

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

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

Aan de gemeenteraad
Cc College van B&W
Cc Pers

DATUM 29 september 2021
ZAAKNUMMER 1061810
BEHANDELD DOOR J. Bek / B. Pedawi
TELEFOON (035) 629 2456
BIJLAGEN 3
BETREFT Raadsdashboard Sociaal Domein 2021 Q2

Geachte raads- en commissieleden,

Dit is het tweede 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 staat ondanks de versoepelingen nog steeds in het teken van Corona. In het raadsdashboard wordt voor een aantal onderwerpen melding gemaakt van een (mogelijk) Corona-effect. In het algemeen is niet uit te sluiten dat in de loop van 2021 meer effecten zichtbaar worden, waar we nu nog geen signalen over hebben.

TOZO

De Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers (TOZO) loopt tot 1 oktober 2021. In het eerste halfjaar van 2021 zijn er 2.194 TOZO-uitkeringen verstrekt (over heel 2020: 11.500). Het aandeel van Hilversumse ondernemers in deze regio-cijfers is afgerond 45%. Het aantal uitkeringen neemt ten opzichte van 2020 af als gevolg van de versoepeling van de Covid-maatregelen en de daarmee gepaard gaande aantrekkende economie.

TONK

De Tijdelijke Overbruggingsregeling Noodzakelijke Kosten (TONK) voeren we sinds 12 maart uit. In het eerste halfjaar zijn er 129 aanvragen gedaan, waarvan er 32 zijn toegekend. In Q1 liep het lokaal en landelijk niet storm met de TONK-aanvragen (45 aanvragen en 4 toekenningen). Doordat we lokaal de criteria hebben versoepeld, is het aantal toekenningen gestegen.

Toeslagenaffaire

Vanaf maart 2021 deelt de belastingdienst tweewekelijks een lijst met inwoners van Hilversum, die zich

als gedupeerden van de Toeslagaffaire hebben aangemeld. Team Schuldhulpverlening is gestart met het bellen van deze (mogelijk) gedupeerden.

Aanvankelijk waren dit 38 inwoners, dit aantal is inmiddels gegroeid tot 185 inwoners. Voor inwoners die aangaven hulp te willen is er een Plan van Aanpak gemaakt. Een deel van de inwoners heeft in het eerste gesprek aangegeven geen hulp te willen. Omdat er vanuit het Rijk steeds meer taken worden toebedeeld aan gemeenten, is in Hilversum per september 2021 de inzet op de Toeslagaffaire geïntensiveerd en verbreed naar alle (relevante) beleidsteams. In oktober worden alle (mogelijk) gedupeerden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Het doel hiervan is a) Het vertrouwen van gedupeerden in de overheid te herstellen, b) De drempel te verlagen om hulp te vragen, c) Vragen of er voldoende hulp is verstrekt en hoe deze ondersteuning is ervaren. Conform de motie van 9 juni 2021: *M21-84: Motie vreemd: hart onder de riem ouders en kinderen toeslagenaffaire*, zal de gemeente Hilversum ruimhartig steun verlenen en desgewenst hardheidsclausules gebruiken om gedupeerde ouders en hun kinderen te ontzorgen en leed te verzachten. Ook zullen bij (erkend) gedupeerden, alle openstaande gemeentelijke schulden worden kwijtgescholden. De kwijtgescholden bedragen en uitvoeringskosten kunnen we verhalen op het Rijk.

Stand van zaken per 20-8-2021

Inwoners die zich hebben aangemeld als gedupeerde.	Hulpvraag geen. Verzoek inwoner: neem geen contact meer op.	Hulpvraag: "Doorlopend contact houden ingezet.	Hulpvraag "Concrete hulp ingezet (op leefgebieden wonen, financiën, gezondheid, werk, gezinssituatie)	Nog in behandeling/ onbekend	(Nog) niet bereikt	Totaal
Erkend gedupeerd (Euro 30.000 ontvangen)	23	43	13	1	16	83
Nog geen uitsluitel van Belastingdienst (BD)	30	30		2	38	100
Niet gedupeerd (uitsluitel BD)		2				2
Totaal	53	75		3	54	

Vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

W. Groot, ls.

P.I. Broertjes

Sociaal Plein - Raadsdashboard |

Jaar :

2021

2020

Kwartaal :

Q1

Q2

Q3

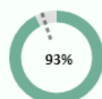
Q4

Cijfers 2021

Boekingsdatum

Periode

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 minima voorzieningen 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



