

# 1e Tussenrapportage Sociaal Domein 2020

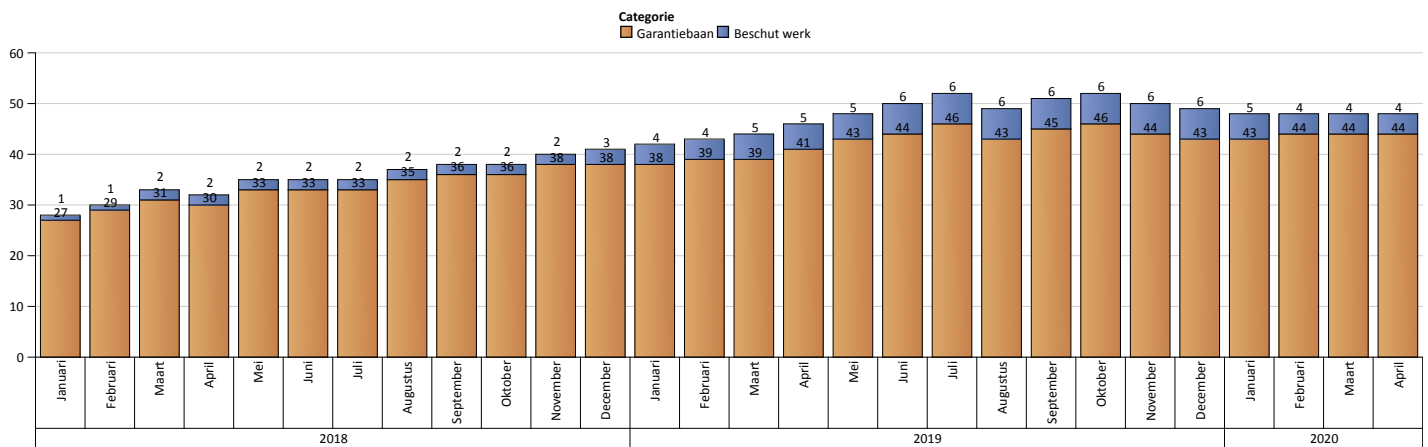
Wij zijn bezig met het ontwikkelen van een rapportage Sociaal Domein, die is gekoppeld aan de P&C-cyclus. Deze rapportage wordt continu verbeterd en aangepast aan actuele behoeften aan informatie.

In deze eerste tussenrapportage in 2020 treft u de cijfers aan over januari tot en met maart 2020. Deze cijfers gaan over de volgende onderwerpen van het Sociale domein: Werk en inkomen, minimavoorzieningen en schulddienstverlening, Jeugdhulp en wijkteams en WMO en doelgroepenvervoer.

In de onderstaande cijfers zijn de cijfers opgenomen met de peildatum 1 april 2020. Na deze datum kunnen deze cijfers nog wijzigen, als gevolg van mutaties die na de peildatum plaats vinden. Dit is een gevolg van het administratieve proces. Gevolgen van de maatregelen Covid-19 op bovengenoemde onderwerpen zijn daarom nog niet in deze rapportage terug te zien.

## 1. Werk en inkomen, minimavoorzieningen en schulddienstverlening

### Aantal garantiebanen en nieuw beschut werk



#### Toelichting:

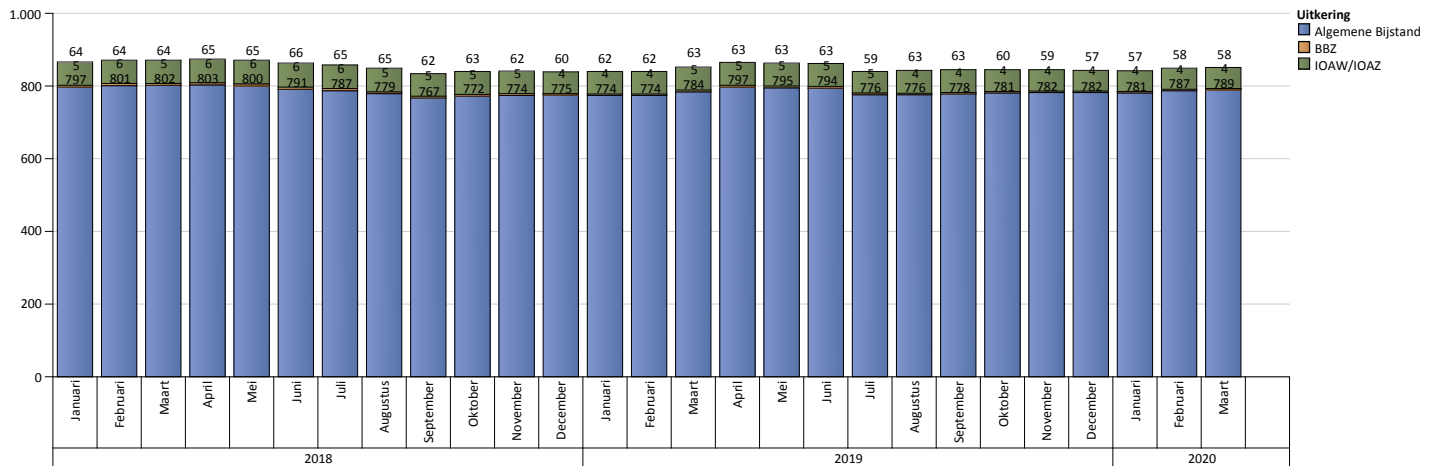
Mensen die werken in een garantiebaan of in het kader van nieuw beschut werk zijn, vanaf de invoering van de Participatiewet een nieuwe doelgroep van gemeenten. Om ervoor te zorgen dat mensen met een arbeidsbeperking toch kunnen werken regelt de Wet Banenafspraken dat werkgevers arbeidsplaatsen hiervoor beschikbaar te stellen. Gemeenten hebben als opdracht gekregen om ervoor te zorgen dat bedrijven in één arbeidsmarktregio op dezelfde wijze daarbij worden geholpen. Een van de voorzieningen is een loonkostensubsidie die de loonwaarde van de medewerker aanvult tot het wettelijk minimum loon. Deze wordt betaald uit de Wet Bundeling uitkeringen inkomensvoorzieningen gemeenten (Buig). Deze doelgroep viel voor de decentralisatie onder de Wajong en/of de Wsw-regeling.

#### Nadere toelichting/trend/ontwikkeling:

In het eerste kwartaal van 2020 is het aantal mensen dat in een garantiebaan werkt gedaald met 1 persoon naar 44 ten opzichte van december 2019. Het aantal mensen dat werkzaam is in een nieuwe beschutte werkomgeving is gedaald tot 4 personen. Beide dalingen hebben te maken met niet beïnvloedbare omstandigheden zoals verhuizingen.

Daarbij wordt verwacht dat door de coronamaatregelen het ten eerste lastiger zal zijn om personen met een arbeidsbeperking te plaatsen aangezien veel ondernemingen gesloten zijn. Ten tweede is het mogelijk dat het aantal geplaatste personen met een garantiebaan en beschut werk afneemt, omdat bedrijven contracten niet langer kunnen verlengen.

# Ontwikkeling van het uitkeringsbestand



## Toelichting:

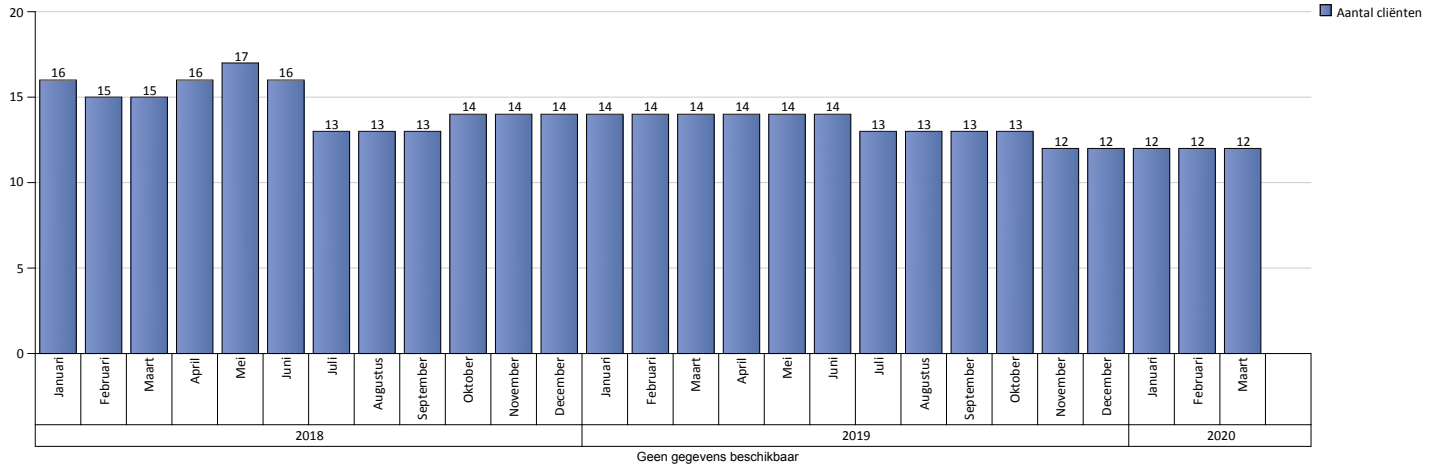
Het betreft het aantal uitkeringsdossiers aan het einde van de maand, ongeacht het aantal personen. Een uitkering die aan 1 persoon wordt verstrekt telt dus voor 1 en een uitkering die aan meerdere personen (gezin) wordt verstrekt telt ook voor 1. 'loaw/loaz' zijn regelingen voor oudere werklozen (loaw: geboren voor 1965; loaz: ex-zelfstandigen van 55 jaar of ouder). De 'Bbz' is een regeling voor inkomensondersteuning voor zelfstandigen.

**Nadere toelichting/trend/ontwikkeling:** Ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is het aantal uitkeringen met 1,1% gedaald. Voor de maanden januari en februari dient er nog wel een correctie plaats te vinden voor nog niet afgehandelde aanvragen over deze periode.

