

<b>Steller:</b>	Van Agt	<b>Datum:</b>	1 december 2009
<b>AB:</b>	<b>Datum:</b>	14 december 2009	
<b>Onderwerp:</b>	3 <sup>e</sup> berap 2009		
<b>Consequenties voor P&amp;O?</b>	Ja/Nee	Paraaf P&O:	
<b>Financiële consequenties?</b>	Ja/Nee	Paraaf Fin. beleidsmedewerker/Controller:	
<b>Advies P&amp;O/Controller/Fin. Beleidsmedewerker:</b>			
<b>Afgestemd met:</b>	Controllers van gemeenten, DB		
<b>Advies:</b>	Kennis nemen van de 3 <sup>e</sup> berap		
<b>Besluit AB:</b>			
<b>Openbaar ?</b>	Ja		

Aldus besloten

het Algemeen Bestuur van de ISD Midden-Langstraat

A.E.W van Limpt  
secretaris

Mr. U. Santi  
voorzitter

**Onderwerp** :

---

**Toelichting:**

Bijgaand treft u de 3<sup>e</sup> bestuursrapportage over 2009 aan.

De in deze berap weergegeven resultaten betreffen een momentopname.  
Vanuit de realisaties op aantallen en financiën is een raming gemaakt voor de rest van het jaar.

De effecten van de huidige economische crisis beginnen in de praktijk merkbaar te worden (zo stijgt het aantal nieuwe klanten gestaag), maar in de grafieken zijn de gevolgen minder goed zichtbaar. Bij de grafieken worden gegevens van de eerste maanden lineair doorgeëxtrapoleerd naar het eind van het jaar, en wordt geen extra rekening gehouden met een trend die in gang is gezet en waarvan wordt verwacht dat deze nog verder doorzet. In de teksten bij de grafieken wordt daar verder op in gegaan.

Ten opzichte van de beelden die werden geschetst in de 2<sup>e</sup> berap kan worden gesteld dat er weinig significante veranderingen zijn opgetreden.

Het aantal klanten neemt (langzaam, maar zeker) toe, maar op het inkomensdeel wordt nog steeds een overschot verwacht. De uitgaven op het werkdeel zullen voor twee van de drie gemeenten het budget overschrijden, en de uitgaven apparaatskosten zullen naar verwachting dichtbij het daartoe bestemde budget uitkomen. Doelstellingen in het kader van klantgerichtheid blijven onder druk staan door de verder toenemende druk aan de poort.

In deze berap wordt voor het eerst een overzicht gegeven waarin onze klanten zijn ingedeeld naar de verschillende treden van de Participatieladder. In volgende beraps zal dit overzicht terugkeren, en zal inzicht kunnen worden verkregen hoe de samenstelling van ons klantenbestand zich ontwikkelt.

**3e Bestuursrapportage 2009**

**AB 14 december 2009.**

---

ISD-ML

Periode januari 2009 t/m september 2009

## Balanced scorecard






Volgens de theorie van de Balanced Scorecard worden een 4-tal perspectieven gebruikt. Echter in de praktijk kan blijken dat meerdere perspectieven wenselijk zijn. De perspectieven voor de ISD Midden-Langstraat zijn:

Perspectief	Omschrijving
Financieel	Uitgaven
Klantgerichtheid	Doorlooptijden & overschrijdingen
Intern	Aantallen & Werkvoorraad
Leren & groei	Vaardigheden scheppen





De resultaten van ISD Midden-Langstraat over de maanden januari t/m juni van 2009 zijn:









Legenda:

-  = zeer goed
-  = goed
-  = voldoende
-  = onvoldoende
- = niet gemeten

Financieel	Berap 2	Berap 3
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB	 / 	 / 
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid Berap 2 Berap 3

Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand		
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 2	Resultaat Berap 3
<b>Financiële perspectief</b>	 / 	 / 
<b>Klantgerichtheid perspectief</b>		
<b>Interne perspectief</b>		
<b>Leren &amp; Groei perspectief</b>		

Intern (aantallen) Berap 2 Berap 3

Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand	 (  )	 (  )
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Re-integratie		
Personeel (ziekteverzuim)		

### Leren & Groei

Dit aspect van de balanced scorecard is momenteel niet te kwantificeren binnen de ISD-ML.

**Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Algemeen	4
<b>2</b>	<b>Rapport</b>	<b>5</b>
2.1	Financiën	5
2.1.1	Wet Werk en Bijstand	5
2.1.2	Bijzondere bijstand	5
2.1.3	Overige regelingen	6
2.1.4	Apparaatskosten	6
2.2	Intern (aantallen)	7
2.2.1	Wet Werk en Bijstand	7
2.2.2	Bijzondere bijstand WWB	7
2.2.3	Overige regelingen	7
2.2.4	Re-integratie	8
2.2.5	Personeel (ziekteverzuim)	8
2.3	Klantgerichtheid	9
2.3.1	Wet Werk en Bijstand	9
2.3.2	Bijzondere Bijstand	9
2.4	Leren & Groei	10
<b>3</b>	<b>Bijlagen trends</b>	<b>11</b>
3.1	Financiën	12
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Wet Werk en Bijstand	12
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	16
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	18
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	21
3.2	Intern (aantallen)	22
3.2.1	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Wet Werk en Bijstand	22
3.2.2	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand	26
3.2.3	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen	27
3.2.4	Detailgegevens m.b.t. Re-integratie	25
3.2.5	Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)	29
3.3	Klantgerichtheid	30
3.3.1	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Wet Werk en Bijstand	30
3.3.2	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand	32

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

Voor u ligt de verantwoordingsrapportage over de periode januari tot en met september 2009.

Conform afspraak wordt deze rapportage per kwartaal samengesteld om u te informeren omtrent bedrijfsmatige ontwikkelingen bij de Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat.

Deze rapportage is samengesteld met behulp van het managementinformatiesysteem van de ISD. Waar mogelijk zijn cijfers toegelicht.

Daar waar in de grafieken prognoses zijn gebruikt moet worden opgemerkt dat Synaxion (het managementinformatiesysteem) deze berekent op basis van uitgaven tot het meetmoment en deze vervolgens naar rato berekent naar jaaruitgaven. Synaxion kan geen rekening houden met toekomstige verplichtingen. Daarom kunnen de prognoses nog wel eens een verkeerd beeld geven. Daar waar toekomstige ontwikkelingen redelijk zeker lijken, wordt dit bij de grafiek toegelicht.

Bij de cijfers in deze Berap moet het volgende nog vermeld worden.

Voor het bepalen van het aantal klanten dat is uitgestroomd naar werk uit de uitkering WWB wordt uitgegaan van het aantal in Synaxion geregistreerde beëindigde uitkeringen met de cbs-codes: arbeid in dienstbetrekking, additioneel werk, inkomen uit zelfstandigheid.

Wanneer bij uitstroom naar werk wordt gemeld dat het aantal in een kwartaal 3 mensen betreft, betekent dat dat 3 mensen werk hebben aanvaard en zijn uitgestroomd uit de WWB, én dat op het moment van de rapportage van deze mensen het beëindigingsonderzoek is afgerond.

Alle aantallen die worden vermeld komen uit Synaxion en gelden op het moment van opstellen van deze rapportage. Op het moment van deze opname staan er altijd nog rapportages open die gevolgen kunnen hebben voor deze aantallen.

Dit betekent dat als op een later tijdstip nogmaals dezelfde gegevens worden opgevraagd deze andere aantallen kunnen vermelden. Zo kan het aantal personen dat in het derde kwartaal 2009 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 november 2009 een hoger aantal opleveren dan in deze berap.

Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het derde kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het derde kwartaal. In de berap over het vierde kwartaal kunnen daardoor de uitgaven over het derde kwartaal hoger zijn, dan in de berap over het derde kwartaal.

## 2 Rapport

### 2.1 Financiën

#### Wet Werk en Bijstand

##### I-budget

Het Ministerie van SZW stelt jaarlijks een I-deel beschikbaar ter bekostiging van de periodieke WWB-uitkeringen.

Voor het jaar 2009 was dit budget in het najaar van 2008 voorlopig vastgesteld op € 12,8 miljoen (inclusief 65 plussers). In juni 2009 heeft het ministerie bekendgemaakt dat het I-budget voor 2009, het zogeheten nader voorlopig budget, wordt verhoogd naar € 13,4 miljoen. Inmiddels is dit budget ook definitief vastgesteld op dat bedrag.

Op basis van de cijfers over de eerste kwartalen en de verwachte verdere groei van het uitkeringsbestand WWB verwachten we een overschot van ca. € 600.000.

##### Participatiebudget/W-budget

Vanaf 1 januari 2009 zijn de geldstromen voor volwasseneneducatie, inburgering en re-integratie (w-deel WWB) samengevoegd in het Participatiebudget. Het W-budget is hiermee onderdeel van dit participatiebudget geworden. Met de komst van het Participatiebudget wordt een gecombineerd aanbod van activiteiten aan betreffende doelgroepen in de regio mogelijk. De gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk geven aan dat ze in 2009 of 2010 zullen komen tot nadere besluitvorming over de nieuwe systematiek. Tot dit moment zal de ISD blijven werken conform de systematiek van 2008. Het beschikbare budget voor 2009 bedraagt € 4,7 miljoen; € 3,8 miljoen als Rijksbijdrage voor 2009, plus € 0,9 miljoen als restant uit 2008 dat per saldo kon worden overgeheveld naar 2009.

Overigens is deze doorschuifmogelijkheid met invoering van het participatiebudget per 1 januari 2009 bijgesteld naar 60% van het participatiebudget en inmiddels naar aanleiding van de huidige recessie op Prinsjesdag 2009 verlaagd naar 25% van het participatiebudget.

Op basis van een extrapolatie van gerealiseerde uitgaven in de eerste helft in 2009 moet rekening gehouden worden met een tekort van zo'n € 600.000 voor Loon op Zand voor Heusden een tekort van € 500.000 en een overschot van circa €700.000 van Waalwijk aan het eind van het jaar. Als de resultaten op het w-deel voor alle gemeenten bij elkaar worden opgeteld, resteert een totaaltekort van zo'n € 400.000.

Door een verwachte toename van het aantal WWB-klanten zal ook de druk op het re-integratiebudget toenemen.

Voor Loon op Zand geldt dat dit tekort een structureel probleem is. Het budget w-deel op jaarbasis is in 2009 ongeveer € 440.000. De WIW en ID banen (voormalig gesubsidieerde banen) in Loon op Zand kosten de ISD op jaarbasis omstreeks € 300.000. Dit is al zo'n 70% van het jaarbudget. Vooral het relatief grote aantal WIW-ers in Loon op Zand veroorzaakt deze financiële druk op het budget. Dit duurt nog enige jaren, want de uitstroom gaat traag. Immers, alleen als iemand gaat verhuizen, 65 wordt, of overlijdt, stroomt men uit.

Ter vergelijking: voor Heusden is dit aandeel minder dan 20%, voor Waalwijk bijna 30%.

##### Bijzondere bijstand

Deze kosten worden bestreden uit het gemeentefonds. Afrekening vindt op declaratiebasis plaats met de deelnemende gemeenten. De uitgaven bijzondere bijstand (exclusief de éénmalige uitkering van € 50 van eind 2008) kwamen over het jaar 2008 uit op ruim € 560.000. Nieuw dit jaar is dat de langdurigheidstoeslag vanaf 2009 ook onder de bijzondere bijstand valt. De uitgaven daaraan bedroegen in 2008 € 217.000. Deze 2 bedragen samen, € 777.000, houden we als norm aan voor de uitgaven 2009.

Op basis van de gerealiseerde uitgaven tot en met september lijken de uitgaven voor bijzondere bijstand over geheel 2009 hoger uit te gaan komen dan deze norm.

### Overige regelingen

De IOAW-, IOAZ- en BBZ-bestanden vertonen geen bijzonderheden. De uitgaven lopen in lijn met het beschikbare budget.

Het aantal klanten is gestegen ten opzichte van de stand eind vorig kwartaal, toen 53, nu 57.

Het Ministerie hanteert voor deze regelingen de navolgende financieringsmethode:

75% van de kosten (uitgaven min ontvangsten) wordt vergoed op declaratiebasis, daarnaast ontvangen we een vast budget.

Van het vast budget moet de 25% die niet worden vergoed bekostigd worden.

De normen die we voor deze regelingen aanhouden (zie tabellen onder 3.1.3) zijn gebaseerd op historische kosten. Dat zijn dus andere bedragen dan we maximaal van het Ministerie zouden kunnen ontvangen.

Daarom betekent een overschrijding van de norm niet per definitie dat we middelen tekort komen.

### Apparaatskosten

Voor 2009 zijn de totale apparaatskosten op € 5.028.000 begroot. Op basis van de uitgaven tot nu toe gaan we er vanuit dat we over geheel 2009 rond de nullijn uitkomen.

Bij de apparaatskosten is in deze Berap rekening gehouden met een declaratie van de loonkosten uit het werkdeel (begroot op € 400.000 voor geheel 2009). Het betreft kosten van het eigen personeel van de ISD die exact toe te rekenen zijn aan de (niet-wettelijke) re-integratieactiviteiten per individuele klant. Ook bij de ramingen voor het W-deel is hiermee rekening gehouden.

Er is nog geen rekening gehouden met de eventuele consequenties voor de omvang van ons personeelsbestand als gevolg van de verwachte toename van het aantal klanten later dit jaar.

Ook is nog geen rekening gehouden met een mogelijke structurele taakstelling als gevolg van beoogde efficiencyvoordelen van ketensamenwerking. Gemeenten worden vanaf 2012 hiervoor structureel gekort (gemeenten Midden-Langstraat samen bijna € 300.000), in de periode tot 2012 wordt die korting langzaam opgebouwd (te beginnen in 2009 € 117.000). Het AB heeft in haar vergadering van 29 juni 2009 geconstateerd dat een dergelijke verrekening niet is verwerkt in de begrotingen van de ISD. Het AB heeft de ISD verzocht de gevolgen van deze efficiencykorting in beeld te brengen en hierover nader te rapporteren.