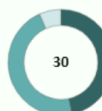
Tijdigheid

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



30

Gegronnd 14
Ongegrond 14
Overige 2

7. Tevredenheid

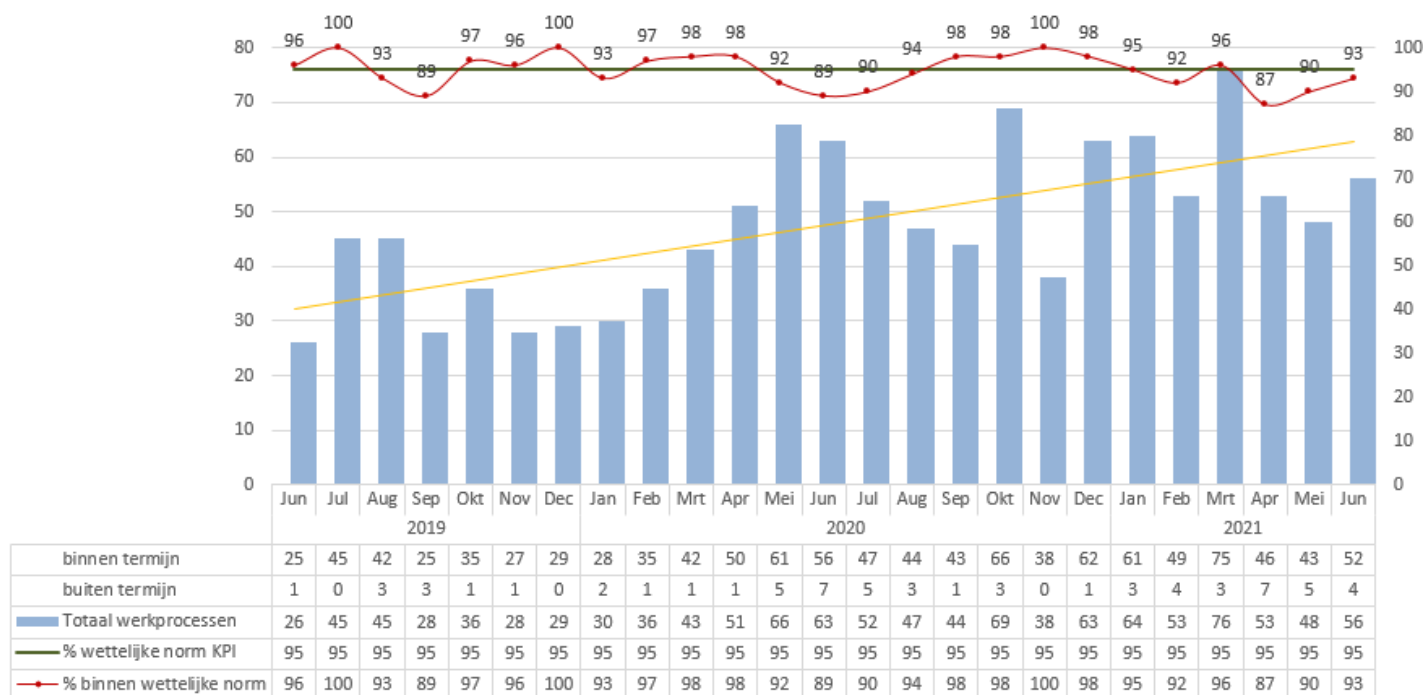
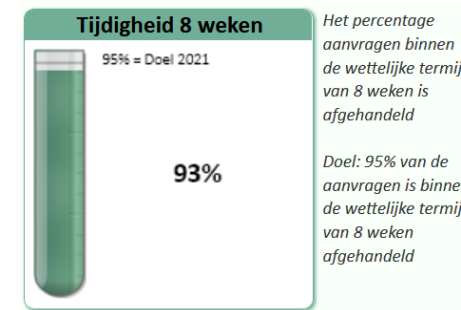
6.9

1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid

We hebben in het eerste half jaar 93% van de aanvragen binnen de termijn afgehandeld. Daarmee behalen we bijna de doelstelling van 95%.

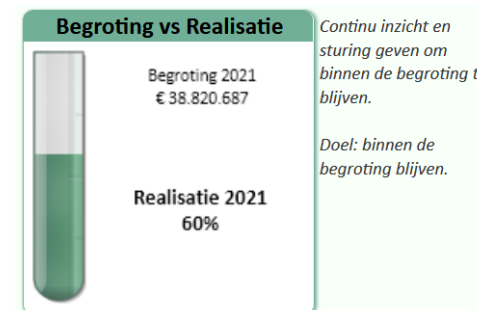
In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

De begroting van € 38,8 miljoen bestaat uit het Participatiebudget, Begeleide participatie en het grootste deel het bijstandsbudget. Ondanks de stijging van de uitkeringslasten van de afgelopen maanden (als gevolg van Covid-19) verwachten wij net als in 2020 uit te komen met het beschikbare budget.

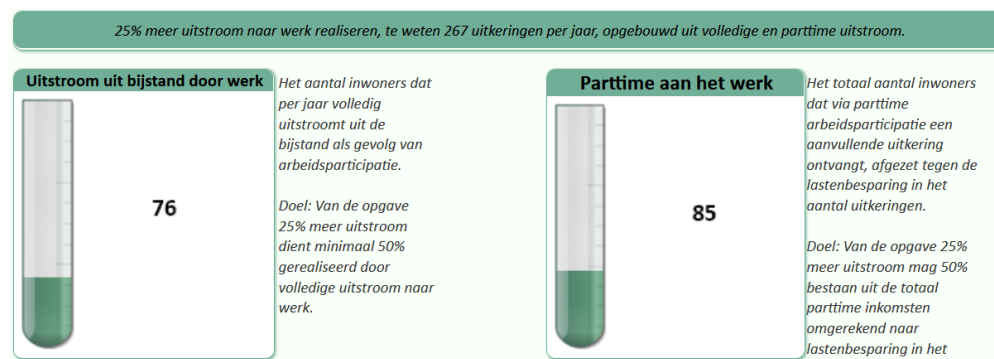
Het beschikbare BUIG budget (rijksbudget) is hier van belang. Dit budget wordt pas in september 2021 definitief. Het voorlopige BUIG budget 2021 (september 2020) lag vanwege Covid-19 beduidend hoger, echter het nader voorlopige BUIG-budget (april 2020) ligt weer wat lager. Zoals gebruikelijk zal in Q4 voorgesteld worden het budget aan te passen in lijn met het definitieve BUIG-budget dat in september bekend wordt.



Uit het dashboard blijkt dat de uitgaven t/m juni 60% van het budget betreft. Zoals aangegeven verwachten wij desondanks uit te komen met het beschikbare budget. Enkele uitgaven t/m juni betreffen namelijk eenmalige uitgaven die betrekking hebben op het hele jaar. Daarnaast dienen enkele budgettaire wijzigingen nog verwerkt te worden.

Uitstroom uit bijstand naar werk

In Q1 en Q2 2021 zijn er 76 uitkeringen volledig beëindigd wegens werkaanvaarding. De opeenvolgende lockdowns hebben de uitstroom geremd. De meest recente economische prognoses (Halfjaarlijkse ramingen van De Nederlandsche Bank, juni 2021) tonen aan dat het economisch herstel sneller aantrekt dan eerder verwacht. We verwachten dat dit zich in de tweede helft van 2021 vertaalt in de uitstroomcijfers.



