 2021 melden alle partijen digitaal. In 2020 zijn 82 personen via vroegsignalering benaderd.

Doordat woningcorporaties tijdens de coronacrisis het doorgeven van signalen vroegsignalering tijdelijk hebben opgeschort, waren er minder meldingen om op te acteren. Daarnaast is het door Corona niet mogelijk om huisbezoeken af te leggen. Hierdoor heeft vroegsignalering minder opgeleverd dan vooraf ingeschat.



Er is wel een slag gemaakt met de meldingen vanuit DSW (de collectieve ziektekostenverzekering). Hiermee zijn 60 inwoners actief benaderd in 2020. Dit maakt het totaal aantal inwoners dat bereikt is met de proactieve benadering 142.

Totaal bereik

Het totale bereik is nagenoeg gelijk aan 2019.



Succes percentage

In het vierde kwartaal hebben 15 personen de stabilisatiefase doorlopen. 12 daarvan waren succesvol. Dat maakt een succespercentage van 80.

De doelstelling van het succespercentage is voor het gehele jaar 2020 ruim behaald. In heel 2020 ging het om 51 personen, waarvan 45 succesvol de stabilisatiefase hebben afgesloten. Het succespercentage over het hele jaar komt daarmee op 88. Daarmee voldoen wij ruimschoots aan de doelstelling.



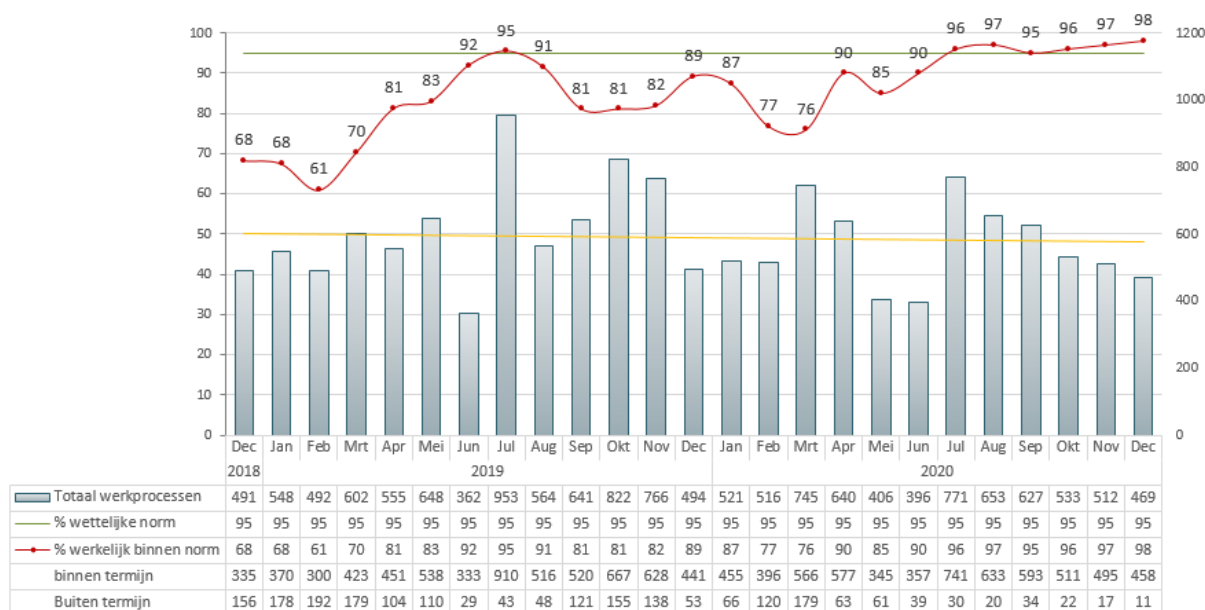
4. Minima

Tijdigheid 8 weken

In het vierde kwartaal is de tijdigheid gestegen naar 97%. Dat betekent dat 97% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Gemiddeld komen we voor 2020 uit op de 90% die in het dashboard is weergegeven. Ondanks dat we de doelstelling in 2020 net niet hebben behaald, verwachten wij in 2021 de doelstelling wel te halen. Het gemiddelde van het laatste half jaar 2020 stond op 97%, deze lijn trekken we door in 2021.



