

Sociaal Plein - Raadsdashboard |

Jaar :

2020

2021

Kwartaal :

Q1

Q2

Q3

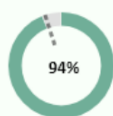
Q4

Cijfers 2021

Boekingsdatum

Periode

1. Bijstand, Werk, Participatie



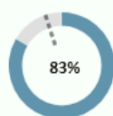
Tijdigheid



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



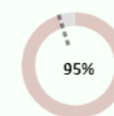
Tijdigheid



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

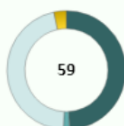


Realisatie vs
Begroting

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



Gegron	29
Niet Ontvank...	1
Ongegron	27
Overige	2

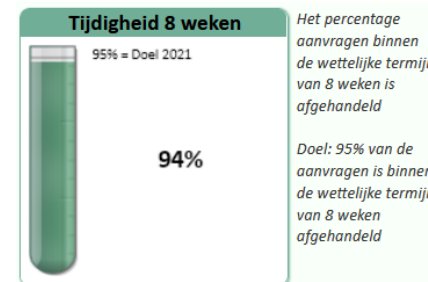
7. Tevredenheid

6.9

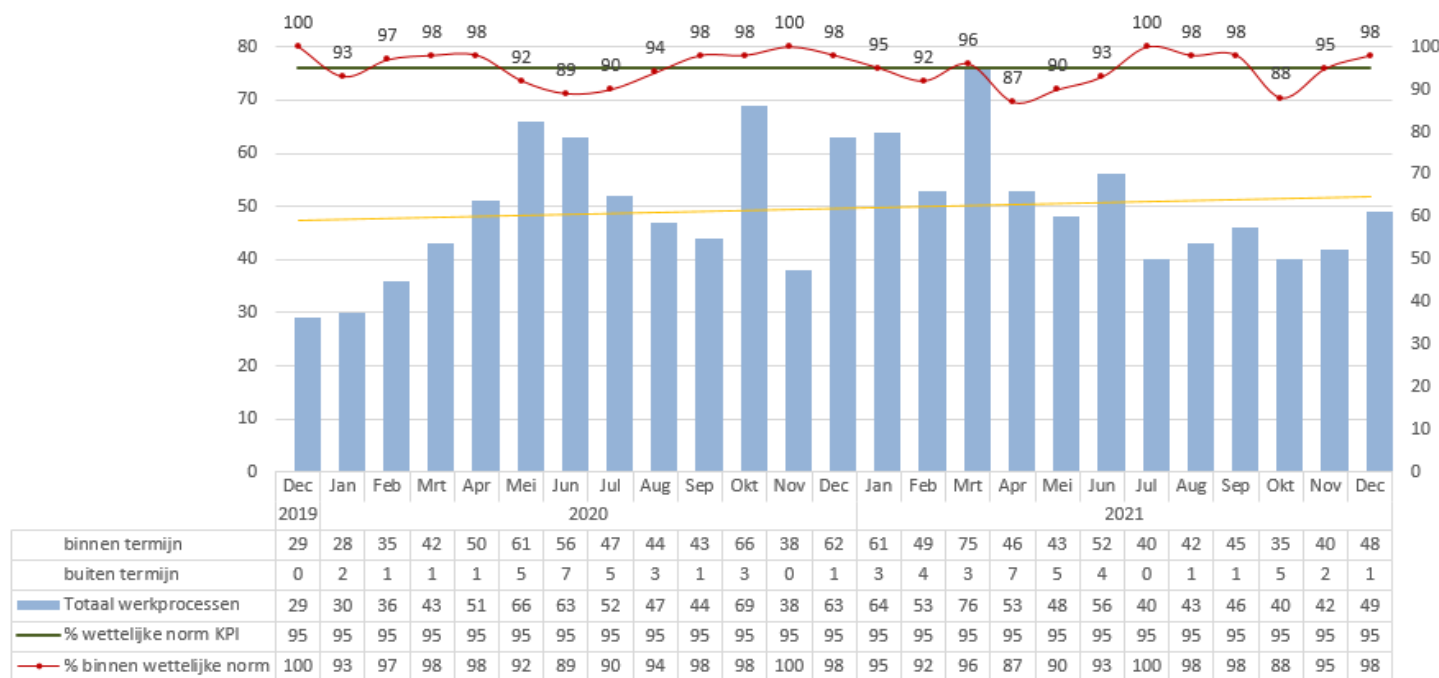
1. Bijstand, Werk, Participatie

Tijdigheid

In kwartaal 1 van 2021 zaten we op 95% van de aanvragen die binnen de 8 weken afgehandeld werden, echter in kwartaal 2 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 kwartaal 3. In kwartaal 4 is het percentage teruggevallen naar 94%. Hierdoor is het jaar gemiddelde op 94% beland van alle aanvragen welke afgehandeld zijn binnen de daarvoor gestelde termijn.



