

<b>Steller:</b>	Van Agt	<b>Datum:</b>	14 september 2009
<b>AB:</b>	<b>Datum:</b>	21 september 2009	
<b>Onderwerp:</b>	2 <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 2 <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 2<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 huidige economische crisis heeft nog maar beperkt effecten gehad op de realisaties van aantallen en financiën in het eerste half jaar.

Door de extrapolatie van gegevens is in de raming voor de rest van het jaar dan ook weinig rekening gehouden met de gevolgen van de crisis.

Wel wordt in de toelichtende teksten in deze berap waar nodig gemeld, dat het voorspellende beeld dat uit de grafieken naar voren komt, door de economische omstandigheden de komende maanden waarschijnlijk negatief zal moeten worden bijgesteld.

**2e Bestuursrapportage 2009**

**tbv**

**AB 21 september 2009**

---

ISD-ML

Periode januari 2009 t/m juni 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 1	Berap 2
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB		 / 
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid	Berap 1	Berap 2
Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand	 / 	
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 1	Resultaat Berap 2
<b>Financiële perspectief</b>		 / 
<b>Klantgerichtheid perspectief</b>		
<b>Interne perspectief</b>	 / 	
<b>Leren &amp; Groei perspectief</b>	-	

Intern (aantallen)	Berap 1	Berap 2
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	11
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Wet Werk en Bijstand	11
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	15
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	16
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	19
3.2	Intern (aantallen)	20
3.2.1	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Wet Werk en Bijstand	20
3.2.2	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand	23
3.2.3	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen	24
3.2.4	Detailgegevens m.b.t. Re-integratie	25
3.2.5	Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)	26
3.3	Klantgerichtheid	27
3.3.1	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Wet Werk en Bijstand	27
3.3.2	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand	29

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

Voor u ligt de verantwoordingsrapportage over de periode april tot en met juni 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 dat het geval is 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 in het tweede kwartaal 2009 2 mensen betreft, betekent dat dat 2 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 tweede kwartaal 2009 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 oktober 2009 een hoger aantal opleveren dan in deze berap.

## 2 Rapport

### 2.1 Financiën

#### 2.1.1 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 is dit budget in het najaar van 2008 voorlopig vastgesteld op € 12,8 miljoen (inclusief 65 plussers).

In juni heeft het ministerie bekendgemaakt dat het I-budget voor 2009, het zogeheten nader voorlopig budget, wordt verhoogd naar € 13,4 miljoen.

Op basis van de cijfers over de eerste kwartalen en de verwachte 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 kon worden overgeheveld naar 2009.

Voor de gemeenten Heusden en Loon op Zand heeft de vorig jaar ingezette intensivering ertoe geleid dat het beschikbare budget voor 2008 niet toereikend was, zodat een beroep moest worden gedaan op een gedeelte van het budget voor 2009. Dit is mogelijk; de mogelijkheid om 75% door te schuiven naar volgende jaren, geldt namelijk ook voor het doorschuiven naar voorgaande jaren.

Op basis van een extrapolatie van gerealiseerde uitgaven in de eerste helft in 2009 moet rekening gehouden worden met een tekort van zo'n € 700.000 voor Loon op Zand en Heusden, en een overschot van circa €500.000 van Waalwijk aan het eind van het jaar. 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%.

#### 2.1.2 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 t/m juni lijken de uitgaven voor bijzondere bijstand over geheel 2009 hoger uit te gaan komen dan deze norm.

### 2.1.3 Overige regelingen

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

Het aantal klanten is wat gestegen ten opzichte van de stand eind 2008, toen 47, nu 53.

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.

### 2.1.4 Apparaatskosten

Voor 2009 zijn de totale apparaatskosten op € 5.028.000 begroot. Op basis van de uitgaven tot nu toe blijven we er voorsnog vanuit gaan dat we over geheel 2009 op 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 bestuur van de ISD vindt dat de korting in principe vertaald moet worden naar de gemeentelijke bijdragen aan de ISD (en dus de apparaatskosten), maar komt in de loop van het jaar met nadere besluiten hiervoor.

De rente-opbrengsten zijn het eerste half jaar 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%). In het derde kwartaal zullen intern alternatieve mogelijkheden worden onderzocht op het gebied van treasury.

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.

## 2.2 Intern (aantallen)

### 2.2.1 Wet Werk en Bijstand

#### Instroom

De instroom in de WWB over het 2<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 85 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 68 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 per 30 juni is 1039, waarvan 914 jonger dan 65 jaar en 125 ouder dan 65 jaar. Dit is een toename van 42 klanten in het tweede kwartaal en van 50 over het eerste half jaar (einde 2008: 989 waarvan 866 jonger dan 65 jaar).

De doelstelling voor 2009 is gesteld op een aantal van 911 (exclusief 65 plussers) (conform bestuurlijk accoord 2008) per 31 december 2009.

Gezien de huidige economische ontwikkelingen is het zeer onwaarschijnlijk dat deze doelstelling zal worden gehaald. Verwacht wordt dat een verdere stijging zal plaatsvinden. De economische recessie leidt ertoe dat de oorspronkelijke normstelling te ambitieus is, en niet reëel. Het CPB verwacht dat het gemiddeld aantal WWB-klanten over 2009 3% hoger zal uitkomen dan over 2008.<sup>1</sup>

Als deze verwachting van het CPB als norm zou worden gehanteerd, dan is de norm voor de ISD Midden-Langstraat gemiddeld 969 klanten over 2009 (exclusief 65 plussers), omdat het gemiddelde over 2008 941 klanten bedroeg. Binnen deze norm wordt naar verwachting wel gebleven. Intern de ISD wordt nu rekening gehouden met een gemiddeld aantal klanten over 2009 van 935 (ex 65 plussers).

Ook kan als norm worden 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 juni-bijstelling van het budget voor het I-deel tot het 'nader voorlopig' budget van € 12,9 miljoen, wordt het mogelijk te bedienen aantal klanten naar schatting 979, gemiddeld over 2009. Dus ook bij hantering van deze norm wordt door de ISD waarschijnlijk beter dan de norm gepresteerd op dit onderdeel.

#### Uitstroom

De uitstroom over het eerste kwartaal 2009 bedroeg 64. Over het tweede kwartaal is dit aantal 56. In het eerste half jaar van 2009 zijn dus 120 klanten uitgestroomd. De norm, gebaseerd op vorig jaar, bedraagt 210 voor het eerste halfjaar.

Er staan nog 23 beëindigingsonderzoeken open die nog afgehandeld dienen te worden.

Kortom, de aantallen beëindigingen lopen terug in deze tijd.

Ook hier zien we de gevolgen van de recessie.

### 2.2.2 Bijzondere bijstand WWB

Het werkelijk aantal besloten aanvragen en heronderzoeken in het eerste kwartaal 2009 bedroeg 235. Voor het tweede kwartaal is dit 202. Totaal aantal eerste halfjaar is dus 437. De norm hiervoor is op basis van vorig jaar gesteld op 600 voor het eerste half jaar. Daar blijven we nu nog bij achter. Hierbij moet worden aangetekend dat er nog 117 aanvragen bijzondere bijstand moeten worden afgehandeld. Deze geteld bij de 437 besloten aanvragen maakt totaal 554. Daarmee zitten we dichterbij de aantallen van vorig jaar.

### 2.2.3 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.

### 2.2.4 Re-integratie

Gezien de huidige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt zien we in het tweede kwartaal twee gevolgen voor de ISD.

In het tweede kwartaal van 2009 nam de druk aan de poort ten opzichte van het eerste kwartaal toe. Naast de toename van klanten die eerst een WW uitkering hebben gehad zien we ook een toename van het aantal jongeren en ZZP'ers (Zelfstandigen Zonder Personeel). Er wordt in samenwerking met het UWV Werkbedrijf veel tijd en energie gestoken in poortgesprekken om te voorkomen dat mensen in de WWB stromen. De tweede consequentie van de recessie is dat het aantal klanten dat naar regulier werk is gegaan tot en met het tweede kwartaal 2009 niet op het geprognosticeerde niveau zit maar op een percentage van ongeveer 30% ten opzichte van de prognose (24 in plaats van 84). 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.

Ten opzichte van het eerste kwartaal 2009 zien we in het tweede kwartaal 2009 geen schokkende ontwikkelingen wat betreft aanmeldingen voor de trajecten van de diverse percelen:

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 gelijk gebleven. 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). Ook op dit perceel zien we een toename van het aantal lopende trajecten.

Het aantal aangevraagde herijkingen (perceel 6) is in het tweede kwartaal ten opzichte van het eerste kwartaal licht afgenomen, maar in het tweede kwartaal zijn er toch nog 52 klanten aangemeld die vrijstelling hadden van de sollicitatieplicht of aan de poort aangaven niet te kunnen werken.

De grootste toename van het aantal aanmeldingen zien we bij het perceel Workfirst (perceel 5). Zowel klanten die nieuw instromen 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.

Buiten de percelen bestaat er ook de mogelijkheid mensen die op de wachtlijst van de WSW staan, gesubsidieerde arbeid in de vorm van een voortrajectbaan te bieden. Sinds oktober 2008 is hiervan voor 56 personen gebruik gemaakt. Ook met de inzet van dit relatief dure re-integratie instrument wordt nu door de druk op het w-deel zorgvuldig omgegaan.

#### Participatieladder

In het tweede kwartaal 2009 zijn bijna alle klanten (90%) ingedeeld op een sport van de participatieladder. Naast arbeidsparticipatie worden ook de klanten die aangewezen zijn op maatschappelijke participatie in beeld gebracht. Naast plaatsing op de sport van de ladder is ook de mogelijkheid tot ontwikkeling van de klant binnen een jaar (het groeipotentieel) in kaart gebracht. De indeling van klanten op de ladder geeft handvatten om prioriteiten te stellen tussen de diverse doelgroepen. Ook de effecten van de re-integratie instrumenten richting regulier werk zijn te volgen, want niet alleen de stap naar regulier werk wordt gemeten maar ook de bewegingen tussen de diverse sporten op de ladder. In de Berap van het 3<sup>e</sup> kwartaal verwachten wij een overzicht te kunnen geven van de indeling van de klanten op de sporten van de participatieladder.

### 2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuimpercentage over het eerste kwartaal 2009 bedroeg 3,6%. Over het tweede kwartaal is dit gezakt naar 1%, waarmee het gemiddelde percentage t/m juni 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**

### **2.3.1 Wet Werk en Bijstand**

Doelstelling is alle aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken af te wikkelen en 95% van de aanvragen binnen 4 weken, mits de belanghebbende zijn gegevens tijdig verstrekt. 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 norm gebleven. In het tweede kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd opgelopen naar ca. 32 dagen.