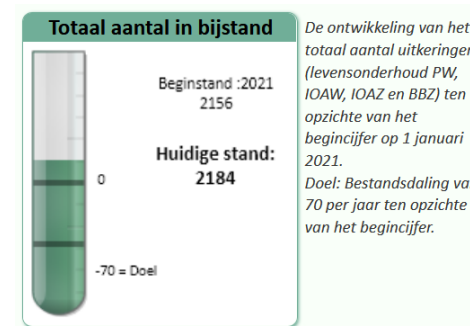
Parttime aan het werk

We zien in het eerste half jaar 2021 dat de deeltijduitstroom stabiel is gebleven. De mogelijkheden voor bij-, om- en herscholing zijn met de oprichting van het Regionaal Mobiliteitsteam en de regionale bijgestelde plannen wel toegenomen voor uitkeringsgerechtigden. De nadruk ligt hierbij op duurzame uitstroom. U wordt via de regiomonitor op de hoogte gehouden van de voortgang hiervan.

Totaal aantal in bijstand

Het totale bijstandsbestand is nagenoeg ongewijzigd gebleven ten opzichte van Q1 2021.

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



In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2186) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2184). 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.

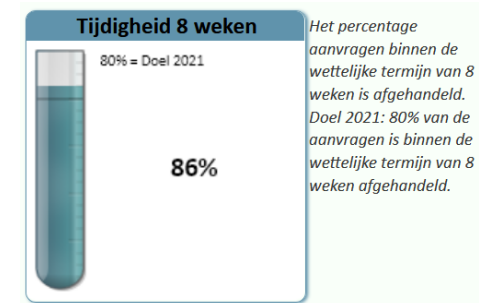
2. Wmo

Tijdigheid

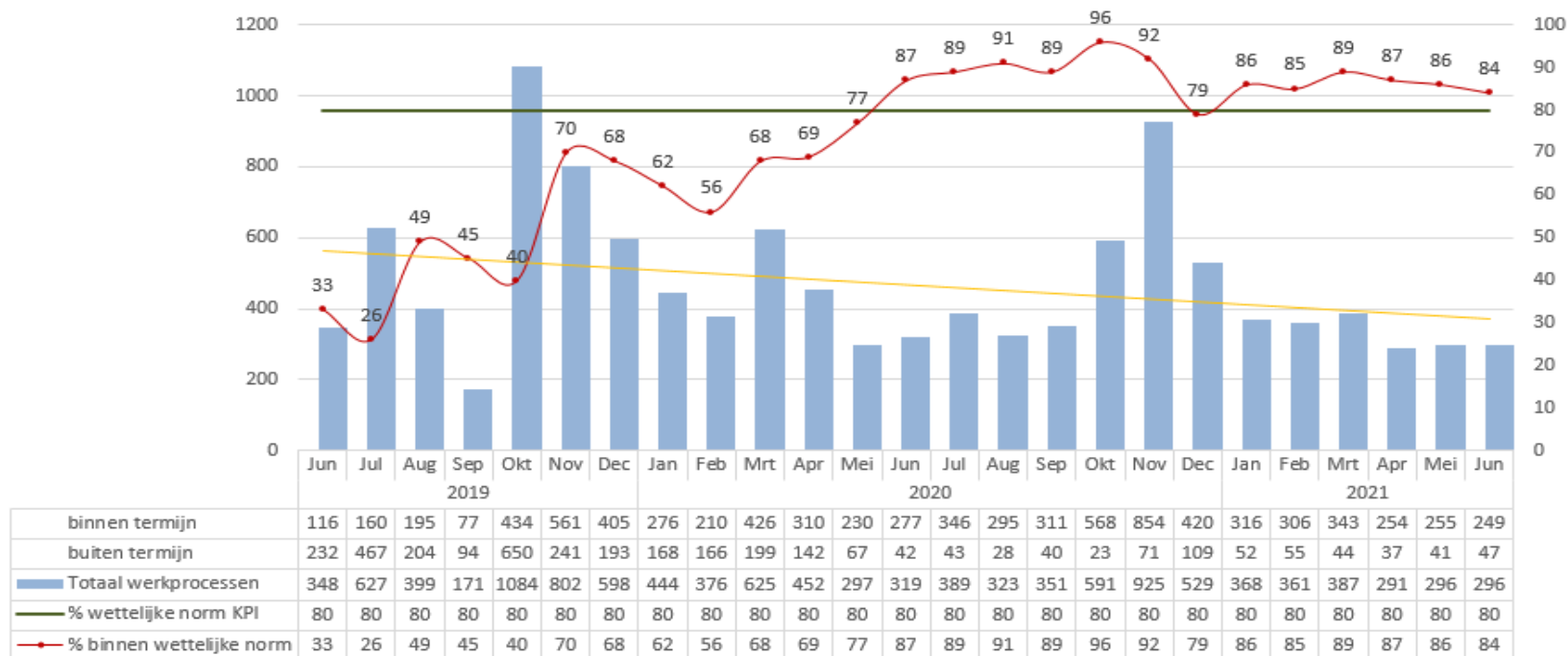
In de eerste helft van dit jaar is 86% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgehandeld.

Hiermee wordt voldaan aan de doelstelling van 80% binnen 8 weken. De verwachting is dat de doelstelling over het hele jaar behaald zal worden.

Vanwege het thuiswerken wordt een groot deel van de aanvragen telefonisch of met beeldbellen afgehandeld, tenzij een huisbezoek noodzakelijk is. In het eerste halfjaar 2021 is 95% van de aanvragen telefonisch of met beeldbellen afgehandeld en heeft er bij 5% van de behandeling van de aanvraag een gesprek op het Sociaal Plein, bij een externe partij of een huisbezoek plaatsgevonden. Het gaat dan bijvoorbeeld om woningaanpassingen en/of gesprekken met zorgleveranciers en de inwoner over begeleiding. Hoe inwoners de veranderde dienstverlening ervaren, zal mogelijk blijken uit het cliëntervaringsonderzoek 2020. De resultaten hiervan zijn recentelijk vanuit de regio aan de gemeentes beschikbaar gesteld en worden via een collegebrief met de raad gedeeld.