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



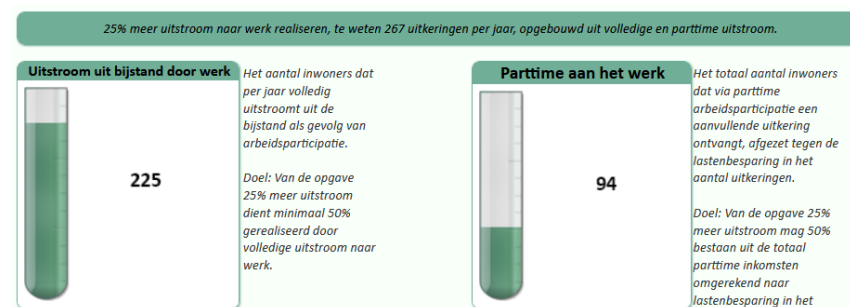
Begroting vs Realisatie

Het voordeel in de lasten (€ 1,2 miljoen) wordt met name bepaald door het participatiebudget (€ 1 miljoen), het restant van (€ 0,2 miljoen) door de inkomensregelingen. De uitgaven voor re-integratie (participatiebudget) blijven ondanks de verhoogde instroom in de bijstand als gevolg van Covid-19 achter op de begroting. Als gevolg van de geldende Covid-19 maatregelen zijn veel trajecten in 2021 afgebroken of niet gestart. Desondanks is de uitstroombestemming voor dit jaar wederom behaald. Mede als gevolg geldende Covid-19 maatregelen is in 2021 meer ingezet op 'individuele' coaching door klantmanagers (intern) en minder op ingekochte trajecten (extern). Ook dit heeft bijgedragen tot lagere lasten. In 2021 heeft de voorbereiding op de nieuwe Wet Inburgering plaatsgevonden. Een deel van de beschikbare middelen zijn niet uitgegeven. Daarnaast zal € 263.000 BTW van de belastingdienst terug worden ontvangen als gevolg van een uitspraak van de Hoge Raad. Tegenover het voordeel op de lasten van de inkomensregelingen van € 0,2 miljoen staat een nadeel op de baten (geen onderdeel van het dashboard). Per saldo wordt 2021 afgesloten met een gesaldeerd nadeel van € 37.000 op de BUIG.



Uitstroom uit bijstand naar werk

In het vorige dashboard hadden we al aangegeven dat de economie ondanks de geldende Covid-19 maatregelen sneller aantrekt dan verwacht. Dit is nu ook terug te zien in de uitstroomcijfers. De doelstelling van 267 uitkeringen is ruimschoots behaald, de uitstroom over 2021 was 319 uitkeringen.

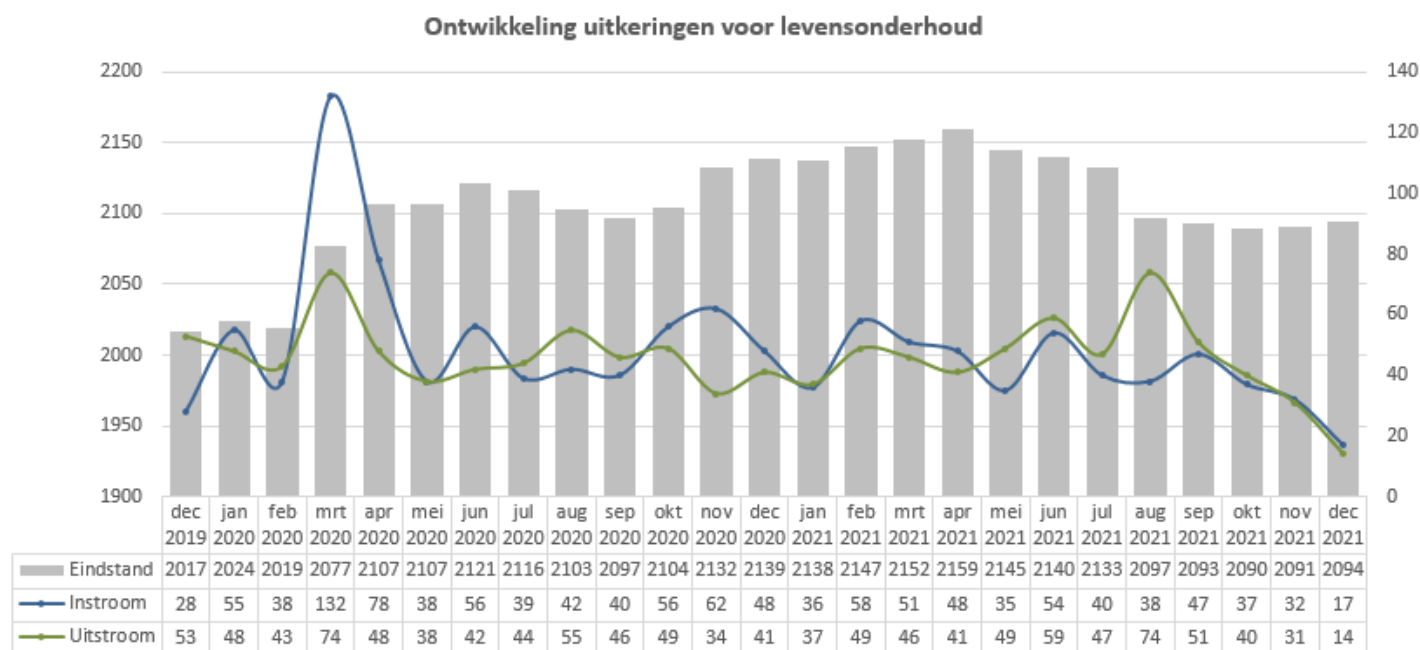


Totaal aantal in bijstand

Het totaal aantal mensen op dit moment in de bijstand, laat wel een daling zien maar niet tot het niveau dat vooraf als doel gesteld is. Door de corona pandemie hebben meer mensen een beroep moeten doen op de bijstand en is de totale populatie sneller toegenomen dan vooraf geanticipeerd.