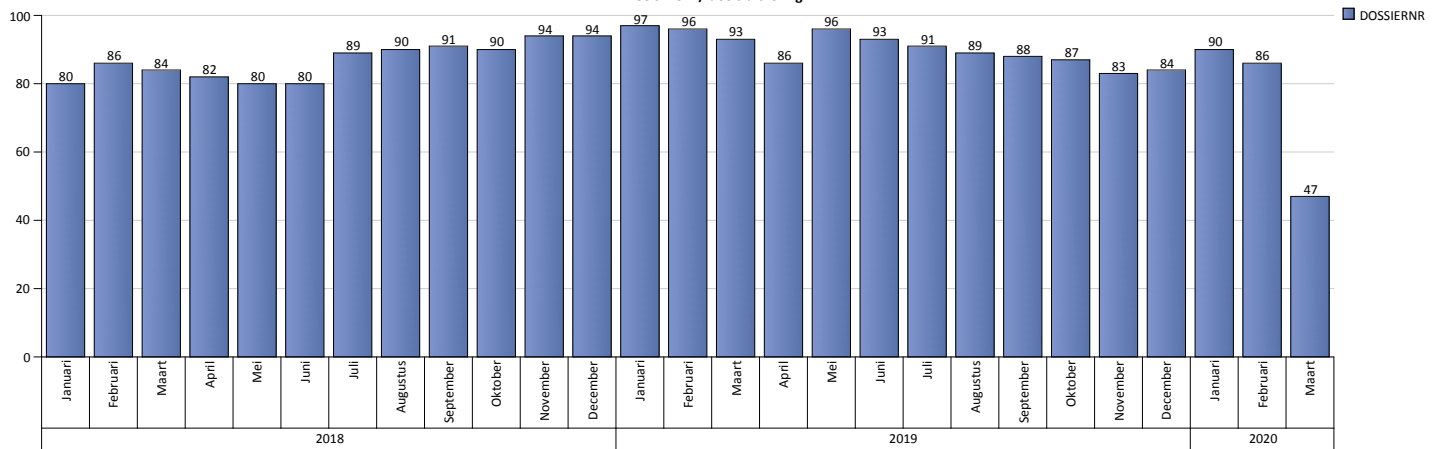
Gezien de recente ontwikkelingen omtrent het coronavirus is de verwachting dat deze daling niet door zal zetten. Het ligt meer in de lijn der verwachting dat het aantal uitkeringen zal stijgen. Dit geldt zowel voor de reguliere uitkeringen vanuit de Participatiewet als voor de BBZ regeling.

# Klantgroepen en klantkenmerken

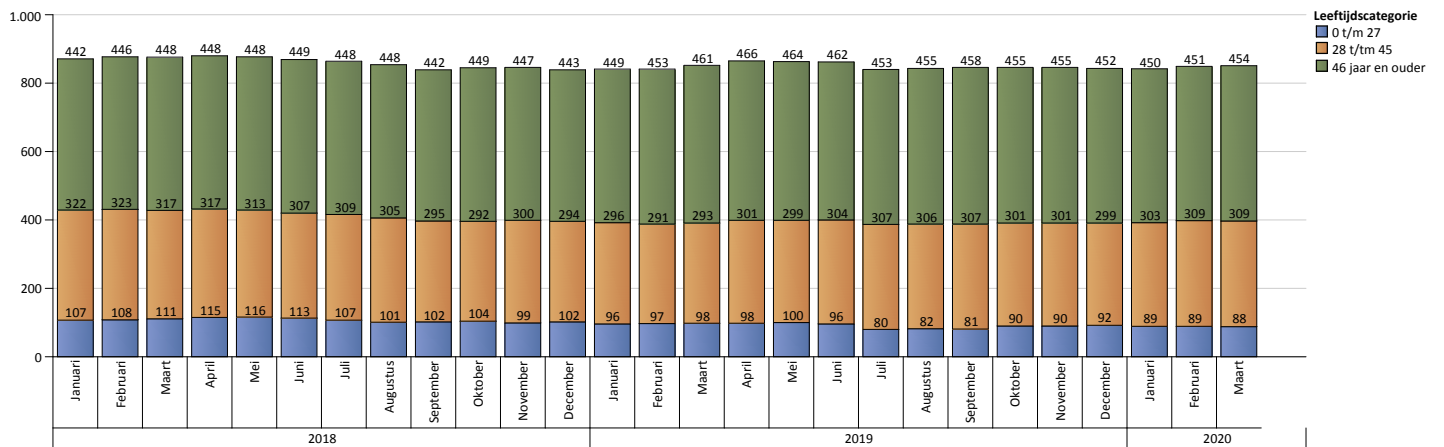
INSTELLING

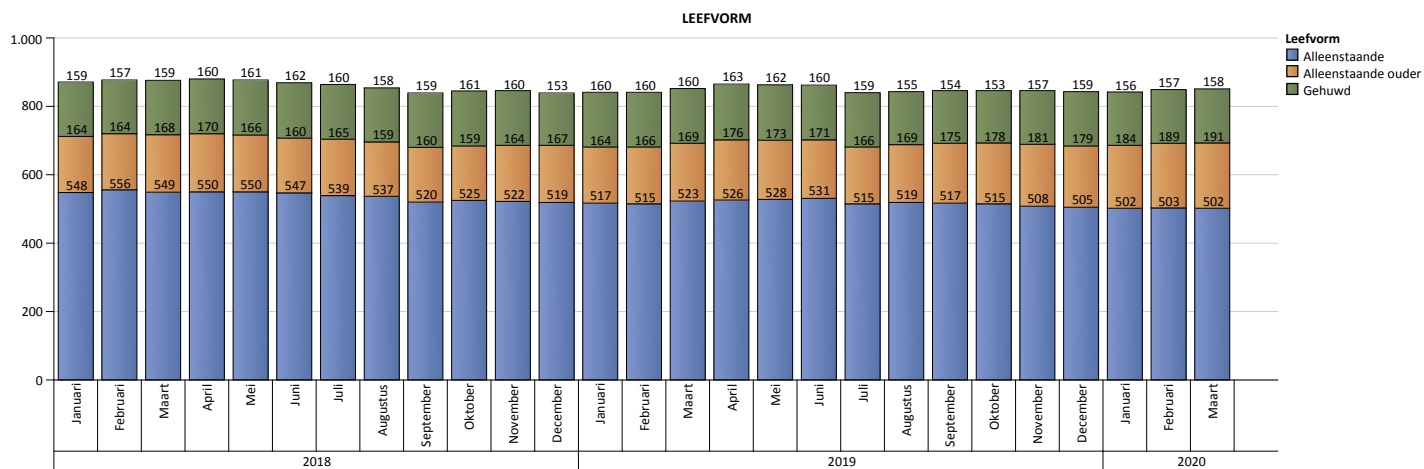
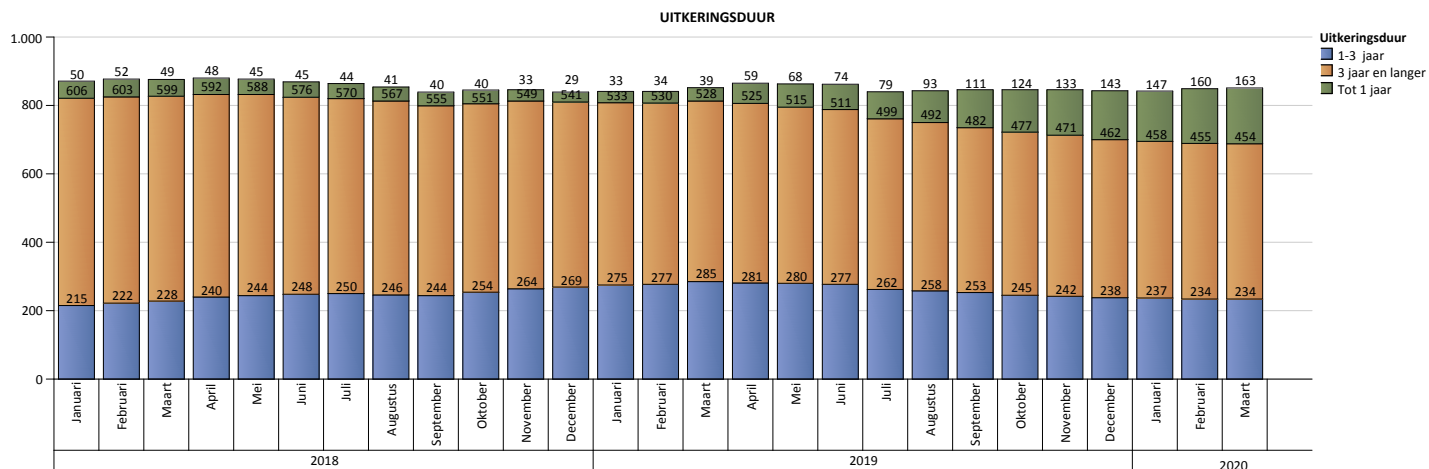


Deels werk / deels uitkering



LEEFTIJD



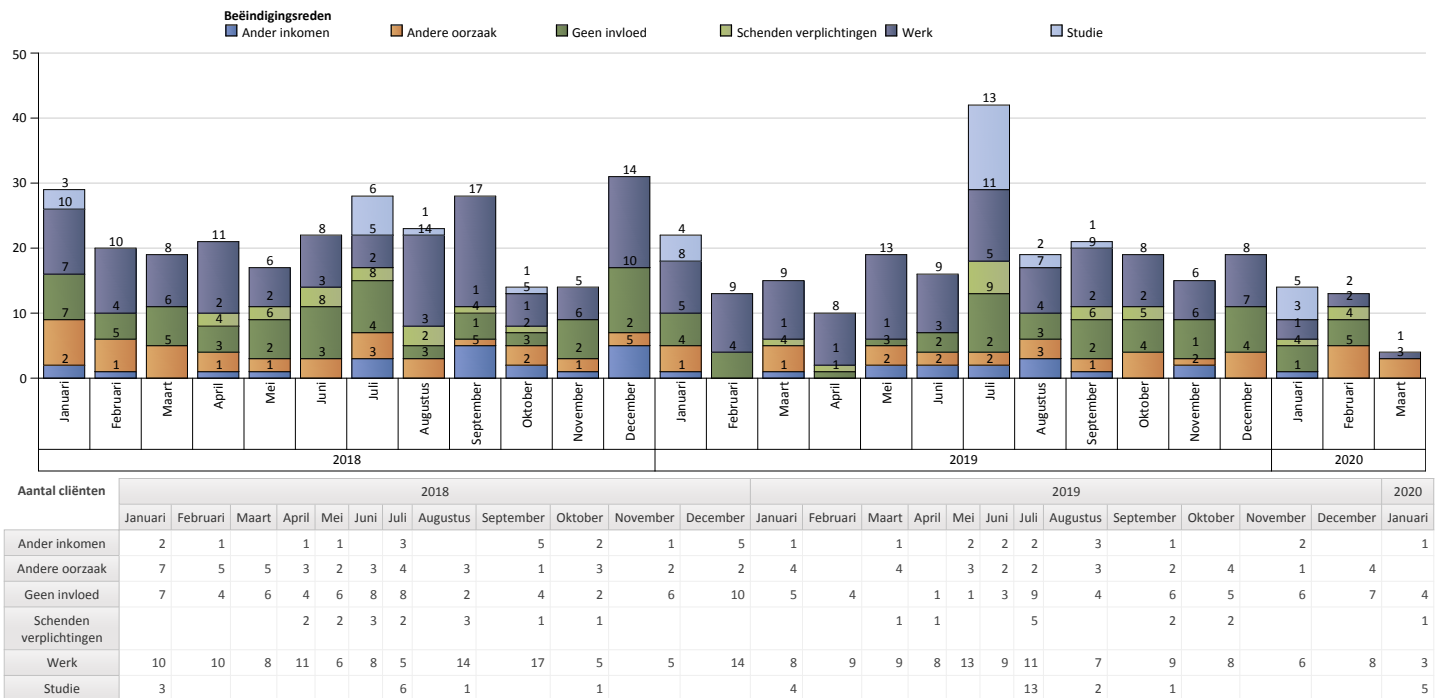


**Toelichting:**

Het gaat in bovenstaande tabellen om klantgroepen en kenmerken:

- Het aantal uitkeringsgerechtigden dat in een instelling verblijft is afgenomen. Dit komt voornamelijk door verhuizing.
- Het aantal statushouders met een uitkering is gedaald. Enerzijds is er minder instroom van nieuwe statushouders (taakstelling overheid). En anderzijds hebben er meer statushouders een baan kunnen vinden.
- Het aantal uitkeringsgerechtigden met een parttime aanstelling en daarnaast een aanvullende uitkering is gedaald. Een aantal van hen hebben inmiddels voldoende inkomsten uit arbeid. Anderen ontwikkelen zich naar uitkeringsonafhankelijkheid. Sommigen zijn (nog) beperkt in het aantal uren dat ze kunnen werken.
- De verhoudingen voor wat betreft leeftijd zijn ongewijzigd. Er zijn relatief weinig jongeren die een beroep doen op een uitkering. Voor de ouderen is het relatief het moeilijkst om werk te vinden, ook als ze jobready zijn.
- Kenmerk uitkeringsduur. Hoe langer mensen een uitkering hebben hoe groter de afstand tot de arbeidsmarkt. Het aantal personen dat langer dan 3 jaar een uitkering heeft neemt iets af en het aantal personen korter dan 1 jaar in de uitkering neemt in verhouding iets toe.
- Kenmerk leefvorm. Onder de leefvorm 'gehuwd' vallen ook gezinnen en samenwonende partners of personen die een gezamenlijke huishouding met elkaar voeren. Ook de verhoudingen voor de leefvormen blijven ongewijzigd.

# Reden beëindiging

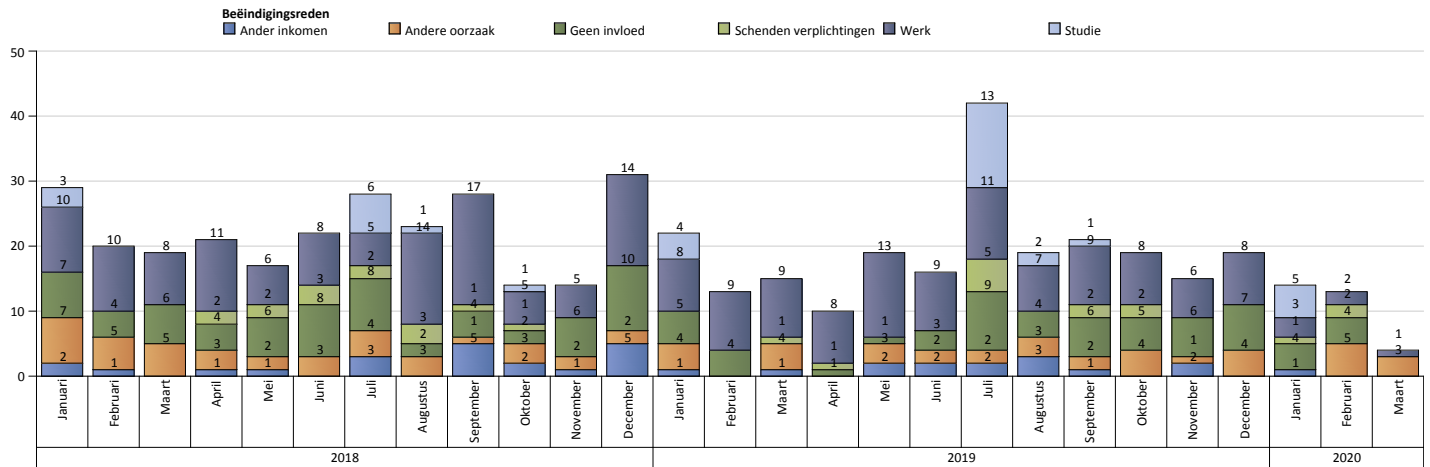


## Toelichting:

Het aantal uitkeringsdossiers dat afgesloten is naar reden van afsluiting. De redenen van beëindiging zijn gegroepeerd in hoofdcategorieën.

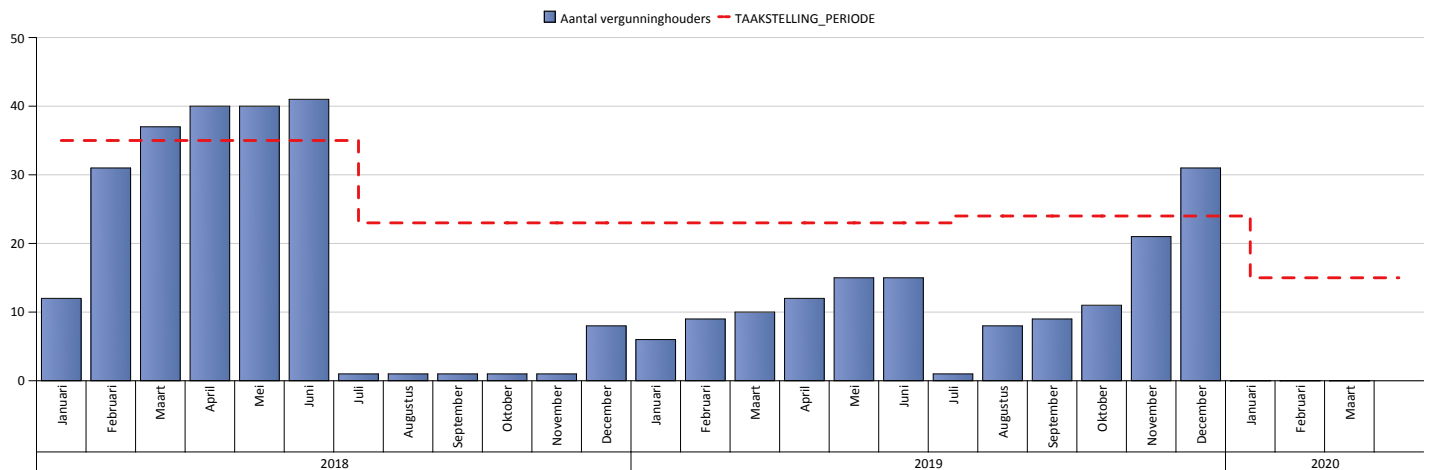
Ook nu blijft de gemiddelde afstand tot de arbeidsmarkt voor uitkeringsgerechtigden gemiddeld groot. Het is lastig deze doelgroep op of naar de arbeidsmarkt te bemiddelen en neemt meer tijd in beslag. Op de peildatum van de tussenrapportage zijn er 7 personen uitgestroomd naar werk en 4 naar scholing.

In maart was er al sprake van grote onzekerheid op de arbeidsmarkt in verband met Covid-19 maatregelen. Daardoor werden uitstroombmogelijkheden nog beperkter, hoewel er in enkele sectoren een toenemende vraag naar personeel is. Deze ongunstige economische en arbeidsmarktomstandigheden zullen langere tijd aanhouden.



Aantal cliënten	Aantal cliënten per maand	
	Februari	Maart
Ander inkomen		
Andere oorzaak		5
Geen invloed		4
Schenden verplichtingen		2
Werk		2
Studie		1

# Huisvesting vergunninghouders



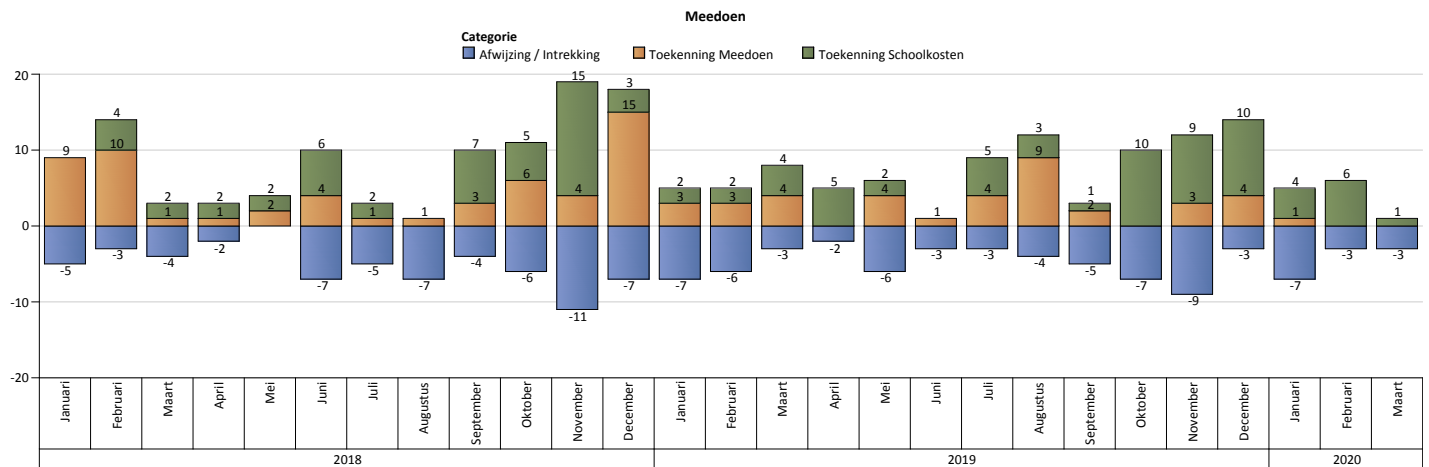
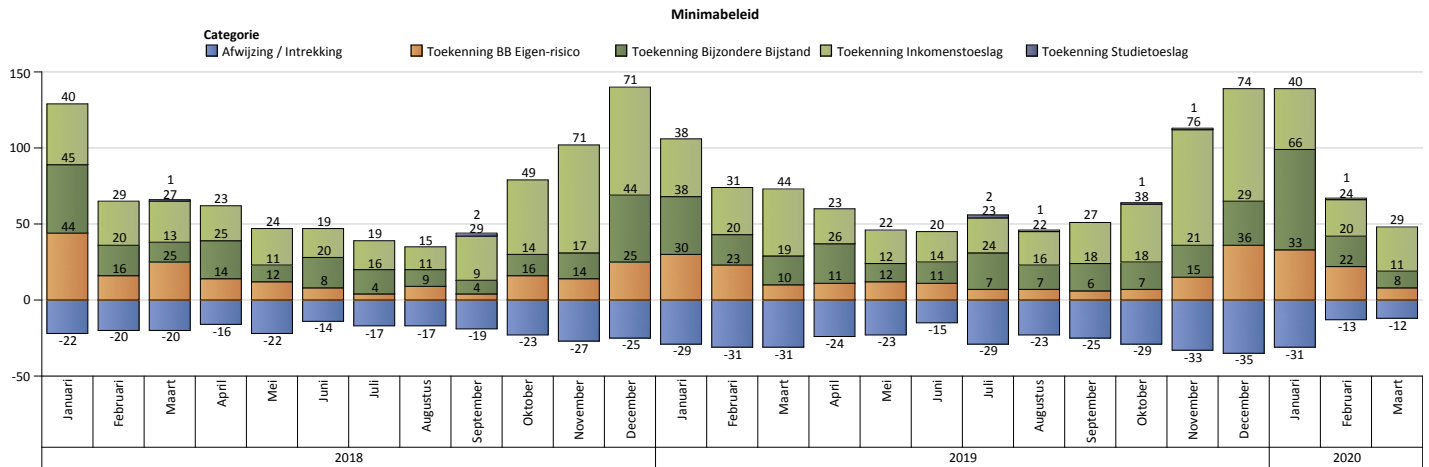
## Toelichting:

De rode lijn geeft de halfjaarlijkse taakstelling weer voor de gemeente. De staafdiagram geeft per half jaar het aantal geplaatste vergunninghouders (cumulatief) weer dat door de Rijksoverheid wordt gepubliceerd. De (gerealiseerde) taakstelling wordt bepaald door het aantal van de eerste helft bij het aantal van de tweede helft van het jaar op te tellen. Als de staafdiagram boven de rode lijn komt betekent dit dat er iets meer statushouders zijn geplaatst dan verplicht was. Die worden verrekend met het volgende halve jaar. Alle gezinsleden tellen mee in het aantal gehuisveste statushouders.

## Nadere toelichting/trend/ontwikkeling:

Op dit moment lopen wij voor op de taakstelling voor de eerste helft van 2020. Wij hebben meer statushouders geplaatst dan verplicht is door de Rijksoverheid. De cijfers voor 2020 zijn nog niet in de tabel verwerkt.

# Minimavoorzieningen



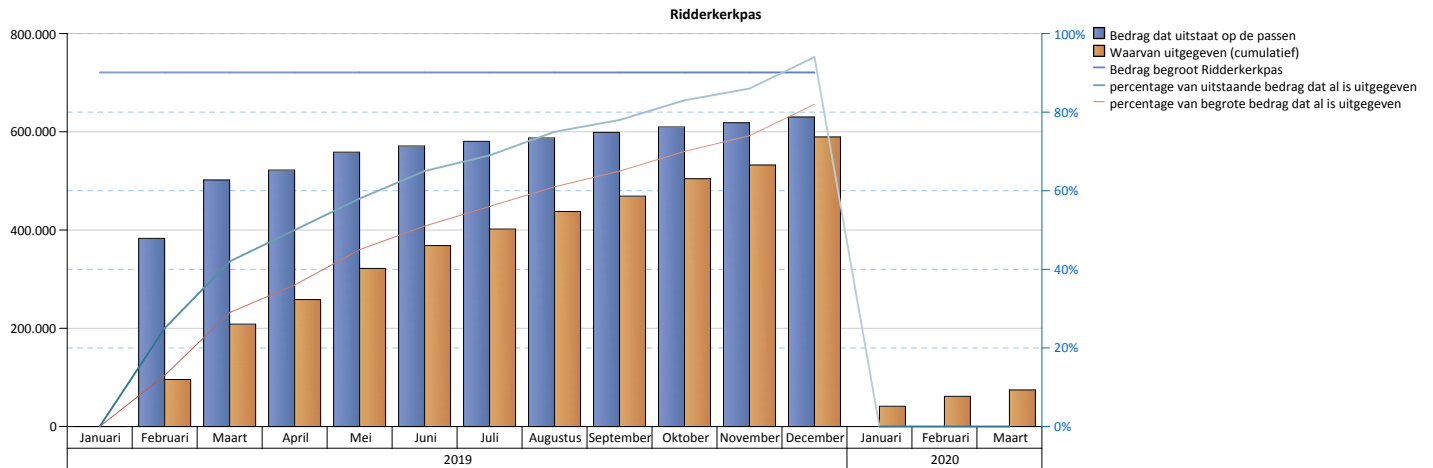
**Toelichting:**

De bovenstaande tabellen geven inzicht in de maandelijkse toekenningen voor de Bijzondere Bijstand, het eigen risico Bijzondere Bijstand, de individuele studietoelage en de individuele inkomenstoelage. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de openstaande aanvragen en afgewezen of ingetrokken aanvragen. Tenslotte wordt inzicht gegeven in het aantal maandelijkse toekenningen, afwijzingen of intrekkingen voor de Regeling Meedoen.

Er zijn meer aanvragen Meedoen/schoolkosten in januari en februari 2020. Naar verwachting zal de huidige crisis leiden tot een hoger gebruik van de minimaregelingen.



# Ridderkerkpas



## Toelichting:

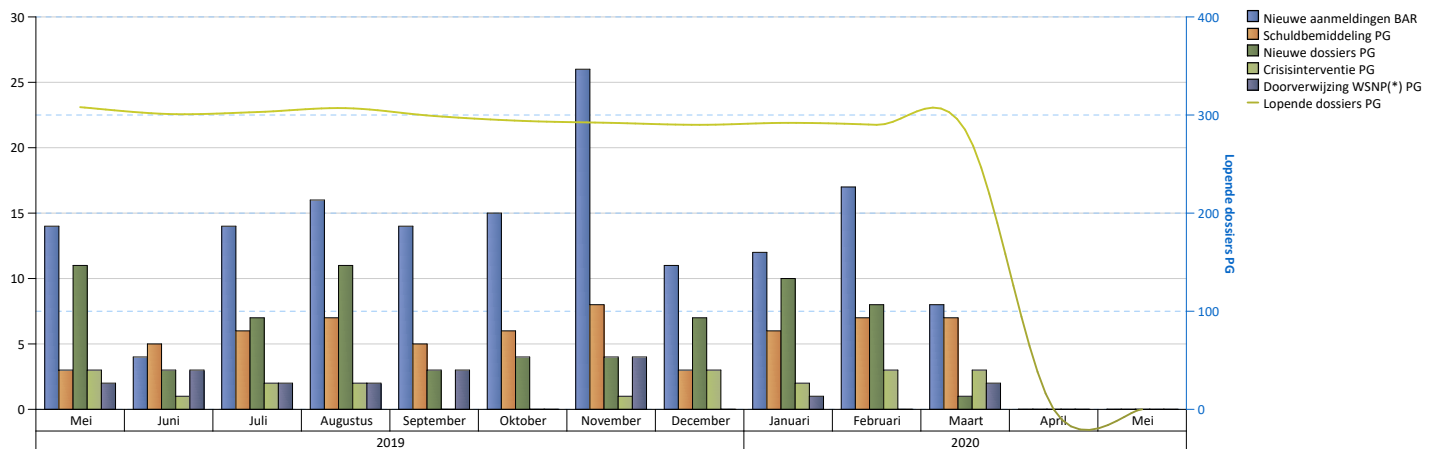
De Ridderkerkpas werd in februari 2019 voor de bijstandsgerechtigden uitgegeven.

Deze grafiek laat een regelmatig gebruik zien van de Ridderkerkpas, met naar verwachting een iets intensiever gebruik in de maanden februari, maart en december.

Het gebruik in de eerste maanden van 2020 blijft achter bij de eerste maanden vorig jaar. Dat kan komen doordat vorig jaar het introductiejaar was en de manier van het gebruik van de pas na ruim 1 jaar veranderd is.

In verband met Covid-19 wordt een toename in gebruik verwacht.

# Schulddienstverlening



**Toelichting:**

WSNP is de Wet Schuldhulpverlening Natuurlijke Personen. Dat is een wettelijk traject waarbij er extra verplichtingen gelden voor de schuldenaar en schuldeisers door de rechter verplicht kunnen worden om mee te werken. Dit traject kan worden aangevraagd als een minnelijk traject niet succesvol of haalbaar is.

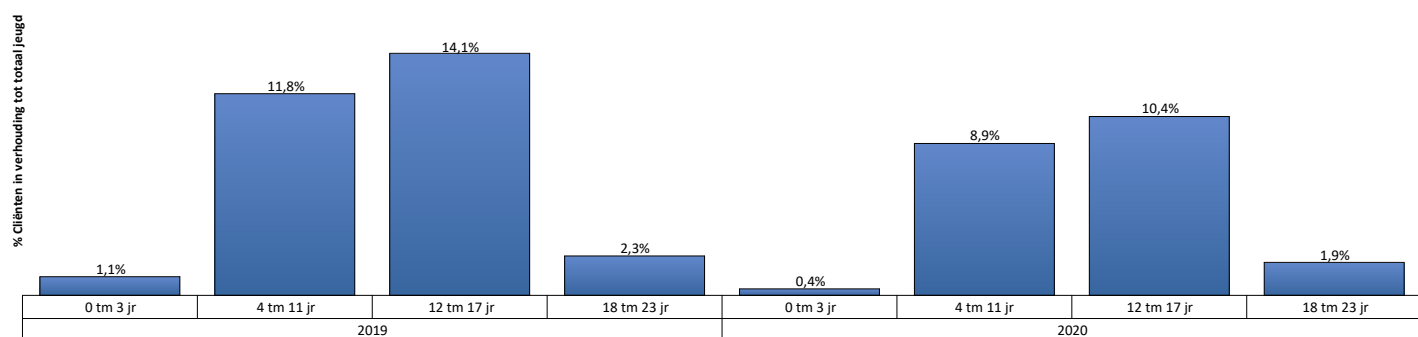
Sinds 2019 wordt er op een andere wijze geregistreerd en wordt er maandelijks geregistreerd.

**Nadere toelichting:**

Ten opzichte van het eerste kwartaal 2019, is het aantal lopende dossiers gedaald van 320 naar 285. Ook het aantal nieuwe dossiers is gedaald van 25 naar 20. Het aantal gesloten dossier is eveneens gedaald van 46 naar 19. Het aantal crisisinterventies is echter wel gestegen van 4 naar 8. De dalende trend zet zich in ieder geval tot het eerste kwartaal 2020 voort.