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



Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q2 zien we geen aanleiding te veronderstellen dat we niet binnen de beschikbare budgetten 2021 uitkomen. Daarbij hebben we ook gekeken of de eindverantwoordeling 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen nieuwe inzichten verschaft voor het jaar 2021 (zie bijlage 2 voor een nadere onderbouwing van de prognose). Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q2 zegt weinig en kan niet x2 vermenigvuldigd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2021-Q2. 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-Q2 geleverde zorg.

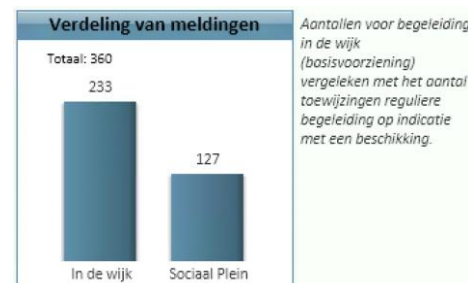


Verdeling van meldingen

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 1-7-2021 zijn bij Begeleiding in de Wijk 233 mensen ondersteund. Deze aanmeldingen komen deels van het Sociaal Plein en deels uit de eigen contacten van de betrokken organisaties in de buurten.

Het is goed om te vermelden dat niet alle 233 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.

Daarnaast hebben in het eerste halfjaar van 2021 127 inwoners een nieuwe maatwerk toewijzing voor begeleiding gekregen. Inwoners met meer complexe problematiek krijgen daarmee passende hulp.



Verdeling van financiën

De totale uitgaven voor reguliere én specialistische begeleiding tot en met 2021-Q2 bedroegen € 3.385.503. De kosten voor het product "Begeleiding in de Wijk" bedragen in 2021 tot nu € 240.110. 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 Q2 (circa € 26.000), en waren er advieskosten van € 44.000. 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. Oorspronkelijk was het budget vanaf 2022 structureel € 170.000; maar vanwege uitbreiding van "Begeleiding in de Wijk" is bij de Kadernota 2021 besloten het budget in stapjes te verhogen - ten laste van het budget voor geïndiceerde WMO-Begeleiding - van € 380.000 in 2022 naar € 460.000 in 2025.



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

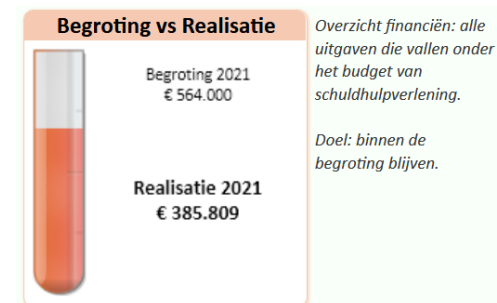
Tijdigheid

Het percentage binnen de termijn afgehandelde aanvragen tot en met Q2 komt uit op 94%. Dit is iets onder het doel van 95%. Dat is te verklaren omdat in sommige gevallen inwoners meer tijd krijgen om de benodigde stukken in te leveren.



Begroting vs Realisatie

De uitgaven liggen op koers. Dat meer dan de helft van het budget in de eerste twee kwartalen is uitgegeven wordt verklaard door een aantal eenmalige uitgaven en jaarlijkse betalingen die in de eerste twee kwartalen zijn gedaan. Naar verwachting blijft de realisatie binnen de begroting.



Pro-actieve benadering

Het aantal meldingen vroegsignalering tot en met Q2 is 1094: in Q1 waren er 419 meldingen en in Q2 waren dat er 675. De stijging van het aantal meldingen heeft te maken met de uitbreiding van het aantal partners die betalingsachterstanden melden (signaalpartners).



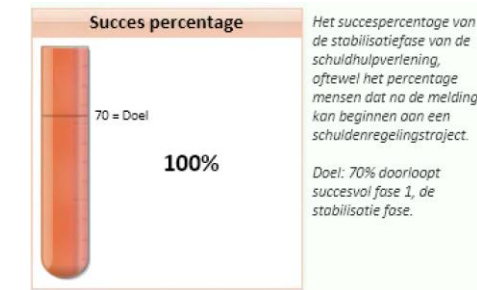
Totaal bereik

Het aantal aanmeldingen schuldhulpverlening tot en met Q2 is 176: 80 aanmeldingen in Q1 en 96 in Q2. In 2020 was de landelijke tendens dat er weinig aanmeldingen voor Schuldhulp waren. We zien nu het aantal aanmeldingen weer aantrekken. In dit aantal zijn ook de gedupeerden van de toeslagenaffaire meegeteld, die zich gemeld hebben en die interventie van de gemeente op prijs stellen.



Succespercentage

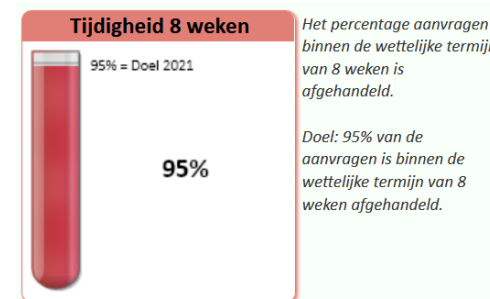
Er zijn 7 stabilisatie trajecten afgesloten. Alle 7 zijn succesvol. Het succespercentage is 100%.



4. Minima

Tijdigheid

Ook in Q2 hebben we 95% van de aanvragen binnen de termijn afgehandeld. Hiermee trekken we de goede lijn van 2020 door.



Begroting vs Realisatie

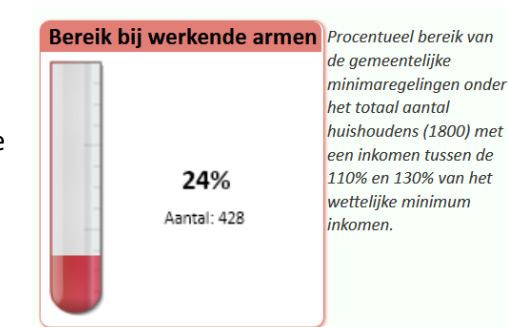
Ook in Q2, blijven de uitgaven achter bij de begroting. Dit zal in de loop van het jaar een ander beeld laten zien vanwege posten die eenmaal per jaar gefactureerd worden, zoals bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering, en posten met hogere uitgaven rond de zomer in verband met de start van het nieuwe school- en sportjaar. De verwachting is dat de realisatie ongeveer rond de begroting uit zal komen.