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



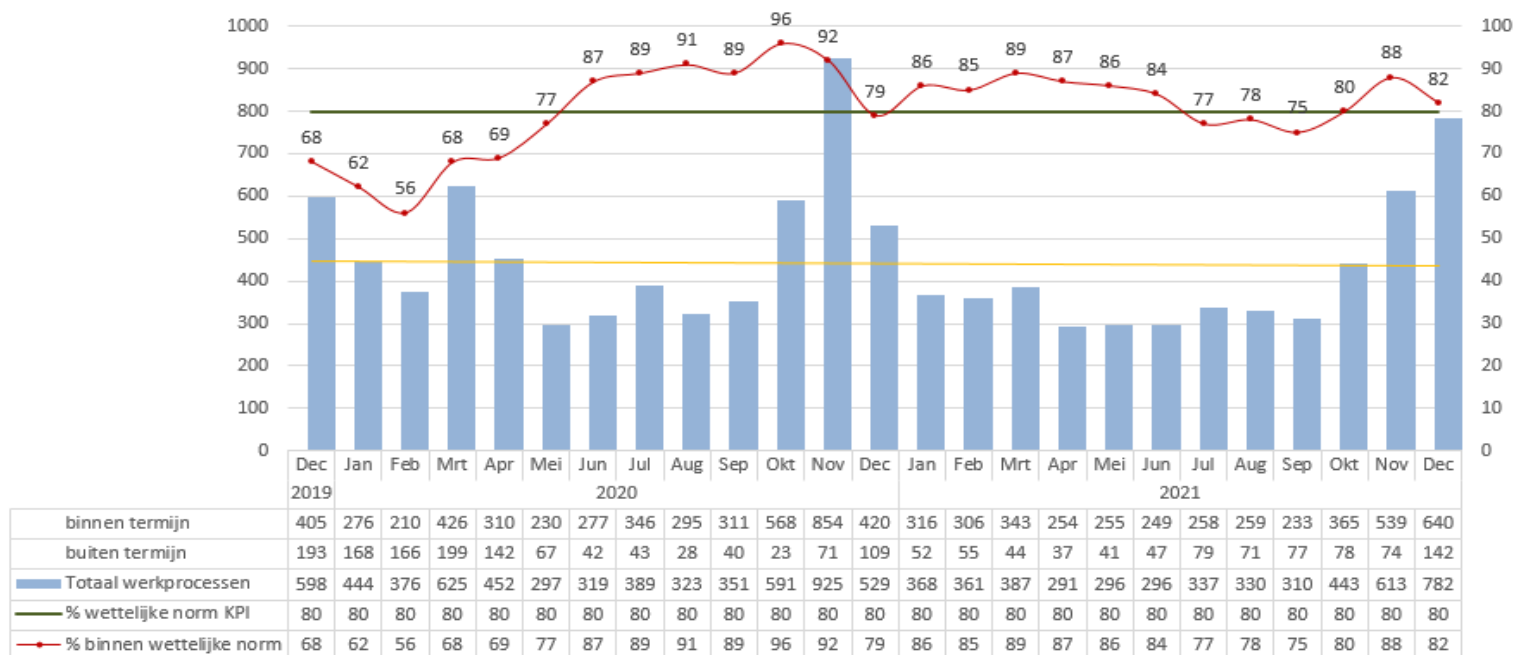
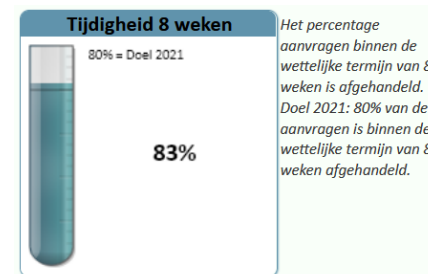
In bovenstaande grafiek is het aantal uitkeringsdossiers (2094) afwijkend van het aantal in de KPI Totaal aantal in de bijstand (2091). Dit verschil is het gevolg van het op andere momenten 'maken' van de grafiek en de KPI. De onderliggende data en ook de grafiek en het raadsdashboards zijn dynamisch. 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 tot en met Q4 is 3% hoger dan de doelstelling. Door de mantelzorgwaardering is het resultaat een paar procent boven de doelstelling in de maanden oktober tot en met december. Hier heeft het afhandelen van aanvragen mantelzorgwaarderingen een positieve bijdrage aan geleverd. Inmiddels zijn er maatregelen genomen door tijdelijk extra capaciteit in te zetten op aanvragen. Het effect daarvan zal naar verwachting in het tweede kwartaal zichtbaar worden. Over heel 2021 is 6% van de aanvragen afgehandeld met een huisbezoek of een fysieke afspraak op het Sociaal Plein. Door de versoepelingen van de Corona-maatregelen is de verwachting dat meer huisbezoeken zullen worden gedaan. Huisbezoeken kosten meer tijd dan een telefonische uitvraag van de situatie.

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



Begroting vs Realisatie

Wij zijn nog in afwachting van de definitieve cijfers die in mei 2022 zullen worden verwerkt aan de hand van de verantwoording 2021, zoals deze jaarlijks wordt opgesteld door de Regio Gooi en Vechtstreek. Op basis van de nu bekende informatie, lijkt het erop dat de uitgaven lager zijn dan begroot.

De zorglasten huishoudelijke hulp en begeleiding zijn in 2021 verder opgelopen tot € 17 miljoen (2020: € 16,3 miljoen). Dit is € 0,5 miljoen lager dan was begroot. De huishoudelijke hulp komt uit zoals verwacht, waardoor het grootste voordeel toe te rekenen valt aan begeleiding- en dagbesteding. Hier kunnen de Corona-maatregelen in 2021 een rol spelen, waardoor inwoners minder contact hebben gehad met anderen.