De rente-opbrengsten zijn de eerste negen maanden lager dan verwacht. Dit komt door teruglopende liquiditeiten bij de ISD (met name vanwege hogere uitgaven ten laste van het werkdeel WWB) én flink teruglopende rente-tarieven bij de BNG (vorig jaar nog gemiddeld 3,47%, over het eerste kwartaal 2009 gemiddeld 1%, over het tweede kwartaal nog maar 0,45% en over het derde kwartaal 0,09 %). In het vierde kwartaal zullen intern alternatieve mogelijkheden worden onderzocht in het kader van de ontwikkeling van treasurybeleid.

De ISD is bezig met het opvullen van nog openstaande functies waarmee de kosten van inhuur personeel zullen verminderen, en die van vast personeel zullen toenemen.

Bij het werven van vast personeel willen we ervoor zorgen dat er voldoende werkervaring in de formatie aanwezig blijft. Dit valt echter niet mee, omdat het moeilijk is om ervaren personeel te werven.

We werven nu veelal minder ervaren personeel, en zorgen voor een interne begeleiding en opleiding. Dit houdt echter in dat er voorlopig nog meer inhuur van personeel nodig is dan in het tweede kwartaal werd verwacht, om voldoende werkervaring te behouden.

## 2.2 Intern (aantallen)

### Wet Werk en Bijstand

#### Instroom

De instroom in de WWB over het 3<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 75 personen.

Dit is meer dan de gestelde norm van 60 per kwartaal. Deze norm is echter opgesteld voordat er sprake was van een recessie.

Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 71 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen. De verwachting is dat als gevolg van de recessie de komende perioden de instroom verder zal gaan stijgen.

#### Actief bestand

Het aantal klanten is verder toegenomen van 1039 (stand 30/6) naar 1072 (stand 30/9), waarvan er 948 jonger zijn dan 65 jaar.

Intern binnen de ISD wordt nu rekening gehouden met een gemiddeld aantal klanten over 2009 van 935 (excl. 65 plussers).

Als norm wordt genomen, het aantal klanten dat betaald kan worden met het door het Rijk beschikbaar gestelde budget in dat jaar. Het beschikbaar gestelde budget voor 2009 bedroeg aanvankelijk € 12,3 miljoen (excl. € 0,6 miljoen voor 65 plussers), genoeg voor naar schatting gemiddeld 935 klanten jonger dan 65 jaar. Na de definitieve vaststelling van het I-budget 2009 (excl. € 0,6 miljoen voor 65 plussers) van € 12,9 miljoen, wordt het mogelijk te bedienen aantal klanten naar schatting 979, gemiddeld over 2009. De ISD zal waarschijnlijk beter dan de norm presteren op dit onderdeel.

In het bestuurlijk accoord 2008 werd als doelstelling voor einde 2009 een aantal van 911 (exclusief 65 plussers) gesteld. Gezien de huidige economische ontwikkelingen zal deze doelstelling niet worden gehaald. Het CPB verwacht dat het gemiddeld aantal WWB-klanten over 2009 3% hoger zal uitkomen dan over 2008.<sup>1</sup> Voor de ISD zou dan een gemiddeld aantal klanten van 969 (3% meer dan 941, het gemiddelde over 2008) worden verwacht. Ook binnen deze norm wordt naar verwachting gebleven.

#### Uitstroom

De uitstroom over het eerste kwartaal 2009 bedroeg 64, over het tweede kwartaal is dit aantal 56 en over het derde kwartaal 47. Totaal zijn er tot en met september 167 klanten uitgestroomd. De norm tot en met september, gebaseerd op vorig jaar, bedraagt 315.

Kortom, het aantal beëindigingen loopt terug in deze tijd, en de norm zal niet worden gehaald. Ook hier zien we de gevolgen van de recessie.

Er staan 33 beëindigingsonderzoeken open die nog afgehandeld dienen te worden.

#### Bijzondere bijstand WWB

Het werkelijk aantal besloten aanvragen en heronderzoeken in het eerste kwartaal 2009 bedroeg 235, het tweede kwartaal was dit 202 en het derde kwartaal 237. Totaal aantal eerste halfjaar is dus 674.

De norm hiervoor is op basis van vorig jaar gesteld op 900 t/m het derde kwartaal. Daar blijven we nu nog bij achter. Hierbij moet worden aangetekend dat er nog 201 aanvragen bijzondere bijstand moeten worden afgehandeld. Deze geteld bij de 674 besloten aanvragen maakt totaal 875. Daarmee zitten we dicht bij de aantallen van vorig jaar.

#### Overige regelingen

Met betrekking tot de overige regelingen, IOAW, IOAZ en BBZ zijn geen bijzonderheden te vermelden. Het betreft regelingen van beperkte omvang met een stabiel karakter.

Aantallen veranderen niet of nauwelijks.

<sup>1</sup> In 2010 moeten we, afgaande op de ramingen van het Centraal Plan Bureau, rekenen op een verdere toename van het aantal klanten.

## Re-integratie

Als gevolg van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt neemt de druk op de poort nog steeds toe. Dit komt met name door de toegenomen klantenstroom (klanten die de maximale termijn van de WW hebben behaald, jongeren en ZZP'ers). In combinatie met de daling van bruikbare vakatures in onze regio neemt het aantal poortgesprekken (aanvragen WWB) toe.

De tweede consequentie van de recessie is dat het aantal klanten dat naar regulier werk is gegaan tot en met het derde kwartaal 2009 niet op het geprognosticeerde niveau zit maar op een percentage ongeveer 28% ten opzichte van de prognose (31 in plaats van 112). Zowel de werkcoaches van de ISD als de re-integratiepartners van de ISD constateren dat werkgevers voorzichtiger zijn geworden met het aannemen van nieuw personeel en dat het aanzienlijk moeilijker is geworden om klanten te plaatsen.

De relatief dure werkgevertrajecten (perceel 1) worden gezien de druk op het w-deel zeer selectief ingezet. Het aantal lopende trajecten binnen dit perceel is sterk gedaald. Tot en met het tweede kwartaal zijn er 16 trajecten afgesloten. Dit is inmiddels opgelopen naar 43 trajecten.

Klanten met een nog redelijk korte afstand tot de arbeidsmarkt gaan naar de trajecten inclusief jobhunting (perceel 4). Op dit perceel zien we een lichte stijging van het aantal aanmeldingen.

De klanten met grote afstand tot de arbeidsmarkt (klanten met complexe of meervoudige problematieken) gaan naar de participatie- en activeringsplaatsen (perceel 3). Dit geldt ook voor de mensen die in een voortraject op de WSW zitten, en voorheen een detachingsbaan kregen aangeboden.

Het aantal aangevraagde herijkingen (perceel 6) is in het derde kwartaal ten opzichte van het tweede kwartaal weer licht gestegen.

De grootste toename van het aantal aanmeldingen zien we bij het perceel Workfirst (perceel 5). Zowel klanten die nieuw instromen in de WWB, als klanten uit het zittende bestand die na diagnose blijken wel te kunnen werken, worden aangemeld bij dit perceel. Voor detailgegevens met betrekking tot aantallen klanten per perceel zie tabellen 3.2.4.

## Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuimpercentage over het eerste kwartaal 2009 bedroeg 3,14%. Over het tweede kwartaal zakte het ziekteverzuim naar 1% (cumulatief gemiddelde t/m juni bedroeg daarmee 2,07%). Het derde kwartaal is het ziekteverzuim 2,7%, waarmee het gemiddeld ziekteverzuim tot en met september uitkomt op 2,28%. Dit is ruim onder de norm van 5,3% en aanmerkelijk lager dan over dezelfde periode van 2008. Toen kwam dit nog uit op 5,5%.

Het ziekteverzuimpercentage over totaal 2008 bedroeg 5,16%.

## 2.3 Klantgerichtheid

### Wet Werk en Bijstand

Alle aanvragen dienen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgewikkeld te worden. Als kwaliteitsnorm hanteert de ISD dat de gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd van 4 weken wordt gebleven. Vanaf 1 januari 2007 bestaat er een wettelijk recht op een voorschot als niet binnen 4 weken een beslissing op de aanvraag is genomen. Voorwaarde is wel dat de klant alle relevante gegevens tijdig en volledig verstrekt heeft.

In het eerste kwartaal is de doorlooptijd nog binnen de 4 weken-norm gebleven. In het tweede kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd opgelopen naar ca. 32 dagen en in het derde kwartaal verder gestegen tot 37 dagen.

In het eerste kwartaal werden 22 voorschotten verstrekt, waarmee de norm van 95% niet wordt gehaald. In het tweede kwartaal is dit opgelopen naar 43 voorschotten (ofwel 30%) en in het derde kwartaal zelfs naar 103 voorschotten (ofwel 48%). Dit betrof 70 personen (sommigen krijgen dus meerdere malen een wettelijk voorschot).

Deze overschrijding wordt veroorzaakt door de toename van het aantal aanvragen. Deze toename zet de kwaliteitsambities zoals de ISD die zichzelf heeft gesteld, fors onder druk. Begin januari zijn de werkzaamheden van de claimbeoordelaars overgenomen door de inkomensconsulenten waardoor er sprake was van een gewenningsperiode. In de loop van het jaar zou hier een vooruitgang zichtbaar moeten worden. Maar een toenemend aantal aanvragen, en problemen om ervaren inkomensconsulenten binnen te halen, zorgen ervoor dat dit probleem nog niet is opgelost. Het realiseren van de doelstellingen heeft bijzondere aandacht, waarbij het al dan niet tijdelijk bijschakelen van extra capaciteit uiteindelijk een consequentie kan blijken te zijn.

Er staan per 1 oktober nog 71 aanvragen open.

Het aantal bezwaarschriften ligt iets lager dan in dezelfde periode vorig jaar. In circa 14% van de gevallen wordt een bezwaar gegrond verklaard. Over heel 2008 werd 8% van de ingediende bezwaarschriften gegrond verklaard.

### Bijzondere Bijstand

De norm is gebaseerd op een periode van 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt over het 3<sup>e</sup> kwartaal op ongeveer 6 weken. De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken.

De 4 weken termijn is een zelf opgelegde termijn. Over 2008 hanteerden we nog een termijnnorm van 6 weken.

We hebben de verwachting dat de afhandelingstermijn korter zal worden omdat we daartoe een aantal maatregelen hebben genomen.

Vanaf 2008 worden alle aanvragen (dus ook voor niet-klanten) voor afhandeling verdeeld over alle klantmanagers. Daarnaast is er een nieuwe functie ontstaan, te weten de assistent inkomensconsulent die zich voornamelijk bezig houdt met eenvoudig af te handelen aanvragen op het gebied van bijzondere bijstand.

## 2.4 Leren & Groei

De eerdergenoemde perspectieven financieel, klantgerichtheid en intern zijn door middel van een score in beeld gebracht. Dit geldt niet voor het vierde perspectief 'leren & groei'. In 2008 is de basis gelegd voor de herinrichting van de organisatie. 2009 Is het jaar waarin de transitie van de oude naar de nieuwe situatie zijn beslag krijgt. Dit wordt projectmatig opgepakt.

In het derde kwartaal zijn de volgende zaken geïnitieerd:

- Begin 2008 zijn alle medewerkers, aan het eind van de plaatsingsprocedure, geplaatst op functies met een indicatieve functiebeschrijving- en waardering. In september zijn de **functiebeschrijvingen** door de leidinggevenden met de medewerkers **geëvalueerd**. Op basis hiervan wordt het traject voor de definitieve beschrijving en waardering voorbereid. Streven is om per 1 januari 2010 alle medewerkers definitief op hun functie te plaatsen.
- Waar in het tweede kwartaal het accent heeft gelegen op het opbouwen van het team inkomensconsulenten is in het derde kwartaal de **vacante ruimte voor het team werkcoaches ingevuld**. Het streven is om in het laatste kwartaal de laatste formatieplaats hiervoor opgevuld te hebben.
- Het is lastig om de nodige aandacht te besteden aan de opbouw van de **samenwerking met de collega's van het UWV** op het werkplein. De grote toeloop van werkzoekenden beperkt de tijd en de ruimte hiervoor. Desalniettemin is in september de ruimte genomen voor een uitgebreide agressietraining voor de werkcoaches van het UWV en de ISD. (De cursus is overigens voor alle medewerkers van de ISD gegeven die contacten met klanten hebben.) Daarnaast is gestart met gezamenlijke intervisiebijeenkomsten (UWV en ISD) en is er gezamenlijk een banenmarkt georganiseerd.
- In september is gestart met het traject voor **persoonlijke ontwikkeling/management development**. In het laatste kwartaal zal de aandacht uitgaan naar de training van leidinggevenden (functionerings- en beoordelingsgesprekken, verzuimgesprekken en pop's) en ook van de medewerkers /klantgericht werken).

### Ontwikkeling participatieladder

Alle personen met een WWB-uitkering (inclusief de inburgeraars met uitkering) zijn door de werkcoaches op de participatieladder geplaatst aan de hand van de bij hen bekende gegevens (zie onderstaande tabel).

Het gaat hier om de stand per 30 september 2009.

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal		Klanten met lopende activiteit		Klanten zonder lopende activiteit	
		#	%	#	%	#	%
	<b>Omschrijving</b>						
-11 = PL 6	Betaald werk regulier	11	1,1%	3	27,3%	8	72,7%
-10 = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	44	4,3%	31	70,5%	13	29,5%
-09 = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	45	4,4%	17	37,8%	28	62,2%
-08 = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	64	6,3%	64	100,0%	0	0,0%
-07 = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	43	4,2%	26	60,5%	17	39,5%
-06 = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	138	13,6%	111	80,4%	27	19,6%
-05 = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	51	5,0%	22	43,1%	29	56,9%
-04 = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	150	14,8%	49	32,7%	101	67,3%
-03 = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	303	29,9%	48	15,8%	255	84,2%
-02 = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	28	2,8%	18	64,3%	10	35,7%
-01 = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	78	7,7%	13	16,7%	65	83,3%
	Nog in te delen	60	5,9%	1	1,7%	59	98,3%
	<b>Totaal</b>	<b>1015</b>	<b>100%</b>	<b>403</b>	<b>39,7%</b>	<b>612</b>	<b>60,3%</b>

De eerste resultaten geven alleen de ingeschatte mate van deelname aan de maatschappij aan, variërend van geïsoleerd leven tot betaald werken. Voor het maken van (beleids)keuzes ten behoeve van de inzet van instrumenten en interventies zijn meer klantkenmerken nodig. In de Werkgroep Instrumenten, maar ook landelijk, wordt een basis-gegevensset uitgewerkt die voorziet in die informatiebehoefte. De kenmerken variëren van sterke punten en belemmeringen, wel/geen startkwalificatie, laaggeletterdheid tot inburgeringsplichtig/-behoefstig.