In het eerste kwartaal werden 22 voorschotten verstrekt, waarmee de norm van 95% niet wordt gehaald. In het tweede kwartaal is dit nog verder opgelopen naar 43 voorschotten. 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 nu sprake is van een gewenningsperiode. In de loop van het jaar zou hier een vooruitgang zichtbaar moeten worden. Het realiseren van de doelstellingen heeft bijzondere aandacht, waarbij het bijschakelen van capaciteit uiteindelijk een consequentie kan blijken te zijn.

Er staan per 1 juli nog 67 aanvragen open.

Het aantal bezwaarschriften ligt iets lager dan in dezelfde periode vorig jaar. In circa 16% van de gevallen wordt een bezwaar gegrond verklaard. Over heel 2008 werd 8% van de ingediende bezwaarschriften gegrond verklaard.

### **2.3.2 Bijzondere Bijstand**

De norm is gebaseerd op een periode van 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt over het 2<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 termijn 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.

Deze laatste functie wordt vanaf februari 2009 ingevuld en het verwachte effect zal dan ook niet meteen zichtbaar zijn. Het doel is wel dat op termijn bovenstaande maatregelen leiden tot een verkorting van de afhandelingstermijn.

## 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.

Inmiddels werken de medewerkers op de posities die ze in het plaatsingsproces toebedeeld hebben gekregen. In de tweede helft van 2009 worden de functieomschrijving- en waarderingen geëvalueerd en wordt het traject voor een definitieve functiewaardering gestart. In de afgelopen zes maanden zijn de teams opgebouwd, zijn de medewerkers verhuisd naar de nieuwe werkplekken en is de nieuwe overlegstructuur geïmplementeerd.

In het tweede kwartaal heeft de focus gelegen op de volgende zaken:

- De opbouw van het **accountmanagement** ofwel de werkgeversbenadering. De werkgeversbenadering wordt samen met het UWV Werkbedrijf vormgegeven. In maart is hiervoor een team met accountmanagers (van UWV en van ISD) van start gegaan. In mei heeft het team een eerst accountplan opgeleverd en op basis hiervan wordt de structuur voor de werkgeversbenadering verder ontwikkeld.
- **“Van inhuur naar vast.”** Nu alle vaste medewerkers een positie in het organogram hebben, kan gestart worden met de invulling van de vacante plekken. In het afgelopen kwartaal heeft het accent gelegen op de opbouw van het team van inkomensconsulenten. Hiervoor is een opleidingspool opgezet.
- **Dienstverlenend Handhaven.** Op basis van een quick scan in 2008, is in de eerste helft van 2009 gestart met de herijken van het handhavingsbeleid en met het maken van het een plan van aanpak om de uitvoering verder te verbeteren. In de tweede helft van 2009 zal een voorstel voor de aanpassing van beleid Hoogwaardig Handhaven op de bestuurlijke tafel worden gebracht.
- In het tweede kwartaal is een offerteprocedure voor de begeleiding van het traject voor **persoonlijke ontwikkeling/management development** afgerond. De concrete uitvoering start op 1 september. De ontwikkeling van een structuur en de formats (functionerings- en beoordelingsgesprekken, pop's) maken hier onderdeel van uit. Daarnaast is in het afgelopen kwartaal op persoonlijk niveau veel aandacht besteed aan de evaluatie van de assessments die in het kader van het plaatsingsproces hebben plaatsgevonden en aan het inwerken van medewerkers op de nieuwe posities.
- **Methodisch werken.** Eind 2008 is een werkgroep gestart met de ontwikkeling van een werk/participatieladder, als basis voor de diagnostiek, het klantvolgsysteem en voor loonwaardebepaling. Afgelopen maart is de keuze gemaakt voor de methodiek van de participatieladder. Gedurende de tweede helft van 2009 zal de implementatie van de participatieladder zijn beslag krijgen.

### 3 Bijlagen trends

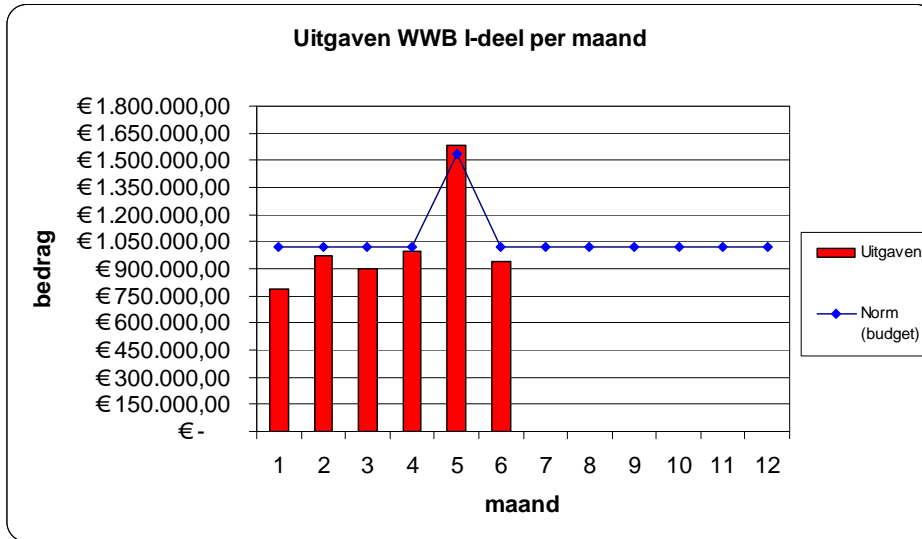
#### 3.1 Financiën

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

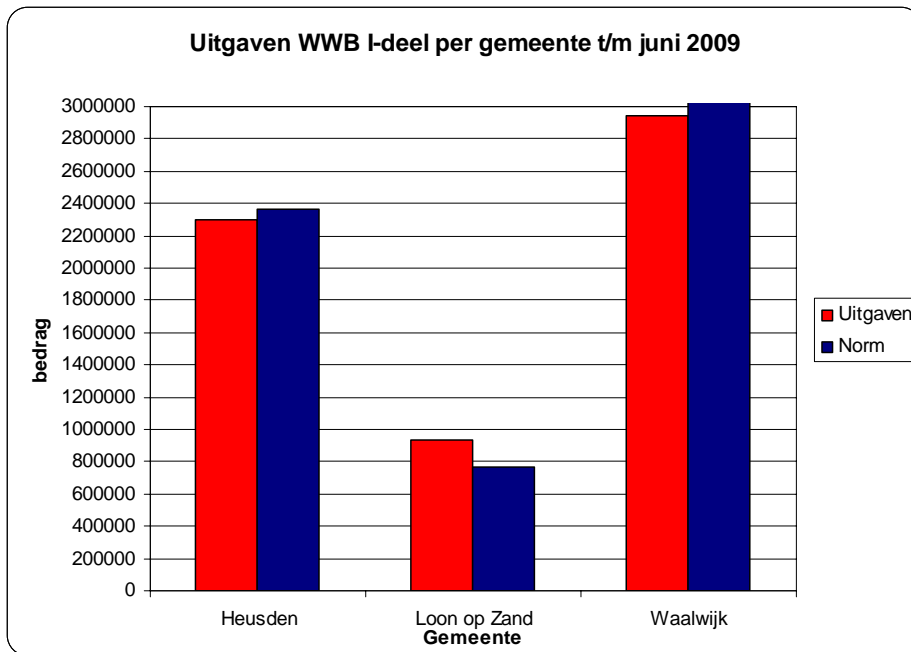


Toelichting:

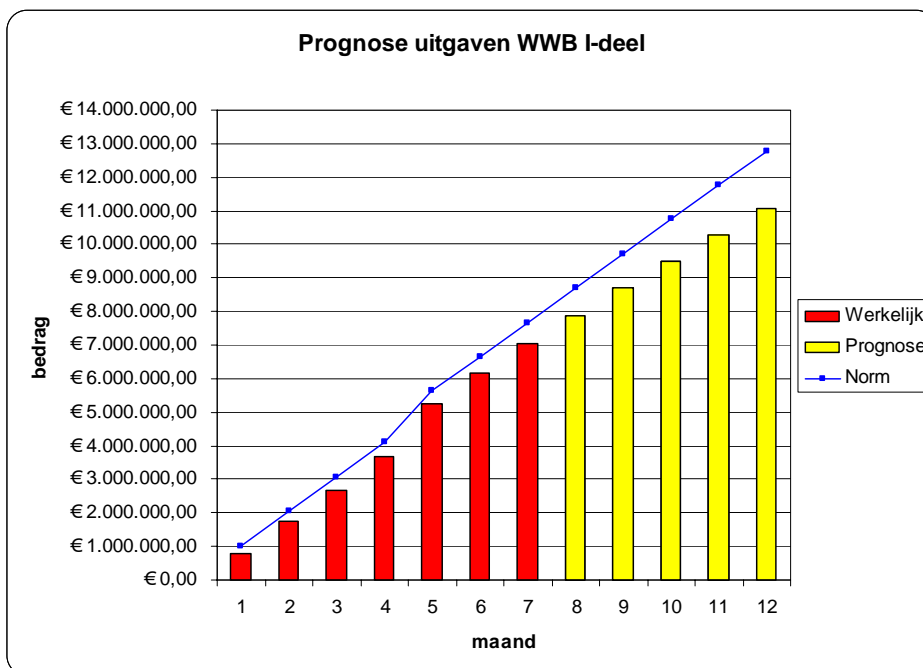
De norm is gebaseerd op het door SZW in oktober 2008 bekend gemaakte voorlopige budget van € 12,8 miljoen. Hiermee moeten de uitkeringslasten WWB worden bekostigd. De gepresenteerde uitgaven zijn netto, d.w.z. gesaldeerd met de ontvangsten van debiteuren WWB. De ontvangsten van debiteuren zijn in paragraaf 3.1.3.3 weergegeven. De uitgaven verminderd met de ontvangsten bedroegen over het 1e kwartaal € 2.697.729. Over het tweede kwartaal was dit € 3.506.609. Een stuk hoger, maar hierin zit, naast een oplopend klantenaantal, ook de vakantiegelduitkering (mei).

We zien dat het aantal aanvragen en uitkeringen vanaf maart aan het oplopen is. Ook is er de verwachting 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 wordt 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.

