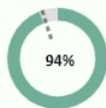


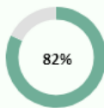
Sociaal Plein - Raadsdashboard |

Cijfers 2021

1. Bijstand, Werk, Participatie



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

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

2. Wmo



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

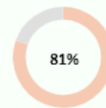
Hoofddoel:

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

3. Schulden



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

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

4. Minima



Tijdigheid

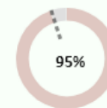


Realisatie vs
Begroting

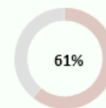
Hoofddoel:

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

5. Jeugd



Tijdigheid



Realisatie vs
Begroting

Hoofddoel:

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

Dit doen wij:

- Zo vroeg mogelijk
- Uitgaand van de eigen kracht
- Met behulp van het netwerk
- Integraal.

6. Klachten



7. Tevredenheid

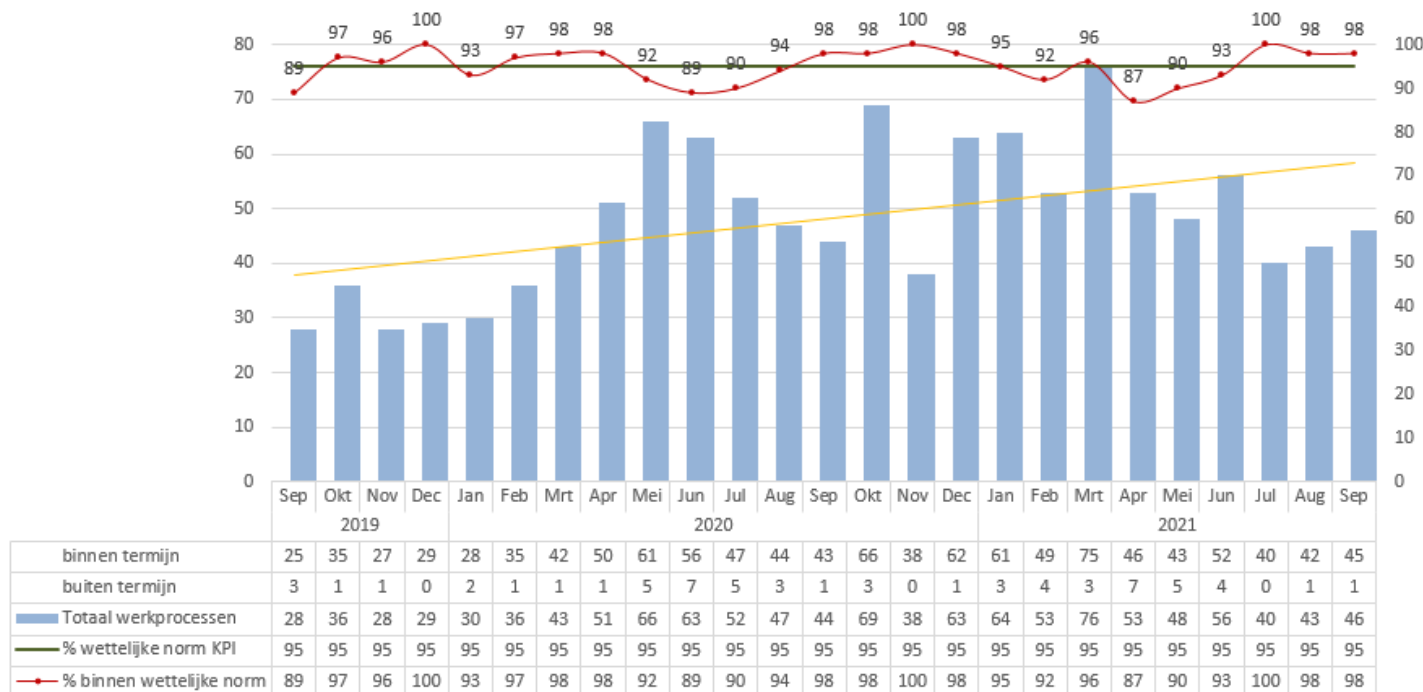
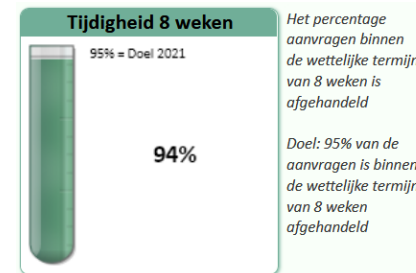
6.9

1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid

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

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



Begroting vs Realisatie

De begroting van € 40,1 miljoen bestaat uit het participatiebudget, begeleidende participatie en het grootste deel het bijstandsbudget (BUIG).