Bereik bij “werkende armen”

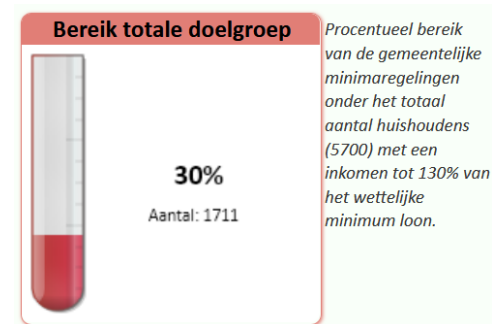
Met de definitie “werkende armen” worden mensen bedoeld die een inkomen tussen de 110 en 130% van het minimuminkomen hebben. De meeste regelingen (op het kindpakket en de regeling chronisch zieken na) hebben een maximum inkomensgrens van 120% van het minimuminkomen. Er is dus een deel van de werkende armen die wij met onze regelingen niet kunnen bedienen. Het bereik zal daarom nooit 100% kunnen zijn.

In het 1^e half jaar hebben we 428 werkende armen bereikt (24%) als deze ontwikkeling zich doorzet dan komen we hoger uit dan in 2020 (toen hadden we in totaal 829 werkende armen bereikt).



Bereik totale doelgroep

In Q2 hebben wij 939 mensen bereikt (16%), daarmee komt het 1^e half jaar op een bereik van 1711 mensen (30%). Als deze ontwikkeling zich doorzet in 2021 komen we hoger uit dan vorig jaar. Toen hebben we in totaal 2.758 mensen bereikt. Voor de regelingen waar de inkomensgrenzen zijn verlaagd (activeringsregeling en regeling verduurzaming huishoudens) zien we dat er minder aanvragen worden ingediend en dat het afwijzingspercentage omhoog is gegaan.



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 het 1^e half jaar is totaal 202.802 uitgegeven aan maatwerk, dit is in lijn met de uitgaven van 2020. Hiermee voldoen wij aan de wens van de Gemeenteraad om zo veel mogelijk maatwerk te leveren aan onze inwoners.

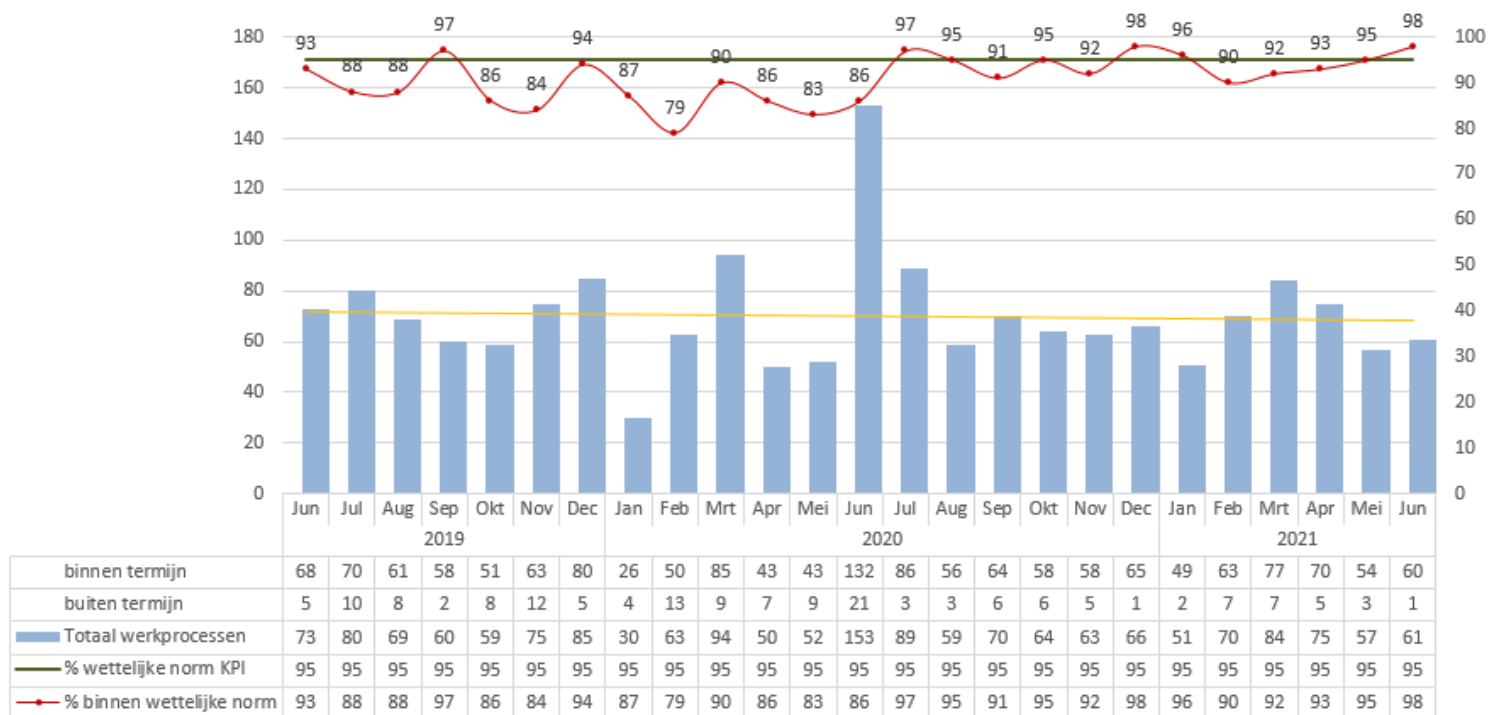


5. Jeugd

Tijdigheid

In het eerste kwartaal was dit percentage 92%. Over de eerste 6 maanden is dit percentage nu dus 94% wat betekent dat we in het tweede kwartaal goed zaten met de tijdigheid. Concreet waren er in Q2 9 zaken waarbij we de termijn van 8 weken hebben overschreden. We blijven aandacht houden voor het afhandelen van aanvragen binnen de termijn van 8 weken.