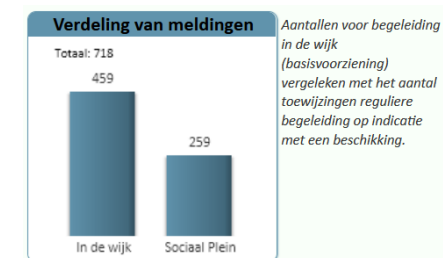
Bij mantelzorg en de maatwerkvoorzieningen (rolstoelen, scootmobielen, woningaanpassingen waaronder trapliften) is een voordeel van € 0,1 miljoen ten opzichte van de begroting 2021 (€ 2,4 miljoen) te melden.



Verdeling van meldingen

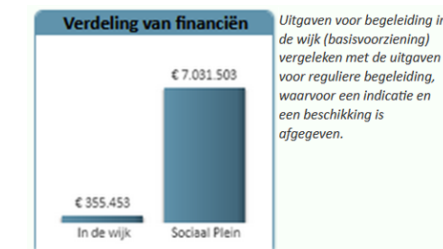
De pilot Begeleiding in de Wijk, een algemene voorziening voor hulp in de buurt, loopt nu in alle wijken van Hilversum. In de periode van 1-1-2021 tot en met 31-12-2021 zijn bij Begeleiding in de Wijk 459 mensen ondersteund. Deze aanmeldingen komen deels van het Sociaal Plein en deels uit de eigen contacten van de betrokken organisaties in de buurten.

Het is goed om te vermelden dat niet alle 459 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 van Begeleiding in de Wijk zijn nagenoeg binnen de begroting gebleven (begroot € 0,35 miljoen). De totale uitgaven voor reguliere én specialistische begeleiding tot en met 2021-Q4 bedroegen bijna € 7,2 miljoen. De kosten voor het product "Begeleiding in de Wijk" bedragen tot en met 2021-Q4 € 355.453. Hiervan is € 170.000 een subsidie voor heel 2021 voor Versa. Daarnaast zijn er bedragen betaald aan Kwintes en Sherpa voor zorg (circa € 105.000) en waren er advieskosten van circa € 80.000. Voor Begeleiding in de Wijk was in 2021 -evenals in 2020- een bedrag beschikbaar van € 350.000 per jaar.



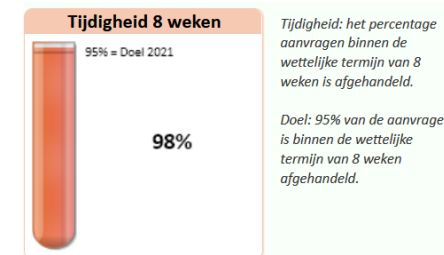
Beide kolommen in het plaatje “verdeling van financiën” kunnen overigens niet gekoppeld worden aan de aantallen meldingen van het plaatje “verdeling van meldingen”. Dit komt omdat in de “verdeling van financiën” betalingen opgenomen zijn voor alle in 2021 geleverde zorg; deze kan geleverd zijn aan cliënten 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.

In 2022 is er een budget van € 380.000 beschikbaar. Daarnaast is in 2022 een incidenteel budget van € 135.000 vanuit de besluitvorming Coronaherstelagenda 2021 beschikbaar (maatregel A2 “Begeleiding in de Wijk versneld door ontwikkelen”). In 2021 is dit budget niet uitgegeven.

3. Schulden

Tijdigheid

Het percentage aanmeldingen dat binnen de wettelijke termijn van 8 weken een beschikking heeft ontvangen komt tot en met Q4 uit op 98%. Hiermee hebben we ons doel ruimschoots behaald.



Begroting vs Realisatie

Het nadeel van € 58.000 wordt gecompenseerd door een bijdrage van de Regio Gooi en Vechtstreek. Dit betreft een bate en is geen onderdeel van het dashboard. De bijdrage doet de Regio Gooi en Vechtstreek vanuit het beleidsplan Bescherming en Opvang ten behoeve van vroeg signalering van en inzet op ernstige schulden ter voorkoming van dakloosheid.



Pro-actieve benadering

Het aantal meldingen vroegsignalering tot en met Q4 is 2637: in Q1 waren er 419 meldingen, in Q2 waren dat er 675, in Q3 705 en in Q4 838. De stijging van het aantal meldingen heeft te maken met de uitbreiding van het aantal partners die betalingsachterstanden melden (signaalpartners). Hiermee is het doel van 500 ruimschoots bereikt. We gaan dit doel voor 2022 hoger vaststellen.



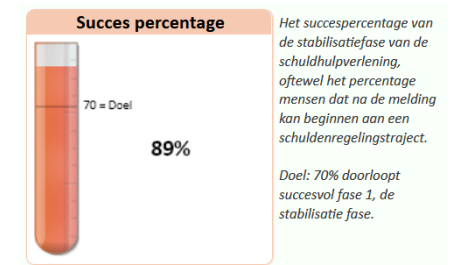
Totaal bereik

Het aantal aanmeldingen in 2021 was 342. Dit zijn er net iets meer dan het jaar ervoor. Hiermee is het doel behaald.



Succespercentage

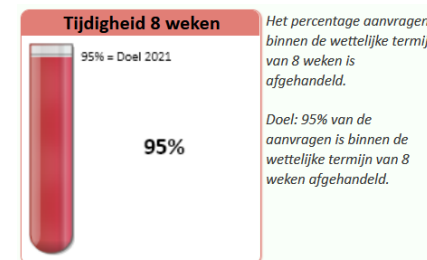
Het succespercentage is 89%. Hiermee is het doel ruimschoots bereikt.