Als ISD, die sinds kort toegelaten is tot de VNG-koplopergemeenten, verwachten we samen met de andere koplopers de basis-gegevensset toe te kunnen passen en de bestandskenmerken te kunnen verfijnen.

In volgende beraps worden aantallen gegeven als standen aan het eind van een kwartaal, maar ook wordt inzicht geboden in ontwikkelingen in die standen en bewegingen tussen treden van de participatieladder.

### 3 Bijlagen trends

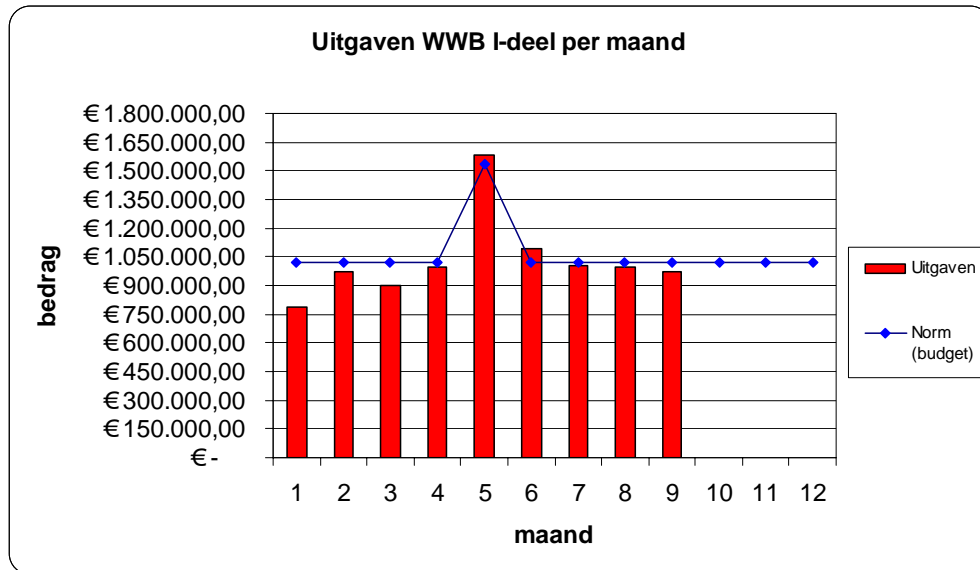
#### 3.1 Financiën

Hieronder treft u diverse detailgegevens aan die betrekking hebben op de eerder genoemde aandachtsgebieden.

##### 3.1.1 Detailgegevens m.b.t. financiën Wet Werk en Bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

I-deel



Toelichting:

De norm is gebaseerd op het door SZW in oktober 2008 bekend gemaakte voorlopige budget van € 12,8 miljoen. Hiermee moeten de uitkeringslasten WWB worden bekostigd.

De gepresenteerde uitgaven zijn netto, d.w.z. gesaldeerd met de ontvangsten van debiteuren WWB. De ontvangsten van debiteuren zijn in paragraaf 3.1.3.3 weergegeven.

De uitgaven verminderd met de ontvangsten bedroegen over

-1<sup>e</sup> kwartaal € 2.697.729

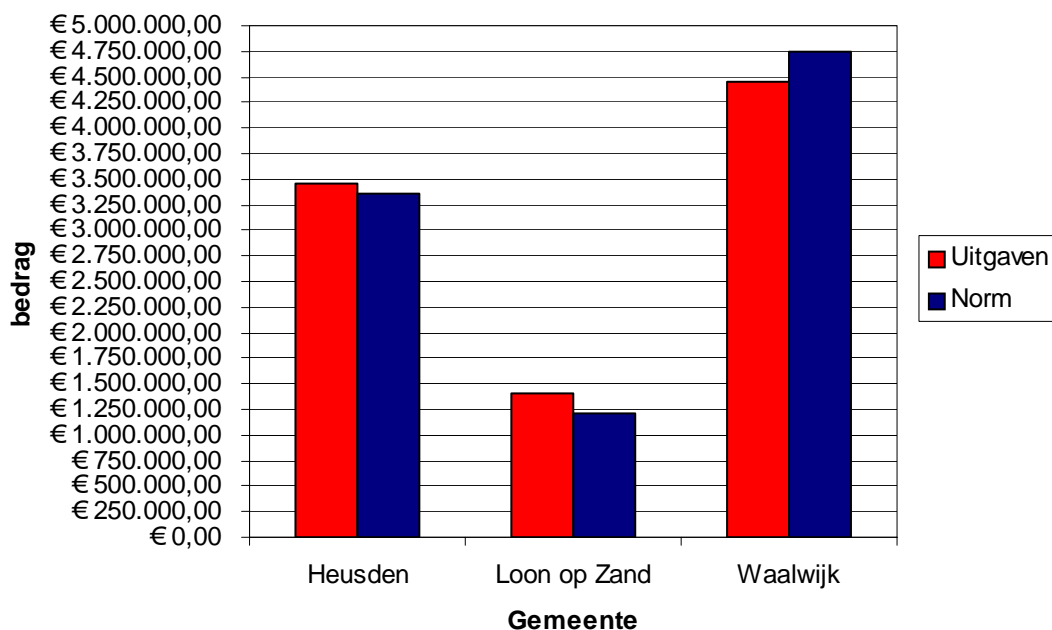
-2<sup>e</sup> kwartaal € 3.506.609 (oplopend klantenaantal, vakantiegelduitkering mei)

-3<sup>e</sup> kwartaal € 3.100.524.

We zien dat het aantal aanvragen en uitkeringen continu aan het oplopen is. De verwachting is dat als gevolg van de huidige recessie de klantenaantallen (en daarmee ook de uitgaven) verder zullen toenemen. Daar tegenover staat dat het macrobudget WWB I-deel 2009 door het ministerie is aangepast. Dit betekent voor de ISD een verhoging van het budget van € 600.000.

Rekening houdend met een toename van het aantal klanten (conform verwachting van het Centraal PlanBureau) verwachten we dat het overschot WWB I-deel voor 2009 kan uitkomen op ca € 600.000.

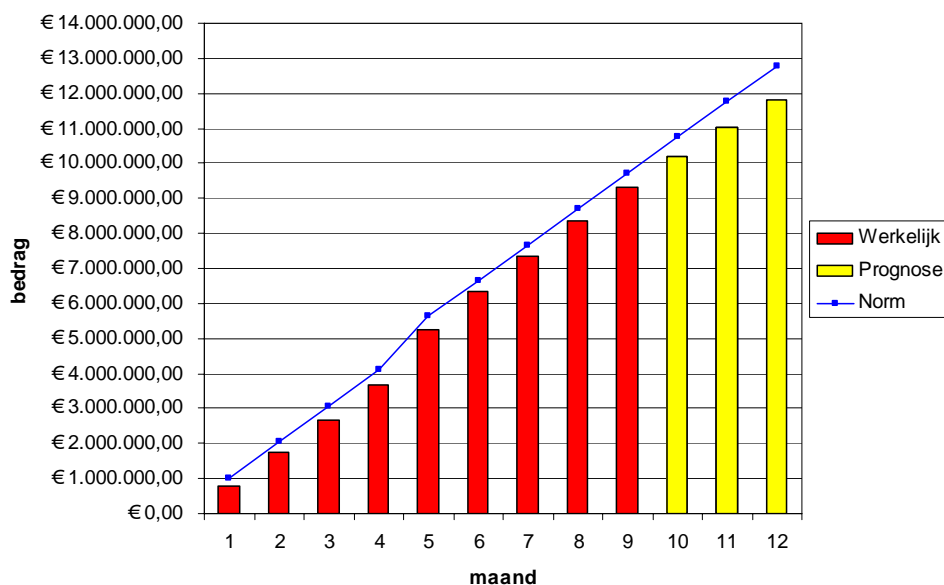
### Uitgaven WWB I-deel per gemeente t/m september 2009



#### Toelichting:

Bij de 3 gemeenten zijn weinig significante verschillen ten opzichte van de norm. De uitgaven voor Loon op Zand en Heusden liggen iets boven de norm, voor Waalwijk iets onder de norm.

### Prognose uitgaven WWB I-deel

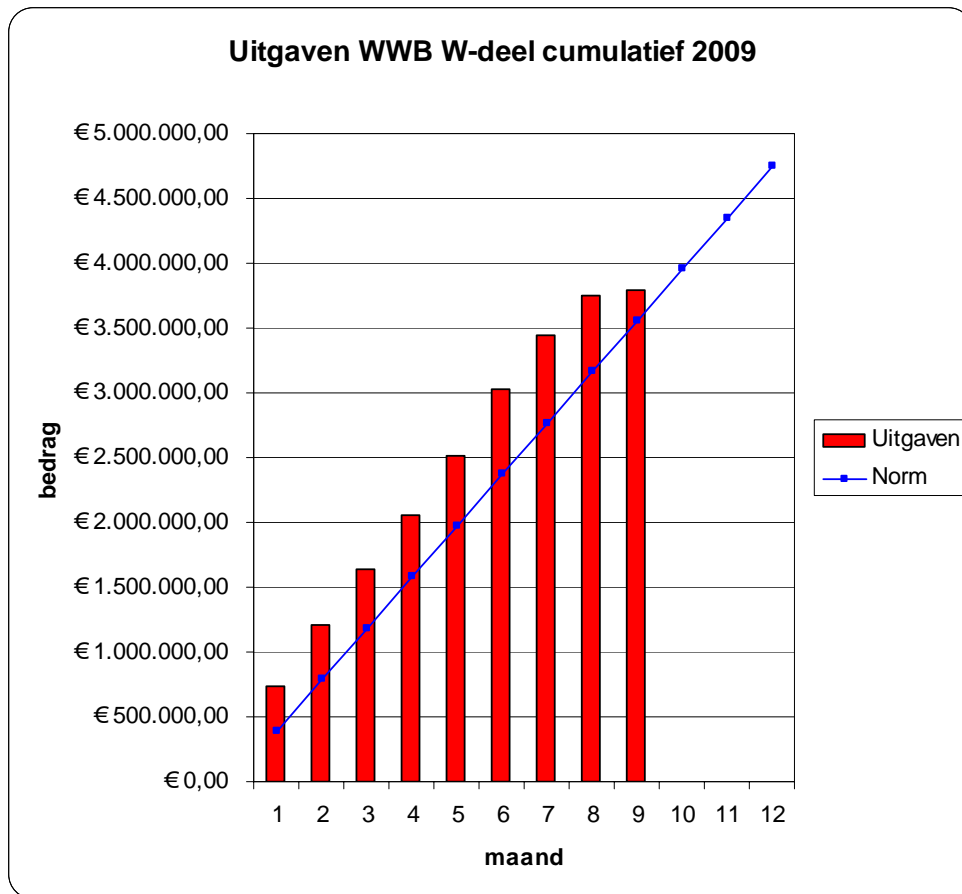


#### Toelichting:

Het WWB budget 2009 bedroeg € 12.796.858. Inmiddels is het definitieve budget 2009 vastgesteld op € 13.375.226.

In de grafiek lijkt het of we fors gaan overhouden. De grafiek is echter gebaseerd op de huidige uitkeringsaantallen en houdt geen rekening met het naar verwachting verder oplopend aantal uitkeringen. Als we wel rekening houden met toename op basis van de huidige bekende gegevens komen we nog altijd uit op een overschot van ca € 600.000.

W-deel



Toelichting:

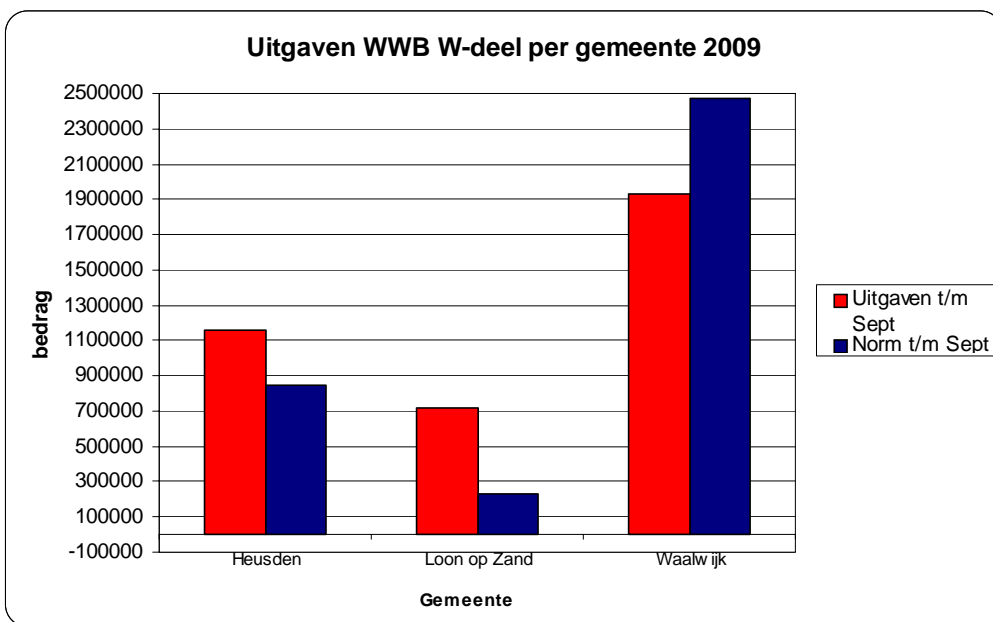
De tabel geeft een vertekend beeld omdat nog niet alle facturen over september ontvangen en verwerkt zijn.

De totale norm 2009 is gesteld op het overschot W-deel 2008 (ca € 0,9 miljoen) plus het budget 2009 (€ 3,8 miljoen), in totaal € 4,7 miljoen.