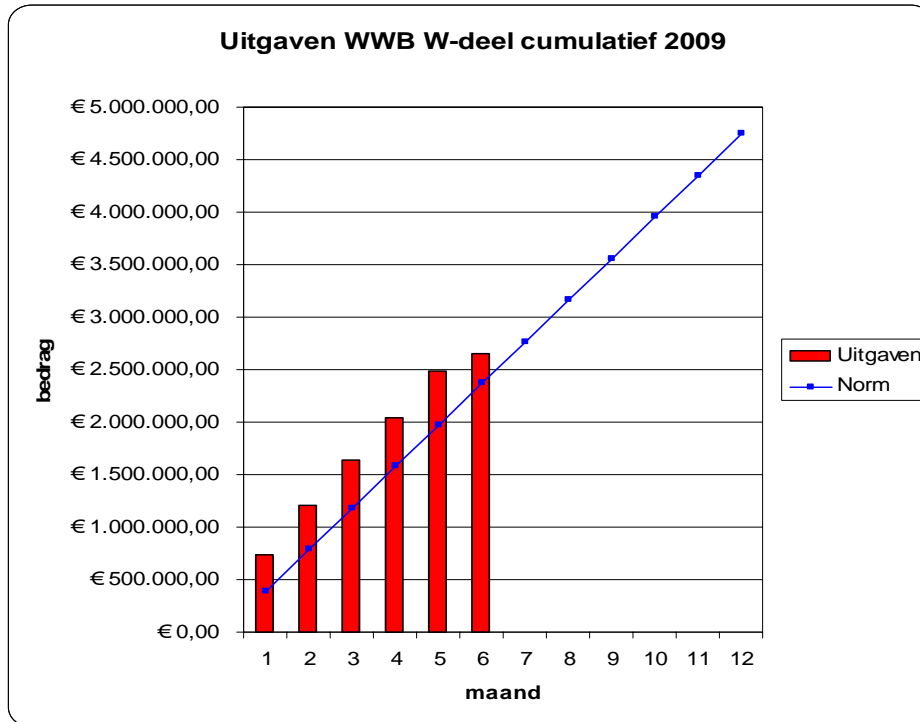


**Toelichting:**  
Tussen de 3 gemeenten zijn weinig significante verschillen. De uitgaven voor Loon op Zand liggen boven de norm, voor Heusden en Waalwijk onder de norm.



**Toelichting:**  
Het WWB budget 2009 bedroeg € 12.796.858. Dit is inmiddels (22 juni 2009) bijgesteld naar 'nader voorlopig' € 13.388.055.  
In de grafiek lijkt het of we fors gaan overhouden. Dat is echter gebaseerd op de huidige uitkeringsaantallen. Zoals hiervoor al is aangegeven is het aantal aanvragen alsmede het aantal uitkeringen vanaf maart weer aan het oplopen en wordt een grote toename voorspeld. Dit als gevolg van de huidige recessie.  
Maar rekening houdend met toename op basis van huidig bekende gegevens komen we nog altijd uit op een overschot van ca € 600.000.

## W-deel

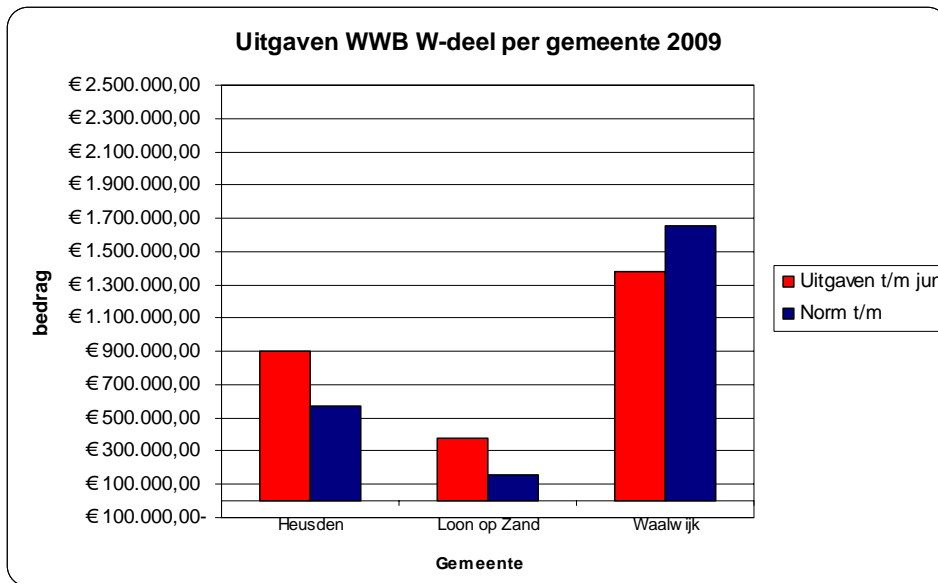
**Toelichting:**

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.

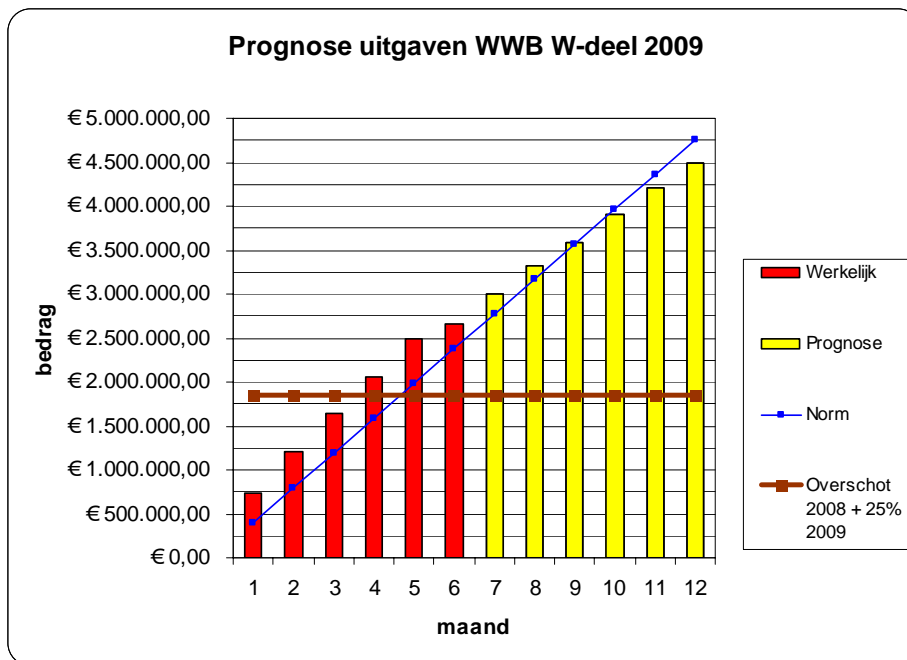
De uitgaven over het eerste half jaar bedragen € 2,6 miljoen, waarbij wordt aangetekend dat nog niet alle facturen van juni zijn ontvangen. Bij prognose over heel 2009 zou dit betekenen dat we voor alle drie gemeenten samen uitkomen op ca € 5,6 miljoen. Kortom, een tekort van € 0,9 miljoen als budgetten en uitgaven van alle gemeenten bij elkaar worden opgeteld. Per individuele gemeente treden flinke verschillen op.

Het verloop van deze kosten wordt nauwgezet gevolgd. Binnenkort komt de ISD met voorstellen hoe om te gaan met de budgettaire problemen op het w-deel.

Vooruitlopend daarop gaat de ISD sinds het tweede kwartaal terughoudend om met het opstarten van nieuwe, met name dure, re-integratietrajecten. Wordt het juiste instrument wel ingezet, of is een alternatief instrument zeker zo effectief en efficiënt? Daarmee worden de kosten van re-integratie zo goed mogelijk beheersd. Een deel van de uitgaven ligt echter (meerjarig) vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.



**Toelichting:**  
 De norm is gebaseerd op 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 tekort gaan komen als we in dit (uitgaven)tempo doorgaan. Een deel van de uitgaven op het w-deel ligt vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.

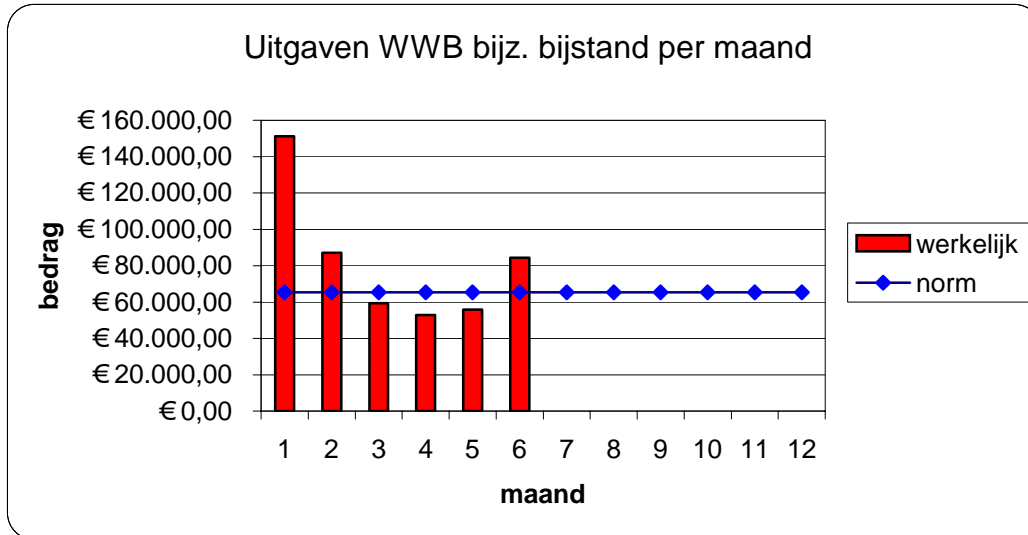


**Toelichting:**  
 In deze tabel worden de uitgaven cumulatief weergegeven. Deze tabel geeft een vertekend beeld omdat het lijkt alsof we gaan overhouden op het einde van het jaar. Dit wordt veroorzaakt doordat nog niet alle facturen over juni ontvangen en verwerkt zijn. Wanneer de te verwachten facturen over juni bij de realisaties worden opgeteld, en we extrapoleren naar het eind van het jaar, komen we uit op een totaal van ongeveer € 5,6 miljoen voor de drie gemeenten samen.