## 2. Jeugdhulp en wijkteams

### Leeftijdsverdeling



		2019		2020	
		Aantal cliënten	Aantal inwoners	Aantal cliënten	Aantal inwoners
Ridderkerk	0 tm 3 jr	20	1.841	7	1.862
	4 tm 11 jr	446	3.793	338	3.817
	12 tm 17 jr	395	2.799	295	2.829
	18 tm 23 jr	68	2.962	57	2.966

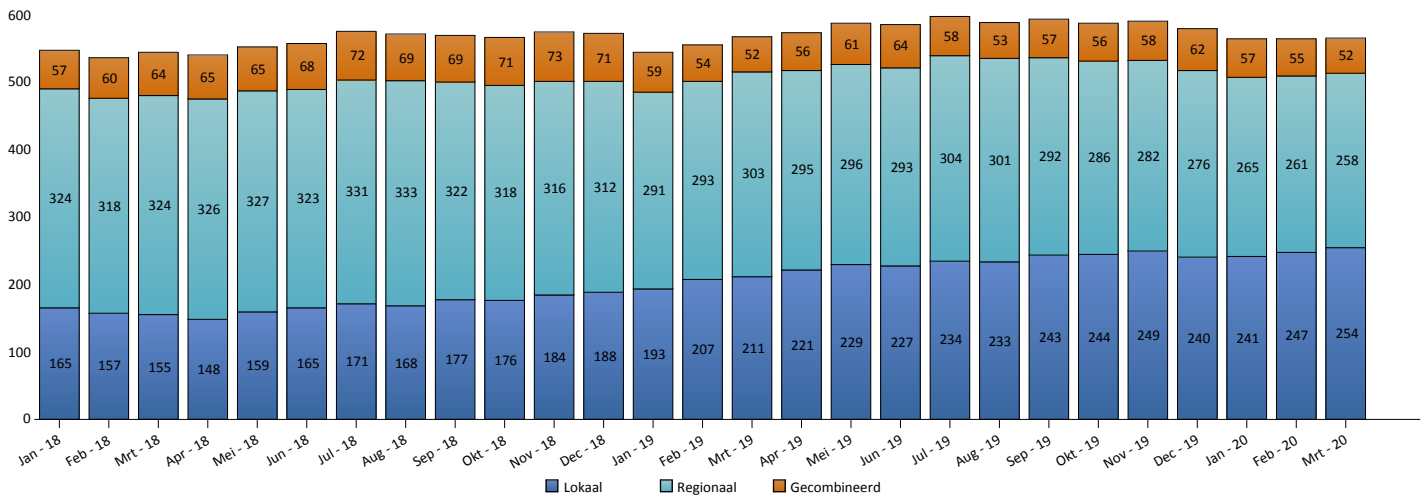
#### Toelichting:

De verhouding van jeugdigen in zorg in de tweede lijn. Het betreft het aantal unieke cliënten met een beschikking in 2020 in het kader van een arrangement en/of PGB ten opzichte van het totaal aantal jeugdigen per 1-1-2020 (volgens GBA data).

#### Nadere toelichting

In de eerste maanden van 2020 lijken er verhoudingsgewijs meer jeugdigen gebruik te maken van de tweedelijnszorg. Omdat het nog over weinig cliënten en de eerste 3 maanden van 2020 vergeleken worden met voorgaande jaren verwachten kunnen hier nog geen conclusies aan verbonden worden.

## Unieke cliënten per contract

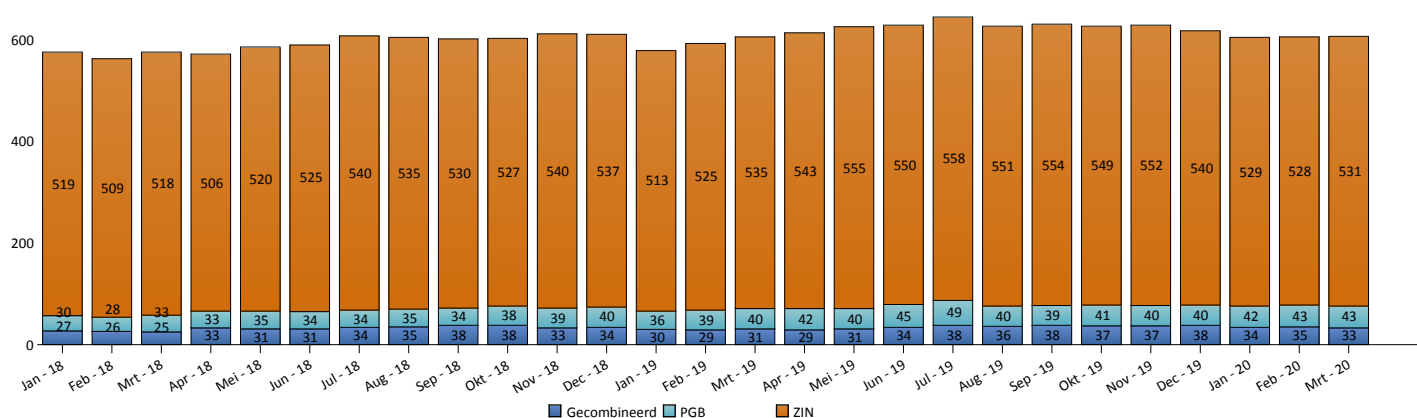


### Toelichting:

Het gaat in de bovenstaande tabel om het aantal unieke cliënten met een openstaande beschikking voor Zorg in Natura voor lokale jeugdhulp, regionale jeugdhulp of een combinatie van beide.

In de eerste drie maanden van 2020 zien we een toename van het aantal unieke cliënten lokale jeugdhulp en een daling van het aantal unieke cliënten regionale jeugdhulp ten opzichte van de eerste 3 maanden van 2019. Voor regionale jeugdhulp wordt echter regelmatig met terugwerkende kracht een toewijzing toegekend als de zorg al is ingezet. Dit betekent dat dit nog geen compleet beeld geeft. Het totaal aantal cliënten is zowel bij zorg in natura, PGB's als gecombineerde trajecten, stabiel.

## Unieke cliënten



### Toelichting:

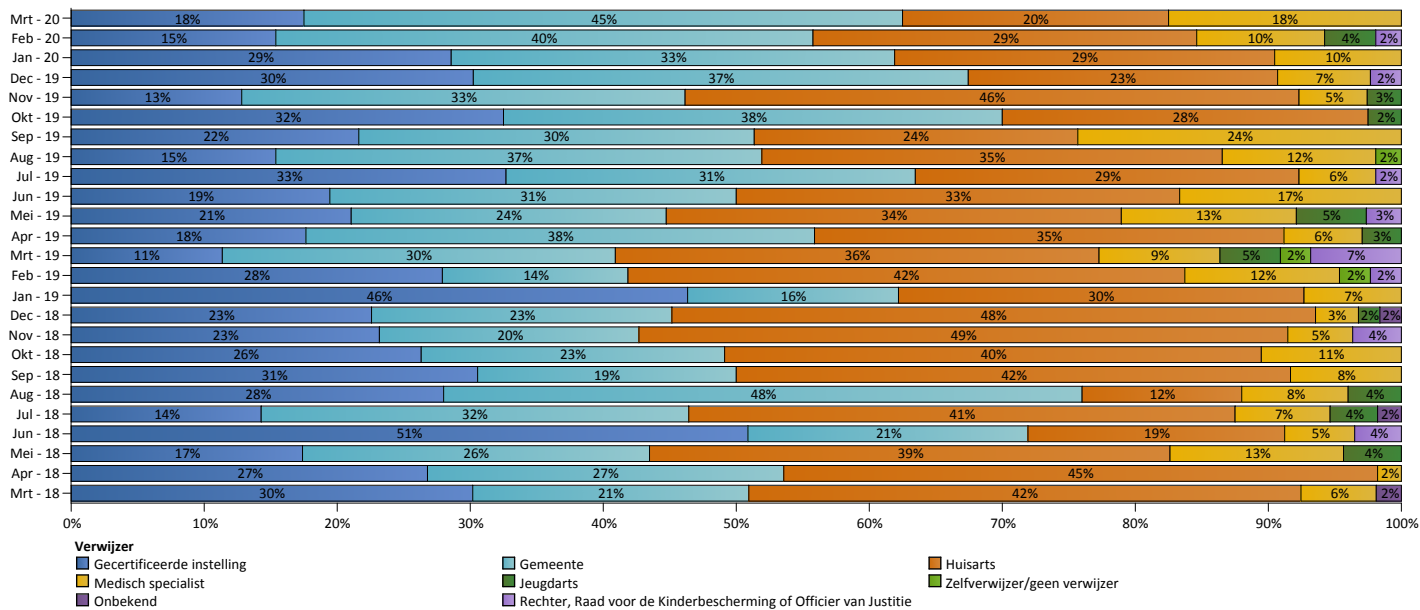
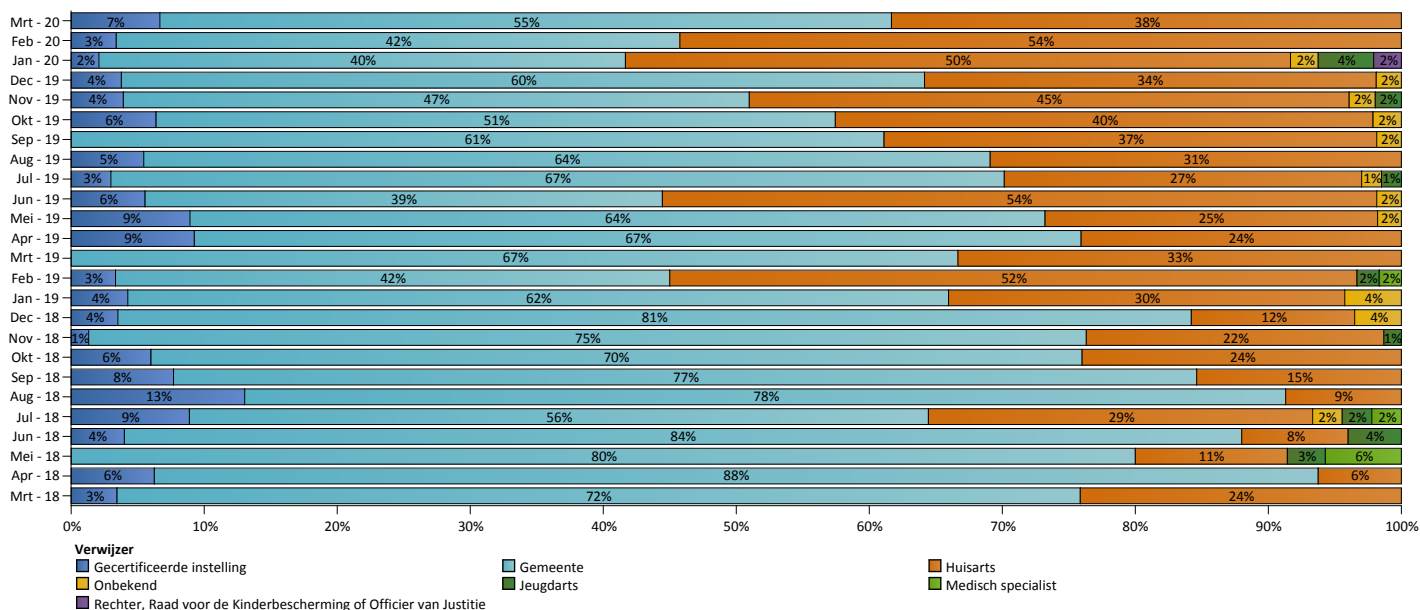
Het gaat in de bovenstaande tabel om het aantal unieke cliënten met een openstaande beschikking (lokaal en regionaal) voor Zorg in Natura, een Persoonsgebonden Budget of een combinatie van beiden.