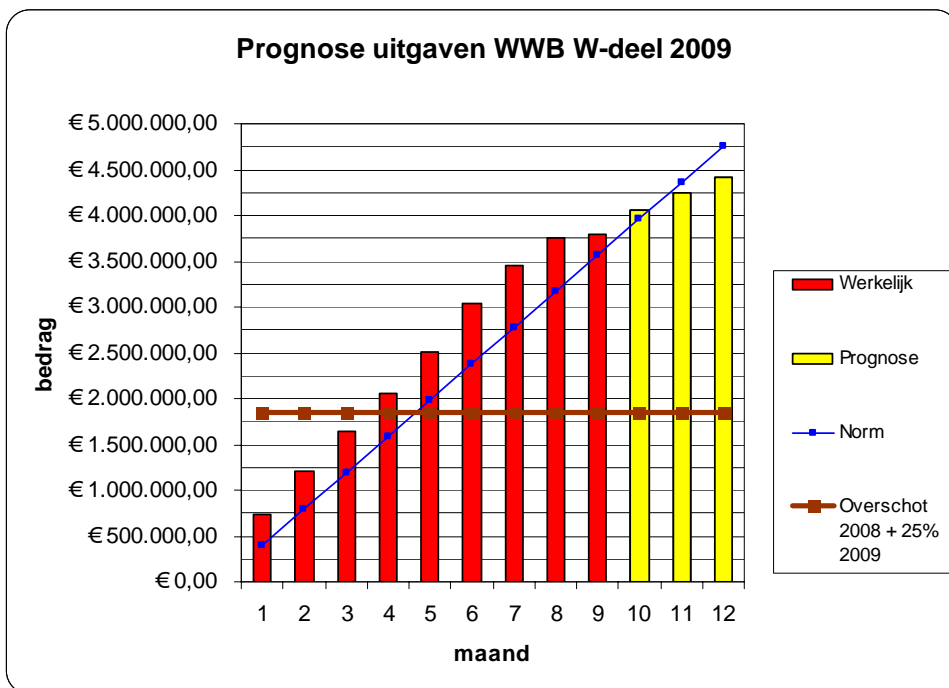
De uitgaven w-deel over het eerste half jaar bedroegen € 2,6 miljoen, over het derde kwartaal € 1,2 miljoen.

Het verloop van deze kosten wordt al enkele maanden nauwgezet gevolgd.

In het kader van beheersing van de uitgaven gaat de ISD sinds het tweede kwartaal meer terughoudend om met het opstarten van nieuwe, met name dure, re-integratietrajecten. Daarbij komt dat voor een aantal trajecten die een jaar lopen en verlengd zijn, een korting wordt doorgevoerd van 20% op de traject- en de loonkosten. Dit effect wordt in de loop van het vierde kwartaal meer duidelijk en zal de cijfers nog kunnen beïnvloeden. Een deel van de uitgaven ligt echter (meerjarig) vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.



**Toelichting:**  
 De norm is gebaseerd op het beschikbare budget voor 2009. Dit is opgebouwd uit het rijksbudget voor 2009, met bijtelling (voor Waalwijk) resp. onder aftrek (voor Heusden en Loon op Zand) van wat in 2008 is overgehouden resp. tekortgekomen.  
 De grafiek laat zien dat we met name voor Heusden en Loon op Zand meer uitgeven dan dat we ontvangen.  
 Een substantieel deel van de uitgaven op het w-deel ligt echter vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.

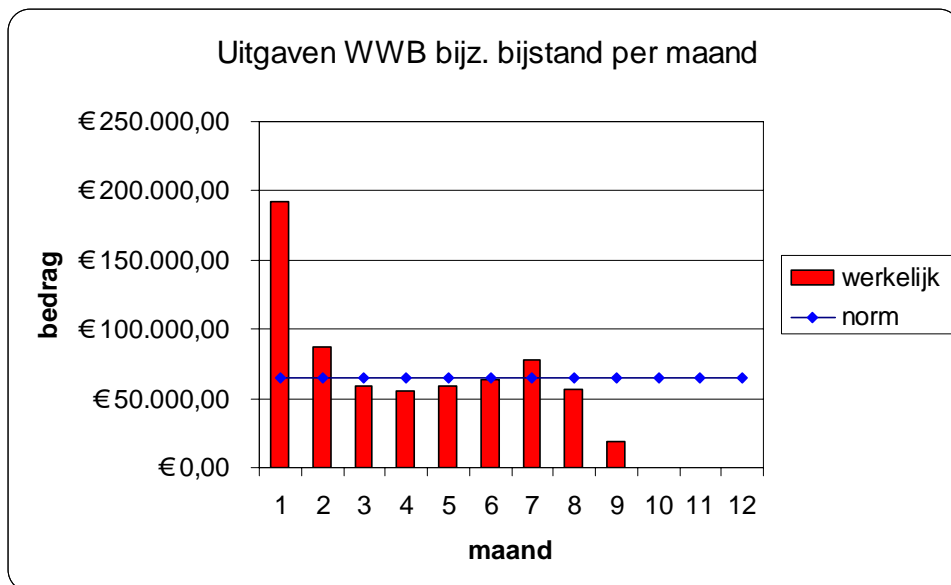


**Toelichting:**  
 In deze tabel worden de uitgaven cumulatief weergegeven. Nog niet alle facturen over september zijn ontvangen en verwerkt. Wanneer de te verwachten facturen over september bij de realisaties worden opgeteld, en we extrapoleren naar het eind van het jaar, komen we uit op een totaal van ongeveer € 5,1 miljoen voor de drie gemeenten samen. Dit leidt tot een gezamenlijk tekort van circa € 400.000.

### 3.1.2 Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

#### 3.1.2.1 Trend voor indicator FIN - BB uitgaven .



**Toelichting:**

De tabel geeft een vertekend beeld omdat nog niet alle facturen over september ontvangen en verwerkt zijn.

De norm voor kosten bijzondere bijstand die hier gehanteerd wordt is vastgesteld op de totale uitgaven van de hieronder vallende kostensoorten over 2008 inclusief langdurigheidstoelage (die in 2008 nog deel uitmaakte van het i-budget en vanaf 2009 ten laste komt van de bijzondere bijstand). Deze totalen bedroegen in 2008 € 776.630.

Elk jaar vinden in de eerste maanden relatief veel uitgaven plaats.

Dit komt onder andere doordat bepaalde kosten zoals jaarlijkse bijdrage chronisch zieken, alsmede betalingen langdurigheidstoelage worden vergoed in deze eerste maanden.

**Uitgaven langdurigheidstoelage 2008 per gemeente:**

Heusden	97.090
Loon op Zand	29.240
Waalwijk	90.225

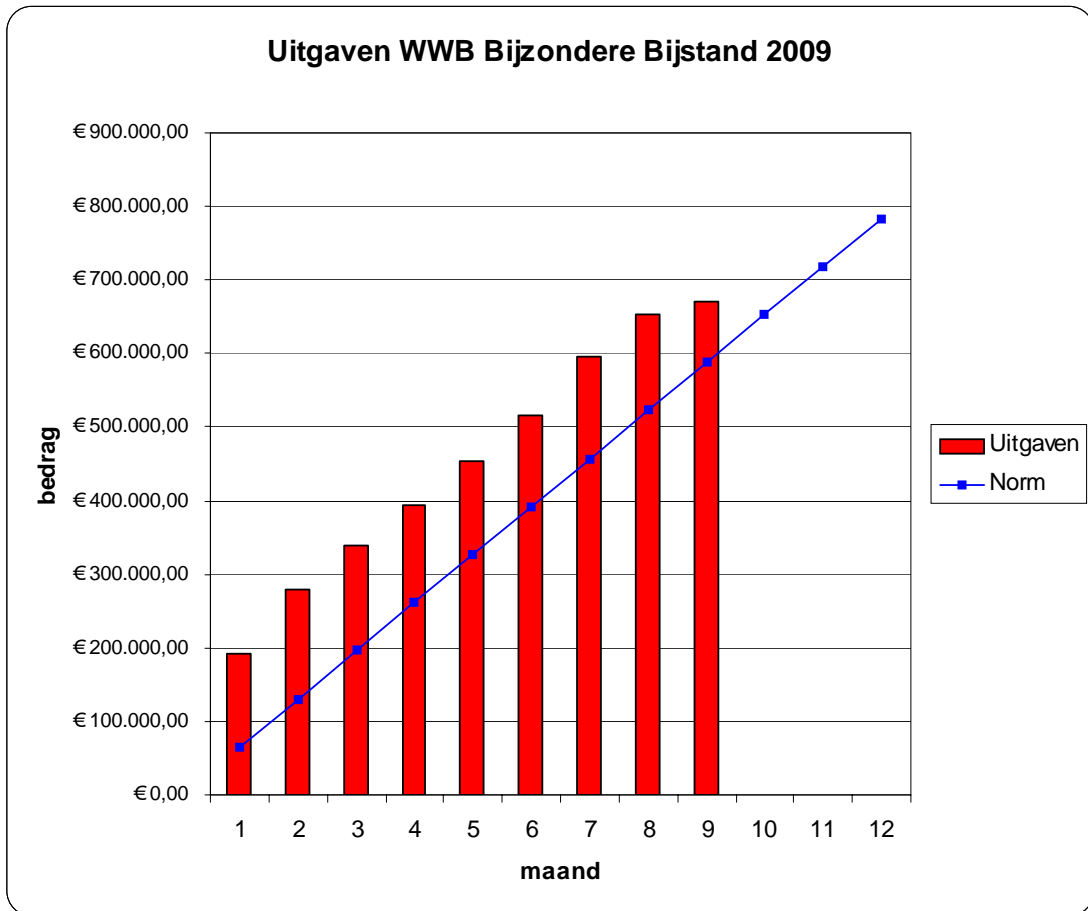
**Uitgaven langdurigheidstoelage 2009 tot en met september per gemeente:**

Heusden	72.642
Loon op Zand	25.982
Waalwijk	103.671

In onderstaande gegevens lijkt het 2<sup>e</sup> kwartaal juist hoger. Dit wordt veroorzaakt doordat de uitgaven langdurigheidstoelage pas na het 1<sup>e</sup> kwartaal achteraf op de grootboekrekening van de bijzondere bijstand zijn geboekt op periodes in het 1<sup>e</sup> kwartaal. Het gaat dan om ca € 110.000. Dit heeft betrekking op het 1<sup>e</sup> kwartaal.

De uitgaven per kwartaal en per gemeente zijn:

	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 <sup>e</sup> kwartaal	€ 70.692	€ 41.030	€ 104.182	€ 215.904
2 <sup>e</sup> kwartaal	€ 92.080	€ 47.548	€ 135.105	€ 274.733
3 <sup>e</sup> kwartaal	€ 55.892	€ 30.388	€ 85.680	€ 171.960
Totaal t/m september	€ 218.664	€ 118.966	€ 324.967	€ 662.597.

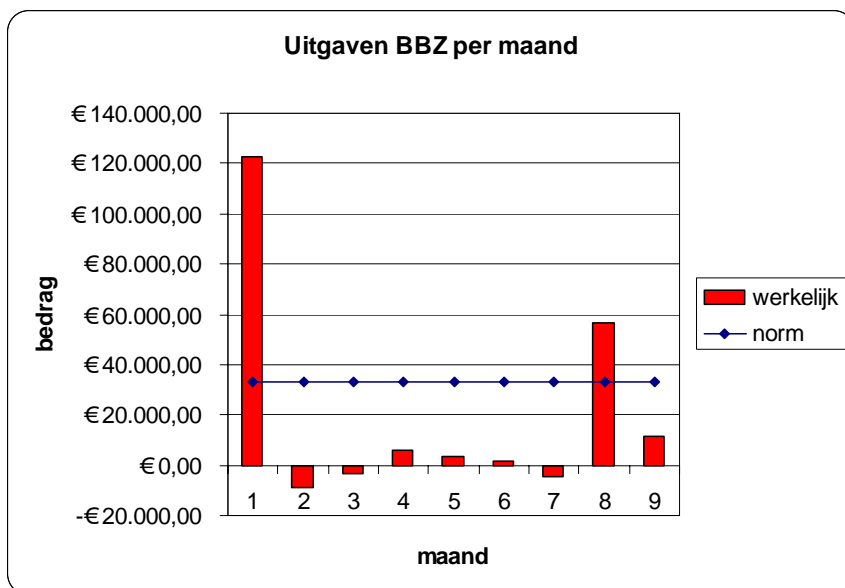


Toelichting:  
 Zie de toelichting bij de vorige grafiek. We komen naar verwachting hoger uit dan in 2008.

### 3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

#### 3.1.3.1 Trend voor indicator FIN - BBZ uitgaven [€].

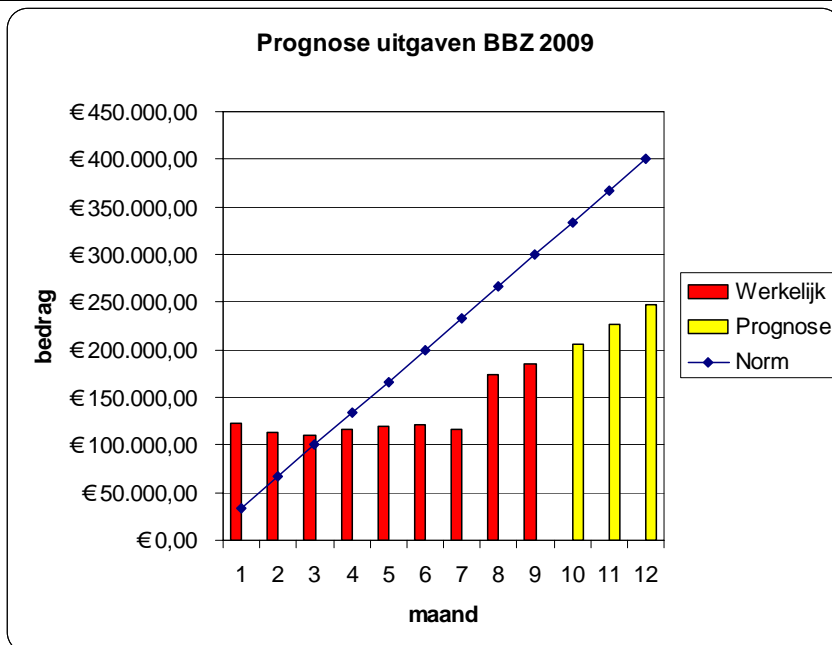


Toelichting:

De norm is conform begroting 2009 gesteld op € 400.000 op jaarbasis.

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het eerste kwartaal kwamen uit op € 116.860. Over het tweede kwartaal is dit € 6.119 en over het derde kwartaal € 65.116.

Daarmee komen we lager uit dan begroot. Per saldo zouden we ongeveer € 85.000 overhouden op het budget.