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

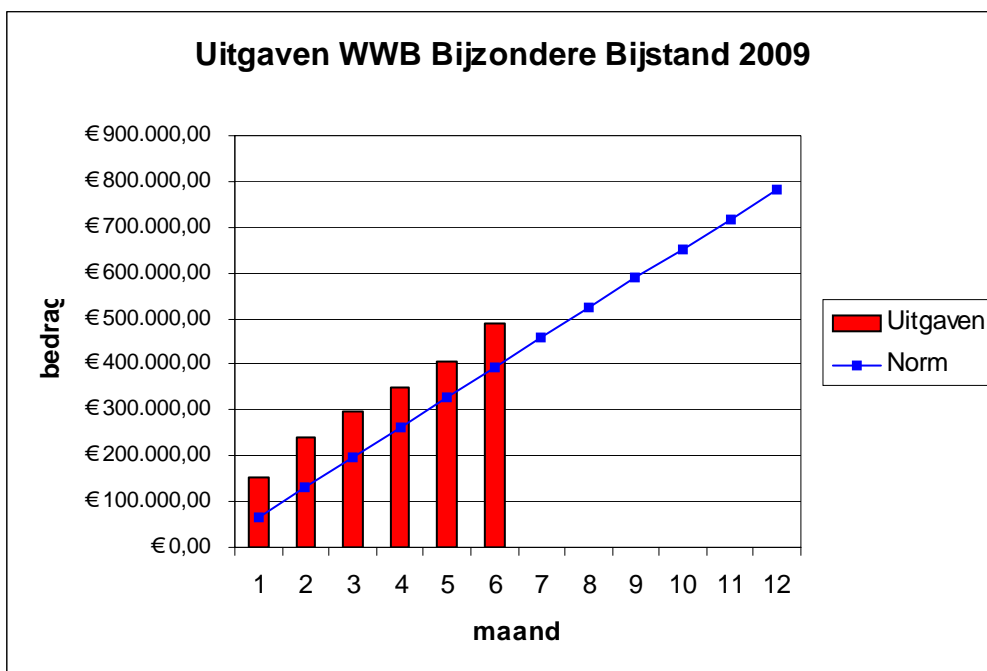
#### 3.1.2.1 Trend voor indicator FIN - BB uitgaven .



Toelichting:

De norm voor kosten bijzondere bijstand die hier gehanteerd wordt is vastgesteld op de totale uitgaven van de hieronder vallende kostensoorten over 2008 inclusief langdurigheidstoeslag (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 langdurigheidstoeslag worden vergoed in deze eerste maanden. De uitgaven 1<sup>e</sup> kwartaal 2009 zijn resp. € 70.692 (Heusden), € 41.030 (Loon op Zand) en € 104.182 (Waalwijk). Het 2<sup>e</sup> kwartaal € 92.080 (Heusden), € 47.548 (Loon op Zand) en € 135.105 (Waalwijk).



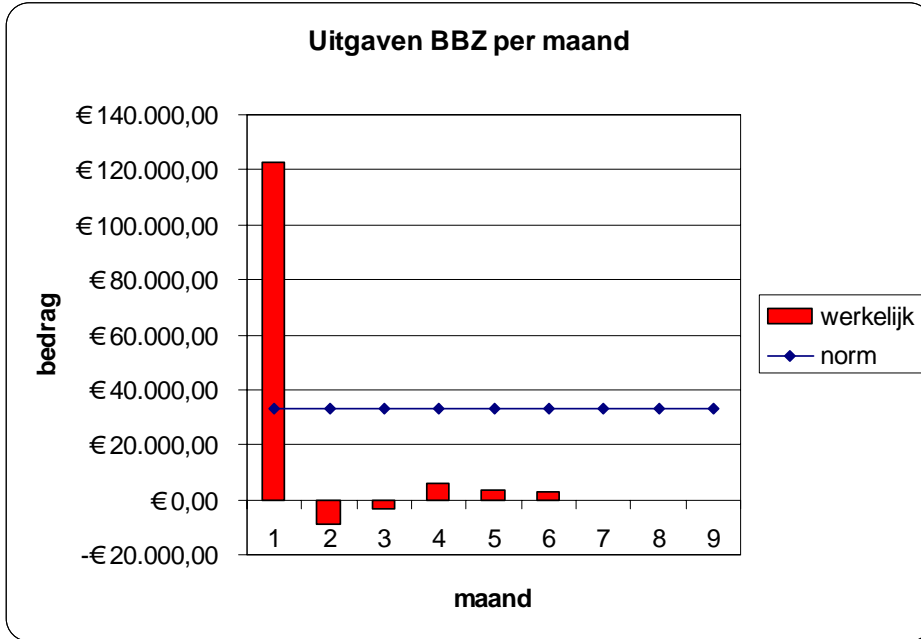
Toelichting:

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**

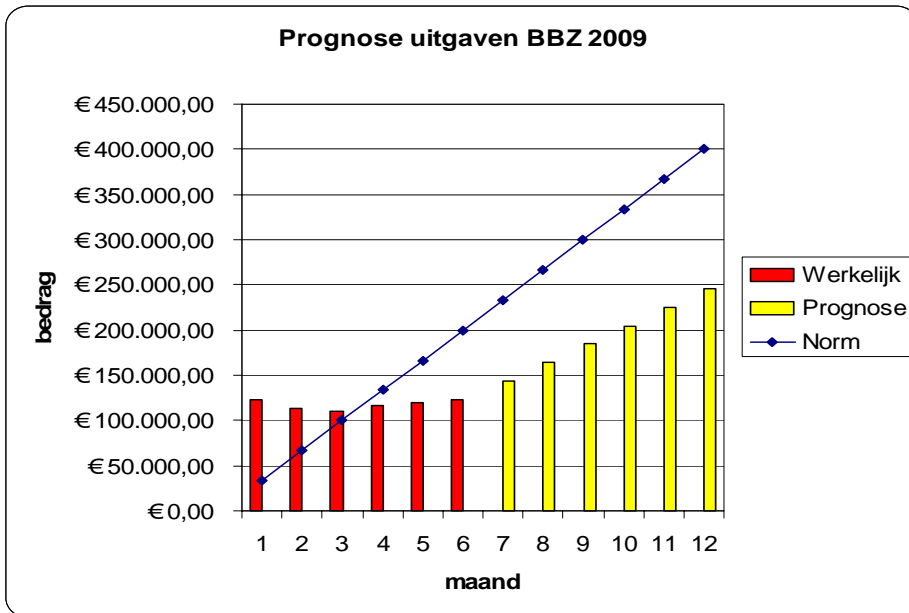
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



Toelichting:

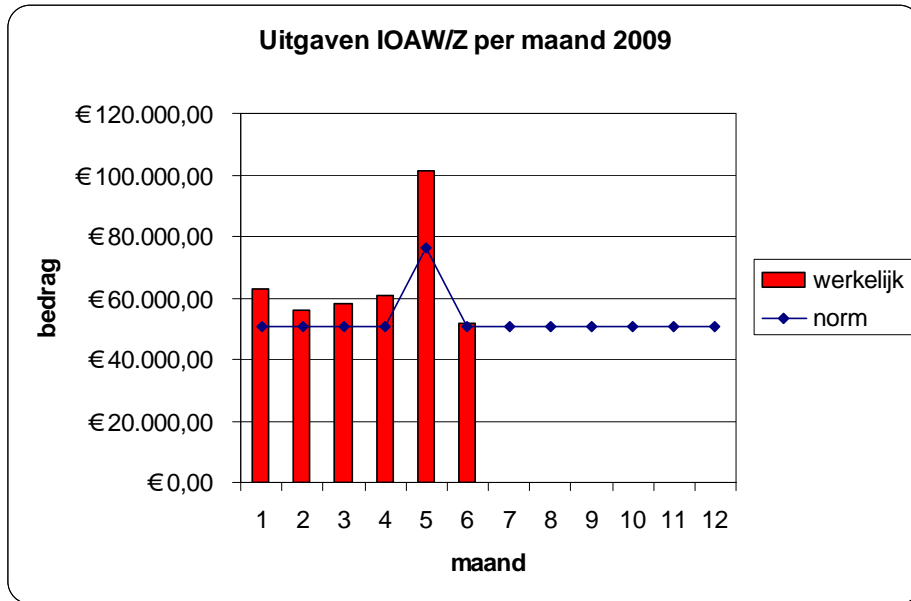
De norm is conform begroting 2009 gesteld op € 400.000 op jaarbasis. De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het eerste kwartaal kwamen uit op € 116.860. Over het tweede kwartaal is dit € 6.119. Daarmee komen we lager uit dan begroot. Per saldo zouden we ongeveer € 105.000 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 gemeente 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 [€].



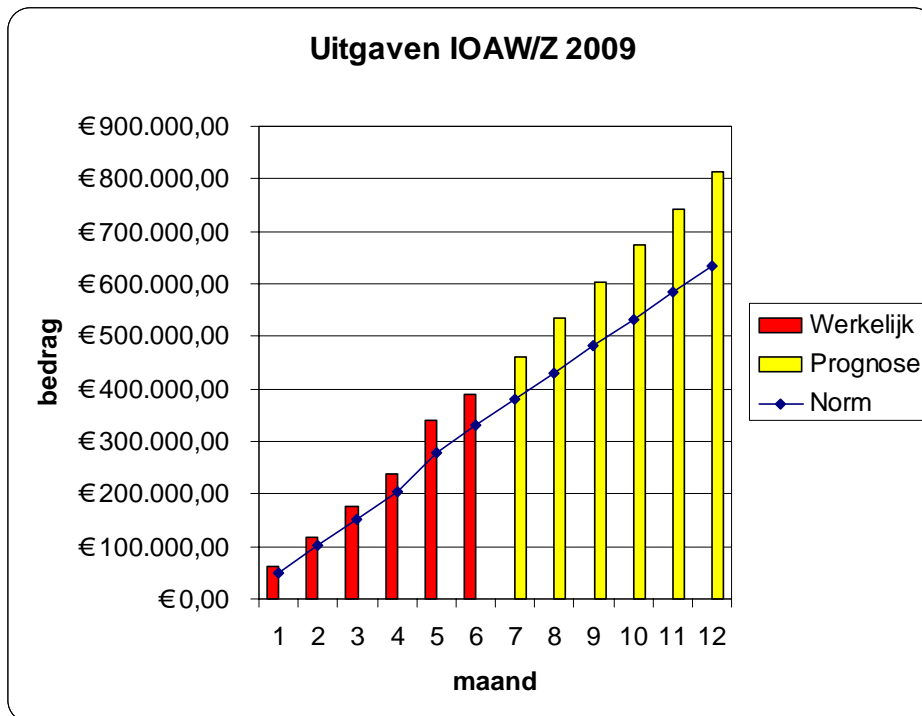
Toelichting:

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. Als we dit doorrekenen over geheel 2009 dan komen we uit op ca € 745.000.