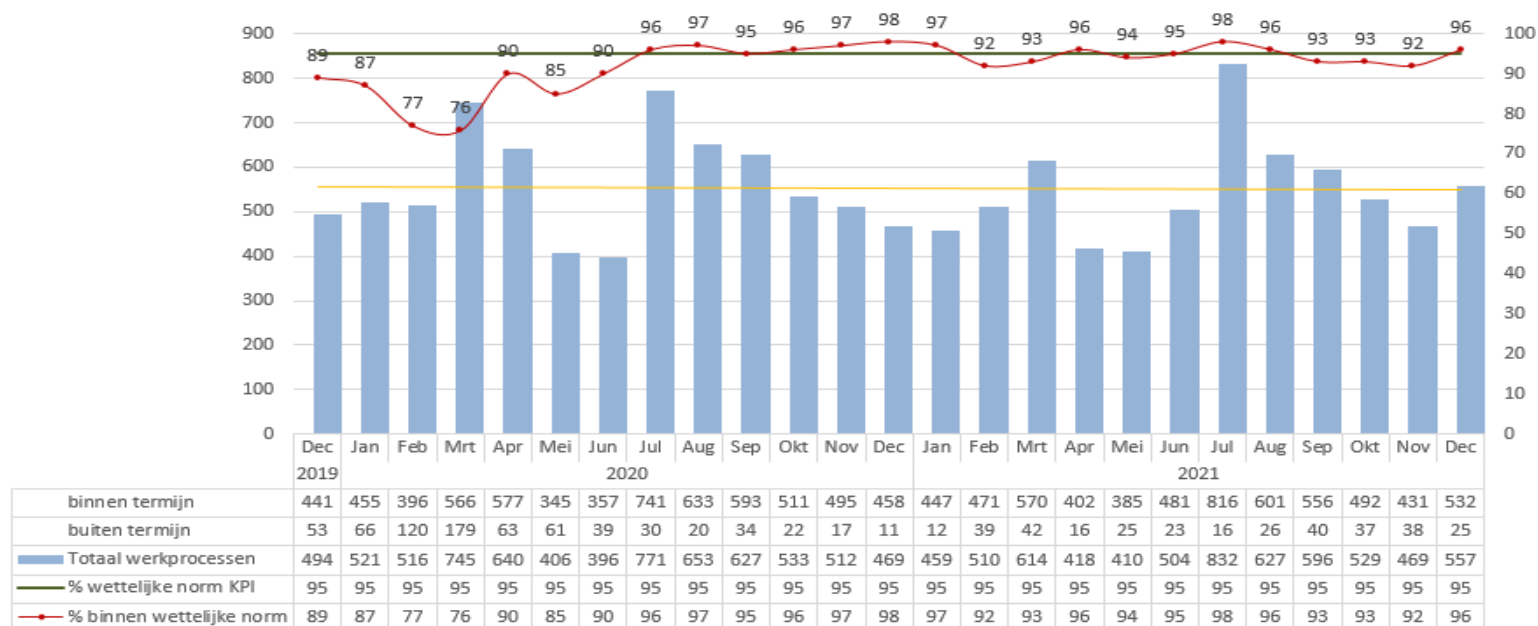
4. Minima

Tijdigheid

Ondanks dat er in 2021 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:



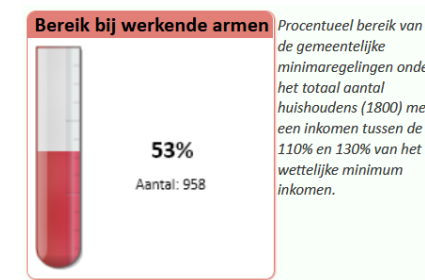
Begroting vs Realisatie

Zoals aangegeven in het dashboard bij kwartaal 3 hielden wij rekening met een overschrijding van het budget door de afbouw van de Covid-19 maatregelen zoals TONK en TOZO. Het nadeel € 246.000 wordt deels gecompenseerd door hogere baten (geen onderdeel van het dashboard). Per saldo wordt 2021 afgesloten met een gesaldeerd nadeel van € 90.000 op de minimaregelingen.



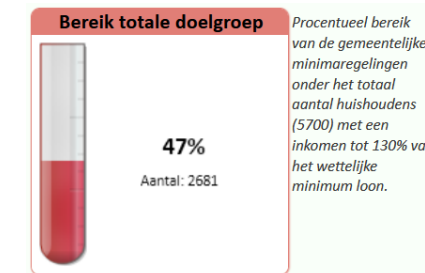
Bereik bij “werkende armen”

In 2021 hebben wij 958 huishoudens bereikt. Met name het laatste kwartaal is een toename van de aanvragen mede vanuit deze doelgroep te zien, doordat wij in het laatste kwartaal onze collectieve ziektekosten hebben gepromoot. Wij hebben hiervoor een speciaal telefoonnummer opgezet en twee full time medewerkers vrij gemaakt om deze inwoners te kunnen helpen. Tijdens de gesprekken is er doorgevraagd naar hun situatie en gekeken naar de mogelijkheden voor andere minima regelingen.



Bereik totale doelgroep

Zoals hierboven al genoemd is er o.a. door de promotiecampagne van de collectieve ziektekostenverzekering een toename te zien van het bereik tot de werkende armen en de totale doelgroep.