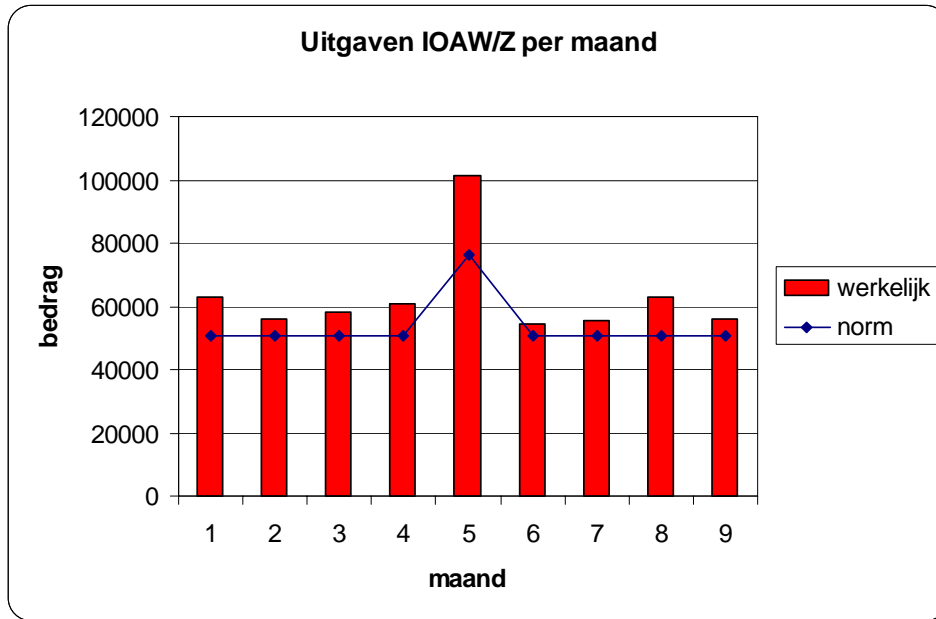
Toelichting:

Opgemerkt wordt dat de kosten en opbrengsten BBZ voor 75% voor rekening van het rijk zijn. Het aandeel van de ISD is 25%. SZW verstrekt hiervoor tevens een 'vast budget', waaruit deze kosten geheel of gedeeltelijk worden bestreden.

Dus ook al komen we hoger uit dan de door ons zelf gestelde norm dan nog kan dit betekenen dat een positief resultaat wordt gehaald op het budget.

De grafiek laat een vertekend beeld zien. Er wordt geen rekening gehouden met de verdeelsystematiek, maar een trend doorgetrokken uit gerealiseerde uitgaven.

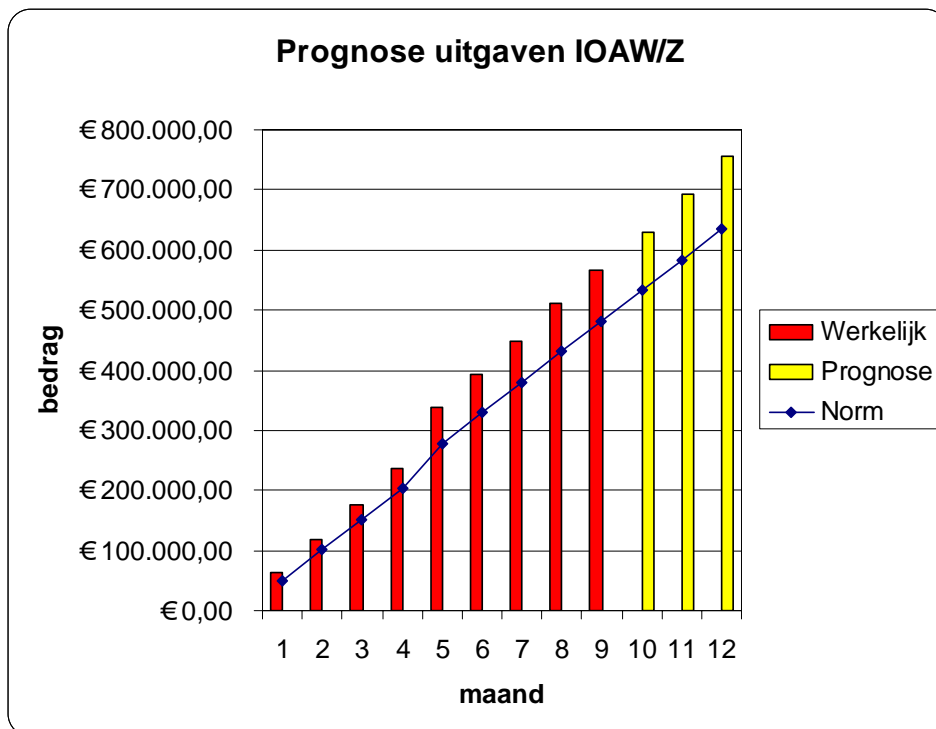
3.1.3.2 Trend voor indicator FIN - IOAW/IOAZ uitgaven [€].



Toelichting:

De kosten en opbrengsten IOAW/IOAZ komen voor 75% voor rekening van het rijk. Het aandeel van de ISD is 25%. SZW verstrekt hiervoor een 'vast budget', waaruit deze kosten geheel of gedeeltelijk worden bestreden.

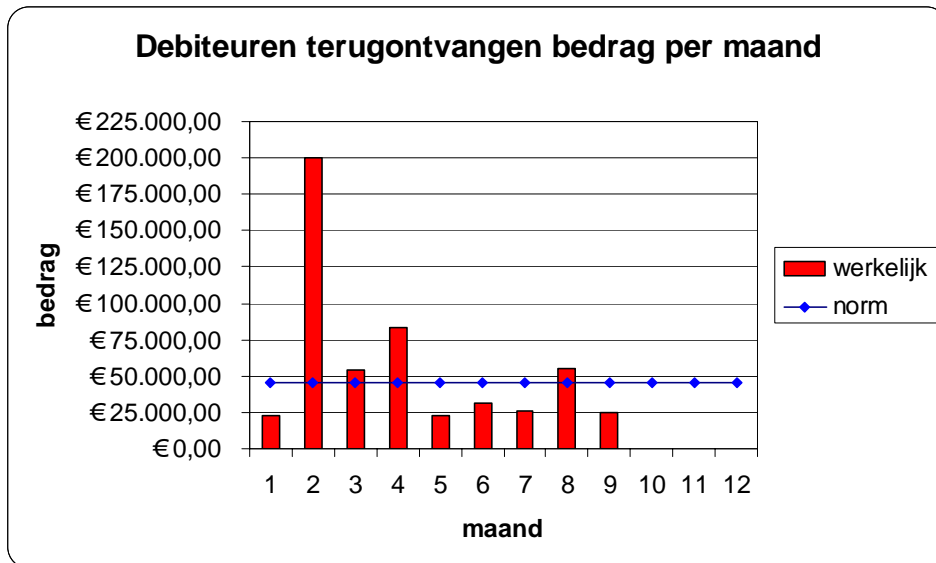
De norm bestaat uit het in de begroting opgenomen bedrag voor de IOAW/Z ad € 634.000. De uitgaven over het eerste kwartaal kwamen uit op € 173.375. Over het tweede kwartaal is dit € 217.087. Hier zit dan wel de vakantiegeld uitkering in mei in. Over het derde kwartaal bedragen de uitgaven € 177.175. Als we dit doorrekenen over geheel 2009 dan komen we uit op ca € 745.000. Rekening houdend met de verrekeningssystematiek dan is het budget toereikend en is er geen sprake van overschot of tekort.



Toelichting:

Het tekort dat de grafiek laat zien komt in de buurt van € 100.000. Door de verrekeningssystematiek zullen we rond het nulpunt uitkomen (geen tekort/overschot).

## 3.1.3.3 Trend voor indicator DEB - openstaande saldo vorderingen [€].

**Toelichting:**

Er is geen norm afgesproken voor het uitstaande debiteurensaldo.

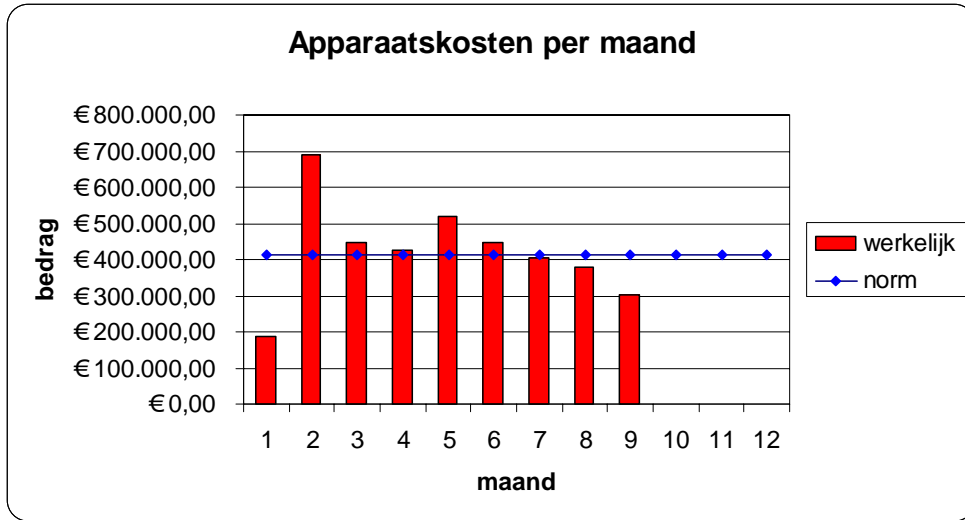
In de begroting is rekening gehouden met WWB-ontvangsten van € 550.000.

De ontvangsten debiteuren tot en met het tweede kwartaal 2009 voor de WWB kwamen uit op zo'n € 414.111, over het derde kwartaal € 97.414. Opgemerkt moet worden dat er in het eerste kwartaal een aantal grote verrekeningen met UWV uitkeringen over meerdere jaren zaten. De verhoogde inkomsten in augustus worden veroorzaakt door een aflossing van een krediethypotheek, omdat de woning van de betrokkene is verkocht. Als we uitgaan van de normale gemiddelde ontvangsten komen we aan het einde van het jaar uit boven de totaal begrote ontvangsten debiteuren.

### 3.1.4 Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

#### 3.1.4.1 Trend voor indicator FIN - Apparaatkosten [€].



#### Toelichting:

Voor 2009 zijn de totale apparaatskosten begroot op € 5.028.000. We gaan er van uit dat dit bedrag toereikend is. Er is rekening gehouden met € 100.000 per kwartaal voor uren van personeel die naar verwachting doorgerekend mogen worden naar het werkdeel.

De kosten worden zoveel mogelijk per periode verantwoord om een grillig beeld in de gepresenteerde grafiek te voorkomen. Dit kan echter niet geheel voorkomen worden.

De salariskosten van januari en februari zijn in de grafiek in februari verantwoord en veroorzaken daardoor een piek in februari. Deze uitzondering heeft te maken met de wijzigingen die in de salarisadministratie doorgevoerd moesten worden na de organisatieaanpassing die per 1 januari (met terugwerkende kracht) inging.

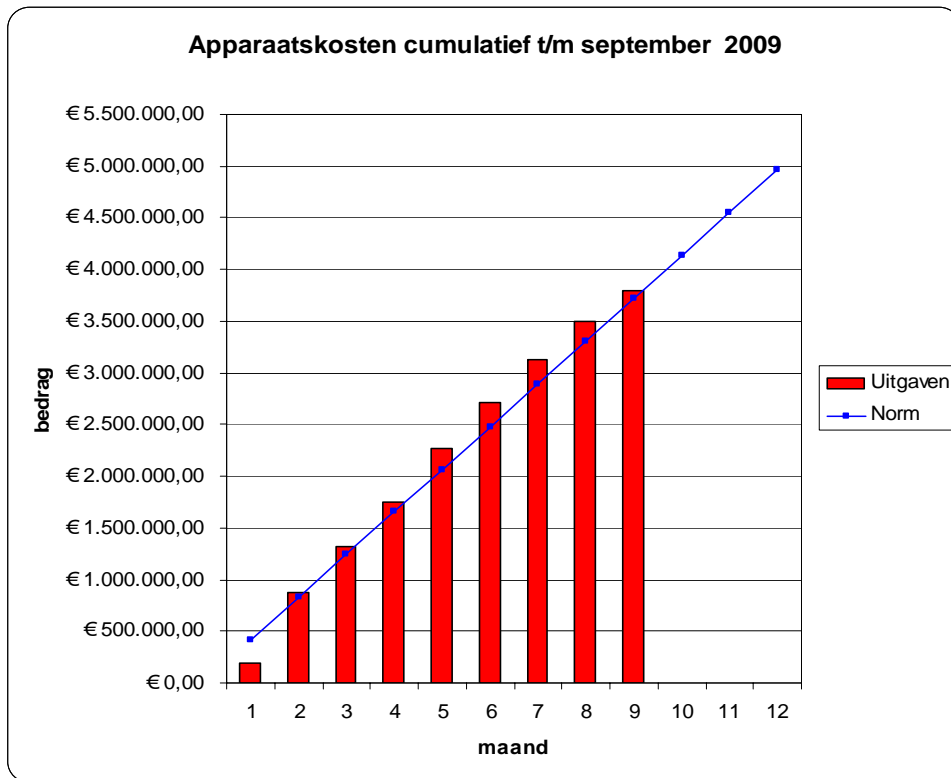
In januari is een "meevaller" ontvangen van de gemeente Heusden (€ 56.000) in verband met de afrekening van de automatiseringskosten 2008.

De piek in mei wordt veroorzaakt door de uitbetaling van het vakantiegeld.

De renteopbrengsten over het eerste kwartaal waren € 10.000. Dit is een tegenvaller, veroorzaakt doordat de liquiditeit sterk is teruggelopen door de verhoogde inzet op re-integratie. Daarnaast daalde de rentevergoeding over het eerste kwartaal naar gemiddeld 1%. Over het tweede kwartaal hebben we € 6.500 aan renteopbrengsten ontvangen en is de rentevergoeding gemiddeld 0,45%. Over het derde kwartaal hebben we € 1.212 aan rente ontvangen en is de rentevergoeding gemiddeld 0,09%.

Bij het opmaken van deze tabellen zijn nog niet alle kosten verantwoord van augustus en september, omdat de facturen nog niet zijn ontvangen.