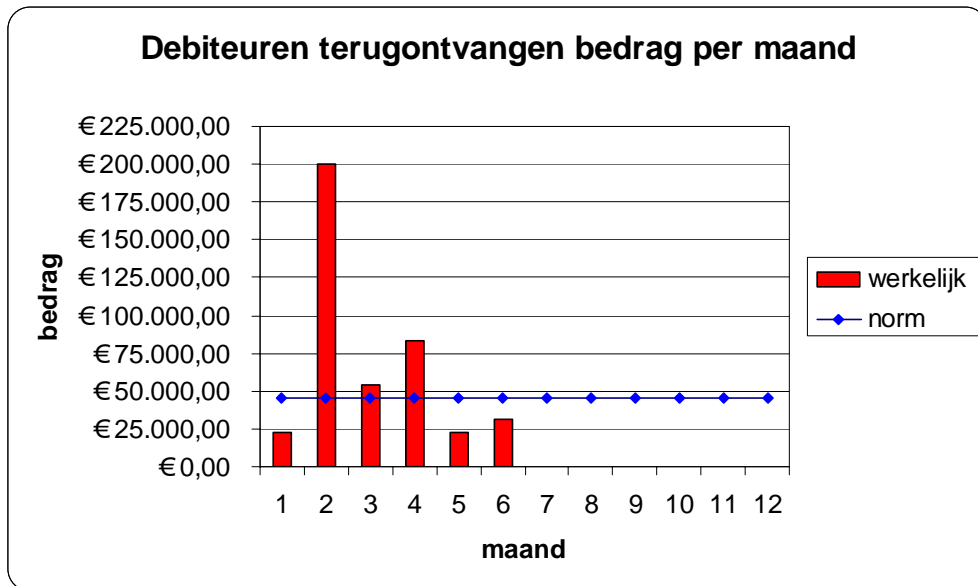
Rekening houdend met de verrekeningsystematiek ontstaat een tekort op het budget van ca. € 18.000.



Toelichting:

Het tekort dat de grafiek laat zien komt in de buurt van € 200.000. Door de verrekeningsystematiek is dat tekort echter slechts € 18.000.

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

**Toelichting:**

Er is geen norm afgesproken voor het uitstaande debiteurensaldo.

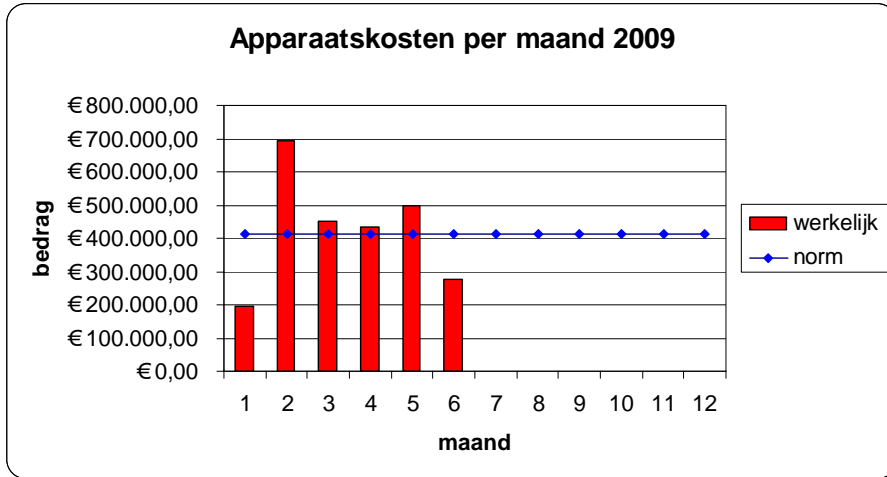
In de begroting is rekening gehouden met WWB-ontvangsten van € 550.000.

De ontvangsten debiteuren tot en met het tweede kwartaal 2009 voor de WWB komen uit op zo'n € 414.111,=. Opgemerkt moet worden dat er in het eerste kwartaal een aantal grote verrekeningen met UWV uitkeringen over meerdere jaren zaten. Als we uitgaan van een gemiddelde van circa € 20.000,- (als het een normale maand is met ontvangsten) zouden we aan het einde van het jaar dicht in de buurt komen met de begrote ontvangsten debiteuren.

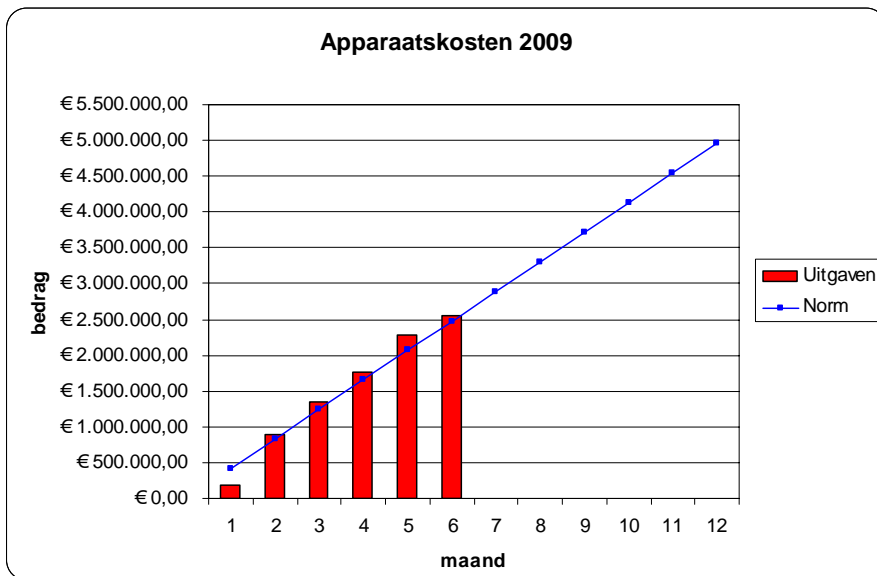
**3.1.4 Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)**

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%.



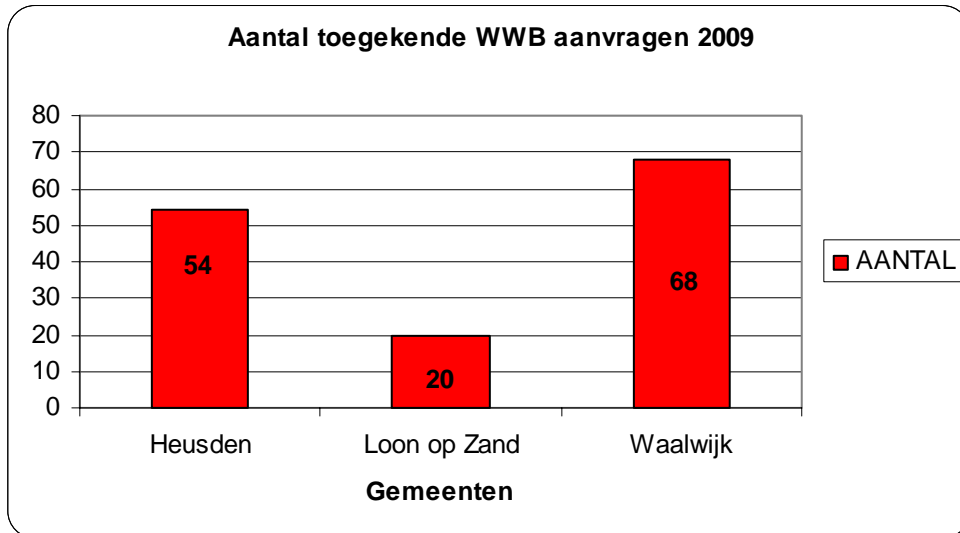
**Toelichting:**  
 Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

## 3.2 Intern (aantallen)

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

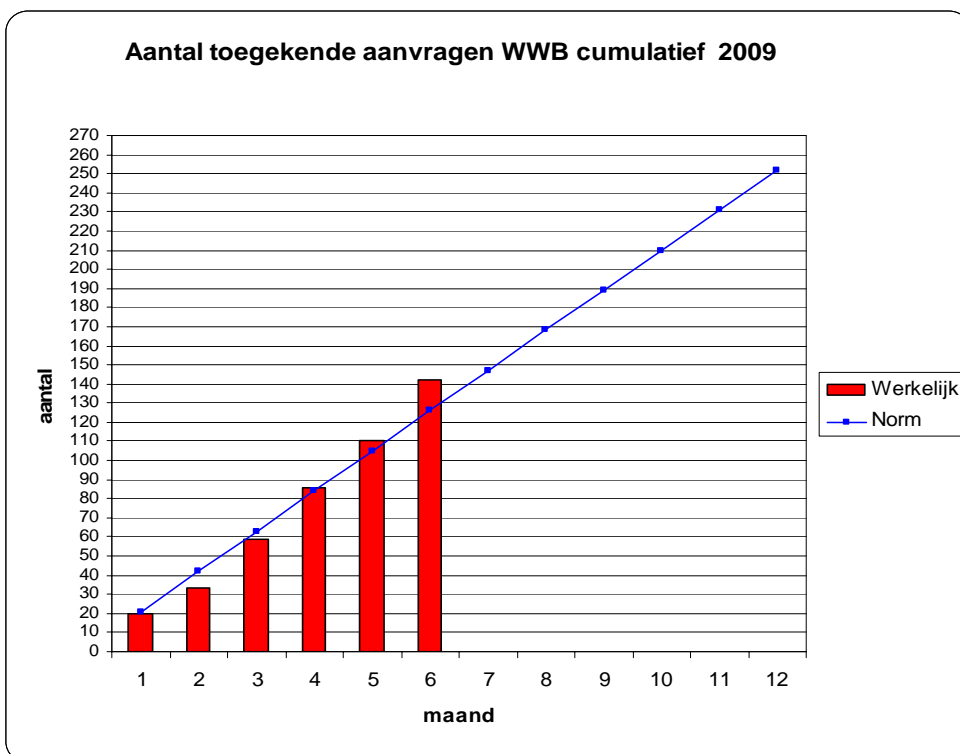
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom



Toelichting:

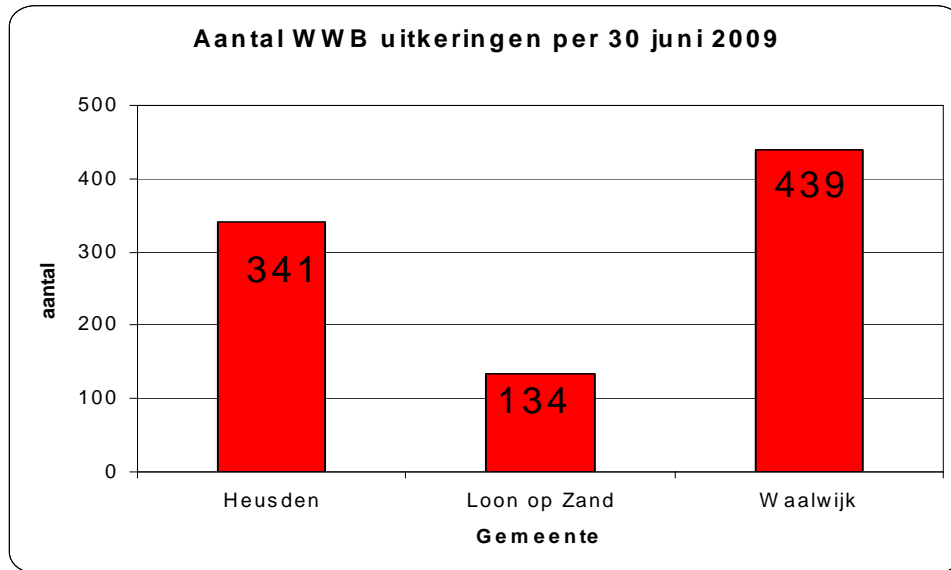
Over het eerste kwartaal 2009 bedraagt de instroom 57. In het tweede kwartaal is dit 85. De norm was gesteld op 60. Die norm overschrijden we nu. Dit wordt veroorzaakt door de huidige economische recessie.



Toelichting:

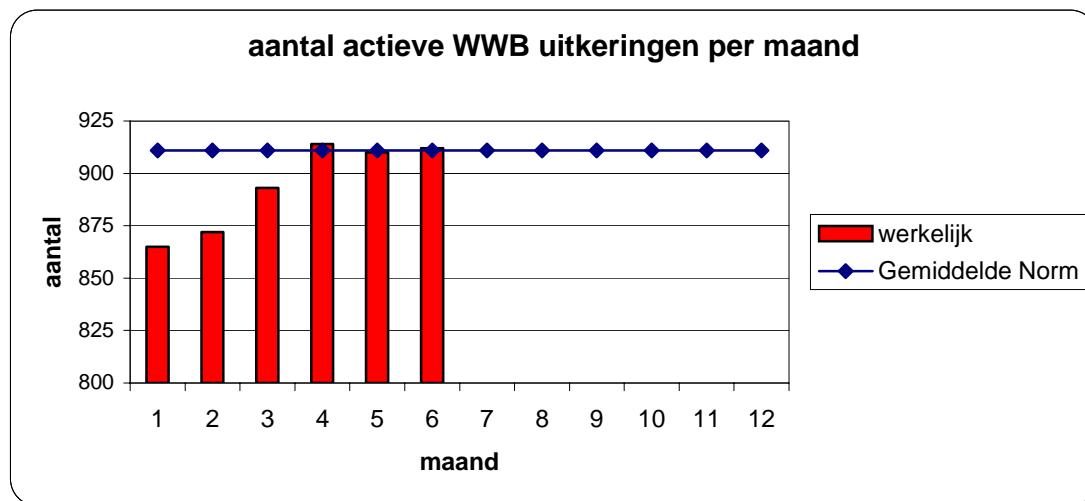
Zoals hiervoor ook al aangegeven overschrijden we de norm als gevolg van de huidige economische recessie.

## Actief bestand



## Toelichting:

Het klantenbestand (inclusief 65 plussers) bedroeg per 30 juni 1039. Een toename van 42 klanten ten opzichte van de stand per 31 maart 2009. In het eerste kwartaal nam het aantal klanten toe met 8. In een half jaar tijd is het aantal klanten dus 50 hoger geworden. In bovenstaande grafiek worden alleen de klanten jonger dan 65 weergegeven, totaal 914. De klanten ouder dan 65 zitten bij de SVB. Dit zijn er totaal 125, in resp. Heusden 36, Loon op Zand 17 en Waalwijk 72.

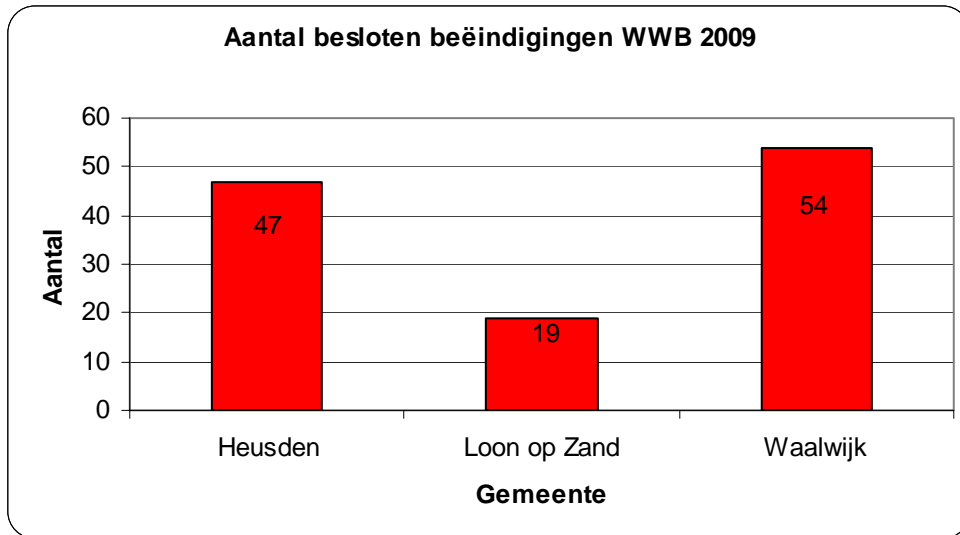


## Toelichting:

De norm per 31 december 2009 is in 2008 naar aanleiding van het Bestuurlijk Accoord bepaald op 911 klanten, exclusief het bestand ouder dan 65. Dit aantal is nu, medio 2009 reeds bereikt. Verwacht mag worden dat gezien de economische situatie, de aantallen verder zullen stijgen. De norm zoals destijds gesteld in het Bestuurlijk Accoord, zal dan ook te ambitieus blijken te zijn.

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 haalbaar.

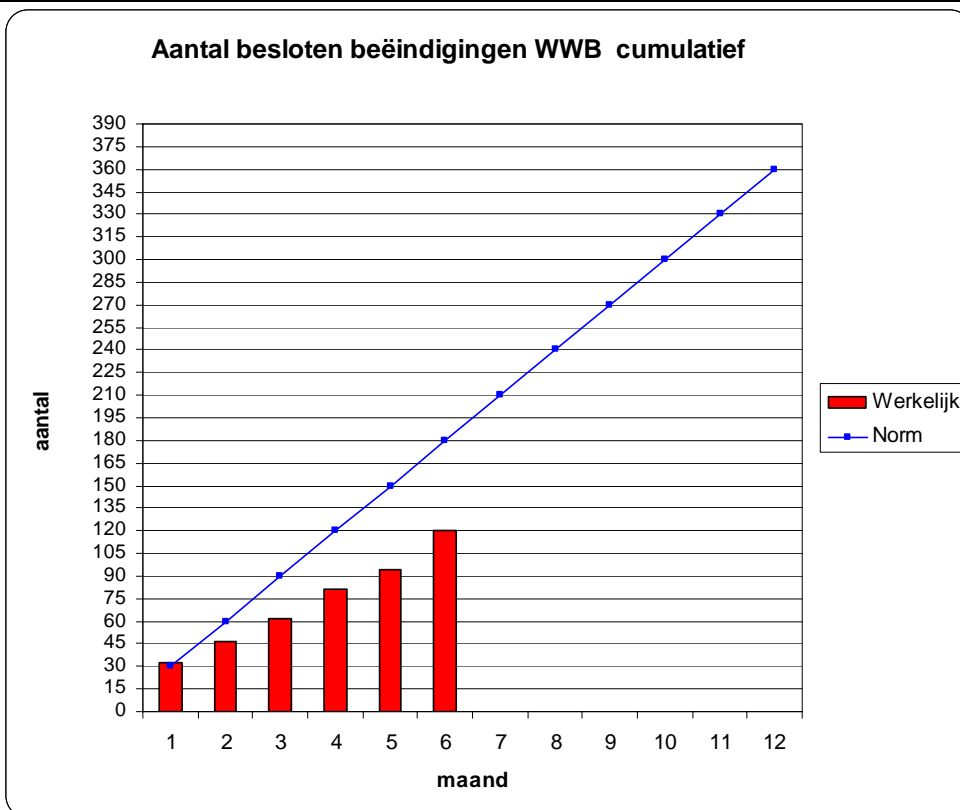
Uitstroom



Toelichting:

Er zijn 120 beëindigingsonderzoeken afgerond, 62 in het eerste kwartaal, 58 in het tweede 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 23 beëindigingsonderzoeken open staan die nog afgehandeld dienen te worden.

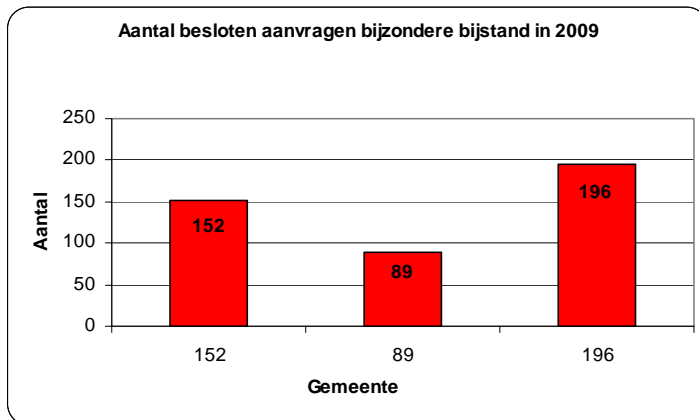


Toelichting:

Zie voorgaande grafiek.