### Nadere toelichting/trend/ontwikkeling:

Het totaal aantal cliënten is zowel bij zorg in natura, PGB's als gecombineerde trajecten, stabiel.

# Verwijzers

## Verhouding verwijzers naar lokale jeugdhulp



Aantal verwijzingen naar jeugdhulp

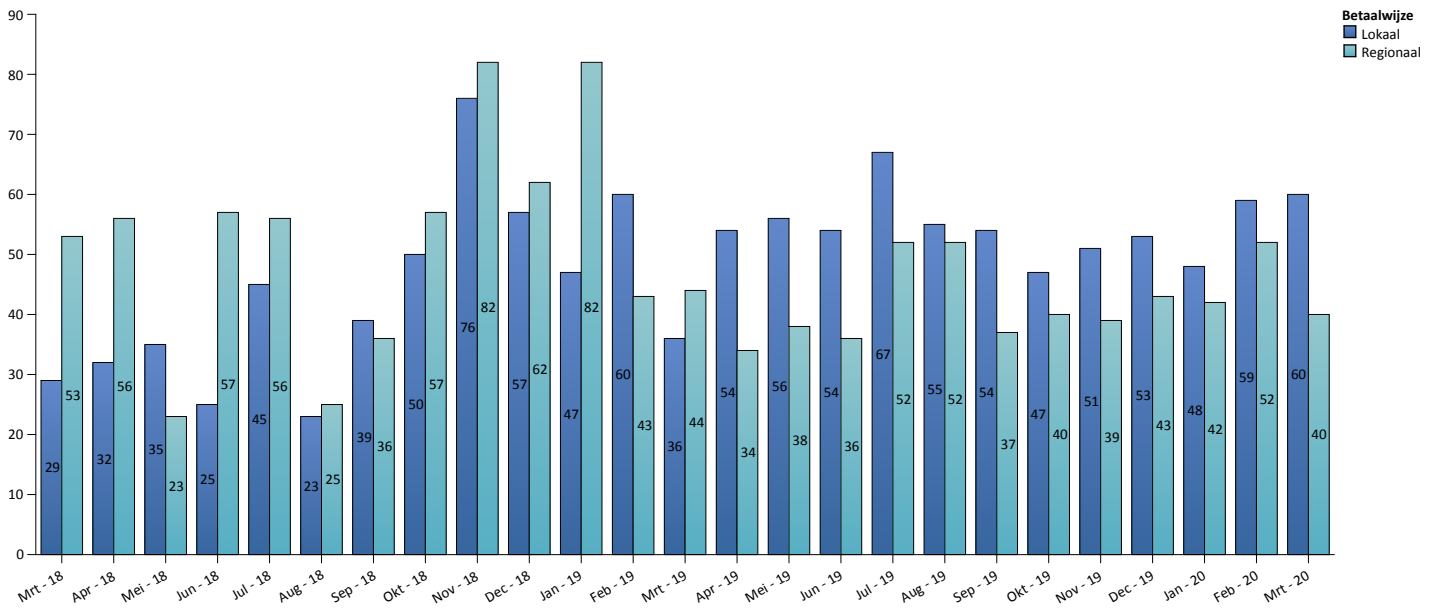
### Toelichting:

De belangrijkste verwijzers voor lokale jeugdhulp zijn de gemeente en de huisartsen. Voor regionale specialistische jeugdhulp zijn naast de gemeente en de huisartsen de Gecertificeerde Instellingen belangrijke verwijzers.

Naar verhouding verwijst de gemeente meer en huisartsen minder naar lokale jeugdhulp. Dat kan gerelateerd zijn aan de inzet van praktijkondersteuners.

De verhouding tussen de verwijzers en het aantal verwijzingen naar regionale jeugdhulp fluctueert per maand.

# Verwijzers



## Toelichting:

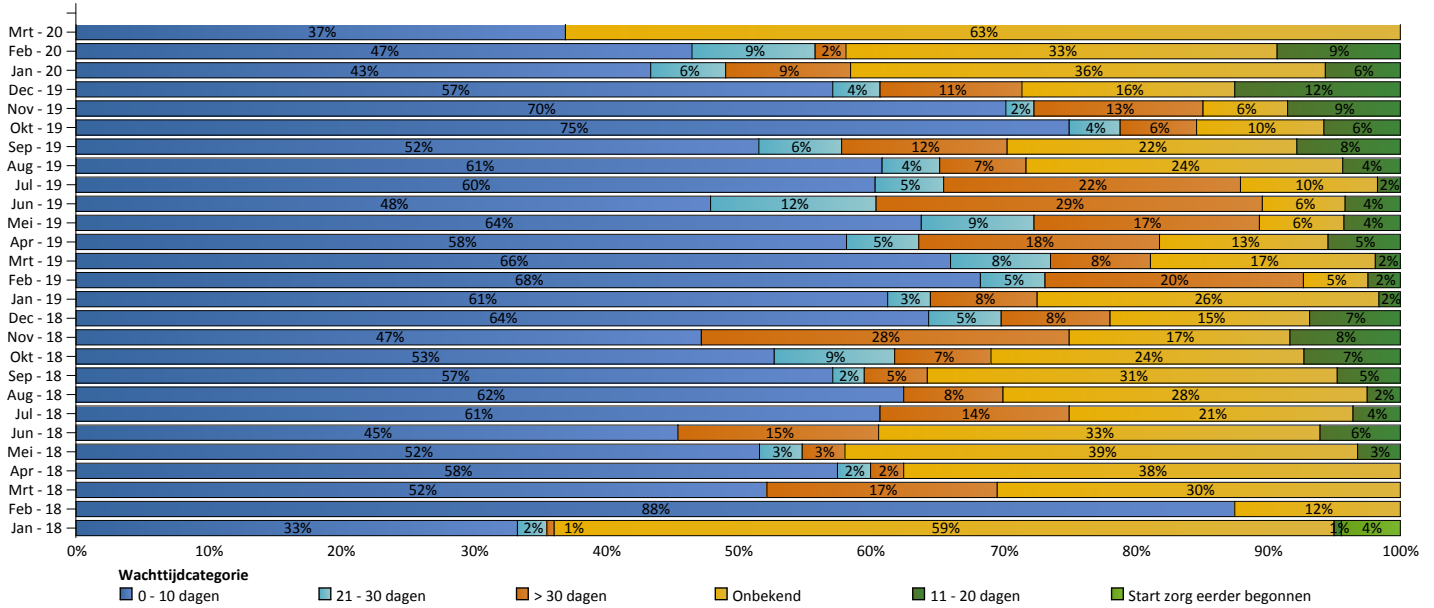
Het aantal verwijzingen naar jeugdhulp voor zowel lokale als regionale jeugdhulp (o.b.v. datum van afgegeven beschikking).

## Nadere toelichting/trend/ontwikkeling:

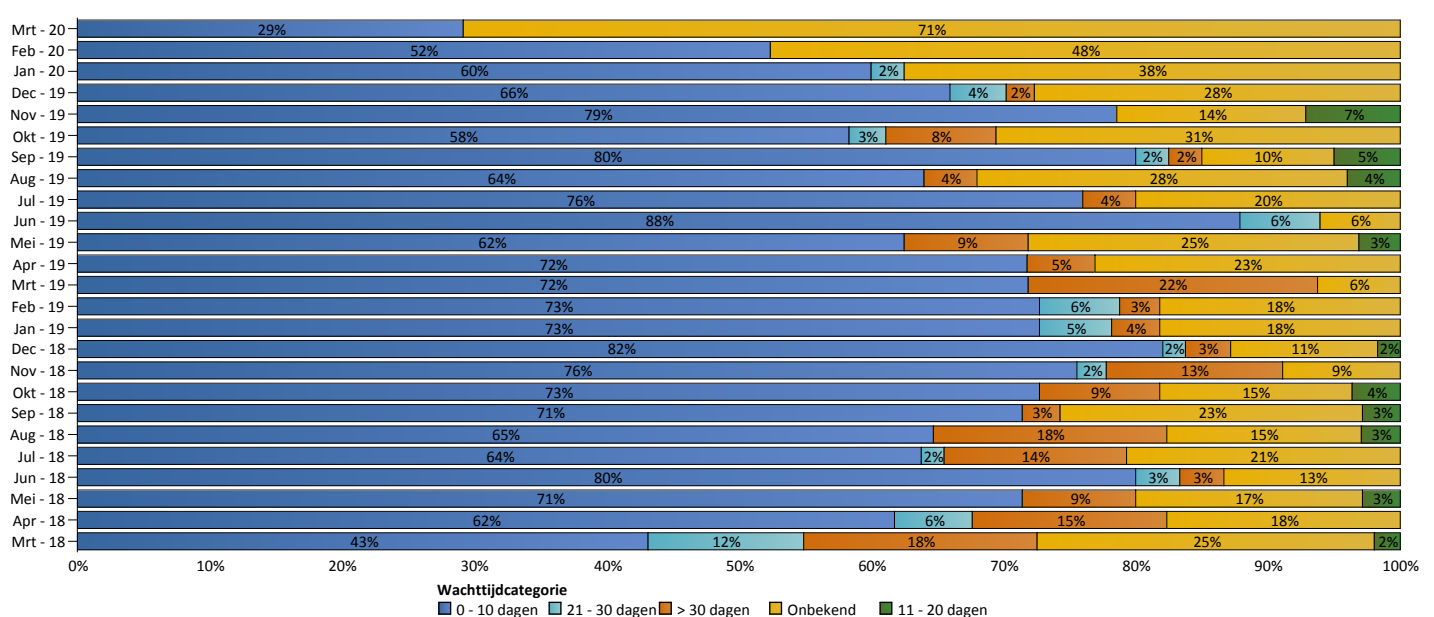
In vergelijking met het eerste kwartaal 2019 is er een toename van verwijzingen naar lokale jeugdhulp van 13% en een daling van verwijzingen naar regionale jeugdhulp van 5%. Per saldo is er een toename van 3,4%