Als we echter rekening houden met deze kosten zullen we rond de nullijn uitkomen.



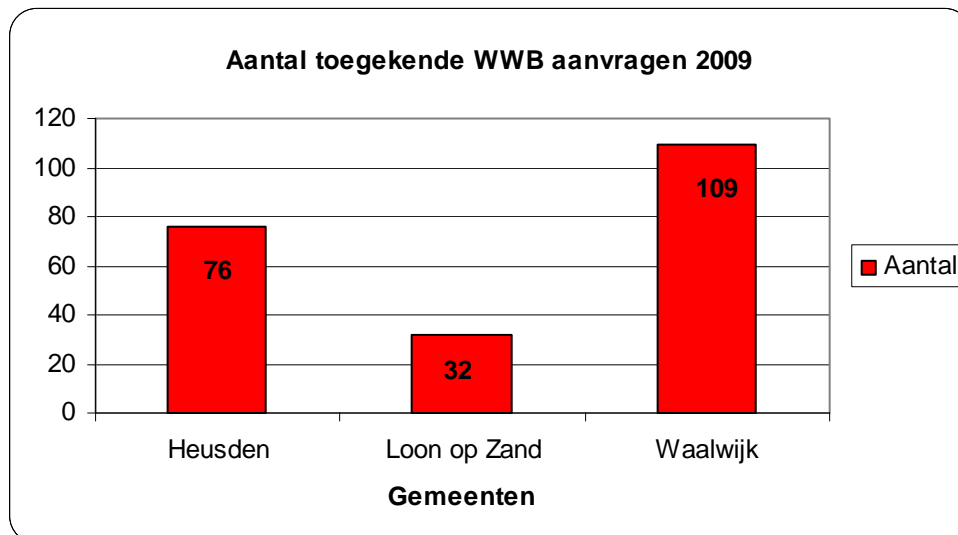
Toelichting:  
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

### 3.2 Intern (aantallen)

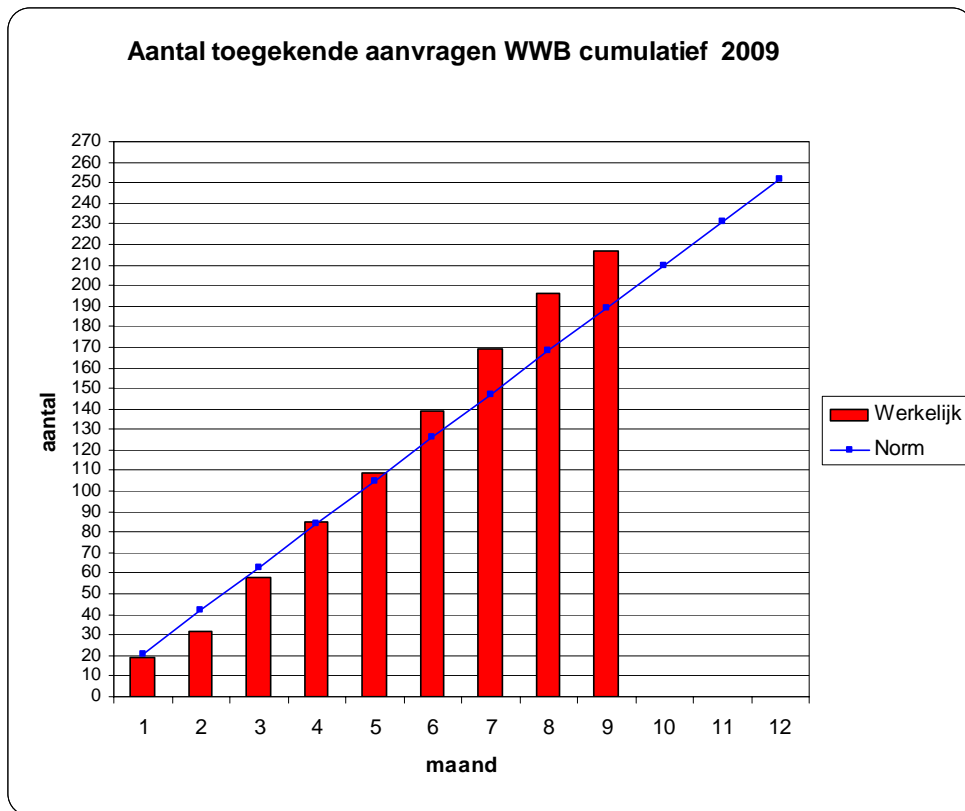
#### 3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Wet Werk en Bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom

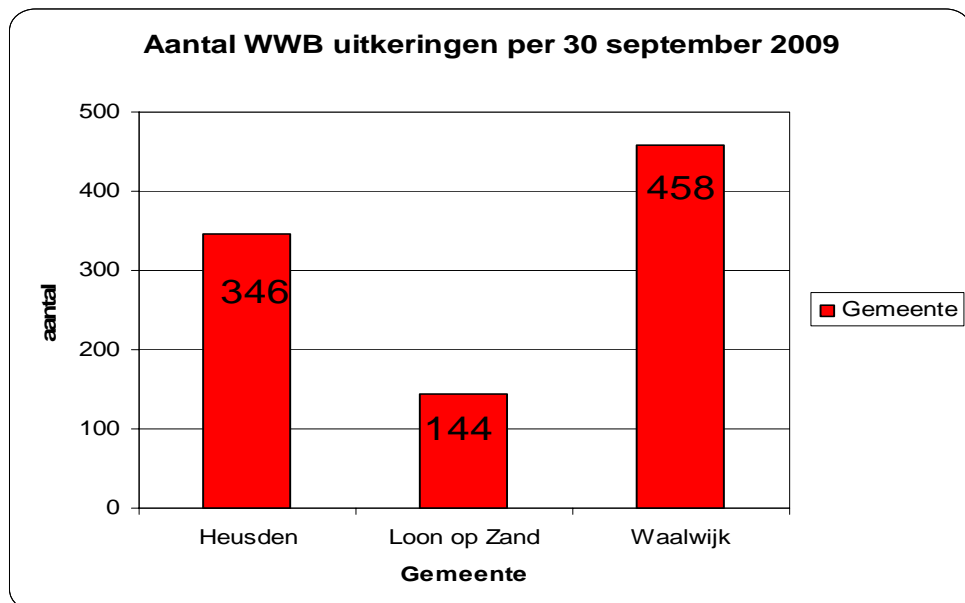


Toelichting:  
Over het eerste kwartaal 2009 bedroeg de instroom 57, over het tweede kwartaal 85 en in het derde kwartaal komt dit aantal uit op 75.  
De norm was gesteld op 60. Die norm overschrijden we nu. Dit wordt veroorzaakt door de huidige economische recessie.

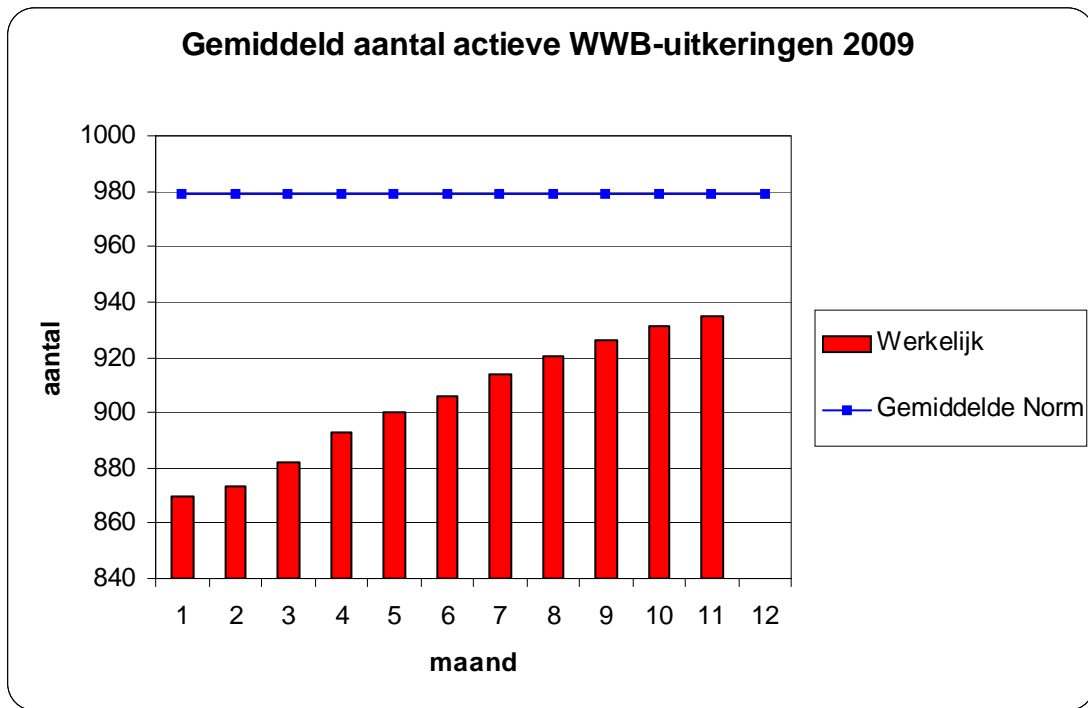


Toelichting:  
Zoals hiervoor ook al aangegeven overschrijden we de norm als gevolg van de huidige economische recessie.

#### Actief bestand

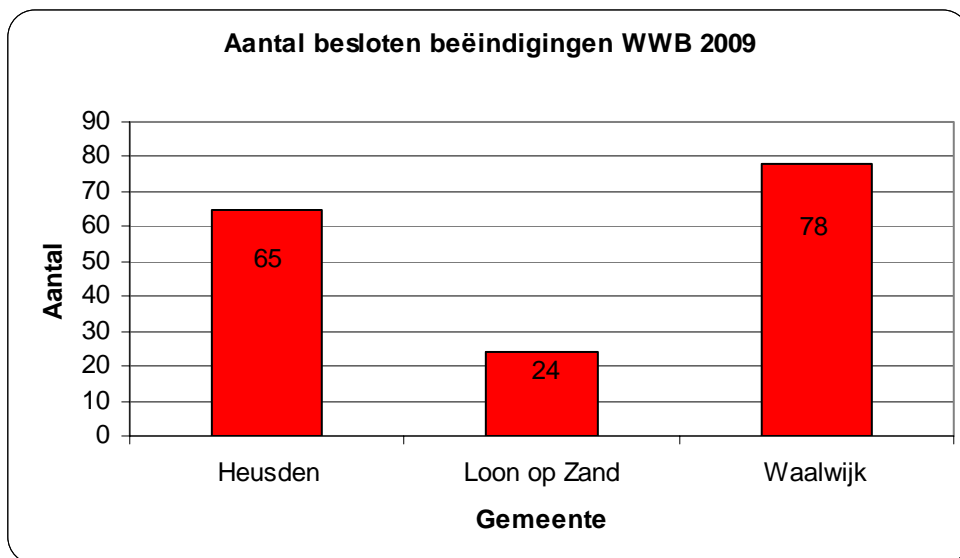


Toelichting:  
Het klantenbestand (inclusief 65 plussers) bedroeg per 30 september 1072. Op 30 juni ws dit nog 1039. Een toename van 33 klanten ten opzichte van de stand per 30 juni 2009. In het eerste kwartaal nam het aantal klanten toe met 8, in het tweede kwartaal met 42 en het derde kwartaal 33.  
In bovenstaande grafiek worden alleen de klanten jonger dan 65 weergegeven, totaal 948. De klanten ouder dan 65 zitten bij de SVB. Dit zijn er totaal 124, in resp. Heusden 37, Loon op Zand 16 en Waalwijk 71.

**Toelichting:**

Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken (het I-deel) zullen we over 2009 op een gemiddeld aantal klanten van circa 979 moeten uitkomen (uitgaande van het laatst bekende, 'nader voorlopige' budget). Deze norm lijkt zeker haalbaar.

## Uitstroom

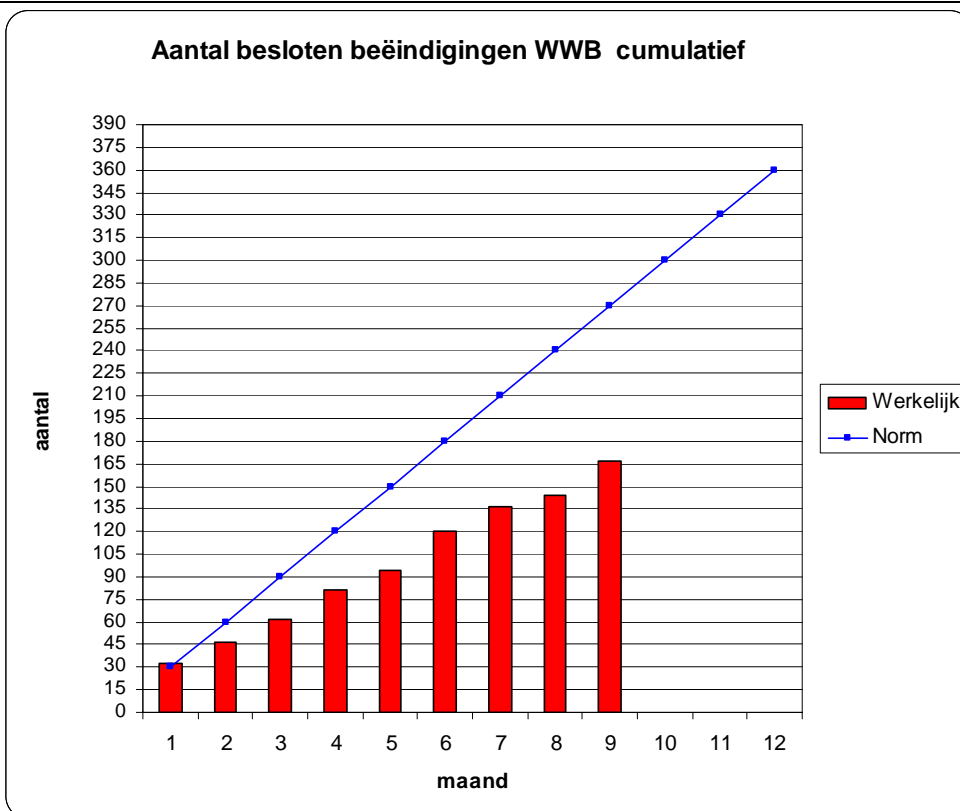


## Toelichting:

Er zijn totaal 167 beëindigingsonderzoeken afgerond, 62 in het eerste kwartaal, 58 in het tweede kwartaal en 47 in het derde kwartaal.

