

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 27 september 2022
ZAAKNUMMER 1205471
BEHANDELD DOOR Rogier Schouenberg
TELEFOON (035) 629 2635
UW KENMERK
BIJLAGEN 1
BETREFT raadsdashboard sociaal domein Q1 en Q2 2022

Geachte raads- en commissieleden,

Hierbij bieden wij u het raadsdashboard sociaal domein met betrekking tot het eerste halfjaar van 2022 aan. Het raadsdashboard kent de vertrouwde opzet op basis van de eerder vastgestelde KPI's (kritische prestatie indicatoren). De cijfers geven een integraal beeld van de dienstverlening en ontwikkelingen hierin binnen het sociaal domein.

Het eerste halfjaar van 2022 kan worden geduid als het post corona tijdperk, waarin de werksituatie min of meer is genormaliseerd. Wel spelen landelijke trends als hoog ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt ook binnen het sociaal domein, waardoor de dienstverlening onder druk komt te staan. Daarbij deden zich binnen het sociaal domein nog de volgende bijzondere ontwikkelingen voor:

- Opvang vluchtelingen Oekraïne;
- Energietoeslag;
- Wet inburgering 2021 (inwerkingtreding per 1 januari 2022).

Opvang vluchtelingen Oekraïne

In de periode februari-mei 2022 hebben veel medewerkers sociaal domein zich ingezet voor de opvang van vluchtelingen uit de Oekraïne. Vanaf april verstrekt de gemeente ook leefgelduitkeringen. De hoogte is afhankelijk van de woonsituatie. Circa 240 personen ontvangen een leefgelduitkering. Het aantal ontheemden dat in Hilversum wordt opgevangen is substantieel hoger, maar een groot deel van de volwassenen heeft betaald werk gevonden in een breed segment van beschikbare banen. Waar nodig krijgen de mensen ondersteuning via het UWV werkbedrijf. Om in aanmerking te komen voor de leefgelduitkering dient de ontheemde zich maandelijks in persoon te melden op het sociaal plein. Dit in verband met de controle op een rechtmatige verstrekking van de uitkering leefgeld.

Energietoeslag

Het Rijk heeft middelen beschikbaar gesteld om inwoners te ondersteunen in verband met de extreme stijging van de energieprijzen. De uitvoering is opgedragen aan de gemeenten die hiervoor lokale

beleidsregels hebben opgesteld. Wel gelden er landelijke richtlijnen. Hilversum telt circa 5600 huishoudens met een inkomen tot 130 % van het sociaal minimum. Er zijn circa 4000 aanvragen ingediend, waarvan er zo'n 3500 inmiddels zijn afgehandeld. Daarmee komt het bereik van de doelgroep vooralsnog uit op ruim 70%. De eenmalige energietoeslag 2022 is verhoogd van € 800,00 naar € 1300,00.

Wet inburgering 2021

De nieuwe inburgeringswet is op 1 januari 2022 ingegaan en geldt alleen voor inwoners die vanaf 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn. Dat geldt niet voor migranten die ingezetenen van de EU zijn of op tijdelijke basis in verband met werk of opleiding in Nederland verblijven. Behalve op werk en participatie voeren de gemeenten nu ook regie op de inburgeringstrajecten. De opstart was lastig. Dit heeft onder meer te maken met perikelen omtrent de informatie-uitwisseling met DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs) en de leerbaarheidstoets voor de bepaling van het taalniveau van de inburgeringsplichtige. Hierdoor bleek meer tijd nodig voor het gereed komen van de persoonlijke plannen, waarin de individuele afspraken over het inburgeringstraject worden vastgelegd. De eerste trajecten op basis van de nieuwe inburgeringswet zijn gestart.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

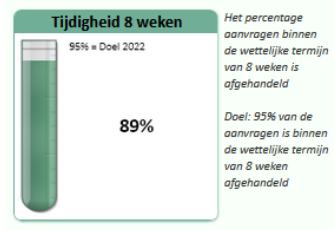
mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top



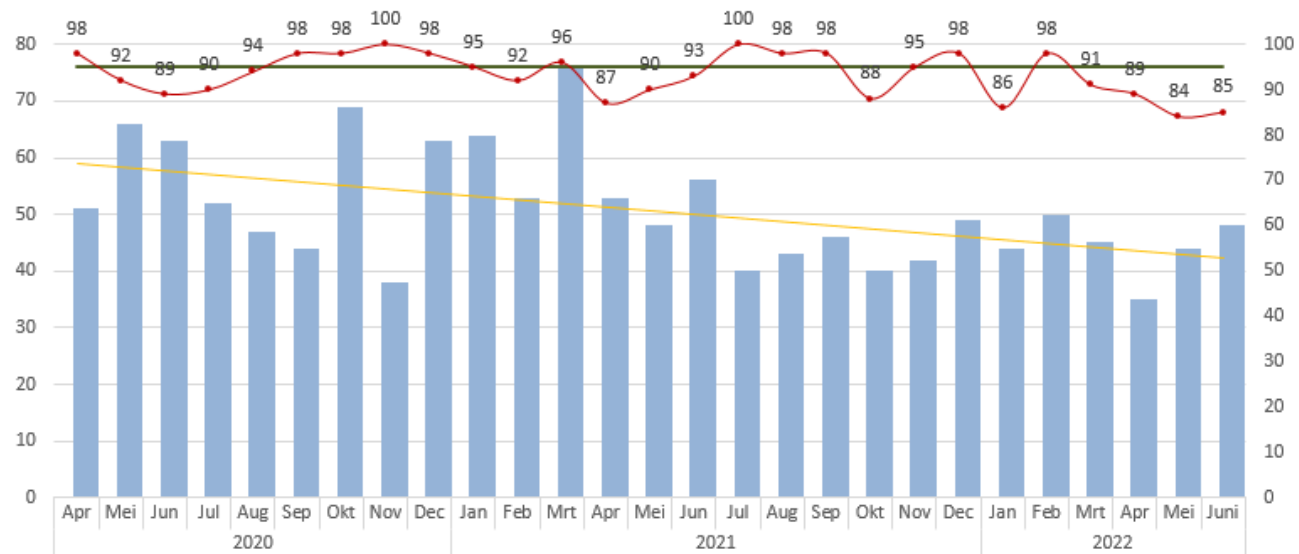
1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid



De tijdigheid zit onder het streefcijfer. Een combinatie van factoren heeft de tijdigheid iets verlaagd. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld het hoge ziekteverzuim en de opvang van de vluchtelingen van Oekraïne.