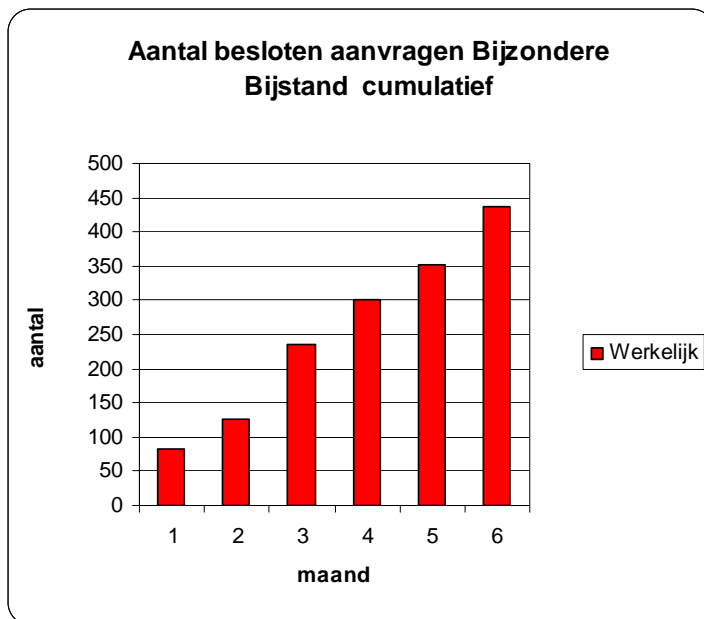
### 3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



Toelichting:

Er is op 437 aanvragen cq heronderzoeken bijzondere bijstand besloten, te weten 1<sup>e</sup> kwartaal 235, 2<sup>e</sup> kwartaal 202. De norm over het eerste halfjaar bedraagt 600 (op basis van aantallen 2008). Hier blijven we dus ver onder. Wel moet worden opgemerkt dat er nog 117 af te handelen aanvragen openstaan.

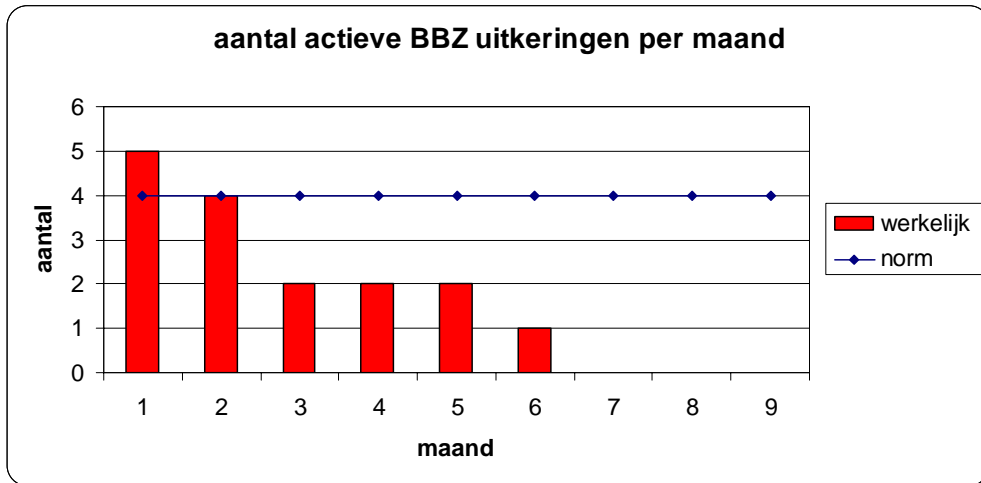


Toelichting:

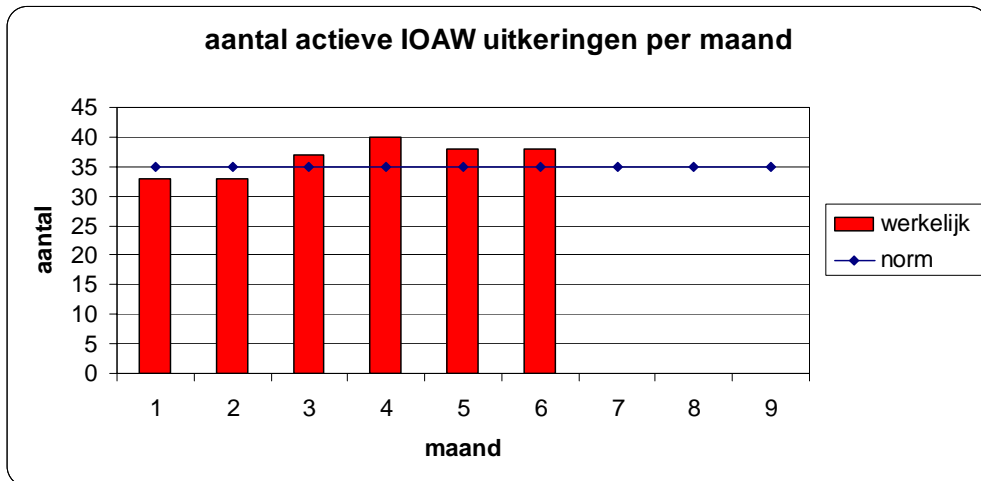
Zie de tekst bij de vorige grafiek.

3.2.3 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen

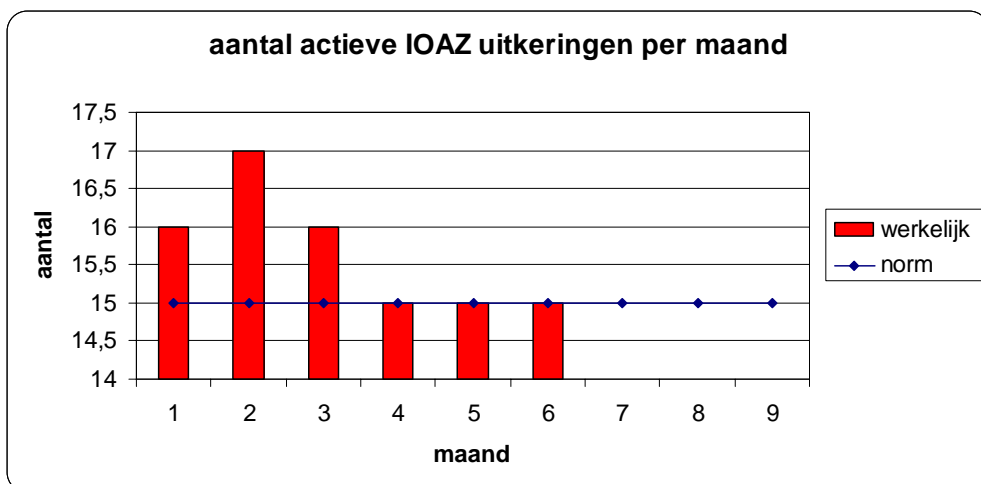
3.2.3.1 Trend voor indicator BBZ - aantal actieve uitkeringsdossiers [#].



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		
Afgesloten trajecten	10	16		
Totaal	115	118		

**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		
Afgesloten trajecten	2	4		
Totaal	9	9		

**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		
Afgesloten trajecten	4	5		
Totaal	55	72		

**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		
Afgesloten trajecten	2	6		
	12	20		

**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		
Afgesloten trajecten	9	27		
Totaal	32	57		

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

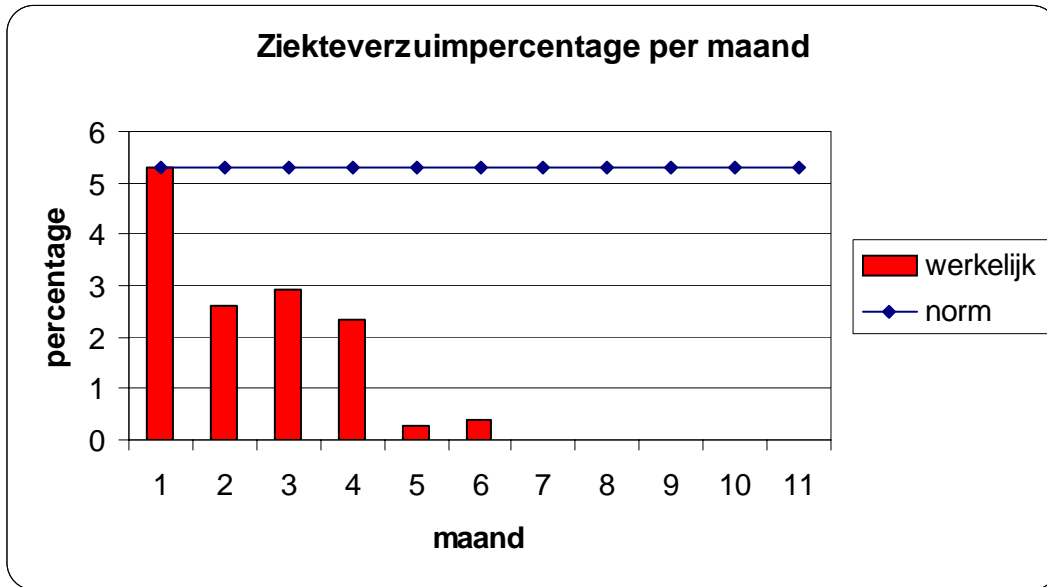
Perceel 6 Herijking	1 <sup>e</sup> kwartaal	2 <sup>e</sup> kwartaal	3 <sup>e</sup> kwartaal	4 <sup>e</sup> kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	61	52		
Afgesloten trajecten	27	60		
Totaal	88	112		

Het aantal afgesloten trajecten is niet gelijk aan het aantal uitstromers naar werk. Immers, een traject leidt niet altijd direct naar werk, maar kan ook beëindigd zijn op verzoek van de ISD, in verband met het opstarten van een andere (vervolg)activiteit, in verband met ziekte, verhuizing of gebrek aan motivatie, en op verzoek van het RIB.