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



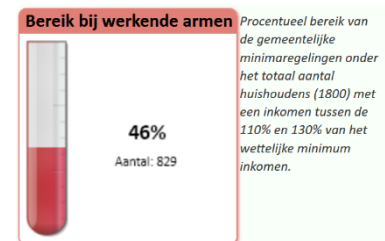
Begroting vs Realisatie

Sinds 1 januari 2020 is het nieuwe minimabeleid van start gegaan. Dit heeft op onderdelen tot gevolg dat er minder is toegekend. Dit is met name waar te nemen bij de regeling verduurzaming huishoudens. Daarnaast is een terugloop te zien in het aantal aanvragen voor leenbijstand voor woninginrichtingen. Deze aanvragen worden vooral door nieuw gehuisveste statushouders gedaan. Door de coronapandemie zijn geen nieuwe statushouders gehuisvest, waardoor geen nieuwe aanvragen binnenkomen.



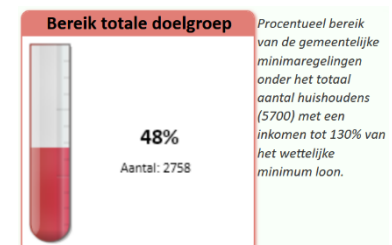
Bereik bij werkende armen

In 2020 hebben we 829 werkende armen (huishoudens) een minima-aanvraag ingediend (46%). De doelgroep met een inkomen tussen de 110% en 130% van het sociaal minimum is pas sinds dit jaar onderdeel van ons minimabeleid. Het bereik groeit, en het is de verwachting dat het de komende maanden nog verder zal stijgen. De coronacrisis zal hier ook aan bijdragen, omdat een grote groep werkenden te maken krijgt met een daling van het inkomen.



Bereik totale doelgroep

In 2020 hebben 2.758 van de 5.700 minimahuishoudens een minima-aanvraag ingediend (48%). 2020 was het eerste jaar waarin we dit gemeten hebben. We gebruiken dit als nulmeting.



Maatwerk kosten

Alles wat buiten de reguliere minimaregelingen valt, telt mee onder maatwerk. Deze aanvragen, of het nu een toekenning of een afwijzing betreft, worden extra getoetst. Hiermee voorkomen we willekeur. In 2020 is afgerond € 445.000 uitgegeven aan maatwerk. Aan de uitgaven is te zien dat deze regeling voorziet in een behoefte. We hebben aan maatwerk meer uitgegeven dan verwacht, maar met de minimaregelingen in totaal komen we binnen budget uit.