In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen wat betreft de aanvraag voor levensonderhoud van de afgelopen 2 jaar weergegeven.



binnen termijn	50	61	56	47	44	43	66	38	62	61	49	75	46	43	52	40	42	45	35	40	48	38	49	41	31	37	41
buiten termijn	1	5	7	5	3	1	3	0	1	3	4	3	7	5	4	0	1	1	5	2	1	6	1	4	4	7	7
Totaal werkprocessen	51	66	63	52	47	44	69	38	63	64	53	76	53	48	56	40	43	46	40	42	49	44	50	45	35	44	48
% 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	95	95
% binnen wettelijke norm	98	92	89	90	94	98	98	100	98	95	92	96	87	90	93	100	98	98	88	95	98	86	98	91	89	84	85

Begroting vs Realisatie

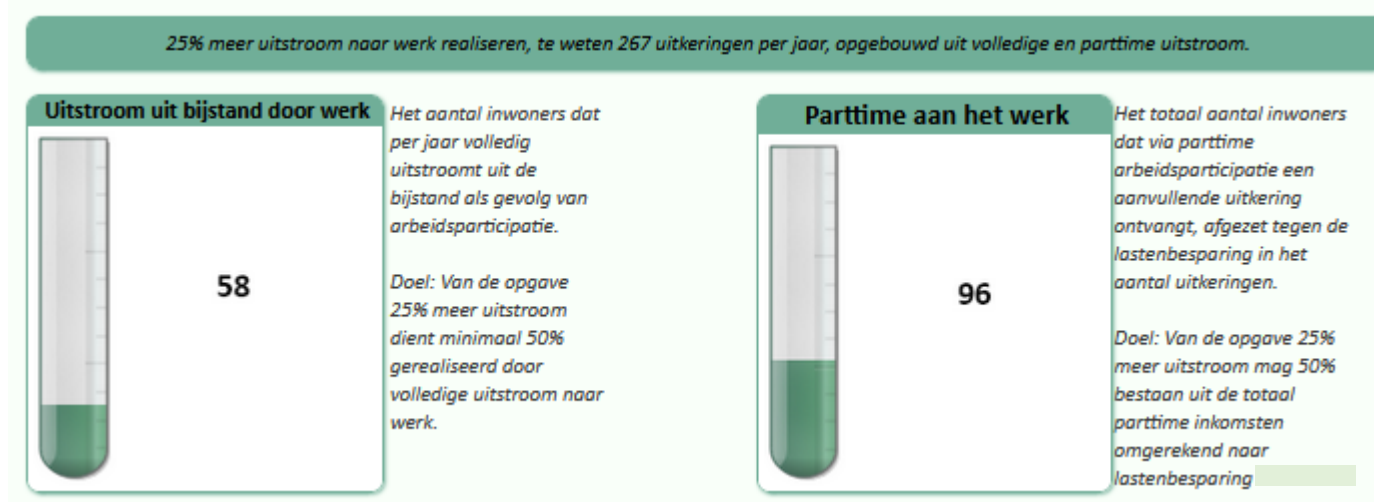


Ten aanzien van de uitkeringen zijn wij grotendeels afhankelijk van het BUIG budget. Het BUIG budget beweegt voor Hilversum mee met het landelijk gemiddelde. In september wordt het definitieve BUIG budget vastgesteld. Vooralsnog gaan wij uit van het nader voorlopige BUIG budget dat is verlaagd.

Zoals de zaken er nu voorstaan (uitgaven uitkeringen € 17 miljoen) stevenen we tegen het einde van het jaar af op een mogelijk tekort. Gezien de krappe arbeidsmarkt verwachten we wel dat het aantal mensen in de uitkering verder zal dalen. Of deze daling groot genoeg is om de lagere baten te compenseren is de vraag. In lijn met voorgaande jaren wordt op basis van het definitieve BUIG budget (oktober) een voorstel gedaan de begroting aan te passen op de dan geldende actualiteit.

Ten aanzien van de participatie is € 5,2 miljoen uitgegeven, echter de participatie uitgaven gebeuren niet gelijkmatig door het jaar. Bovendien lopen veel participatie- en re-integratietrajecten via de regio (Regionale mobiliteitsteam). De financiering hiervan loopt via een andere route vanuit het Rijk. Vooralsnog verwachten we dat we wat betreft de participatie binnen de begroting blijven.

Uitstroom uit bijstand naar werk



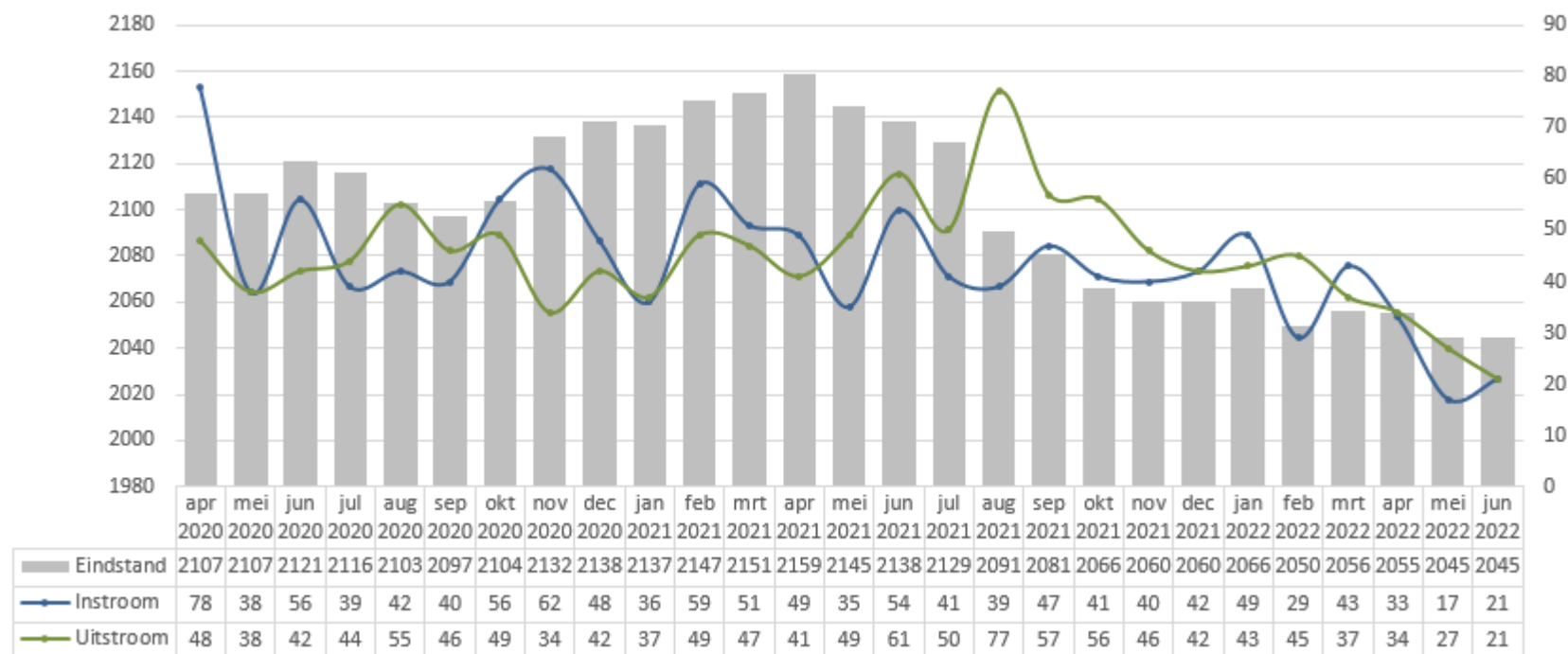
We zitten op koers om het doel voor 2022 te behalen. De huidige krapte binnen bepaalde sectoren van de arbeidsmarkt zorgt er bij een deel van de bijstandsgerechtigden voor dat ze (deeltijds) aan het werk kunnen. Bij de bijstandsgerechtigden waarbij arbeidsinschakeling (nog) niet aan de orde is, zetten we interventies in die gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling.