Maatwerk kosten

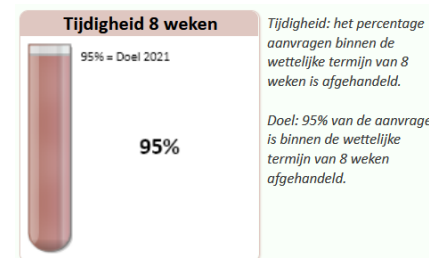
De maatwerk kosten zijn niet binnen de begroting gebleven. Een aantal voorliggende voorzieningen zijn gestopt (TONK) en vanwege de toeslagenaffaire hebben we er een flink aantal aanvragen bij gekregen.

Maatwerk kosten		<i>De kosten van alle maatwerktrajecten, oftewel alle bijzondere bijstand die buiten de minimaregelingen verstrekt wordt met als doel beter inspelen op de behoefte en de kwaliteiten van de inwoner.</i>
	Begroot € 384.000	
	Realisatie € 479.665	<i>Doel: binnen de begroting blijven.</i>

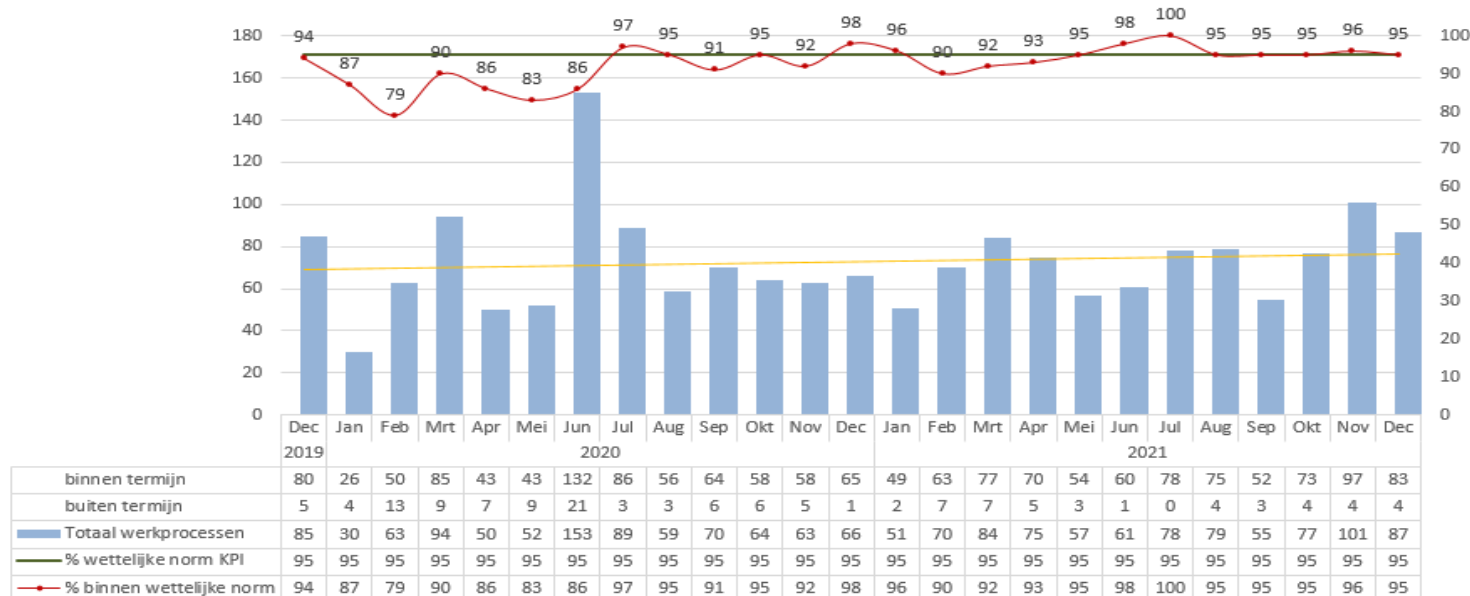
5. Jeugd

Tijdigheid

De doelstelling is gehaald. We laten in 2021 een stabiel beeld zien ten aanzien van de tijdigheid. Wanneer we kijken naar de absolute aantallen zien we dat in 2021 er 44 zaken buiten de termijn vielen, terwijl dit aantal in 2020 nog 87 was. Deze positieve ontwikkeling is onder andere te danken aan de voortdurende aandacht van de jeugdconsulenten voor de doorlooptijden en doordat sinds 2021 de administratie de juiste formatie heeft, waardoor er geen administratieve achterstanden meer zijn.



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



Begroting vs Realisatie

Het nadeel in dit raadsdashboard 2021-4 bedraagt circa € 1,5 mln. Wij verwachten echter het jaar 2021 af te sluiten met een nadeel van circa € 1 miljoen (het verschil tussen de concept jaarrekening en dashboard heeft een technische oorzaak. De jaarrekening is hier juist). Wij zijn nog in afwachting van de definitieve cijfers die in mei 2022 zullen worden verwerkt aan de hand van de verantwoording 2021, zoals deze jaarlijks wordt opgesteld door de Regio Gooi en Vechtstreek.



Het nadeel wordt met name verklaard door een stijging van het aantal jeugdigen op een verblijfplek. In sommige gevallen kunnen de kosten hiervoor oplopen tot € 20.000 per maand per jeugdige. Hierbij zijn uitschieters naar boven mogelijk.