5. Jeugd

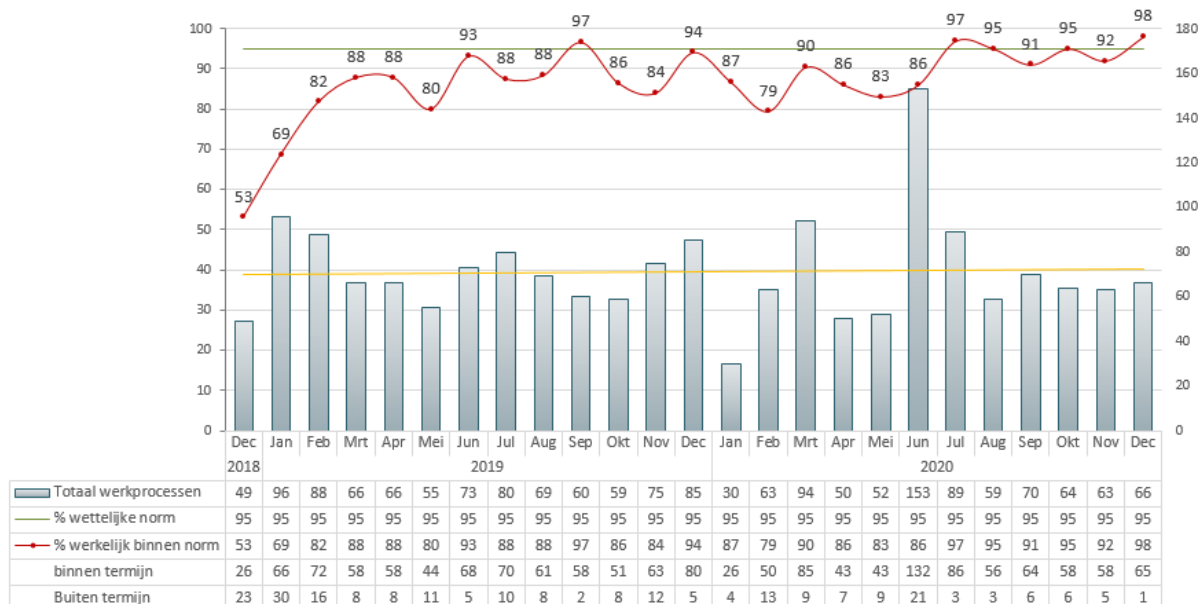
Tijdigheid 8 weken

In de eerste 9 maanden was 89% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld. Voor heel 2020 is dit uitgekomen op 92%. Helaas is de 95% niet gehaald, dit kan te maken hebben met meer thuiswerken als gevolg van corona en met de vertraging in de administratieve afhandeling. Hierop hebben we medio 2020 het werkproces aangepast en vanaf dat moment zien we ook een verbetering in de doorlooptijden.



Het is wel goed om op te merken dat een langere afhandelingsijd geen invloed heeft op de start van de zorg voor de cliënt. De zorg start vóór de afsluiting van het werkproces namelijk op het moment dat een jeugdconsulent de toekenning doet waarna de administratieve afsluiting nog volgt. Bij het gemeten percentage in dit dashboard gaat het om de afhandelingstermijn tot en met de administratieve afsluiting.

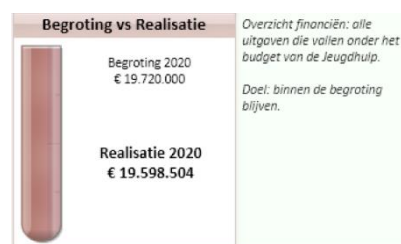
In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

In 2020 is de raad o.a. met de raadsinformatiebrief 2020-52 geïnformeerd over de financiële afwijking ten aanzien van de uitvoering van de Jeugdwet. De zorglasten ten aanzien van Jeugd zijn in 2020 verder opgelopen tot € 19,6 miljoen. Dit sluit aan bij de aannames zoals verwoord in de raadsinformatiebrief 2020-52.

Wij zijn in afwachting van de definitieve financiële cijfers van de Regio Gooi en Vechtstreek, die 1 juni worden ontvangen. Dit kan nog effect hebben.



Unieke jeugdigen

In 2020 hebben 2.250 unieke jeugdigen jeugdzorg ontvangen.¹ Dit zijn zowel jeugdigen met een indicatie die in 2020 is gestart als ook jeugdigen waarvan de indicatie vóór 2020 is gestart maar wel doorloopt in 2020.