Totaal aantal in bijstand



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

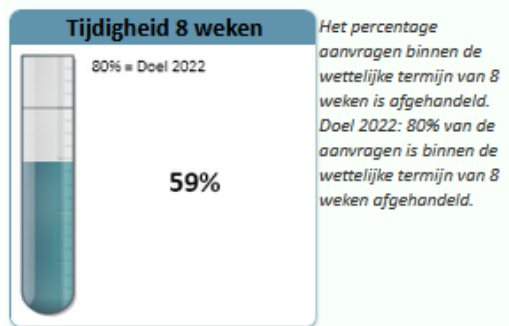
Ontwikkeling uitkeringen voor levensonderhoud



In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers afwijkend van het aantal in de KPI (Totaal aantal in de bijstand). Deze kleine verschillen zijn 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



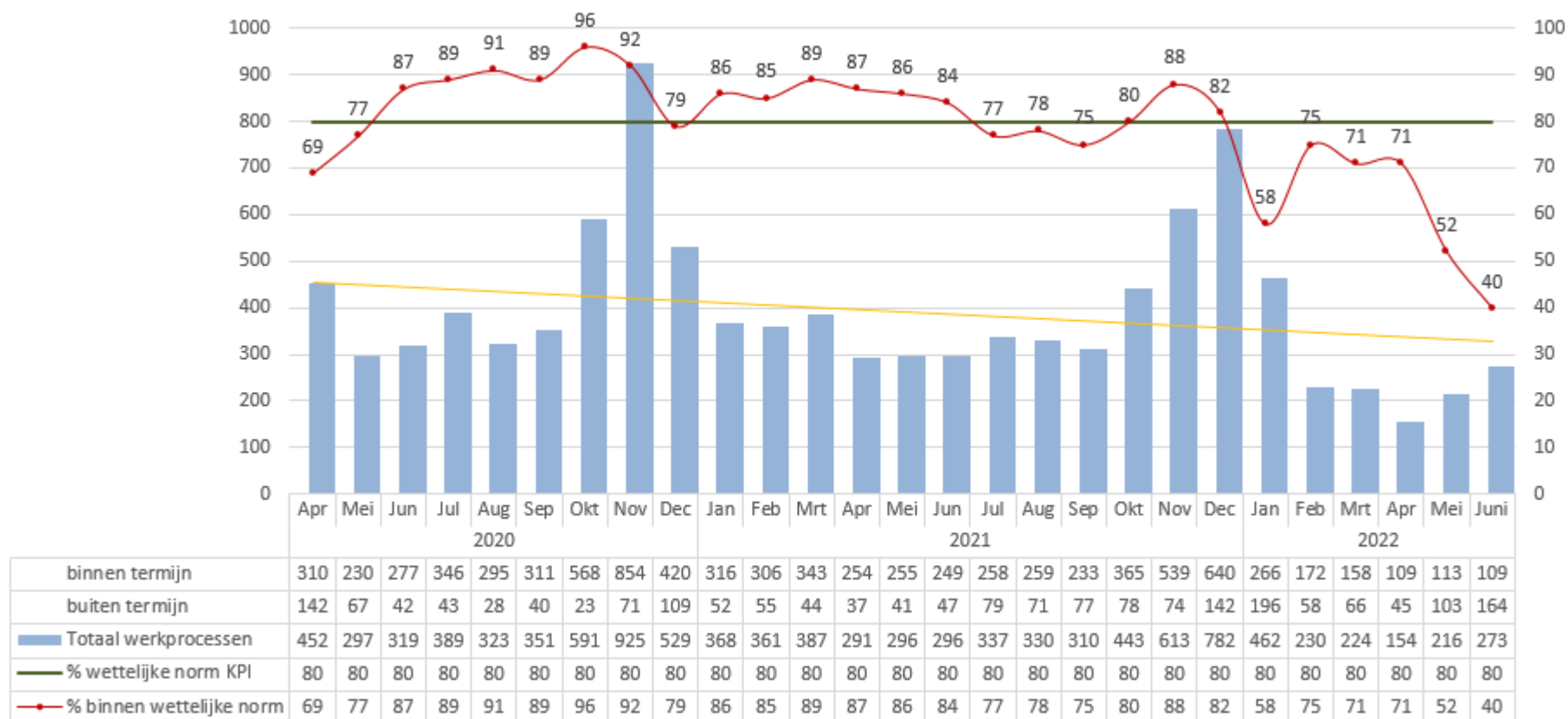
In verband met de overgang naar een ander administratieprogramma moesten in januari de doorlooptijden handmatig worden gecorrigeerd. Het juiste percentage voor januari is 66%. Het percentage tot en met juni 2022 is daarom 61% i.p.v. 59%.

De doelstelling van 80% wordt in het eerste half jaar van 2022 niet behaald en de verwachting is dat deze ook over heel 2022 niet gehaald gaat worden.