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

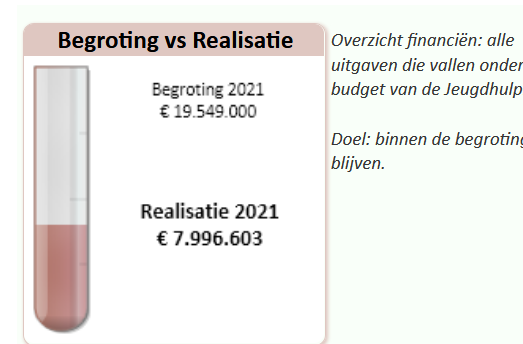


Begroting vs Realisatie

Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q2 zien we geen aanleiding te veronderstellen dat we niet binnen de beschikbare budgetten 2021 uitkomen.

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 (zie bijlage 2 voor een nadere onderbouwing van de prognose).

Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q2 zegt weinig en kan niet x2 vermenigvuldigd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2021-Q2. 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 tot en met 2021-Q2 geleverde zorg.

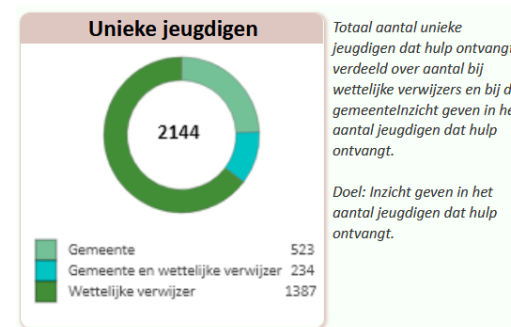


Unieke jeugdigen

Het aantal van 2144 unieke jeugdigen is cumulatief. In het eerste kwartaal waren er 1919 unieke jeugdigen, in het tweede kwartaal 1908 unieke jeugdigen. Dit is een stabilisatie van een jarenlange stijgende lijn. Het is niet in te schatten of deze stabilisatie zich zal voortzetten. Er zijn op dit moment geen achterstanden bij de jeugdconsulenten, wat maakt dat het aantal unieke jeugdigen niet met terugwerkende kracht veel kan wijzigen.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Unieke Jeugdigen	1.957	1.964	1.953	1.955	2.534
Gemeente	467	482	499	473	529
Gemeente/ niet gemeente	245	258	251	237	411
Niet gemeente	1.245	1.224	1.203	1.245	1.594
Unieke Jeugdigen	1.957	1.964	1.953	1.955	2.534

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
1.919	1.908	-	-	2.144
493	502			523
195	177			234
1.231	1.229			1.387
1.919	1.908	-	-	2.144



Het is onduidelijk of er nog leveranciers zijn die achterstanden hebben in het aanmelden van jeugdigen in DLP voor zorg ingezet door de wettelijke verwijzers.

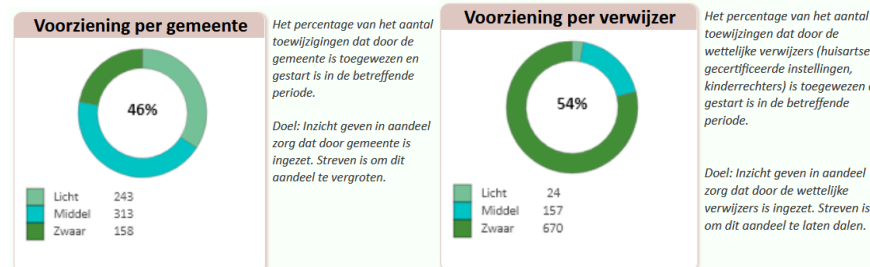
In het tweede kwartaal waren er 33 jeugdigen in versterkte procesregie en vielen 9 jongeren onder de 18 jaar onder de persoonsgerichte aanpak (PGA).

In het tweede kwartaal van dit jaar zijn er 35 PGB's toegekend. Er zijn 57 lopende PGB's, dit is een stijging ten opzichte van eerdere jaren. Deze stijging was voorzien als gevolg van de nieuwe inkoop waarbij enkele zorgaanbieders niet langer zijn gecontracteerd.

Voorzieningen per gemeente en verwijzer

We zien een lichte daling in het aantal toewijzingen die ingezet wordt door de gemeente. Dit komt o.a. door dat de consulenten steeds beter kunnen verwijzen naar de vrij toegankelijke zorg in het voorveld zoals naar Jeugd en Gezin.

Het aantal aanmeldingen bij de gemeente blijft redelijk stabiel, er is een lichte stijging toewijzingen bij de rechtsgeldig verwijzers. Dit is mede te verklaren door corona. Meer kinderen hebben GGZ hulp ontvangen via de huisarts en er is ook een stijging unieke jeugdigen met een kinderschermingsmaatregel van ongeveer 10% ten opzichte van 2019, het jaar zonder corona.



Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	51%	52%	52%	64%	54%	
Licht	24	10	12	15	61	3%
Middel	109	67	85	77	338	19%
Zwaar	424	297	323	384	1.428	78%
Totaal	557	374	420	476	1.827	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
52%	58%			54%	
16	8			24	3%
104	53			157	18%
387	283			670	79%
507	344	-	-	851	100%

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Gemeente	49%	48%	48%	36%	46%	
Licht	205	87	120	79	491	32%
Middel	191	134	141	103	569	37%
Zwaar	139	125	129	87	480	31%
Totaal	535	346	390	269	1.540	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
48%	42%			46%	
159	84			243	34%
213	100			313	44%
89	69			158	22%
461	253	-	-	714	100%