Voor het gehele jaar ziet de ontwikkeling van unieke jeugdigen er zo uit:

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Gemeente	404	420	430	404	528
Gemeente/ niet gemeente	300	308	309	302	318
Niet gemeente	972	1.053	1.104	1.131	1.404
Unieke Jeugdigen	1.676	1.781	1.843	1.837	2.250

Wat betreft de kwartalen moet deze tabel als volgt worden gelezen. In kwartaal 1 waren er 404 kinderen met een door de gemeente afgegeven indicatie, in kwartaal 2 420 kinderen, etc. Het aantal unieke kinderen met indicatie door de gemeente was over heel 2020 528. Het is dus niet juist om de aantallen van de kwartalen 1 t/m 4 bij elkaar op te tellen, omdat het uiteraard mogelijk is dat 1 kind in meer dan 1 kwartaal zorg heeft ontvangen. De tabel laat ook zien dat kinderen in- en uitstromen (van kwartaal 3 naar 4 een lichte afname van per saldo 26 kinderen (namelijk van 430 naar 404), dus de uitstroom was 26 hoger dan de instroom).

NB. De bovenstaande tabel is aangepast ten opzichte van die in het vorige raadsdashboard Q3. In het raadsdashboard Q3 werd steeds het cumulatieve aantal kinderen met een indicatie tot en met een kwartaal getoond.

Op jaarbasis zien we het volgende. In heel 2020 hebben 1.404 kinderen via wettelijke verwijzers (gecertificeerde instellingen, huisartsen) een indicatie ontvangen. 528 kinderen hebben via de gemeente een indicatie ontvangen. 318 kinderen hebben zowel door de gemeente als wettelijke verwijzers een indicatie ontvangen. Over het gehele jaar zien we een stijging bij de wettelijke verwijzers. Deze stijging is mogelijk te verklaren door de coronapandemie waardoor ouders eerder naar de huisarts gaan en door sluiting van de scholen. Ouders vinden sneller de weg naar de huisarts, waar eerder school en jeugdconsulent aan zet waren.

Een aantal van 85 jeugdigen viel onder de versterkte procesregie van de jeugdconsulent en ontving langdurig hulp. Dit hoge aantal is onder andere het gevolg van wachttijden van de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK): de wachttijd is momenteel 5 a 6 maanden. Voordat de RvdK een onderzoek opstart en tijdens de onderzoeksfase voert de jeugdconsulent regie op de veiligheid van het gezin. Dit is zeer arbeidsintensief werk. Ook de coronapandemie speelt een rol bij dit hoge aantal. Spanningen lopen eerder en hoger op binnen deze kwetsbare gezinnen.

In heel 2020 kregen 20 jongeren (daarvan is de helft 18-min) een persoonsgerichte aanpak (PGA).

Er zijn 39 persoonsgebonden budgetten (PGB's) verstrekt. Naar verwachting zal in 2012 het aantal PGB's stijgen als gevolg van het wegvallen van enkele gecontracteerde zorgaanbieders.

¹ De cijfers kunnen nog naar boven of beneden worden bijgesteld door administratieve aanpassingen.

Voorziening per gemeente en verwijzer

In onderstaande tabel geven we voor het afgelopen jaar inzicht in de ontwikkeling van het aantal voorzieningen per gemeente en wettelijke verwijzer, uitgesplitst naar licht, middel en zwaar:

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2020	Totaal (%)
Aandeel Gemeente	49%	48%	48%	41%	47%	
Licht	238	84	123	74	519	35%
Middel	177	136	137	99	549	37%
Zwaar	128	117	112	79	436	29%
Totaal	543	337	372	252	1.504	100%

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2020	Totaal (%)
Aandeel Niet-gemeente	51%	52%	52%	59%	53%	
Licht	30	12	16	13	71	4%
Middel	140	73	87	57	357	21%
Zwaar	385	281	294	287	1.247	74%
Totaal	555	366	397	357	1.675	100%

Wat opvalt is de daling van het aantal ingezette voorzieningen door gemeenten in het 4^e kwartaal. Kwartaal 4 geeft echter een vertekend beeld. In november en december hebben de jeugdconsulenten minder aanvragen kunnen afhandelen. Deze zaken zijn wel opgepakt, dus zorg is ingezet maar niet administratief afgehandeld. De oorzaak is extra werkzaamheden als gevolg van de afronding van de nieuwe inkoop. Nog niet duidelijk was welke aanbieders zorg bleven doorleveren en daarom moest samen met inwoners een andere aanbieder gezocht worden. Zorg kan desalniettemin in deze periode wel al zijn gestart. In de tabel zijn alleen de afgehandelde voorzieningen verwerkt. Te verwachten is dat het aandeel gemeente in Q4 en daarmee over heel 2020 nog iets stijgt, als ook die voorzieningen zijn afgehandeld.