In 2020 waren er 55 jeugdigen die gebruik gemaakt hebben van een verblijfsplek, in 2021 is dit aantal opgelopen naar 67. Ten tijde van RIB 2021-81, waarbij nog € 1,8 miljoen is afgeraamd van het Jeugdwetbudget, was niet voorzien dat de stijging zo groot zou zijn. Deze stijging van uithuisplaatsingen wordt voor een belangrijk deel verklaard door Corona. Afgelopen 2 jaar zijn kinderen veel meer thuis geweest, ook hun ouders. De stress van thuisonderwijs, met veel personen in kleine woningen hebben geleid tot stressvolle situaties. Bij kinderen in thuissituaties die toch al kwetsbaar waren, kan corona net het duwtje zijn geweest waardoor thuiswonen niet langer meer een optie was.

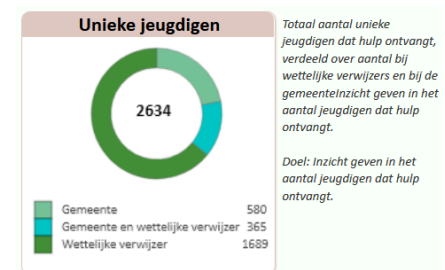
Ondanks alle inspanningen om verblijf te laten afnemen, is het aantal kinderen in verblijf helaas toegenomen.

Bij de regionale aanbesteding zijn er minder verblijfsplekken gecontracteerd. Hierdoor is er meer gebruik gemaakt van zorgaanbieders, die niet door de regio G&V gecontracteerd waren. Bij het maken van prognoses kijken wij met name naar het gebruik en de uitputting van het gecontracteerde aanbod (DLP). Ten tijde van de RIB 2021-81 hebben wij de lasten van het niet-gecontracteerde aanbod te laag ingeschat. Om dit te verbeteren is inmiddels een verplichtingenadministratie opgezet waarin het gebruik van niet-gecontracteerde zorgaanbieders wordt bijgehouden. Ook zijn er meer verblijfplekken regionaal gecontracteerd.

Unieke jeugdigen

We zien al jaren een voortdurende en lichte, stabiele stijging van het aantal jeugdigen.

Het aantal 2634 betreft zowel jeugdigen met een indicatie die in 2021 is gestart als ook jeugdigen waarvan de indicatie vóór 2021 is gestart, maar wel doorloopt in 2021.



We zien over het algemeen dat er na Q4 2021 in de loop van Q1 2022 nog mutaties plaatsvinden waardoor het aantal unieke jeugdigen met terugwerkende kracht nog wijzigt. Over heel 2020 hebben wij eerder een totaal aantal unieke jeugdigen aangegeven van 2.250 na het sluiten van Q4 2020. Als we echter nu kijken naar het aantal voorzieningen over 2020, dan is dit aantal gestegen naar 2543, een stijging van 293 unieke jeugdigen. Het is de verwachting dan ook dat het aantal unieke jeugdigen over 2021 nog verder zal toenemen als alle mutaties de komende periode verwerkt zijn.

Eerder leek de sterk stijgende lijn van het aantal unieke jeugdigen, met name tussen 2016 en 2019 onderbroken te zijn en er sprake te zijn van een stabilisatie. De stijging in 2021 lijkt te worden veroorzaakt door de gevolgen van corona voor de psychische gesteldheid van jeugdigen, er wordt met name een groter beroep gedaan op GGZ-zorg. Door de inzet van de POH-GGZ jeugd bij de huisartsen verwachten we wel dat de stijgende lijn minder sterk is dan anders het geval zou zijn geweest.

Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Unieke Jeugdigen	1.960	1.968	1.966	1.972	2.543

Gemeente	468	478	497	470	526
Gemeente/ niet gemeente	246	261	254	239	414
Niet gemeente	1.246	1.229	1.215	1.263	1.603
Unieke Jeugdigen	1.960	1.968	1.966	1.972	2.543

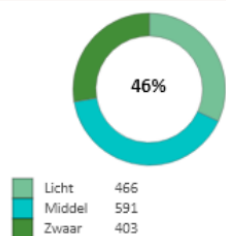
Q1	Q2	Q3	Q4	2021
2.000	2.006	1.985	1.999	2.634

486	497	492	482	580
226	211	216	204	365
1.288	1.298	1.277	1.313	1.689
2.000	2.006	1.985	1.999	2.634

Voorzieningen per gemeente en verwijzer

In de tabellen 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. In deze aantallen zijn de PGB's en de maatwerkcontracten (niet door de regio gecontracteerd) niet meegenomen.

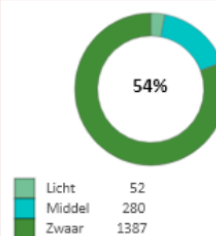
Voorziening per gemeente



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

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

Voorziening per verwijzer



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

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

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Niet-gemeente	49%	48%	48%	58%	51%	
Licht	30	15	19	28	92	4%
Middel	112	71	92	89	364	17%
Zwaar	460	333	382	456	1.631	78%
Totaal	602	419	493	573	2.087	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
54%	58%	49%	55%	54%	
17	11	15	9	52	3%
113	66	56	45	280	16%
431	388	292	276	1.387	81%
561	465	363	330	1.719	100%

Voorzieningen	Q1	Q2	Q3	Q4	2020	Totaal
Aandeel Gemeente	51%	52%	52%	42%	49%	
Licht	254	125	187	137	703	35%
Middel	233	196	211	175	815	40%
Zwaar	143	130	138	98	509	25%
Totaal	630	451	536	410	2.027	100%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021	Totaal
46%	42%	51%	45%	46%	
155	105	118	88	466	32%
216	124	147	104	591	40%
103	109	112	79	403	28%
474	338	377	271	1.460	100%

Wat opvalt is de forse daling van het aantal ingezette voorzieningen door gemeente in Q4. Dit geeft echter een vertekend beeld. Pas als de geïndiceerde zorg is verwerkt is in DLP (digitaal leefplein) telt deze mee in de cijfers. In Q4 2020 was na het opleveren van het Raadsdashboard het aantal voorzieningen ingezet door gemeente 1504 en door niet-gemeente 1675. We zien nu dat het aantal voorzieningen over 2020 toegenomen is naar 2027 voor gemeente en naar 2087 voor niet-gemeente.