Beweging naar lichtere zorg

Middels deze KPI geven we inzicht in de ontwikkeling van het aantal voorzieningen per gemeente en wettelijke verwijzer, uitgesplitst naar licht, middel en zwaar. We zien hier een stijging van zware zorg en dat komt overeen met de stijging van zorg die is ingezet door de wettelijke verwijzers. Zij zetten doorgaans zwaardere zorg in dan de jeugdconsulenten van de gemeente.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Licht	519	499	501	453	842
Middel	799	820	873	829	1.406
Zwaar	2.213	2.198	2.219	2.238	3.558
Totaal	3.531	3.517	3.593	3.520	5.806
Licht	15%	14%	14%	13%	15%
Middel	23%	23%	24%	24%	24%
Zwaar	63%	62%	62%	64%	61%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
462	432			554
825	768			978
2.015	1.961			2.364
3.302	3.161	-	-	3.896
14%	14%			14%
25%	24%			25%
61%	62%			61%



Klachten en Tevredenheid

In het eerste halfjaar van 2021 (Q1 en Q2) zijn in totaal 30 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 14 klachten gegrond verklaard. De behandeling van de klachten heeft, gezien de coronamaatregelen, voor het merendeel telefonisch met inwoners plaatsgevonden. In een aantal gevallen hebben wel fysieke klachtgesprekken bij de gemeente plaatsgevonden.

De klachten hebben betrekking op de normen bejegening (13), voortvarendheid (9), administratieve zorgvuldigheid (3), informatievoorziening (3) en rechtszekerheid (2).

Bij de gegronde bejegening klachten zijn de klachten besproken met zowel de medewerkers als inwoners en zijn excuses aangeboden. Klachten over de voortvarendheid gaan over de afhandelingsduur van aanvragen, maar ook op verzoeken tot terugbellen of mails 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. Dit is alsnog na contact met de inwoner gebeurd en gecorrigeerd. 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 derhalve de tevredenheid over het jaar 2020 en is nagenoeg gelijk gebleven aan het cijfer over 2019 (een 7).

6. Klachten



7. Tevredenheid

6.9

Bijlage 2: Prognose 2021 Wmo en Jeugd Raadsdashboard 2021 Q2

Lasten Jeugd	Jaarrekening 2020	Begroting 2021	Realisatie dashboard Q2	Prognose 2021	Voor-/Nadeel
Agenda jeugd	151.788	180.000	45.000	180.000	-
Jeugd begeleiding	4.086.573	4.060.000	1.715.813	4.035.000	-25.000
Jeugd GGZ	385.075	500.000	108.427	375.000	-125.000
Jeugdhulp	9.592.921	10.275.000	3.540.620	9.420.000	-855.000
Jeugdhulp verblijf	2.259.224	2.007.000	1.302.282	2.575.000	568.000
Kinderb., jeugdrecl. en drang	1.254.819	1.150.000	612.472	1.465.000	315.000
Landelijke transitie arrangement	1.078.068	900.000	430.961	1.140.000	240.000
PGB	301.810	350.000	201.600	360.000	10.000
Overige jeugd	31.023	127.000	39.428	70.000	-57.000
Totaal	19.141.300	19.549.000	7.996.603	19.620.000	71.000

Lasten Wmo	Jaarrekening 2020	Begroting 2021	Realisatie dashboard Q2	Prognose 2021	Voor-/Nadeel
Huishoudelijke hulp	6.529.018	7.000.000	2.854.577	7.100.000	100.000
Begeleiding- en dagbesteding	7.399.793	7.950.000	3.027.342	7.750.000	-200.000
Huishoudelijke hulp PGB	134.674	200.000	74.089	175.000	-25.000
Begeleiding- en dagbesteding PGB	753.502	700.000	805.300	750.000	50.000
Rolstoelen	462.396	475.000	266.657	550.000	75.000
Trapliften	397.359	210.000	163.127	400.000	190.000
Vervoersvoorzieningen	827.756	800.000	408.117	800.000	-
Woonvoorziening	516.111	700.000	229.631	500.000	-200.000
Regionaal vervoer	1.195.587	1.200.000	1.427.805	1.200.000	-
Mantelzorg	168.279	200.000	2.850	200.000	-
Gehandicapten parkeerplaatsen	46.659	30.000	20.169	30.000	-
Experiment Indicatieloze Begeleiding en Dagbest.	267.476	350.000	249.500	350.000	-
Overig Wmo	39.487	61.000	16.755	35.000	-26.000
Totaal Wmo	18.738.097	19.876.000	9.545.919	19.840.000	-36.000