De norm staat op 105 per kwartaal en is nog gebaseerd op 2008. Destijds was er nog geen sprake van een economische recessie.

Hierbij moet verder opgemerkt worden dat er nog 33 beëindigingsonderzoeken open staan die nog afgehandeld dienen te worden.

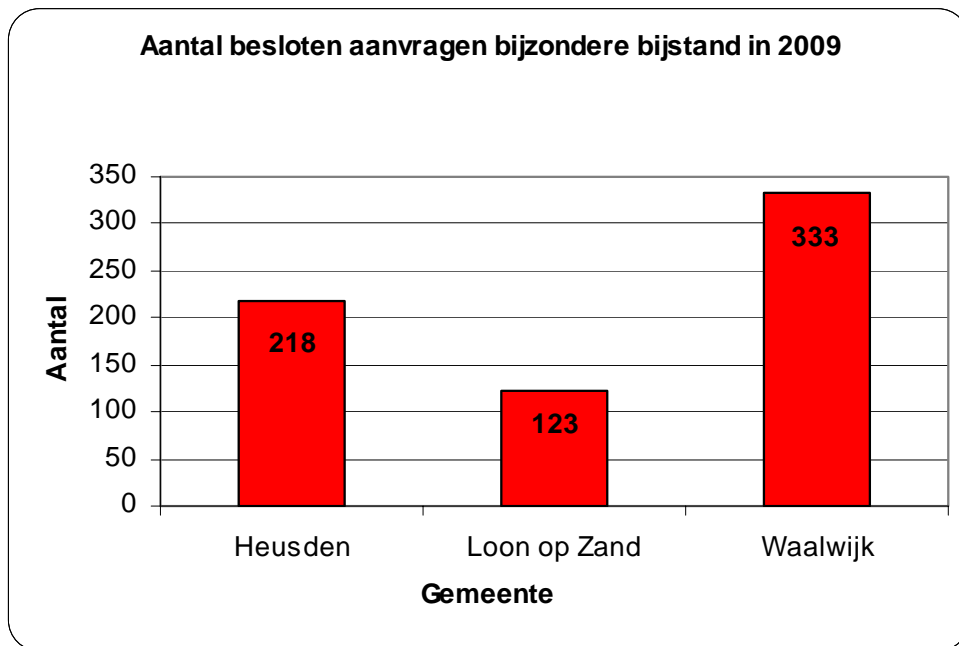


## Toelichting:

Zie voorgaande grafiek.

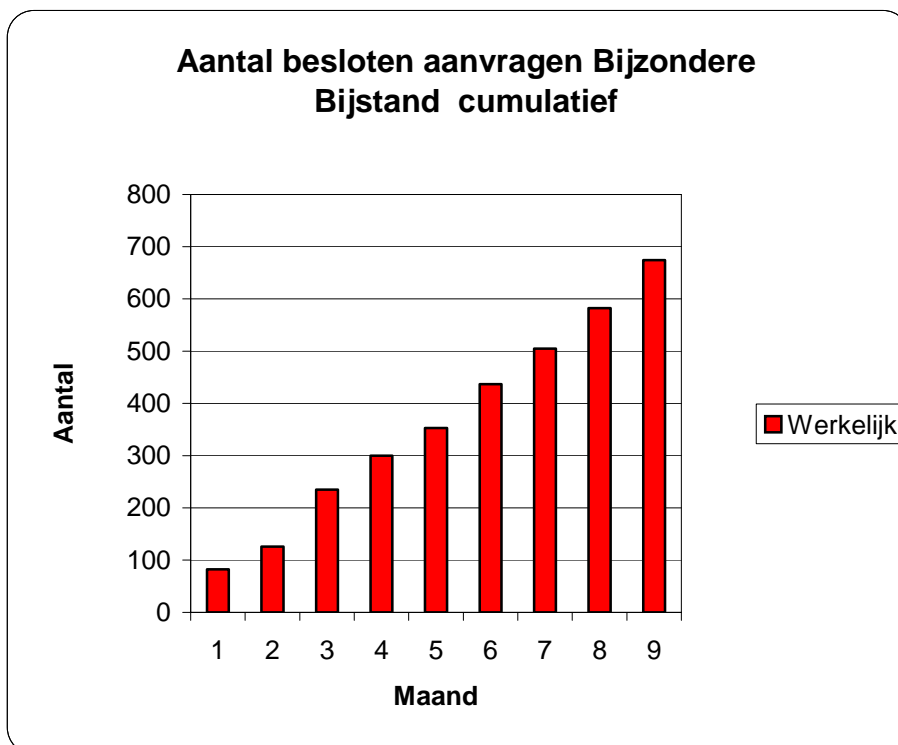
### 3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



Toelichting:

Er is op 674 aanvragen cq heronderzoeken bijzondere bijstand besloten, te weten 1<sup>e</sup> kwartaal 235, 2<sup>e</sup> kwartaal 202 en derde kwartaal 237. De norm tot en met het derde kwartaal bedraagt 900 (op basis van aantallen 2008). Hier blijven we dus ver onder. Wel moet worden opgemerkt dat er nog 201 af te handelen aanvragen openstaan.

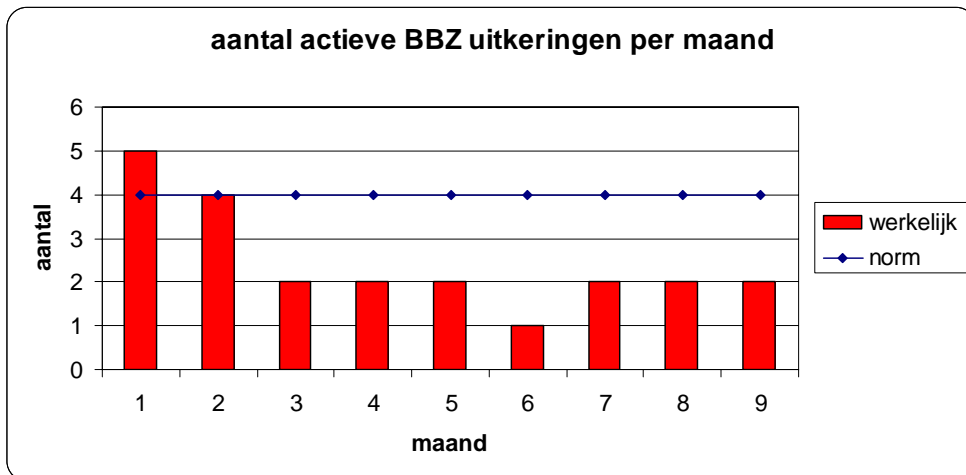


Toelichting:

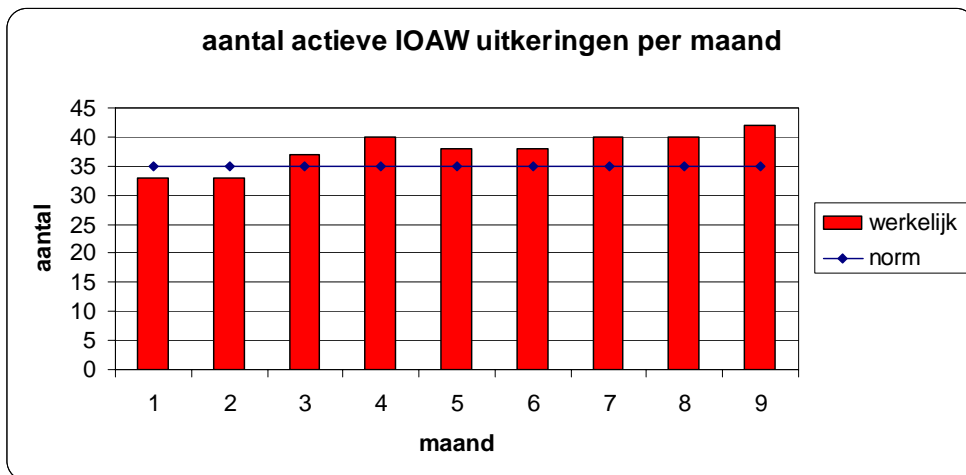
Zie de tekst bij de vorige grafiek.

### 3.2.3. Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen

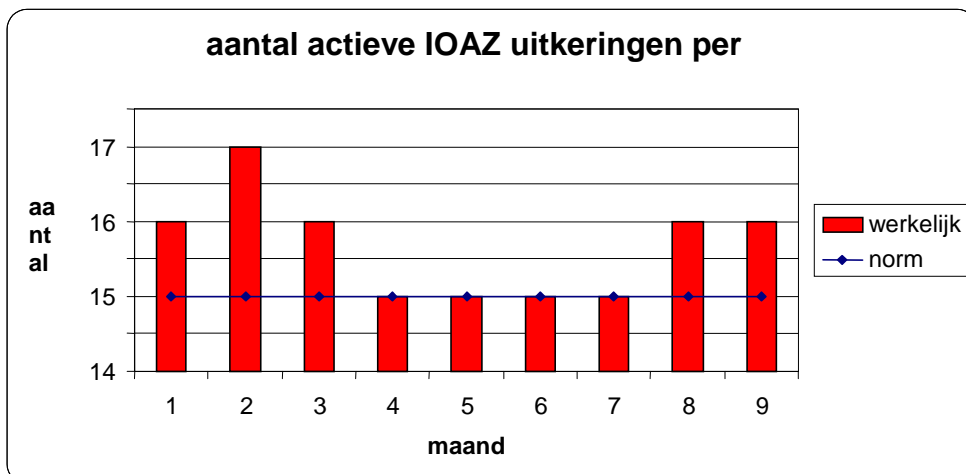
#### 3.2.3.1 Trend voor indicator BBZ - aantal actieve uitkeringsdossiers [#].



#### 3.2.3.2 Trend voor indicator IOAW - aantal actieve uitkeringsdossiers [#].



#### 3.2.3.3 Trend voor indicator IOAZ - aantal actieve uitkeringsdossiers.



#### Toelichting:

Het betreft een drietal kleine regelingen waarbij de klantenaantallen slechts licht schommelen. Door de schaalindeling van de grafieken kunnen schommelingen groter lijken.

De normen zijn gebaseerd op de historische aantallen en de verwachting dat deze bestanden nagenoeg gelijk zullen blijven qua aantallen.

### 3.2.4 Detailgegevens m.b.t. Re-integratie

**Perceel 1:** Werkgeverschap voor klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.  
Contractpartners: Randstad H.R. Solutions B.V., WML en Sagenn Re-integratie B.V.

Perceel 1 Werkgeverschap	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	105	102	73	
Afgesloten trajecten	10	16	43	

**Perceel 2:** Alleenstaande ouders met thuiswonende kinderen. Contractpartners: FiTh.

Perceel 2 Alleenstaande ouders	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	7	5	5	
Afgesloten trajecten	2	4	4	

**Perceel 3:** Participatie- en activeringsplaatsen. Contractpartners: Alexander Calder, R.O.C. Midden-Brabant, WML

Perceel 3 Participatie en activering	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	51	67	69	
Afgesloten trajecten	4	5	10	

**Perceel 4:** (Deel-)Trajecten inclusief Jobhunting. Contractpartners: Alexander Calder, Randstad H.R. Solutions B.V., FRAME B.V., Salto Depiro B.V, Intec B.V.

Perceel 4 Traject en Jobhunting	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	10	14	15	
Afgesloten trajecten	2	6	8	

**Perceel 5:** Nieuwe instroom en/of zittend bestand op basis van het Workfirst principe.  
Contractpartner: Sagenn Re-integratie B.V.

Perceel 5 Workfirst	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	23	30	46	
Afgesloten trajecten	9	27	43	

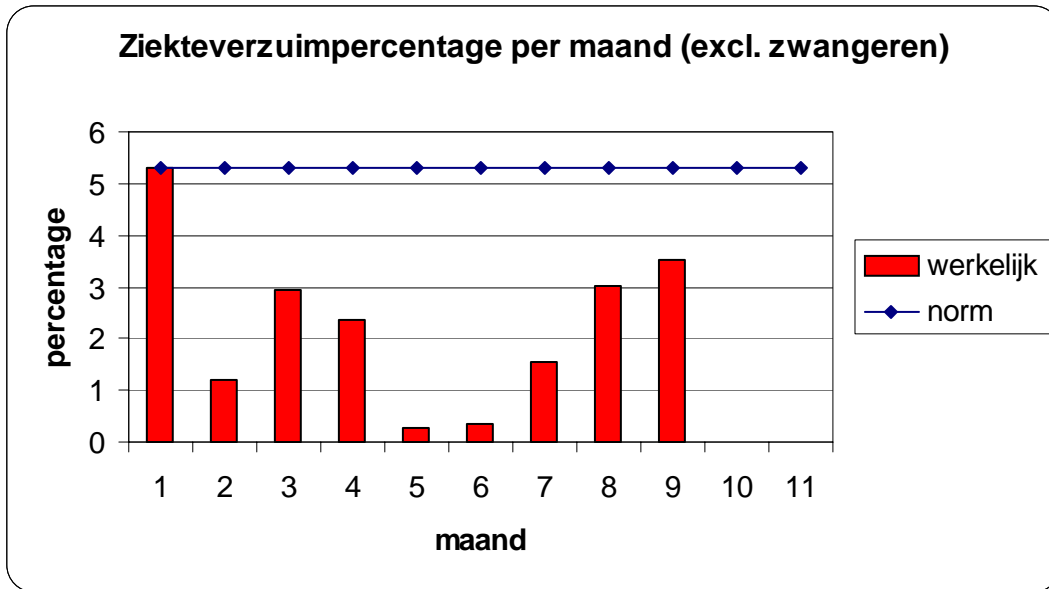
**Perceel 6:** Herijking uitkeringsgerechtigden met vrijstelling van sollicitatieverplichting.  
Contractpartner FRAME B.V.