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

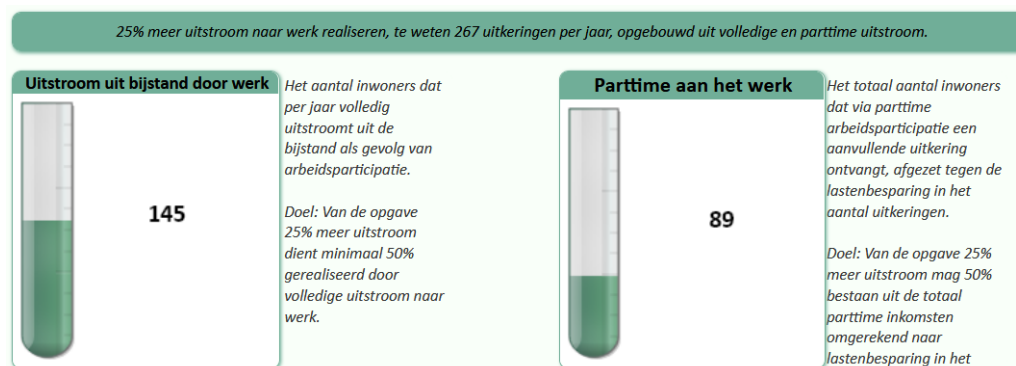


Voor de onderdelen participatiebudget en begeleidende participatie verwachten wij binnen de beschikbare budgetten uit te komen.

Uitstroom uit bijstand naar werk

In het vorige dashboard hadden we al aangegeven dat de economie sneller aantrekt dan verwacht. Dit is nu ook terug te zien in de uitstroomcijfers.

Momenteel liggen we op koers (234) om de doelstelling van 267 beëindigingen wegens werkaanvaarding te behalen. Naast de inzet van Sociaal Plein heeft de krapte op de arbeidsmarkt hieraan bijgedragen.