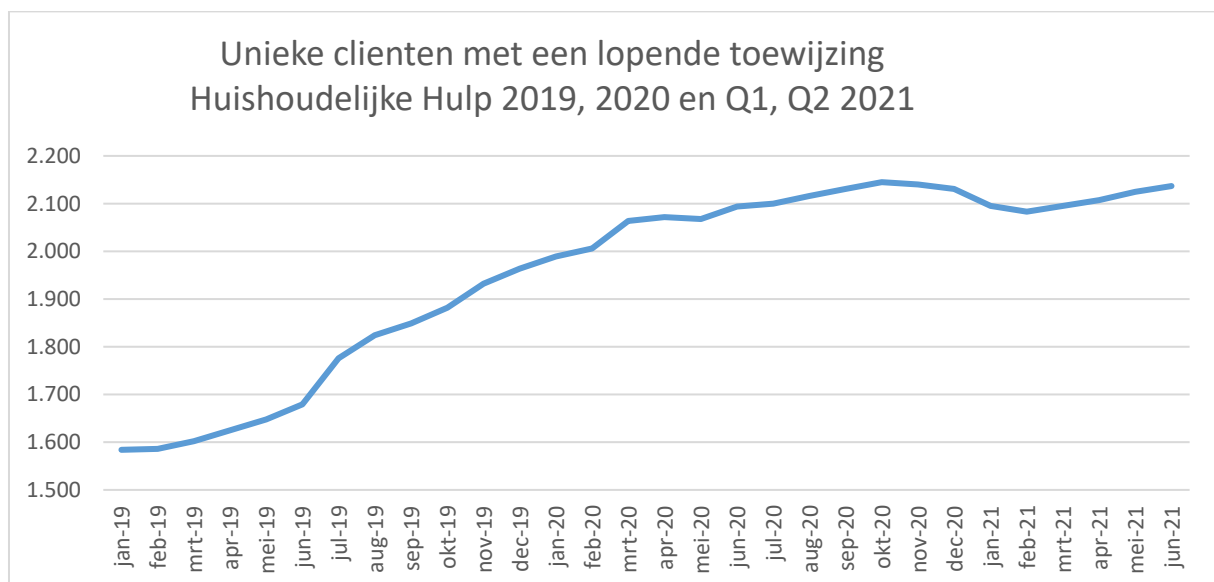
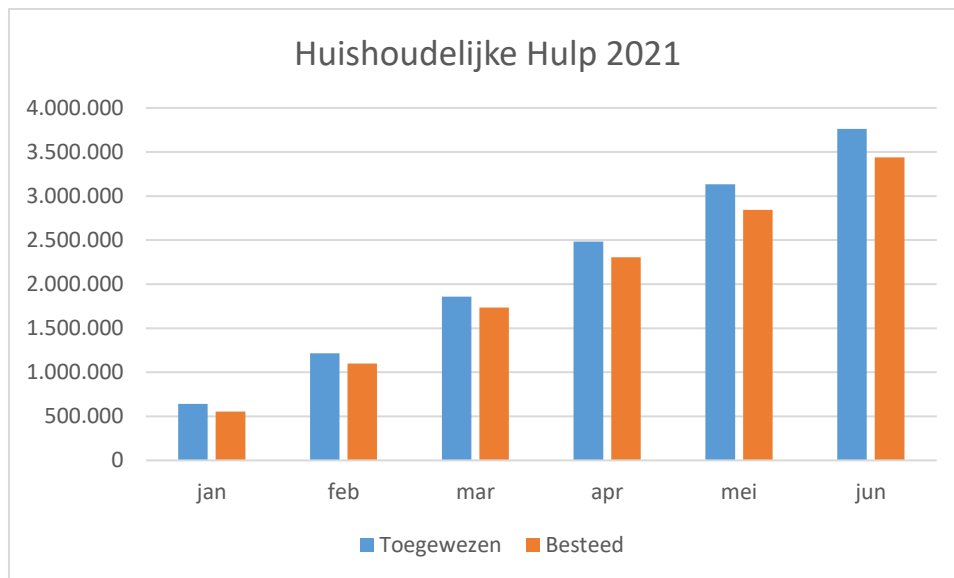
TOTAAL	37.879.396	39.425.000	17.542.522	39.460.000	35.000
---------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	---------------

(-/-: Voordeel/ +/- Nadeel)

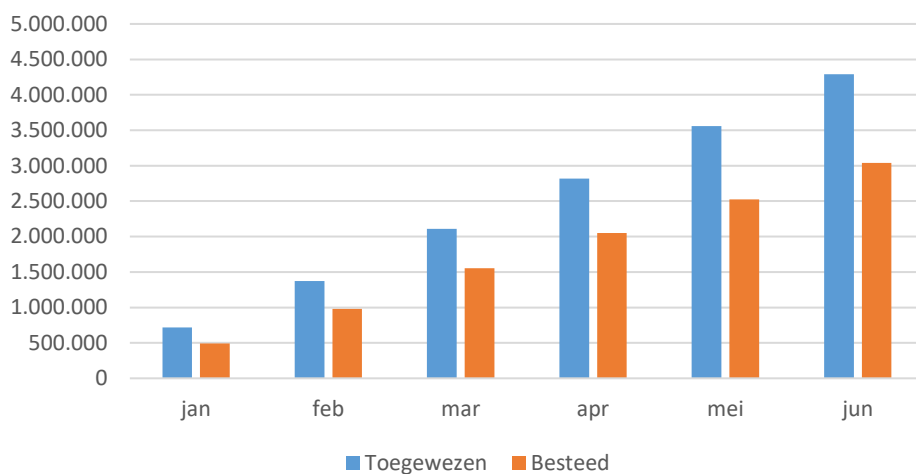
Bijlage

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.

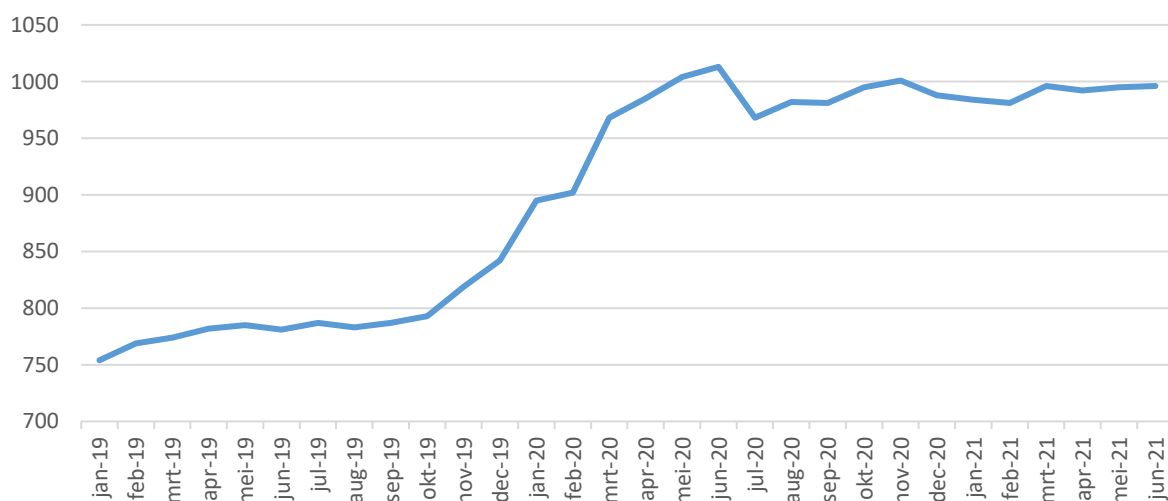
Wmo



Begeleiding en verzorging 2021



Unieke cliënten met een lopende toewijzing per maand - Begeleiding en verzorging 2019, 2020 en Q1, Q2 2021



Jeugd