In Q4 is een administratieve achterstand bij de gemeente en wettelijke verwijzers weggewerkt waardoor met terugwerkende kracht toewijzingen in met name Q3 bij de niet-gemeentelijke verwijzers zijn opgenomen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de aantallen en de verhoudingen tussen het aandeel gemeente en niet-gemeente in dit dashboard Q4 een ander beeld geven dan het raadsdashboard Q3.

Zware voorzieningen worden met name ingezet door gecertificeerde instellingen, denk daarbij aan verblijf en maatregelen jeugdreclassering.

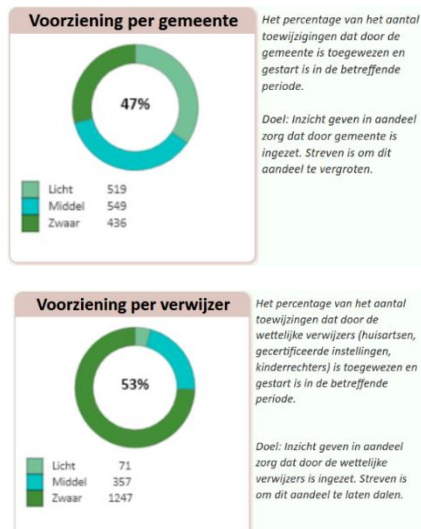
Op 2 januari 2021 wordt er gekeken welke toewijzingen van Q4 in het digitaal leefplein staan. Echter in bepaalde gevallen kunnen toewijzingen nog niet gedaan worden als er bijv. ouders het aanvraagformulier nog niet terug gestuurd hebben, door een administratieve achterstand of als de aanbieder op het laatste moment toch wel of niet gecontracteerd was. Er zullen dus nog veel toewijzingen over Q4 na 2 januari 2021 in DLP gezet zijn, waardoor de percentages anders zullen uitvallen. Dit betreft zowel voor de rechtsgeldig verwijzers als voor de gemeente. In deze aantallen zijn de PGB's niet meegenomen. In Q4 worden veel PGB herindicaties aangevraagd, er waren 26 PGB's die afliepen op 31-12-2020, het is nog niet duidelijk of al deze PGB's verlengd zijn, omdat de SVB de klaargezette budgetten van 2021 nog niet inzichtelijk gemaakt heeft.

Beweging specialistische zorg naar lichtere zorg

Deze KPI is gebaseerd op alle voorzieningen die lopen of gelopen hebben in 2020. En niet alleen op de in 2020 gestarte voorzieningen. Er zijn het jaar 2020 in totaal 5.110 voorzieningen die nog lopen of in 2020 hebben gelopen. Het is een cumulatief aantal, voor Q4 worden dus naast Q4, ook Q3, Q2 en Q1 opgeteld.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2020
Licht	556	509	521	464	878
Middel	726	787	856	806	1.315
Zwaar	1.747	1.837	1.933	1.912	2.917
Totaal	3.029	3.133	3.310	3.182	5.110
Licht	18%	16%	16%	15%	17%
Middel	24%	25%	26%	25%	26%
Zwaar	58%	59%	58%	60%	57%

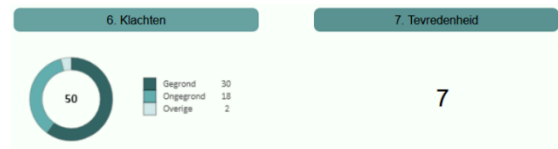
5.110 voorzieningen betekent dat een jeugdige gemiddeld iets meer dan 2 voorzieningen heeft. Dit lijkt veel maar als een jeugdige naar de dagbesteding gaat, wordt het vervoer apart geïndiceerd. Er zijn meerder logische combinaties van voorzieningen die worden afgegeven, zoals dat pleegzorg bijna altijd gepaard gaat met ambulante hulp.