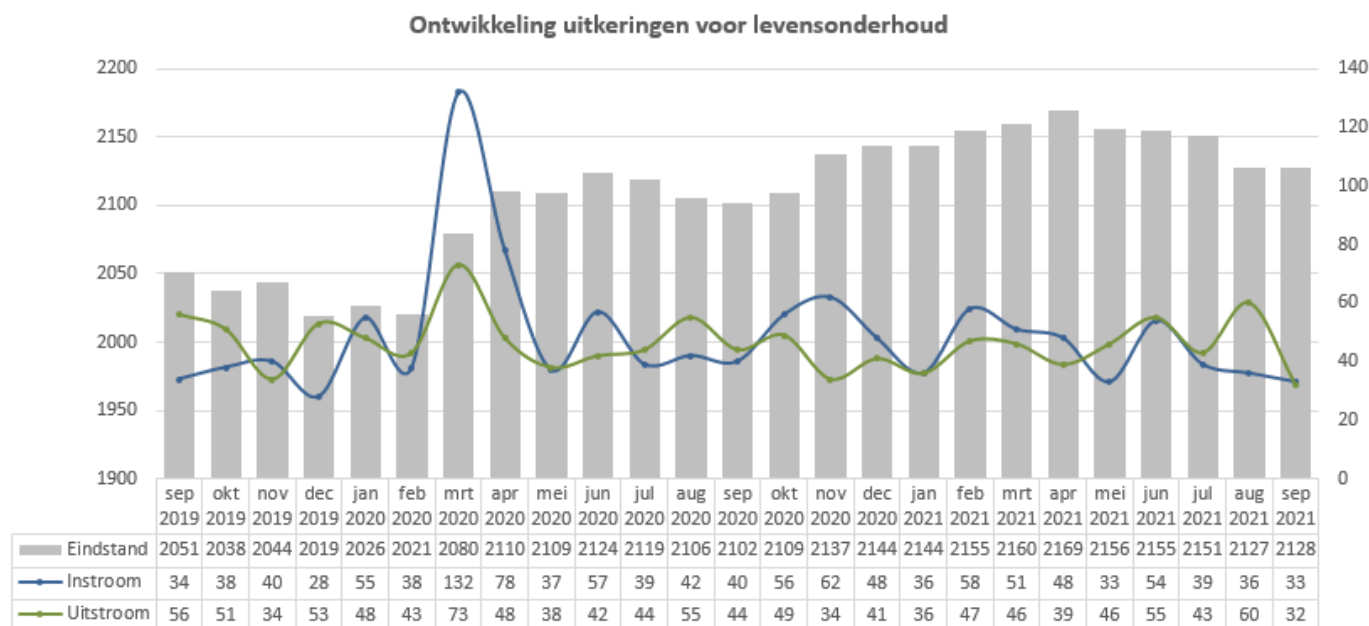


Totaal aantal in bijstand

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



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

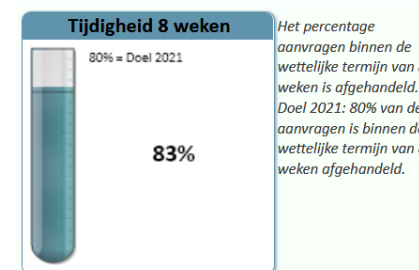


In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2128) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2137). Dit verschil is het gevolg van het op andere momenten 'maken' van de grafiek en de KPI. De onderliggende data en ook de grafiek en het raadsdashboards zijn dynamisch.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