# Wachttijd jeugdhulp

## ZIN Lokaal



## ZIN Regionaal



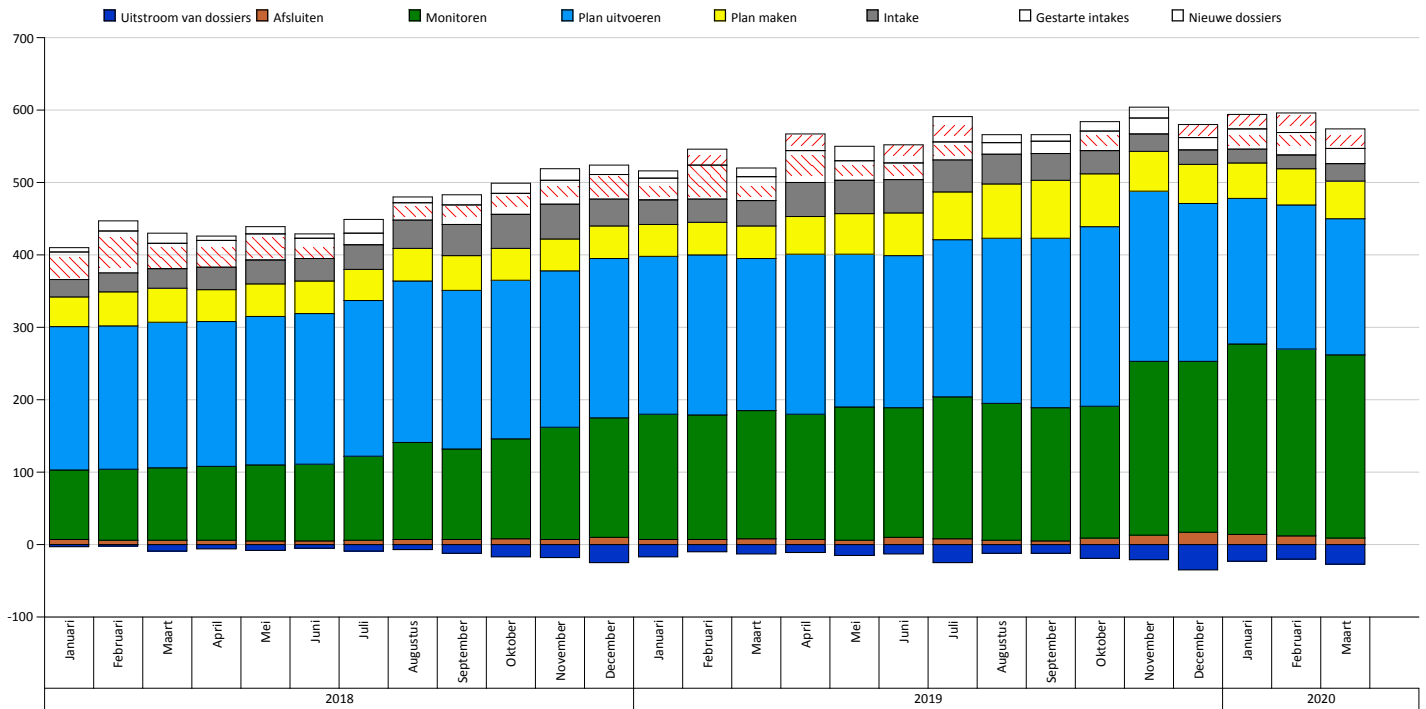
### Toelichting:

De bovenstaande tabellen geven inzicht in de wachttijd voor zorg in natura voor lokale jeugdhulp op basis van de gewenste startdatum versus daadwerkelijke startdatum. En in de wachttijd voor zorg in natura voor regionale jeugdhulp op basis van de gewenste startdatum versus daadwerkelijke startdatum.

Het streven is om de wachttijden te beperken tot 10 dagen. Voor een groot aantal afgegeven beschikkingen is de beoogde startdatum zorg bij de gemeente bekend. De daadwerkelijke startdatum kan echter bij de gemeente onbekend zijn, doordat deze door de zorgaanbieders nog niet is doorgegeven.

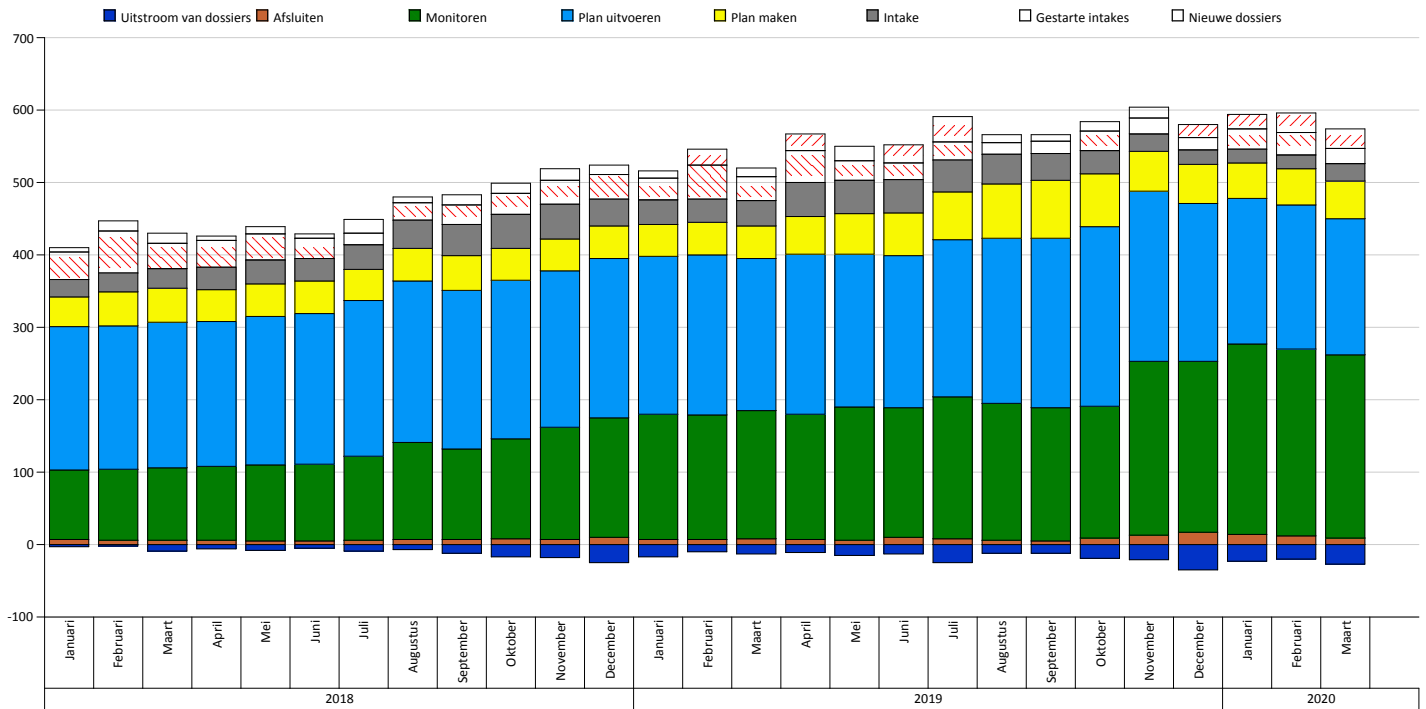


# Hulpverlening vanuit de wijkteams



		2018												2019										
		Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober
Ridderkerk	Nieuwe dossiers	6	14	14	6	10	6	19	8	14	14	16	13	<b>140</b>	10	22	12	23	20	25	35	11	9	13
	Gestarte intakes	38	58	35	37	36	28	16	24	27	29	33	34	<b>395</b>	30	47	33	44	27	23	25	16	17	27
	Intake	24	26	27	31	33	31	34	39	43	47	48	37	<b>420</b>	34	32	35	47	46	46	44	41	37	32
	Plan maken	41	47	47	44	45	45	43	45	48	44	44	45	<b>538</b>	44	45	45	52	56	59	66	75	80	73
	Plan uitvoeren	198	198	201	200	205	208	215	223	219	219	216	220	<b>2.522</b>	218	221	210	221	211	210	217	228	234	248
	Monitoren	96	98	100	102	105	106	116	134	125	138	155	165	<b>1.440</b>	173	172	177	173	184	179	196	189	184	182
	Afsluiten	7	6	6	6	5	5	6	7	7	8	7	10	<b>80</b>	7	7	8	7	6	10	8	6	5	9
	Uitstroom van dossiers	-3	-2	-9	-6	-8	-5	-9	-7	-12	-17	-18	-25	<b>-121</b>	-17	-10	-13	-11	-15	-13	-25	-12	-12	-19

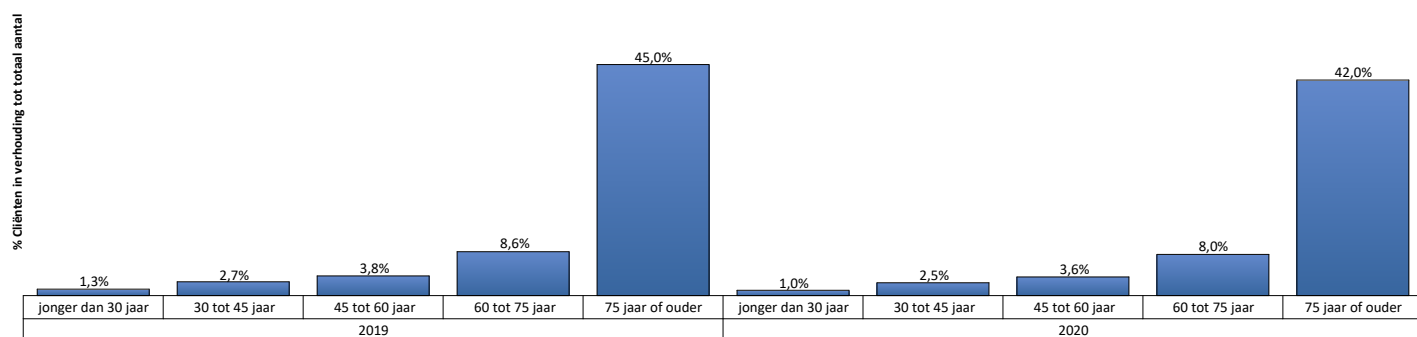
Het aantal nieuwe dossiers en gestarte intakes in de wijkteams fluctueert per maand. Het aantal casussen waarvoor een intake is uitgevoerd en een plan wordt gemaakt is stabiel, maar het aantal is hoger ten opzichte van de eerste maanden in 2019. Het aantal casussen waarvoor een plan wordt uitgevoerd laat een dalende lijn zien ten opzichte van vorig jaar. Daarentegen zijn er meer casussen die worden gemonitord vanuit het wijkteam en laat het aantal casussen dat is afgesloten en is uitgestroomd een stijgende lijn zien. Dit wordt veroorzaakt door de toegenomen sturing op de caseload door de gedragsdeskundigen en de casusregisseurs aan de hand van caseloadnormering, de doorlooptijd van casuïstiek en bevordering van de uitstroom.