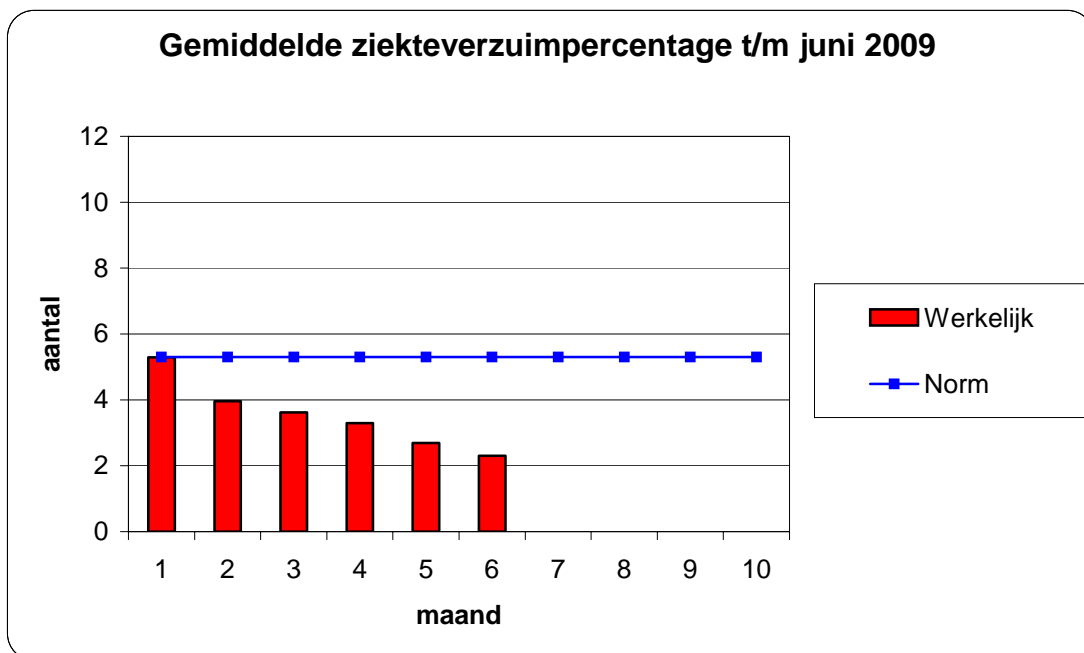
**3.2.5 Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)**

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.

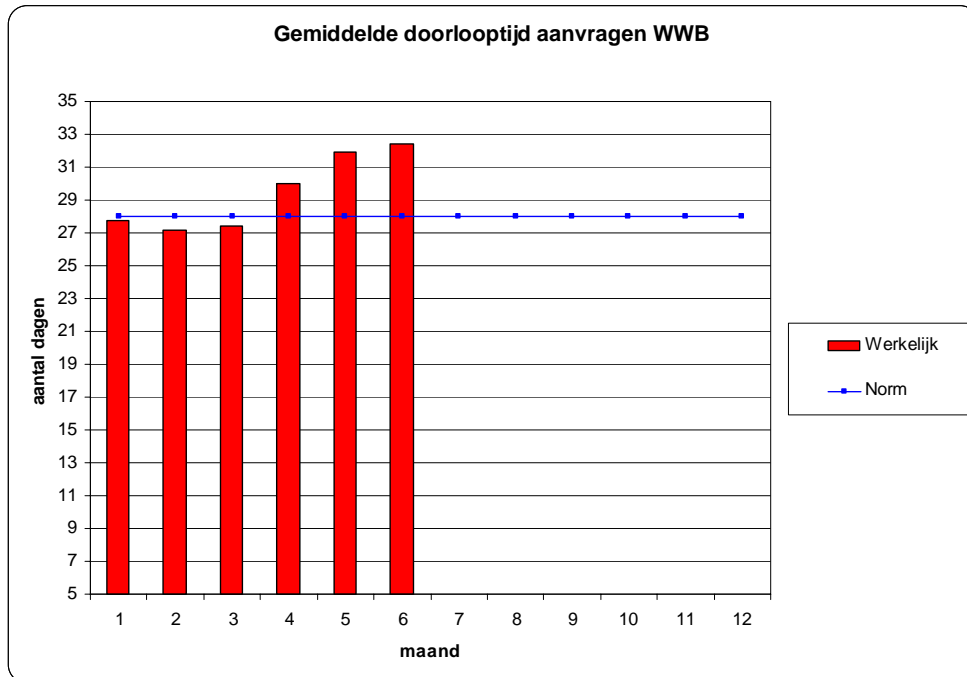


Toelichting:  
Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2008 kwam uit op 5,16 %. Over het eerste half jaar van 2009 komen we nu uit op 2,28%, de norm is gesteld op 5,3%.

### 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:**

Als een aanvraag niet binnen vier 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. Dit is in 39% van de gevallen, volgens de hierbij gehanteerde norm van 5% een forse overschrijding.

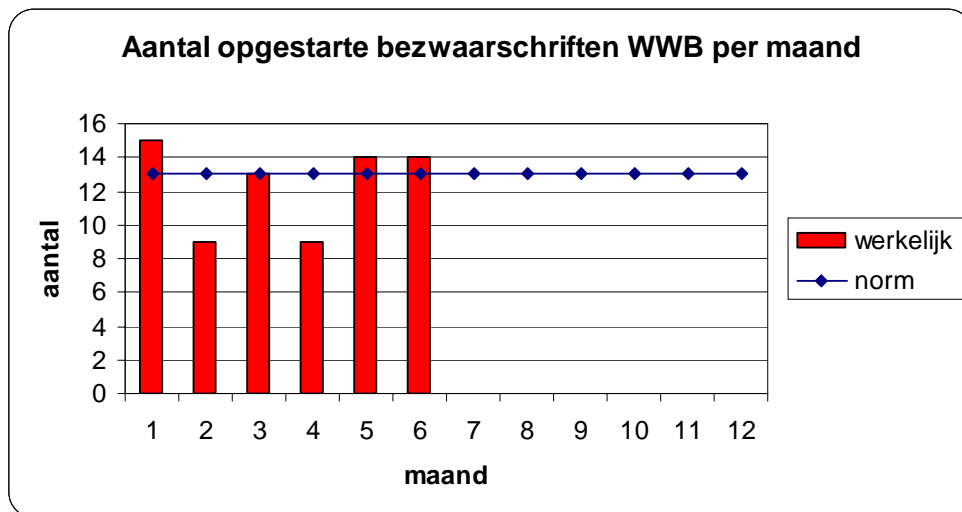
In het tweede kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd boven de 4 weken gekomen en zijn 43 voorschotten verstrekt. Dat is per saldo in 51% van het aantal aanvragen. Hier zit dus een punt van zorg.

Deze overschrijding wordt veroorzaakt door de toename van het aantal aanvragen.

Tevens zijn begin januari de werkzaamheden van de claimbeoordelaars overgenomen door de inkomensconsulenten waardoor er nu sprake is van een gewenningsperiode. In de loop van het jaar zou hier een vooruitgang zichtbaar moeten worden.

Het realiseren van de doelstellingen heeft bijzondere aandacht, waarbij het bijschakelen van capaciteit uiteindelijk een consequentie kan blijken 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.

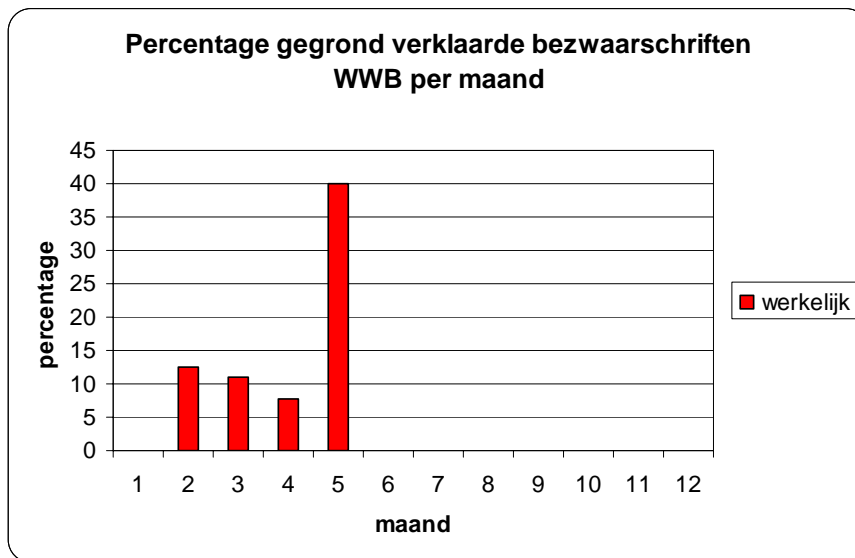
## 3.3.1.2 Trend voor indicator WWB - gegrond verklaarde bezwaarschriften [%].

RESULTAAT	AANTAL
gedeeltelijk gegrond	8
Gegrond	11
ingetrokken	11
niet ontvankelijk	11
Ongegrond	28
<b>Eindtotaal</b>	<b>69</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%. Over het eerste halfjaar komen we totaal uit op een percentage gegrondverklaringen van 16%.

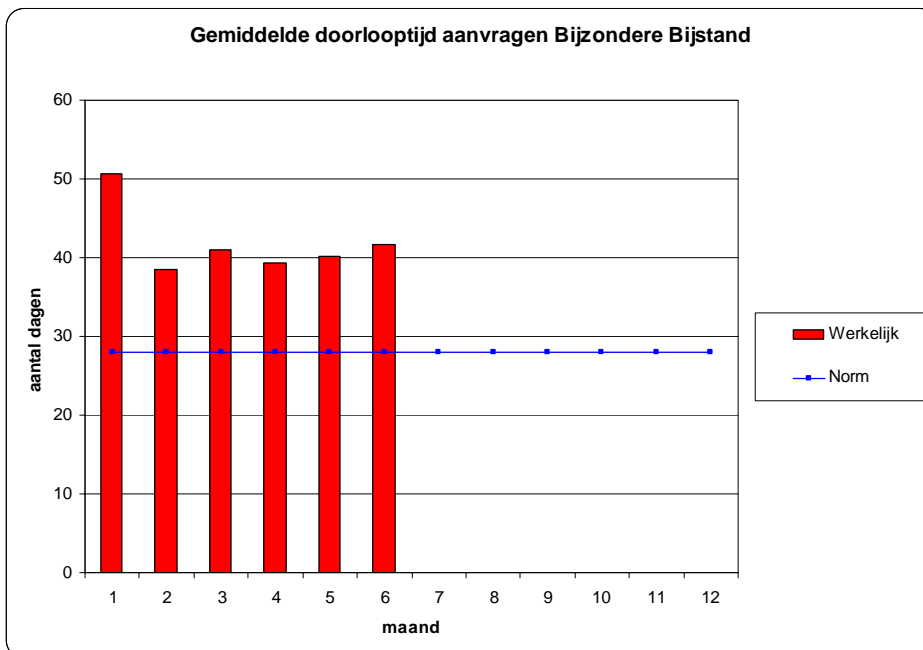
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften, zoals door het managementinformatiesysteem uit het GWS-systeem wordt gehaald. Dit geeft geen volledig beeld. In dit kader moet worden opgemerkt dat mediation op voorhand al aanleiding kan geven tot intrekking 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. 16% van de bezwaarschriften (11 van de 69) grond verklaard. De grafiek laat de gerealiseerde gemiddelden per maand zien. In juni was dit 0%. De piek in mei is veroorzaakt door een ongelukkige samenloop van factoren. Vooral nog denken we 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 grondverklaring 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.

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