2. Wmo

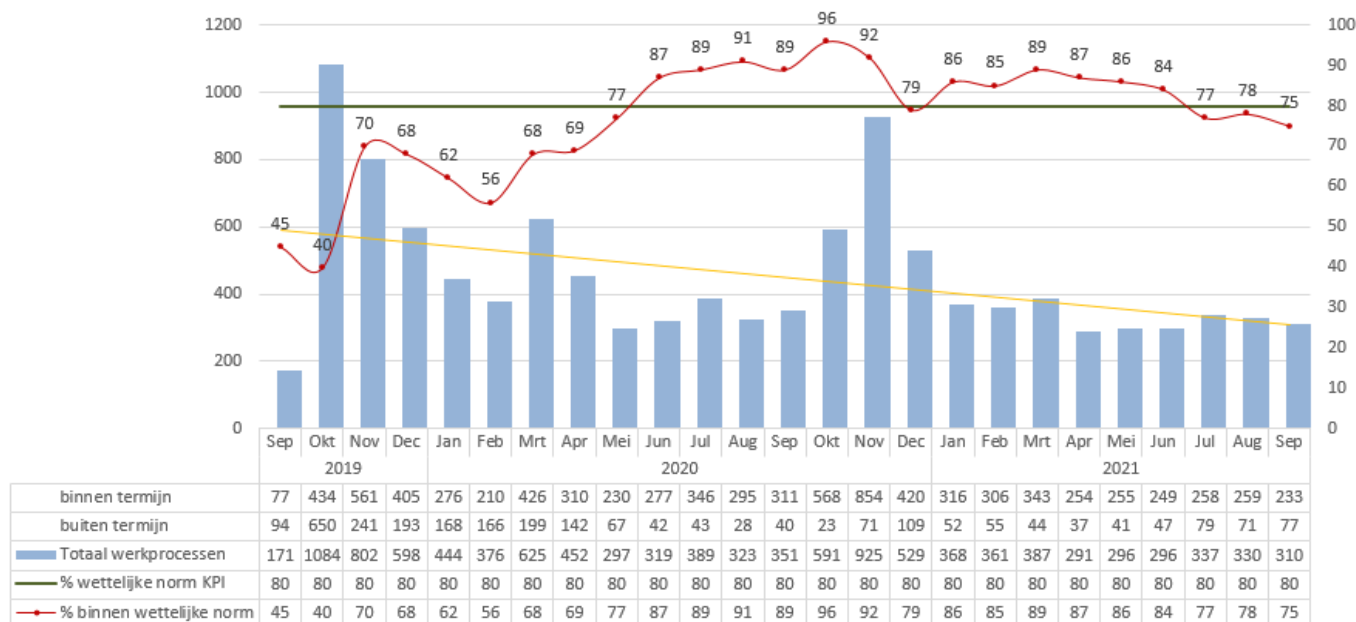
Tijdigheid

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



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

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



Begroting vs Realisatie

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

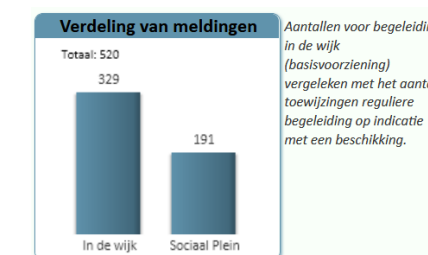
Het realisatiecijfer in dit dashboard 2021-Q3 zegt weinig en kan niet lineair geëxtrapoleerd worden om te komen tot een prognose over heel 2021. Het is namelijk het totaal aan betaalde facturen tot en met 2021-Q3. De realisatie is nog niet geschoond voor facturen die slaan op in 2020 geleverde zorg,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



Verdeling van meldingen

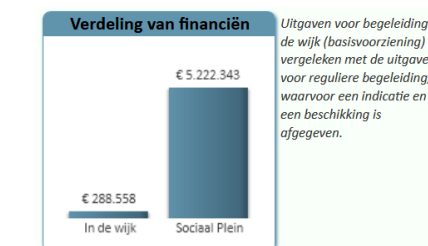
De pilot Begeleiding in de Wijk, een algemene voorziening voor hulp in de buurt, loopt nu in alle wijken van Hilversum. In de periode van 1-1-2021 tot 1-10-2021 zijn bij Begeleiding in de Wijk 329 mensen ondersteund. Deze aanmeldingen komen deels van het Sociaal Plein en deels uit de eigen contacten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

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



Verdeling van financiën

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



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

3. Schulden

Tijdigheid

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



Begroting vs Realisatie

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



Pro-actieve benadering

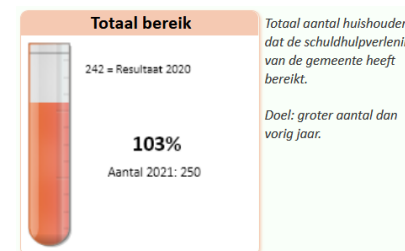
Het aantal meldingen vroegsignalering tot en met Q3 is 1799: in Q1 waren er 419 meldingen, in Q2 waren dat er 675 en in Q3 705. De stijging van het aantal meldingen heeft te maken met de uitbreiding van het aantal partners die betalingsachterstanden melden (signaalpartners).



Totaal bereik

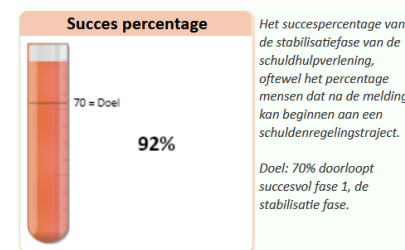
Het aantal aanmeldingen tot en met Q3 is 250. In Q3 alleen zijn dit er 74.

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



Succespercentage

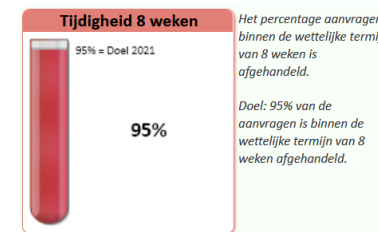
Het succespercentage is 92%, omdat er een inwoner die in een traject zat is overleden. Daarmee kon het traject niet succesvol worden afgesloten. Daarnaast lukte het één inwoner niet om aan de voorwaarden te voldoen en daarom is dat traject beëindigd.