		2018			2019			2020	
		November	December	Totaal	Januari	Februari	Maart	Totaal	
Ridderkerk	Nieuwe dossiers	15	18	213	20	27	27	74	
	Gestarte intakes	22	17	328	28	31	21	80	
	Intake	24	20	438	19	19	24	62	
	Plan maken	55	54	704	49	50	52	151	
	Plan uitvoeren	235	218	2.671	201	199	188	688	
	Monitoren	240	236	2.285	263	258	253	774	
	Afsluiten	13	17	103	14	12	9	35	
	Uitstroom van dossiers	-21	-35	-203	-23	-20	-27	-70	

### 3. WMO en doelgroepvervoer

#### Leeftijdverdeling



		2019		2020	
		Aantal cliënten	Aantal inwoners	Aantal cliënten	Aantal inwoners
Ridderkerk	jonger dan 30 jaar	181	14.473	150	14.570
	30 tot 45 jaar	204	7.582	191	7.647
	45 tot 60 jaar	373	9.727	353	9.718
	60 tot 75 jaar	775	9.060	730	9.098
	75 jaar of ouder	2.416	5.365	2.261	5.382

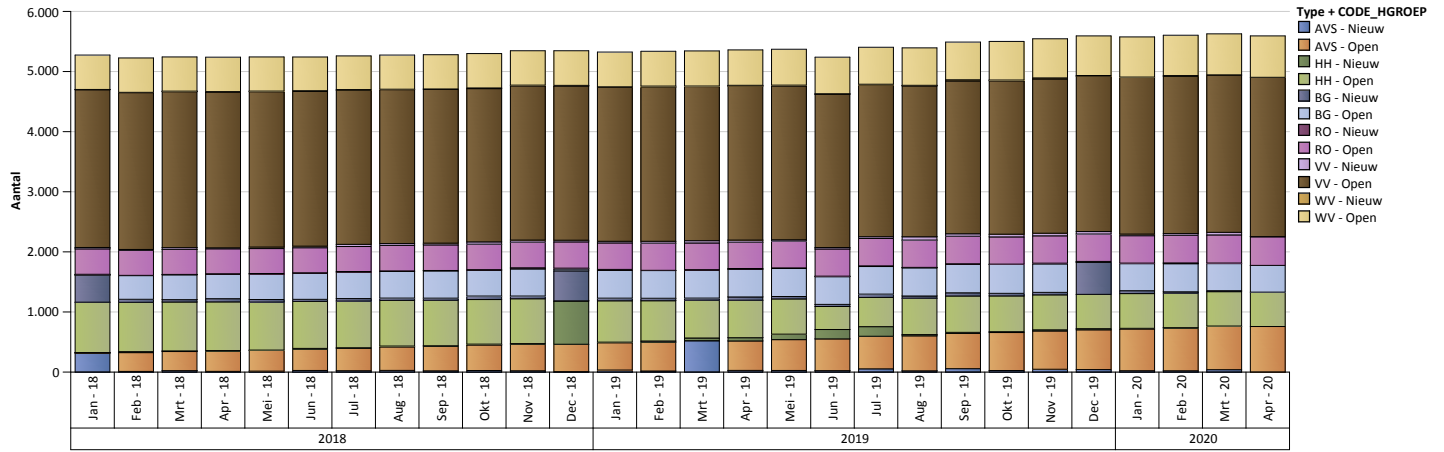
#### Toelichting:

De verhouding van volwassenen met een (maatwerk)voorziening. Het betreft het aantal unieke cliënten die gebruik maakt van een WMO (maatwerk)voorziening in 2019 (incl. PGB) ten opzichte van het totaal aantal volwassenen per 1-1-2019 in betreffende gemeente (volgens GBA data).

#### Nadere toelichting:

Omdat de gegevens over 2019 het gehele jaar betreffen, maar de gegevens over 2020 slechts de eerste drie maanden kunnen verschillen gedurende het jaar nog veranderen.

# Beschikkingen



Aantal	2018												2019												2020			
	Jan-18	Feb-18	Mrt-18	Apr-18	Mei-18	Jun-18	Jul-18	Aug-18	Sep-18	Okt-18	Nov-18	Dec-18	Jan-19	Feb-19	Mrt-19	Apr-19	Mei-19	Jun-19	Jul-19	Aug-19	Sep-19	Okt-19	Nov-19	Dec-19	Jan-20	Feb-20	Mrt-20	Apr-20
AVS - Nieuw	317	11	24	12	16	27	23	28	21	26	22	7	34	18	522	28	27	24	54	21	57	26	47	42	23	22	40	
AVS - Open	2	313	318	337	344	354	373	391	410	425	443	456	454	480	1	490	513	528	542	582	586	632	637	661	694	711	720	758
HH - Nieuw	6	16	10	9	6	13	9	14	7	14	9	721	10	19	44	54	91	156	160	21	18	14	19	19	11	6	6	
HH - Open	838	821	814	810	799	782	777	760	757	742	746	1	688	670	630	624	586	383	486	606	605	595	582	571	578	575	572	572
BG - Nieuw	448	50	39	53	42	34	41	38	35	58	45	499	44	41	34	54	40	35	55	36	53	43	41	533	48	22	16	
BG - Open	11	394	413	407	424	436	440	444	453	429	451	32	461	461	465	460	466	461	459	468	475	480	474	6	450	467	451	444
RO - Nieuw	5	4	7	8	9	6	10	8	7	10	19	13	17	4	8	13	10	9	11	8	8	6	12	9	9	13	9	1
RO - Open	423	416	416	415	415	417	416	424	426	424	427	437	441	452	444	438	447	452	456	454	458	453	455	456	456	459	468	476
VV - Nieuw	23	15	29	16	25	26	36	31	29	38	34	28	27	31	38	35	21	24	29	55	41	45	43	41	27	29	43	3
VV - Open	2.624	2.609	2.595	2.593	2.585	2.574	2.563	2.561	2.559	2.550	2.566	2.566	2.563	2.564	2.564	2.563	2.560	2.548	2.523	2.510	2.543	2.552	2.567	2.585	2.606	2.615	2.613	2.650
WV - Nieuw	5	5	9	6	10	12	12	7	6	11	12	10	7	18	9	12	13	11	14	10	19	13	17	11	6	14	7	
WV - Open	572	572	569	573	568	561	560	568	570	572	572	576	578	579	584	589	597	608	615	623	627	642	651	659	668	671	682	689

## Toelichting:

Het aantal nieuwe en openstaande beschikkingen WMO (ZIN en PGB) per maand vanaf 1-1-2019.

Inclusief geldige besluiten afgegeven voor 1-1-2019.

AVS=Algemene schoonmaakvoorziening, HH=Huishoudelijke Hulp, BG=Begeleiding (incl. dagbesteding), RO=Rolstoelvoorziening, VV=Vervoersvoorziening (scootmobielen en WMO-vervoer), WV=Woonvoorziening.

Zoals verwacht stabiliseert de groei over de gehele linie binnen de Wmo en is deze vergelijkbaar met de eerste kwartalen van 2018 en 2019. De grote toeloop naar aanleiding van het abonnementstarief die in de laatste drie kwartalen van 2019 zichtbaar was, lijkt te zijn uitgewerkt. Hoe de groei zich verder in 2020 ontwikkelt is vanwege de coronacrisis moeilijk te voorspellen. Bij volgende tussenrapportages komt hier meer duidelijkheid over.

**Bijlage Evaluatie doelgroepenvervoer - Resultaten Ridderkerk  
augustus 2019 t/m maart 2020**

Gebruikersaantallen per doelgroep			
Maand	Wmo (ritten)	LLV (personen)	Jeugd (personen)
Augustus	3128	4	14
September	3658	145	28
Oktober	4232	143	27
November	3929	141	27
December	3784	140	24
Januari	3935	141	29
Februari	4077	143	30
Maart	2124	142	29

Ritduur gepland gemiddeld in min.			
Maand	LLV (max 90 min)	Jeugd (max 90 min)	
Augustus	51	28	
September	29	30	
Oktober	28	30	
November	28	30	
December	28	31	
Januari	27	31	
Februari	28	29	
Maart	28	30	

Stiptheid Wmo	
Maand	%
Augustus	95,62
September	95,08
Oktober	95,01
November	96,39
December	95,56
Januari	95,73
Februari	95,49
Maart	97,65

Klachten Wmo vervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Gegronde	Ongegronde	In behandeling	Totaal
Augustus	6	1	0	7
September	12	1	0	13
Oktober	11	1	0	12
November	6	0	0	6
December	7	2	0	9
Januari	8	0	0	8
Februari	7	8	0	15
Maart	2	4	0	6
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>76</b>

Klachten Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Gegronde	Ongegronde	In behandeling	Totaal
Augustus	0	0	0	0
September	9	0	0	9
Oktober	6	1	0	7
November	5	0	0	5
December	5	1	0	6
Januari	8	0	0	8
Februari	6	0	0	6
Maart	5	0	0	5
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>46</b>

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten				
Maand	Gegronde	Ritten	%	(max 0,3%)
Augustus	6	3128	0,19%	
September	12	3658	0,33%	
Oktober	11	4232	0,26%	
November	6	3929	0,15%	
December	7	3784	0,18%	
Januari	8	3935	0,20%	
Februari	7	4077	0,17%	
Maart	2	2124	0,09%	
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>28867</b>	<b>0,20%</b>	

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Gegronde	Ritten	% (max 0,3%)
Augustus	0	345	0,00%
September	9	5273	0,17%
Oktober	6	4745	0,13%
November	5	5283	0,09%
December	5	3882	0,13%
Januari	8	4933	0,16%
Februari	6	4034	0,15%
Maart	5	2663	0,19%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>31158</b>	<b>0,14%</b>

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	16	27%
Gedrag mdw	10	17%
Diversen	0	0%
Niet verreden	8	14%
Prijs	2	3%
Tijdigheid	22	37%
Voertuig	1	2%
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	7	10%
Gedrag mdw	17	38%
Diversen	2	3%
Niet verreden	1	0%
Prijs	0	0%
Tijdigheid	17	48%
Voertuig	0	0%
<b>Totaal</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Toelichting:**

Bij het Wmo-vervoer zien we een kleine verhoging in februari. Bij leerlingenvervoer en jeugd zien we een kleine en geleidelijke afname in het aantal ritten per maand. De gemiddelde ritduur blijft ver onder het maximum, en de stiptheid is minimaal 95%.

Het aantal klachten en het percentage gegronde klachten is bij het Wmo-vervoer ongeveer gelijk aan het leerlingen- en jeugdvervoer.

De reden van de klacht heeft bij het Wmo-vervoer vooral te maken met de communicatie en tijdigheid. Maar ook gedrag wordt belangrijk gevonden en het niet doorgaan van ritten. Bij leerlingen- en jeugdvervoer leidt vooral het gedrag van de medewerker en de tijdigheid tot een klacht.