Sinds mei 2020 zagen we een verbetering van de afhandeltermijnen, die grotendeels valt toe te schrijven aan een snellere werkwijze vanwege de coronamaatregelen (zoals minder huisbezoeken). Sinds januari 2022 lopen de doorlooptijden met het hervatten van de reguliere, pre-corona werkwijze en door diverse personeelwisselingen echter weer op. De invulling van vacatures en extra inhuur leveren nu nog niet het gewenste effect op. Daarom zoeken we ook de oplossing in tijdelijke maatregelen, waarvan we op korte termijn resultaat verwachten. We verlengen aflopende eenvoudige indicaties tot en met 31 december waar mogelijk ambtshalve. Dat wil zeggen zonder onderzoek, waarbij volgend jaar uitgebreider onderzoek plaatsvindt. Op deze manier heeft de inwoner zekerheid dat de ondersteuning door de zorgaanbieder niet wordt onderbroken. Daarnaast wordt een lichtere toets uitgevoerd op de aanvragen voor een taxipas. De ervaring leert dat een aanvraag voor een taxipas in de meeste gevallen wordt gehonoreerd. Door het uitvoeren van een lichtere toets, wordt tijd gewonnen die op andere werkzaamheden kan worden ingezet. Naast de extra maatregelen en investeringen zal het college in de begroting van 2023 een voorstel doen om extra middelen toe te wijzen om de achterstanden weg te werken en weg te houden.

Om te voorkomen dat inwoners de dupe worden van de langere doorlooptijden gaan we hen actief benaderen als zij langer dan 8 weken moeten wachten op de uitkomst van hun hulpvraag. Op deze manier wordt zoveel mogelijk voorkomen dat kwetsbare inwoners in schrijnende situaties terechtkomen. Als het nodig is, wordt de aanvraag eerder ingepland en afgehandeld.

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.



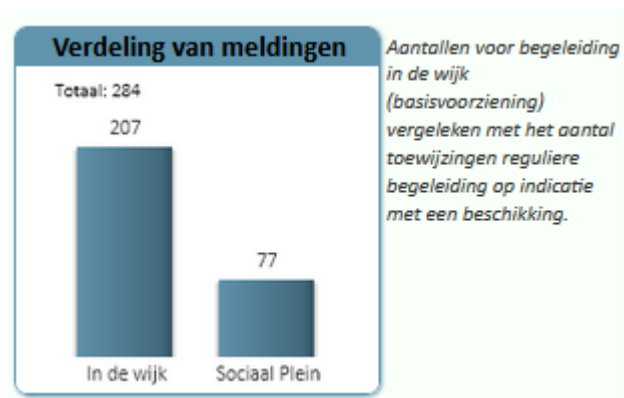
Begroting vs Realisatie



Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard (2022-Q1 en Q2) zien we geen aanleiding te veronderstellen dat we niet binnen de beschikbare budgetten 2022 uitkomen. In dit dashboard hebben we voor de prognose ook gebruik gemaakt van de eindverantwoording 2021 die wij in mei 2022 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen.

Het realisatiecijfer in dit dashboard heeft beperkte zeggingskracht en kan niet zonder meer met 2 vermenigvuldigd worden om te komen tot een (reële) prognose over heel 2022. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen t/m 2022-Q2. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2021 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op tot en met 2022-Q2 geleverde zorg. In 2021 waren de kosten voor zorg geleverd buiten de via de Regio GV gesloten contracten om respectievelijk via persoonsgebonden budget (=PGB) gestegen. We hebben niet de indruk dat deze kosten in 2022 sterk stijgen.

Verdeling van meldingen



De pilot Begeleiding in de Wijk, een algemene voorziening voor hulp in de buurt, loopt in alle wijken van Hilversum. In de periode van 1-1-2022 tot 1-7-2022 zijn bij Begeleiding in de Wijk 207 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 207 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 kosten voor het product "Begeleiding in de Wijk" bedragen tot en met 2022-Q2 circa € 264.000. Bij de Voorjaarsnota 2022 heeft de raad besloten het budget voor Begeleiding in de Wijk te verhogen naar € 750.000 vanaf 2022. De verhoging dekken we uit een verlaging van het budget voor maatwerkvoorziening Begeleiding (en in 2022 voor € 135.000 vanuit de besluitvorming Corona-herstelagenda 2021 t.w. maatregel A2 "Begeleiding in de Wijk versneld doorontwikkelen". In 2021 was dit budget niet uitgegeven).

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 2022 geleverde zorg; deze zorg kan geleverd zijn aan cliënten waarvan de zorg in 2022 gestart is maar ook aan cliënten waarvan de zorg al voor 2022 gestart was en die doorloopt in 2022. De aantallen in "verdeling meldingen" betreffen alleen de nieuwe meldingen in 2022.

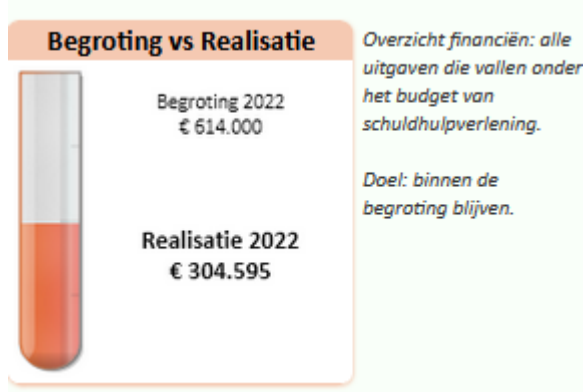
3. Schulden

Tijdigheid



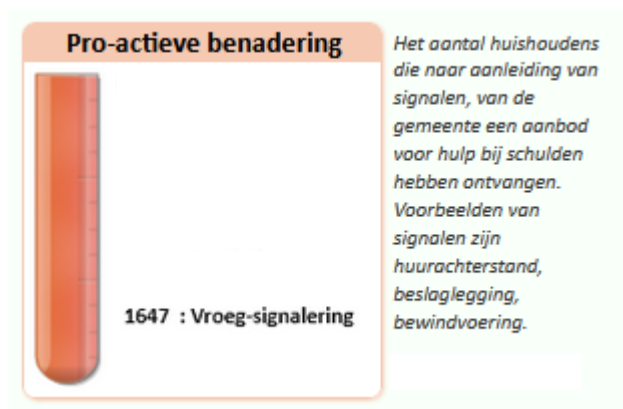
Het percentage aanmeldingen dat binnen de wettelijke termijn van 8 weken een beschikking heeft ontvangen is 97%. Hiermee hebben we ons doel behaald.