Zware voorzieningen worden met name ingezet door gecertificeerde instellingen, denk daarbij aan verblijf en maatregelen jeugdreclassering. Onder de zware voorzieningen valt ook de GGZ-zorg. Deze wordt veel door huisartsen ingezet en als gevolg van Corona is er meer GGZ zorg verleend.

Op 2 januari 2022 wordt er gekeken welke toewijzingen van Q4 in het digitaal leefplein staan. Echter in bepaalde gevallen kunnen toewijzingen nog niet gedaan worden als 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 2022 in DLP gezet zijn, waardoor de percentages anders kunnen uitvallen. Dit betreft zowel de rechtsgeldig verwijzers als de gemeente.

Beweging naar lichtere zorg

Deze KPI is gebaseerd op alle voorzieningen die lopen of gelopen hebben in 2021. Het betreft niet alleen de in 2021 gestarte voorzieningen, maar ook van de jaren ervoor die nog lopen in 2021. Er zijn het jaar 2021 in totaal 6.245 voorzieningen die nog lopen of in 2021 hebben gelopen. Het is een cumulatief aantal, voor Q4 worden dus naast Q4, ook Q3, Q2 en Q1 opgeteld.

Het totaal van 6.245 voorzieningen betekent dat een jeugdige gemiddeld 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 pleegzorg die altijd gepaard gaat met ambulante jeugdhulp.



Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Licht	870	804	828	784	1.381
Middel	1.123	1.115	1.192	1.153	1.957
Zwaar	2.495	2.453	2.504	2.544	4.032
Totaal	4.488	4.372	4.524	4.481	7.370
Licht	19%	18%	18%	17%	19%
Middel	25%	26%	26%	26%	27%
Zwaar	56%	56%	55%	57%	55%

Q1	Q2	Q3	Q4	2021
751	630	641	541	1.097
1.117	982	919	770	1.659
2.233	2.240	2.211	2.125	3.489
4.101	3.852	3.771	3.436	6.245
18%	16%	17%	16%	18%
27%	25%	24%	22%	27%
54%	58%	59%	62%	56%

We zien over het algemeen dat er na Q4 2021 in de loop van Q1 2022 nog veel mutaties plaats vinden waardoor het aantal voorzieningen met terugwerkende kracht nog fors wijzigt. Over heel 2020 hebben wij eerder een totaal aantal voorzieningen aangegeven van 5.110 na het sluiten van Q4 2020. Als we echter nu kijken naar het aantal voorzieningen over 2020, dan is dit aantal gestegen naar 7370 en zijn de unieke jeugdigen gestegen naar 2543. Dit betekent circa 3 voorzieningen per unieke jeugdige, zoals hierboven benoemd gaat het om logische combinaties van voorzieningen. In deze aantallen zijn de PGB's en de maatwerkcontracten (niet door de regio G&V gecontracteerd) niet meegenomen. De vele mutaties maakt 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 17% en 19% lichte voorzieningen ingezet, tussen 26% en de 27% middelzware voorzieningen en tussen de 55% en de 62% aan zware voorzieningen. De beweging van zware zorg naar lichtere zorg is minder dan gehoopt van de grond gekomen. Ook hier is Corona weer de schuldige. De gecertificeerde instellingen hebben meer zorg ingezet, en zij zetten voornamelijk zware zorg in, zoals verblijf.

Klachten en Tevredenheid

In 2021 zijn in totaal 59 klachten bij het Sociaal Plein ingediend. Hiervan zijn 29 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. Het laatste half jaar hebben ook weer fysieke klachtgesprekken op het Sociaal Plein plaatsgevonden.

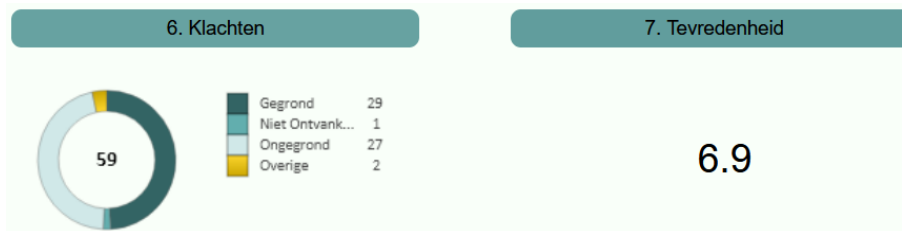
De klachten hebben betrekking op de normen bejegening (21),

voortvarendheid (19), administratieve zorgvuldigheid (7), informatievoorziening (6) en rechtszekerheid (6).

Bij de gegronde bejegeningsklachten 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 over rechtszekerheid gaan voor het merendeel over verwachtingen van inwoners op rechten en het onterecht opvragen van gegevens door medewerkers. Deze klachten waren merendeel ongegrond, indien gegrond zijn de klachten opgelost en excuses aangeboden.

Voor alle ongegronde klachten geldt overigens dat deze met de inwoners zijn besproken en 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 derhalve de tevredenheid over het jaar 2020 en is nagenoeg gelijk gebleven aan het cijfer over 2019 (een 7).