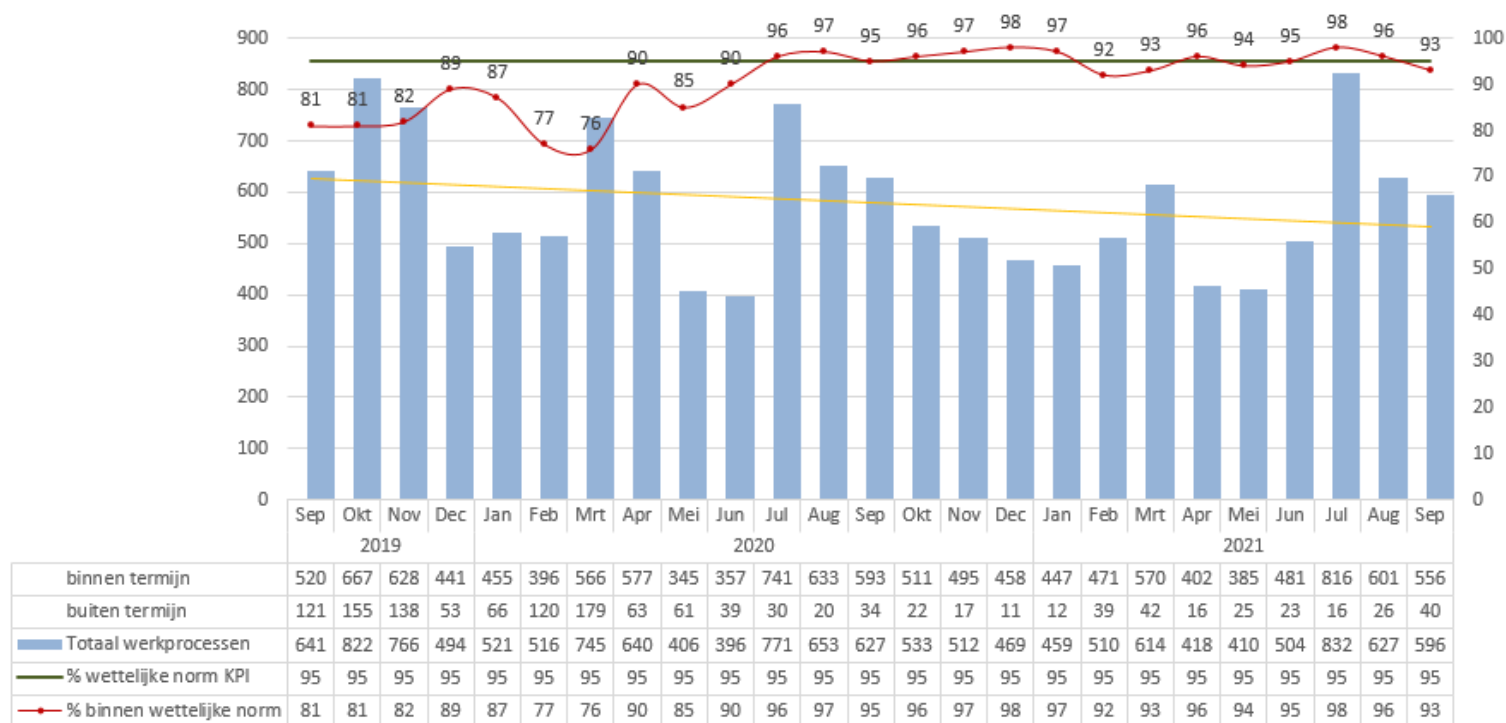
4. Minima

Tijdigheid

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



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



Begroting vs Realisatie

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



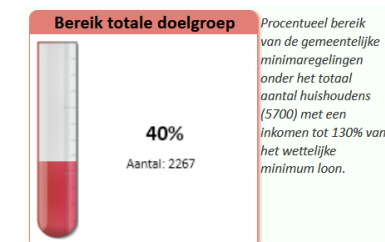
Bereik bij “werkende armen”