Begroting vs Realisatie



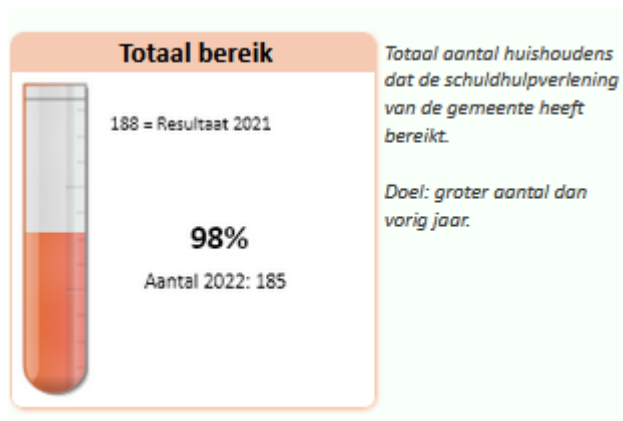
We zijn op koers om binnen budget te blijven.

Pro-actieve benadering



Het aantal huishoudens dat middels een huisbezoek, een telefoontje of een brief een aanbod voor hulp bij schulden hebben ontvangen tot en met Q2 is 1647. Hiermee wordt het doel van 2400 (600 per kwartaal) voor heel 2022 ruimschoots bereikt. Sinds 2020 is vroegsignalering een wettelijke taak. De samenwerking met meldende partijen begint steeds meer op gang te komen en dit resulteert in meer meldingen bij de gemeente.

Totaal bereik



Het aantal aanmeldingen in 2022 t/m Q2 is 185. Dit is vergelijkbaar met het jaar ervoor. Door de ontwikkelingen in de maatschappij is de verwachting dat in de tweede helft van het jaar het aantal aanmeldingen zal toenemen.

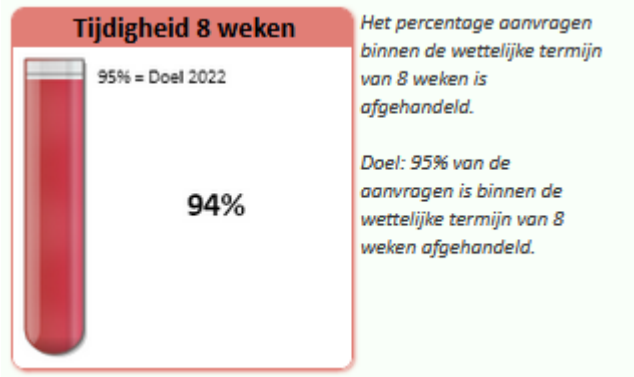
Succespercentage



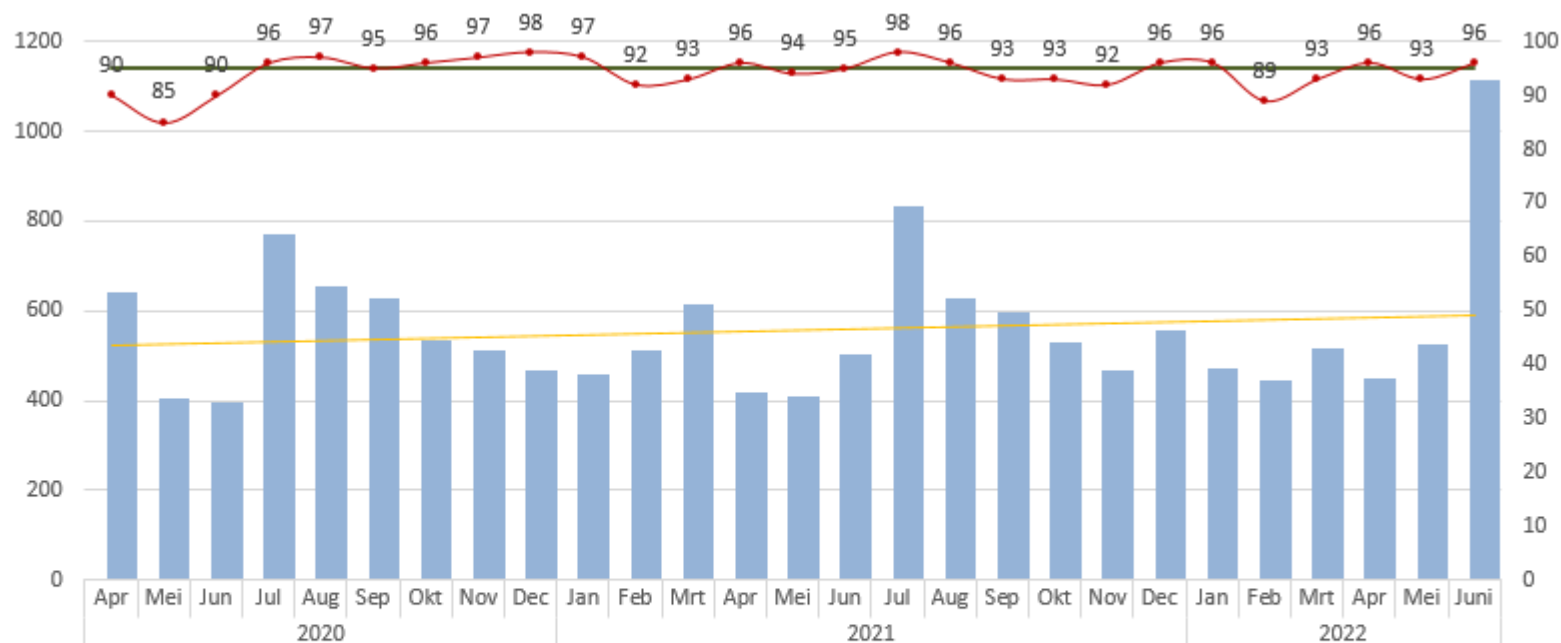
Het succespercentage is 91%. Hiermee is het doel ruimschoots bereikt. We blijven ons in de loop van het jaar inzetten om steeds meer inwoners succesvol te ondersteunen om uit de schulden te komen.

4. Minima

Tijdigheid



De tijdigheid is iets lager dan 95%. Zoals te zien in onderstaande staat is het aantal aanvragen sterk gestegen. Dit komt door de uitvoering van de eenmalige energietoeslag.