Perceel 6 Herijking	Tot en met het 1 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 2 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 3 <sup>e</sup> kwartaal	Tot en met het 4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	61	52	57	
Afgesloten trajecten	27	60	74	

**3.2.5 Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)**

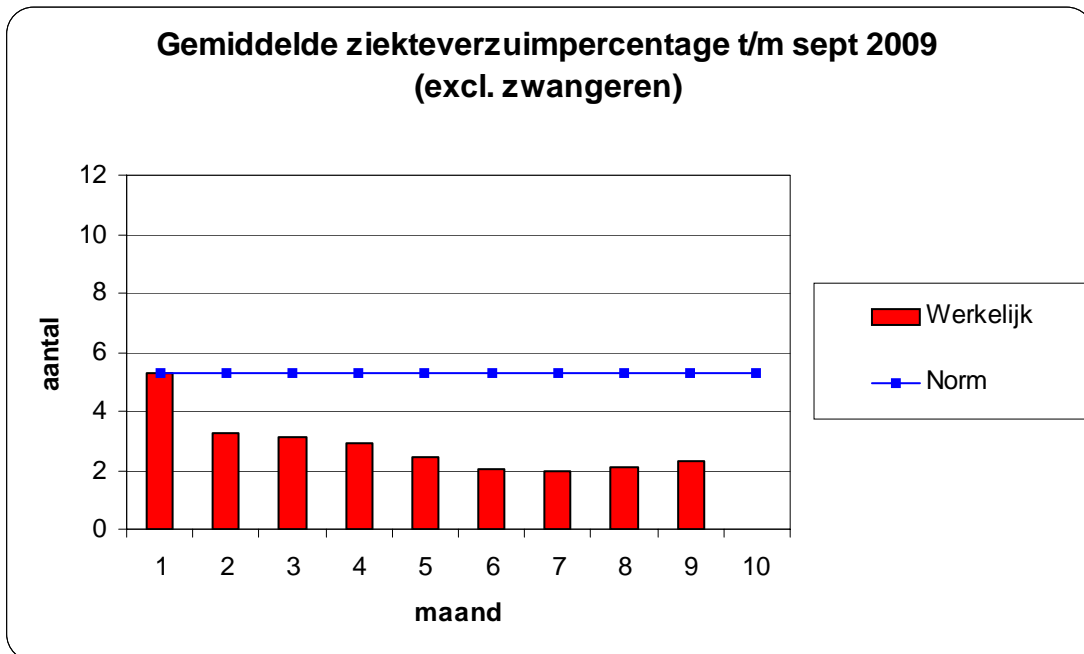
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

3.2.5.1 Trend voor indicator Ziekteverzuimpercentage excl. zwangeren [%].



Toelichting:

De norm is gebaseerd op het landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer 2008 bij gemeenten, 5,3% (bron: A+O fonds Gemeenten). Het ziekteverzuim bij de ISD ligt daar ruim onder. De verhoging in de laatste maanden wordt veroorzaakt doordat een enkeling langdurig is uitgevallen.



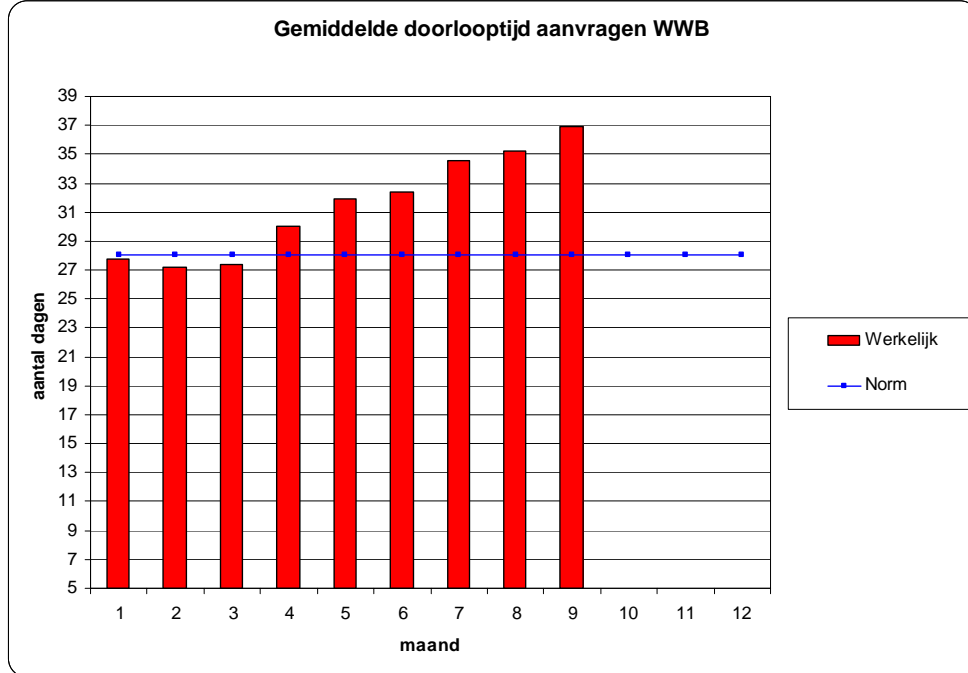
Toelichting:

Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2008 kwam uit op 5,16 %. Over de eerste 3 kwartalen komen op een gemiddeld ziekteverzuim van 2,28% De norm is gesteld op 5,3%.

### 3.3 Klantgerichtheid

#### 3.3.1 Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Wet Werk en Bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



**Toelichting:**

De wettelijke termijn om een aanvraag WWB af te handelen is 8 weken.

Als een aanvraag niet binnen 4 weken is afgehandeld heeft de klant recht op een wettelijk voorschot. Voorbehoud is dat de klant tijdig en volledig alle stukken heeft ingeleverd.

Als kwaliteitsnorm hanteert de ISD dat de gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd van 4 weken wordt gebleven.

In het eerste kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken gebleven en is er 22x een wettelijk voorschot verstrekt.

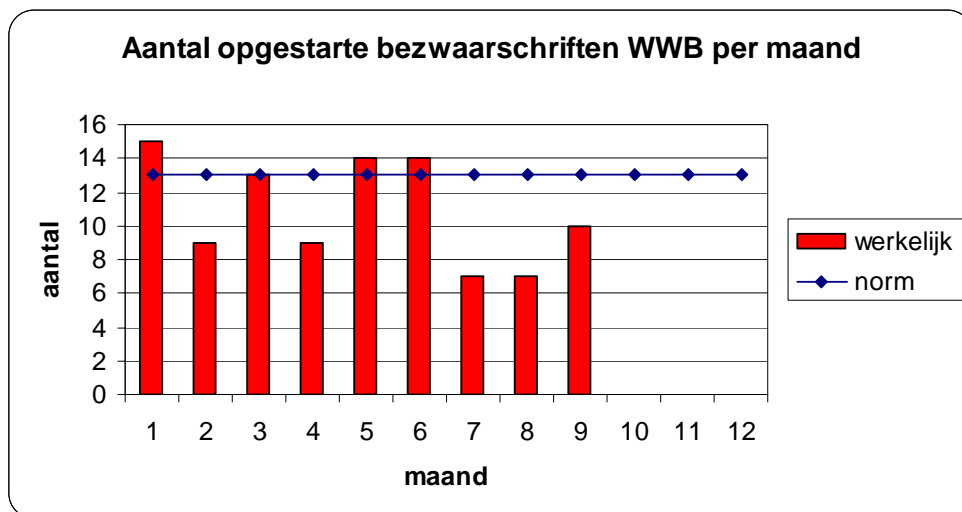
Vanaf het tweede kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd boven de 4 weken gekomen.

Daardoor zijn er over het tweede kwartaal 43 voorschotten verstrekt. Over het derde kwartaal zijn er 103 voorschotten verstrekt in verband met het overschrijden van de doorlooptijd. Hier zit dus een groot punt van zorg.

Deze overschrijding wordt veroorzaakt door de wisseling van taken als gevolg van het Project Klantmanagement en de toename van het aantal aanvragen.

Het realiseren van de doelstellingen heeft bijzondere aandacht, waarbij het al dan niet tijdelijk bijschakelen van capaciteit onontkoombaar lijkt te zijn.

## 3.3.1.1. Trend voor indicator WWB - aantal opgestarte bezwaarschriften [#].

**Toelichting:**

Het aantal bezwaarschriften laat zich moeilijk sturen. Daarom is de norm ook op basis van historische gegevens bepaald. Het aantal bezwaarschriften lag over het eerste kwartaal lager dan de norm. Dit is ook het geval over het tweede kwartaal en is in het derde kwartaal nog verder afgenomen.

## Trend voor indicator WWB - gegrond verklaarde bezwaarschriften [%].

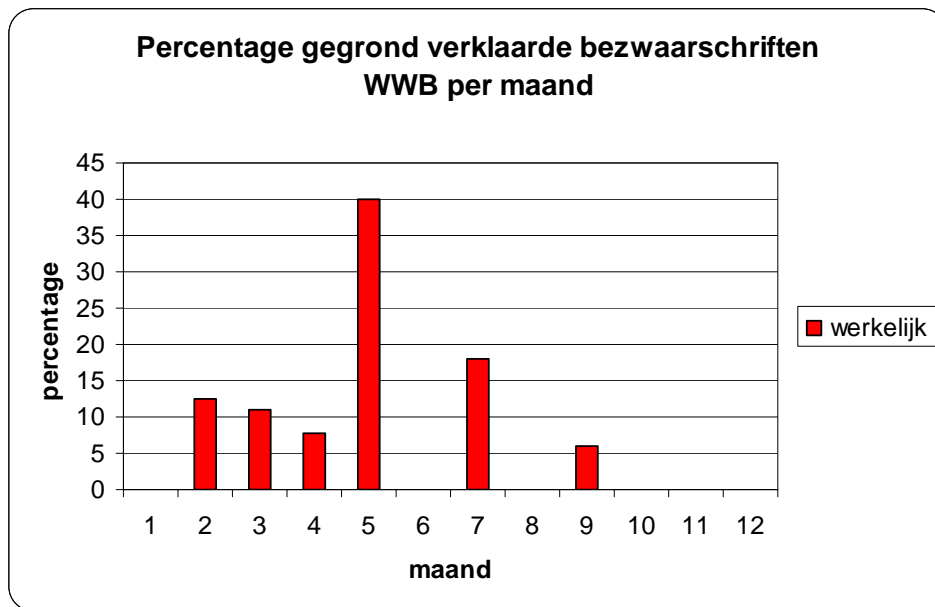
Aantallen afgewerkte bezwaarschriften

RESULTAAT	AANTAL
gedeeltelijk gegrond	8
Gegrond	14
ingetrokken	19
niet ontvankelijk	15
Ongegrond	43
<b>Eindtotaal</b>	<b>99</b>

**Toelichting:**

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Over het eerste kwartaal bedroeg het percentage gegrondverklaringen 11%. Over het tweede kwartaal is dit 21% en over het derde kwartaal is dit weer gezakt naar 10%. Tot en met het derde kwartaal komen we totaal uit op een gemiddeld percentage gegrondverklaringen van 14%.

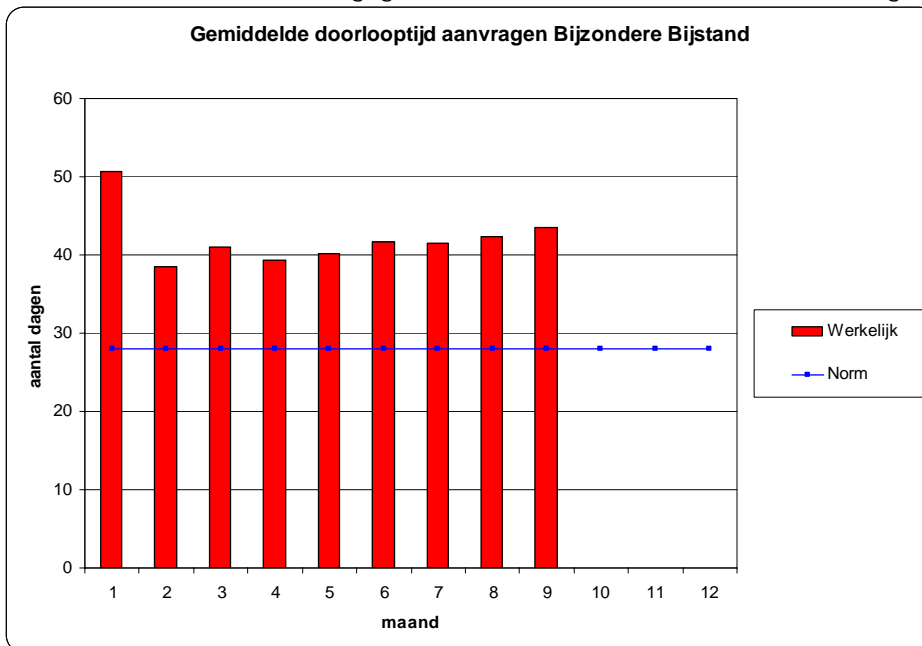
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften, zoals door het managementinformatiesysteem uit het GWS-systeem wordt gehaald. Dit geeft geen volledig beeld. In dit kader moet worden opgemerkt dat mediation op voorhand al aanleiding kan geven tot intrekking van bezwaarschriften. Ook om andere redenen wordt gewerkt aan verbetering van deze indicator. Bezwaarschriften die gedeeltelijk gegrond verklaard zijn, vallen namelijk niet onder deze definitie.

**Toelichting:**

Zie tekst bij grafiek hierboven; gemiddeld is ca. 14% van de bezwaarschriften (14 van de 99) gegrond verklaard. De grafiek laat de gerealiseerde gemiddelden per maand zien. In juni en augustus was dit 0%. In juni waren er geen gegrondverklaringen en in augustus is er geen DB geweest. De piek in mei is veroorzaakt door een ongelukkige samenloop van factoren. Uit onderzoek blijkt niet dat de ISD structureel iets fout heeft gedaan, maar dat het een toevallige samenloop van factoren is, en dat op diverse onderdelen bezwaar is gemaakt. We houden intern nauwkeurig bij waar de gegrond verklaring op gebaseerd zijn, om bij te sturen indien nodig. Er wordt periodiek verslag gedaan aan het MT betreffende de uitkomsten van behandelde bezwaarschriften.

**3.3.2 Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand**

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

**Toelichting:**

De norm is gebaseerd op een periode van 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt nog iets boven de gestelde norm. Dit heeft geen directe consequenties. De 4 weken norm heeft de ISD zichzelf opgelegd. De afdoening van de aanvragen blijft beneden de wettelijke afhandelingstermijn van 8 weken.