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



Bereik totale doelgroep

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



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

Maatwerk kosten

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



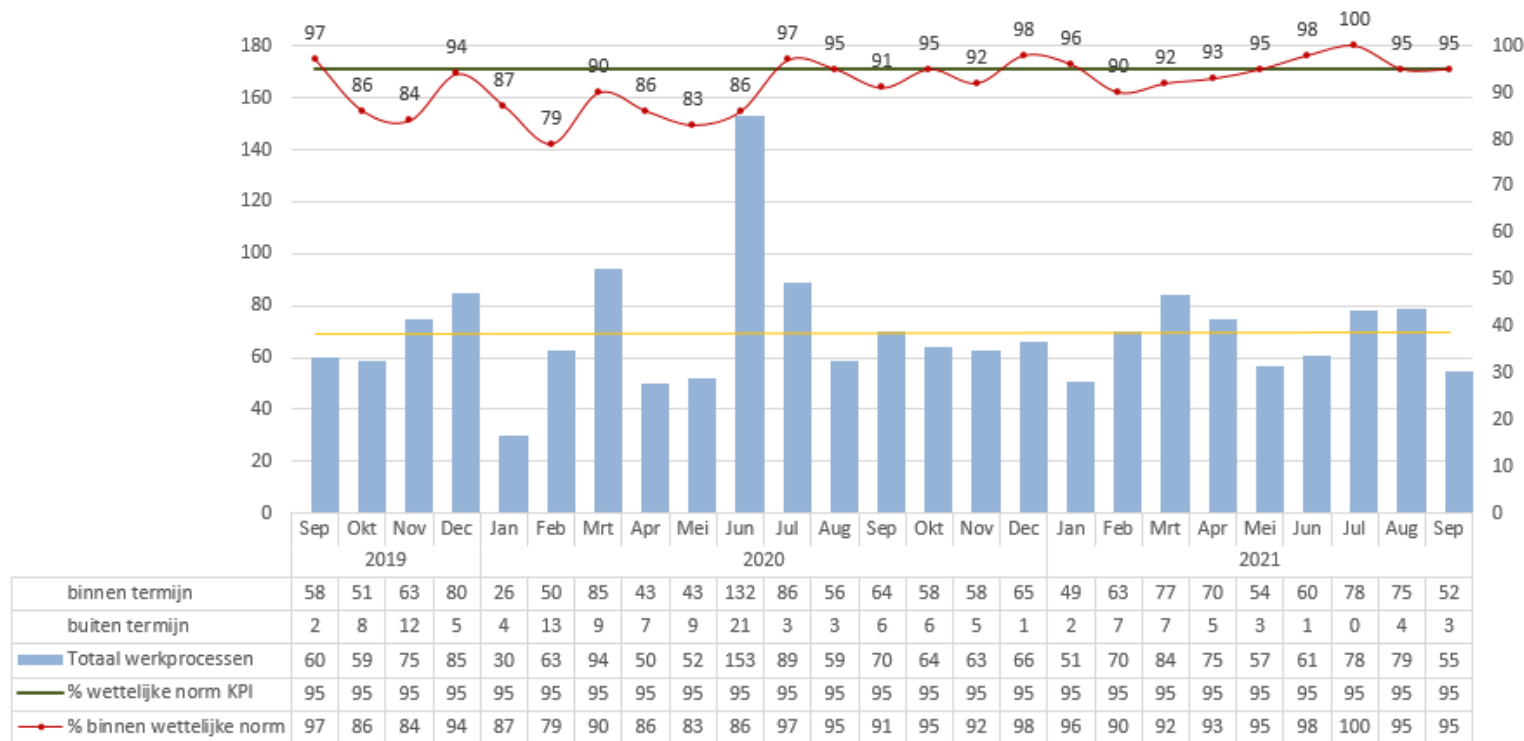
5. Jeugd

Tijdigheid

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



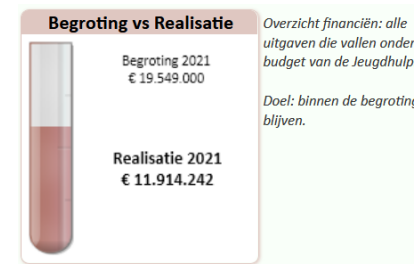
In onderstaande grafiek wordt het verloop van de tijdigheid en aantal werkprocessen van de afgelopen 2 jaar weergegeven:



Begroting vs Realisatie

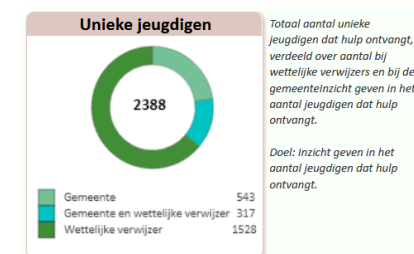
Op grond van wat we nu weten ten tijde van dit dashboard 2021-Q3 verwachten we binnen de beschikbare budgetten 2021 uit te komen. Daarbij hebben we ook gekeken of de eindverantwoording 2020 die wij 1 juni 2021 van de Regio Gooi en Vechtstreek ontvingen nieuwe inzichten verschaft voor het jaar 2021.