	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni
	2020									2021									2022								
binnen termijn	577	345	357	741	633	593	511	495	458	447	471	570	402	385	481	816	601	556	492	431	532	449	396	480	428	487	1068
buiten termijn	63	61	39	30	20	34	22	17	11	12	39	42	16	25	23	16	26	40	37	38	25	21	47	38	20	37	45
Totaal werkprocessen	640	406	396	771	653	627	533	512	469	459	510	614	418	410	504	832	627	596	529	469	557	470	443	518	448	524	1113
% 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	95	95
% binnen wettelijke norm	90	85	90	96	97	95	96	97	98	97	92	93	96	94	95	98	96	93	93	92	96	96	89	93	96	93	96

Begroting vs Realisatie

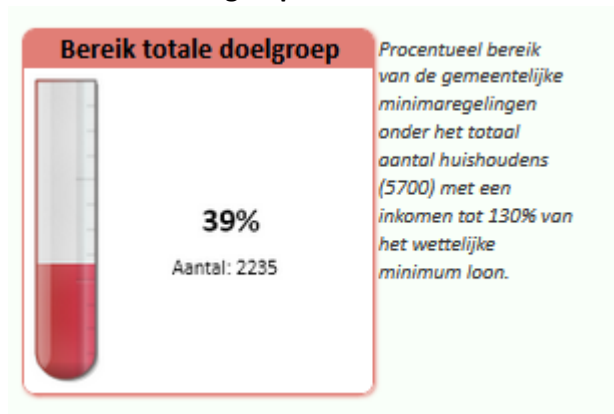


Ook in de periode t/m Q2 2022 blijven de uitgaven achter bij de begroting. Dit beeld zal in de loop van het jaar veranderen vanwege posten die eenmaal per jaar gefactureerd worden, zoals bijvoorbeeld de collectieve zorgverzekering. Rond de zomer stijgen de uitgaven in verband met de start van het nieuwe school- en sportjaar. De verwachting is dat de realisatie ongeveer rond de begroting uit zal komen. De uitgaven voor de eenmalige energietoeslag zijn niet in dit overzicht meegenomen, omdat dit via een aparte financieringsstructuur van het rijk loopt.



Het bereik onder werkende armen is toegenomen vanwege de aanzuigende werking van de eenmalige energietoeslag. We blijven ons onverminderd inzetten om deze doelgroep te bereiken middels de geijkte communicatiemiddelen.

Bereik totale doelgroep



Het bereik van de totale doelgroep is gestegen vanwege de uitvoering van de eenmalige energietoeslag die in Q2 is gestart.

Maatwerk kosten



Er is weliswaar maar € 170.158 uitgegeven aan maatwerk; echter er kan gedurende het hele jaar door beroep worden gedaan op bijzondere bijstand. Daardoor is het verloop moeilijk vooraf te voorspellen. Maatwerk blijft een belangrijk onderdeel van het minimabeleid. Het sociaal plein heeft blijvend aandacht hiervoor.

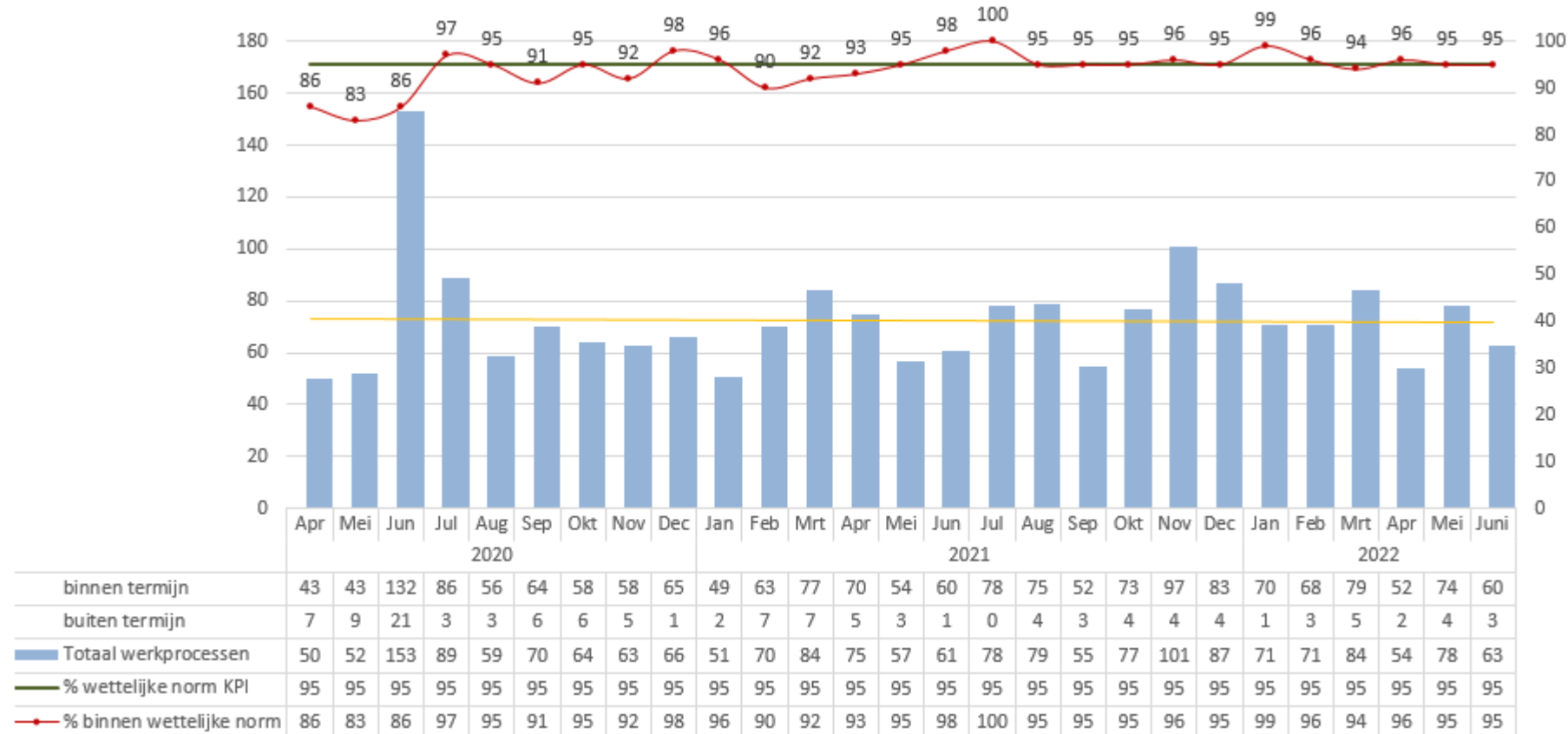
5. Jeugd

Tijdigheid



In de eerste zes maanden van dit jaar zijn de doorlooptijden behaald, 96% van de aanvragen heeft de gemeente 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:



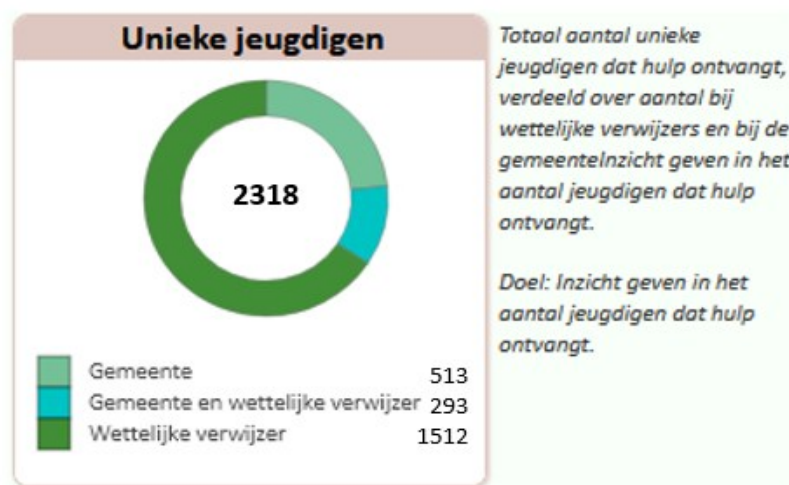
Begroting vs Realisatie



Bij dit dashboard t/m 2022-Q2 hebben we voor de prognose van de kosten tevens gebruik gemaakt van de eindverantwoording 2021 die wij in mei 2022 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen en de Jaarstukken 2021. Bij Jeugd zagen we in de Jaarstukken 2021 een nadeel van € 1,5 miljoen dat vooral veroorzaakt werd door het onvoldoende rekening houden met de kosten van zorg buiten de via de regio gesloten contracten om. Voor 2022 wordt een vergelijkend nadeel verwacht.

Het realisatiecijfer in dit dashboard kan niet zonder meer met 2 vermenigvuldigd worden om te komen tot een (reële) prognose over heel 2022. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2022-Q2. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2021 geleverde zorg, en de realisatie omvat niet alle facturen die slaan op tot en met 2022-Q2 geleverde zorg. Vanaf 2021 zien we dat de kosten voor zorg geleverd buiten de via de Regio GV gesloten contracten om en via persoonsgebonden budget (=PGB) zijn gestegen. In de prognose 2022 gaan we uit van hetzelfde niveau. Daarnaast is vanaf 2022 het woonplaatsbeginsel gewijzigd. Die ontwikkeling op zich heeft een kostenverhogend effect.

Unieke jeugdigen



Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2021		Q1	Q2	Q3	Q4	2022
Unieke Jeugdigen	2.014	2.032	2.017	2.062	2.683		2.061	2.071			2.318
Gemeente	480	497	493	494	582		472	543			513
Gemeente/ niet gemeente	229	213	217	217	379		236	159			293
Niet gemeente	1.305	1.322	1.307	1.351	1.722		1.353	1.369			1.512
Unieke Jeugdigen	2.014	2.032	2.017	2.062	2.683		2.061	2.071	-	-	2.318

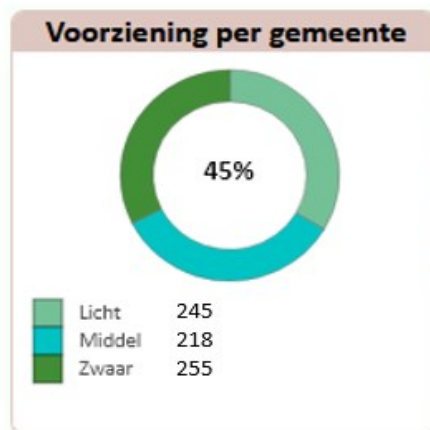
We zien in deze tabel het aantal unieke jeugdigen dat geïndiceerde jeugdhulp ontvangt. Daarbij is weergegeven welke verwijzer de jeugdhulp heeft ingezet. 'Niet gemeente' betreft andere wettelijke verwijzers dan de gemeente, dat zijn concreet: de huisarts, gecertificeerde instellingen, jeugdartsen, medisch specialisten, rechters. In de eerste 6 maanden van 2022 hebben 2318 jeugdigen een vorm van jeugdhulp ontvangen.

Het aantal unieke jeugdigen is licht gestegen ten opzichte van het tweede kwartaal van vorig jaar. In 2022 zien we verhoudingsgewijs een stijging bij verwijzingen door de gemeente. Deze stijging is mogelijk te verklaren door het achter ons laten van de coronapandemie. Gedurende de Corona- periode zagen we dat ouders sneller hun weg naar de huisarts vonden, waar eerder school en jeugdconsulent aan zet waren.

Er is in de eerste zes maanden van 2022 sprake van 41 lopende persoonsgebonden budgetten (PGB) waarmee ouders zelf de zorg inkopen. Er zijn 9 jeugdigen (18min) die onder de persoonsgerichte aanpak (PGA) vallen. In 15 gezinnen is versterkte procesregie gevoerd.

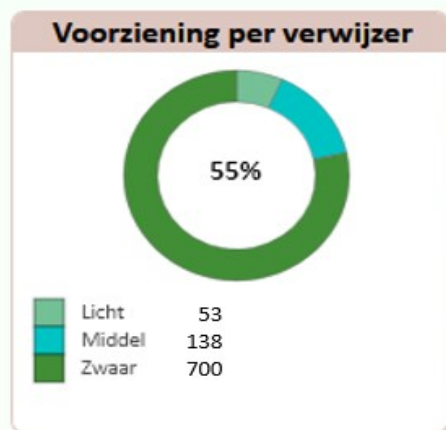
Voorzieningen per gemeente en verwijzer

In onderstaande tabellen geven we inzicht in de ontwikkeling van het aantal voorzieningen ingezet door gemeente en door wettelijke verwijzers, uitgesplitst naar lichte, middel en zware voorzieningen. In deze aantallen zijn de PGB's en de maatwerkovereenkomsten (niet door de regio gecontracteerde zorg) niet meegenomen.



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

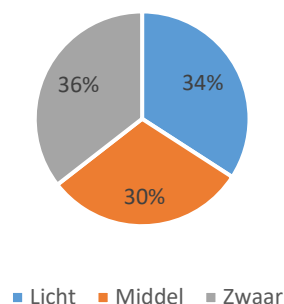
Doel: Inzicht geven in aandeel zorg dat door gemeente is ingezet. Streven is om dit aandeel te vergroten.