Er is helaas duidelijk te zien dat het grootste deel van de ingezette voorzieningen besteed wordt aan zware zorg. Dit hangt samen met het feit dat de meeste zorg wordt geïndiceerd door de wettelijke verwijzers en dat hangt samen met de coronapandemie. Deze stijging van relatief zwaardere zorg ten opzichte van lichte zorg was het hele jaar al zichtbaar maar is het laatste kwartaal forser gestegen.

Klachten en Tevredenheid

In 2020 zijn er in totaal 50 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 35 klachten gegrond verklaard. De behandeling van de klachten heeft, gezien de coronamaatregelen, dit jaar vooral telefonisch met inwoners plaatsgevonden. In een aantal gevallen hebben wel fysieke klachtgesprekken bij de gemeente plaatsgevonden.



Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de normen voortvarendheid, bejegening, en informatievoorziening. Klachten over de voortvarendheid gaan over de afhandelingsduur van aanvragen 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 onverwachte thuiswerken bij de teams duidelijke afspraken gemaakt over de (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers voor inwoners.

Bij de gegronde bejegeningssklachten zijn de klachten besproken met zowel de medewerkers en inwoners en zijn excuses aangeboden. In een aantal gevallen is er voor gekozen om een andere consultant aan de inwoner toe te wijzen. Een aantal klachten over de informatievoorziening betroffen de uitvoering van de Tozo-regeling. Deze regeling is afgelopen jaar in het leven geroepen en de voorwaarden zijn meerdere malen gewijzigd. Dit vergde veel aanpassingen van de gemeente en ook vragen van inwoners. In de gevallen dat er (nog) niet de juiste of volledige informatie was verstrekt aan de inwoner, is dit snel opgepakt door de teammanager/adviseur en alsnog gecorrigeerd. Gezien de hoeveelheid aanvragen en de urgentie van de Tozo-regeling is het aantal klachten echter laag (4 stuks).

Tevredenheid

De tevredenheid van inwoners over onder andere de dienstverlening van het Sociaal Plein wordt jaarlijks na afloop van een jaar gemeten. Dit cijfer is derhalve de tevredenheid van 2019. Het cijfer voor 2020 is bekend bij de Q1 rapportage 2021 van het raadsdashboard.

Terugblik

Dit is het laatste dashboard over 2020. Terugkijkend heeft het dashboard dit jaar een grote ontwikkeling doorgemaakt. Die ontwikkeling was er o.a.:

- Qua instrument: In de loop van het laatste half jaar heeft de raadscommissie ons uitgedaagd elke keer weer het dashboard te voorzien van nieuwe en aanvullende informatie. Het dashboard is sindsdien een instrument dat vooral de mogelijkheid biedt om met elkaar het gesprek te voeren over de vraag wat de cijfers ons zeggen en wat dat betekent voor het beleid. Daarin hebben we met elkaar grote stappen gezet.
- Qua cijfers: Als we naar de inhoud (cijfers) van het dashboard kijken dan spreken de cijfers over het jaar 2020 voor zich. Natuurlijk er is altijd plek voor verbetering en die blijven we ook in beeld houden en nastreven, maar overall ligt er een prachtig plaatje qua cijfers/prestaties over het jaar 2020. Er zijn ook hierin echt stappen gezet over de breedte van het Sociaal Domein. Stappen die nodig waren omdat we werken voor onze inwoners die onze hulp en ons inlevingsvermogen hard nodig hebben.

Met elkaar zijn we trots op de resultaten. En resultaten halen we alleen maar als we elkaar scherp houden.