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



Unieke jeugdigen

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



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

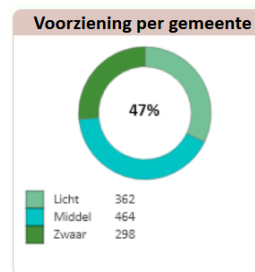
Gemeente	468	484	502	474	529
Gemeente/ niet gemeente	244	257	249	235	441
Niet gemeente	1.244	1.220	1.199	1.240	1.594
Unieke Jeugdigen	1.956	1.961	1.950	1.949	2.564

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
1.977	1.982	1.934	-	2.388

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

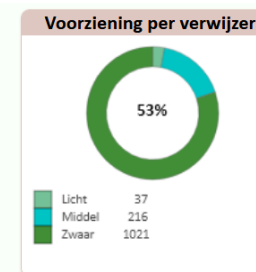
Voorzieningen per gemeente en verwijzer

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



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.

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

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	51%	52%	52%	64%	54%	
Licht	24	10	12	15	61	3%
Middel	109	67	86	77	339	18%
Zwaar	424	297	325	389	1.435	78%
Totaal	557	374	423	481	1.835	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
54%	57%	46%		53%	
16	12	9		37	3%
112	65	39		216	17%
428	370	223		1.021	80%
556	447	271	-	1.274	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
46%	43%	54%		47%	
159	101	102		362	32%
215	122	127		464	41%
99	109	90		298	27%
473	332	319	-	1.124	100%

Beweging naar lichtere zorg

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

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



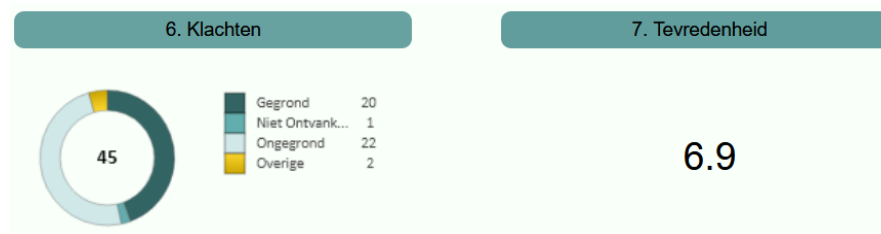
Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Licht	519	499	501	453	842
Middel	799	820	874	830	1.407
Zwaar	2.211	2.192	2.214	2.231	3.563
Totaal	3.529	3.511	3.589	3.514	5.812
Licht	15%	14%	14%	13%	14%
Middel	23%	23%	24%	24%	24%
Zwaar	63%	62%	62%	63%	61%

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

Klachten en Tevredenheid

Klachten

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



De klachten hebben betrekking op de normen bejegening (18), voortvarendheid (16), administratieve zorgvuldigheid (4), informatievoorziening (4) en rechtszekerheid (3).

Bij de gegronde 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 situaties zijn in overleg met desbetreffende teammanager snel opgepakt en opgelost. Tevens zijn als gevolg van het thuiswerken bij de teams duidelijke afspraken gemaakt over de (telefonische) bereikbaarheid van medewerkers voor inwoners.

De klachten over informatievoorziening gaan over het, voor de inwoner, onvoldoende informatie verstrekken. De klachten over administratieve zorgvuldigheid gaan over onzorgvuldigheid bij het afhandelen van een aanvraag of terugvordering. Dit is alsnog na contact met de inwoner gebeurd en gecorrigeerd.

De klachten die ongegrond bleken zijn wel uitgebreid met de inwoners besproken en is er toelichting en uitleg gegeven.

Tevredenheid

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