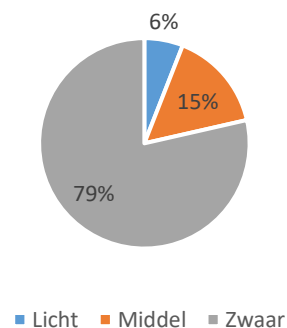
Het percentage van het aantal toewijzingen dat door de wettelijke verwijzers (huisartsen, gecertificeerde instellingen, kinderrechtshouders) is toegewezen en gestart is in de betreffende periode.

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

Voorziening per Gemeente



Voorziening per verwijzer



Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
Aandeel Gemeente	42%	41%	47%	43%	43%	
Licht	155	106	126	111	498	30%
Middel	218	125	157	128	628	38%
Zwaar	184	116	118	110	528	32%
Totaal	557	347	401	349	1.654	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2022	Totaal
44%	45%			45%	
138	107			245	34%
142	76			218	30%
141	114			255	36%
421	297	-	-	718	100%

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	58%	59%	53%	57%	57%	
Licht	19	11	18	14	62	3%
Middel	123	70	75	61	329	15%
Zwaar	642	413	362	388	1.805	82%
Totaal	784	494	455	463	2.196	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2022	Totaal
56%	55%			55%	
37	16			53	6%
80	58			138	15%
412	288			700	79%
529	362	-	-	891	100%

Sinds Corona zagen we dat het aandeel voorzieningen ingezet door de gemeente achterliep op het aandeel niet-gemeente. Dat beeld lijkt heel voorzichtig te kantelen.

Wat verder opvalt zijn de fluctuaties in de kwartaalcijfers als gevolg van correcties achteraf. Er zijn veel aanbieders die de zorg laat aangemeld hebben, waardoor de voorziening met terugwerkende kracht opgevoerd is in de systemen. In 2021 zijn na het afsluiten van het jaar nog in het eerste kwartaal 2022 met terugwerkende kracht 400 voorzieningen in het systeem gezet, dat zorgt voor een aanzienlijke verschuiving in het aandeel gemeente/niet gemeente. Daarnaast zijn er aanbieders geweest die van een maatwerkovereenkomst naar een regulier regionaal contract gegaan zijn, waardoor ook het aantal voorzieningen van het aandeel gemeente nog gewijzigd is met terugwerkende kracht. Dit ging om aanbieders die voorzieningen bieden onder de categorie zwaar.

Beweging naar lichtere zorg



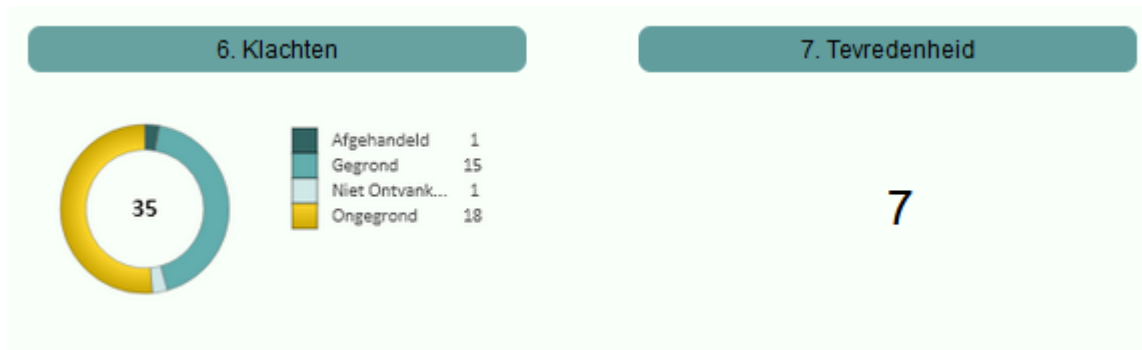
Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2021		Q1	Q2	Q3	Q4	2022
Licht	461	448	510	489	847		510	519			666
Middel	845	819	859	800	1.461		764	712			931
Zwaar	2.303	2.341	2.364	2.379	3.810		2.341	2.246			2.824
Totaal	3.609	3.608	3.733	3.668	6.118		3.615	3.477	-	-	4.421
Licht	13%	12%	14%	13%	14%		14%	15%			15%
Middel	23%	23%	23%	22%	24%		21%	20%			21%
Zwaar	64%	65%	63%	65%	62%		65%	65%			64%

Deze indicator is gebaseerd op alle voorzieningen die lopen of gelopen hebben in de eerste zes maanden van 2022. Het betreft niet alleen de voorzieningen die in de eerste 6 maanden zijn gestart.

Het totaal van 4421 voorzieningen in de eerste 6 maanden van 2022 betekent dat een jeugdige gemiddeld 1,9 voorziening heeft. Dit lijkt veel maar als een jeugdige naar de dagbesteding gaat, wordt het vervoer apart geïndiceerd. Er zijn meerdere logische combinaties van voorzieningen die worden afgegeven, zoals pleegzorg die bijna altijd gepaard gaat met ambulante jeugdhulp.

De vele mutaties maken het voorspellen van kosten en trends complex. Een constante factor blijkt wel de verdeling tussen licht, middel en zwaar te zijn. Er wordt tussen de 13% en 14% lichte voorzieningen ingezet, tussen 21% en de 24% middelzware voorzieningen en tussen de 63% en de 65% aan zware voorzieningen.

6. Klachten en Tevredenheid



Klachten

In de periode januari tot en met juni 2022 zijn in totaal 35 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 14 klachten gegrond verklaard. De klachtgesprekken hebben nu de coronamaatregelen zijn opgeheven grotendeels weer fysiek op het Sociaal Plein plaatsgevonden.

De klachten hebben betrekking op de normen bejegening (12), voortvarendheid (9), administratieve zorgvuldigheid (6), informatievoorziening (2) en rechtszekerheid (6).

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, verlengingen van indicaties maar ook op verzoeken tot terugbellen of mailen van inwoners. Deze klachten zijn in overleg met desbetreffende teammanager snel opgepakt en opgelost. De klachten over informatievoorziening gaan over het, voor de inwoner, onvoldoende informatie verstrekken. Alsnog is duidelijk de volledige informatie verstrekt en excuses aangeboden. Van de 6 klachten met als norm rechtszekerheid was er maar 1 gegrond verklaard. Dit ging over een toezegging over een vrijstelling van een aanvraag. Dit is alsnog rechtgezet.

Voor alle ongegronde klachten geldt ook dat deze met de inwoners zijn besproken en indien nodig toelichting is 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 2021 en is licht gestegen ten opzichte van het cijfer over 2020 (een 6,9).