

4e Bestuursrapportage 2009

AB 22 februari 2010

ISD-ML

Periode januari 2009 t/m december 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 december van 2009 zijn:












Legenda:

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

Financieel	Berap 3	Berap 4
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB	 / 	 / 
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid	Berap 3	Berap 4
Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand		
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 3	Resultaat Berap 4
Financiële perspectief	 / 	 / 
Klantgerichtheid perspectief		
Interne perspectief		
Leren & Groei perspectief		

Intern (aantallen)	Berap 3	Berap 4
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

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
2	Rapport	5
2.1	Financiën	5
2.1.1	Wet Werk en Bijstand	5
2.1.2	Bijzondere bijstand	5
2.1.3	Overige regelingen	5
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
3	Bijlagen trends	102
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	27
3.2.5	Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)	30
3.3	Klantgerichtheid	31
3.3.1	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Wet Werk en Bijstand	31
3.3.2	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand	33

1 Inleiding

1.1 Algemeen

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

-Dit zijn nog voorlopige cijfers over 2009. We zijn druk bezig met de jaarafsluiting waarbij er nog verschillen kunnen ontstaan ten opzichte van hetgeen hier gepresenteerd wordt.

-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 vierde kwartaal 2009 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 februari 2010 een hoger aantal opleveren dan in deze berap.

Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het vierde kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het vierde kwartaal. In de jaarrekening kunnen daardoor de uitgaven hoger zijn dan in de berap over het vierde 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 september 2009 werd het budget voor 2009 definitief vastgesteld op € 13,4 miljoen.

Op basis van de voorlopige cijfers 2009 behalen we hierop een overschot van € 750.000.

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 2010 zullen komen tot nadere besluitvorming over de nieuwe systematiek van het Participatiebudget.

Het Algemeen Bestuur van de ISD heeft in december 2009 besloten dat de middelen w-deel van de drie ISD-gemeenten kunnen worden ingezet voor burgers van alle drie de gemeenten.

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.

Nog niet alle facturen over december zijn ontvangen en verwerkt. We komen uit op totale uitgaven van ongeveer € 4,7 miljoen voor de drie gemeenten samen. Dit leidt tot een gezamenlijk tekort van circa € 50.000. Hierbij is in deze berap rekening gehouden met geschreven uren op het re-integratie-budget tot een hoogte van € 250.000. In eerdere beraps werd nog uitgegaan van € 400.000 aan te declareren uren van eigen personeel, maar gegevens van eerste drie kwartalen hierover leiden tot deze bijstelling.

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 langdurigheidstoelage 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.

De gerealiseerde uitgaven over 2009 komen uit op € 895.562, ruim een ton meer dus.

Overige regelingen

De budgetten voor IOAW en IOAZ zullen naar verwachting toereikend blijken te zijn, ondanks een stijging van het aantal mensen dat een beroep doet op deze regeling. Bij de BBZ zal een onderuitputting van het budget plaatsvinden.

Het Ministerie hanteert tot 1 januari 2010 voor deze regelingen de navolgende financieringsmethode:

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

Van het vast budget moet de 25% die niet wordt 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.

Voor 2009 komen we vooralsnog uit op een overschot van bijna € 80.000. Dit overschot wordt toegevoegd aan de reserve inkomensdeel.

Vanaf januari 2010 zullen deze uitgaven ook bekostigd worden uit het I-deel.

Apparaatskosten

Voor 2009 zijn de totale apparaatskosten op € 5.028.000 begroot. Op basis van de uitgaven tot nu en de nog te verwerken zaken gaan we er vanuit dat we over geheel 2009 een tekort krijgen van rond de € 350.000.

De rente-opbrengsten over 2009 zijn aanzienlijk lager dan in 2008. In 2009 bedroegen deze bijna € 20.000, fors minder dan de bijna € 250.000 in 2008 (en € 290.000 in 2007). 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%, dit jaar nog maar 0,4%. De opbrengsten leveren een tegenvaller op van circa € ~~230.000~~ 100.000 ten opzichte van de begroting.

Bij de apparaatskosten is in de voorgaande beraps 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. Dit zal niet gehaald gaan worden. Naar verwachting zal ca. € 250.000 worden toegeschreven aan het re-integratiebudget. Dit levert een tegenvaller op van circa € 150.000.

Het Algemeen Bestuur van de ISD heeft in december 2009 besloten de efficiency-korting (als gevolg van beoogde efficiencyvoordelen van ketensamenwerking) voor 2009 in zijn geheel door te belasten naar de ISD.

Gemeenten worden vanaf 2012 met de zogenoemde efficiencykorting 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). De korting over 2009 zal ten laste van de apparaatskosten moeten worden gebracht. Dit levert een tegenvaller op van € 117.000.

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 meer inhuur van personeel nodig is om de continuïteit te waarborgen.

2.2 Intern (aantallen)

Wet Werk en Bijstand

Instroom

De instroom in de WWB over het 4^e kwartaal bedroeg 89 personen.

Totaal stroomden er in 2009 306 personen in. In 2008 bedroeg dit aantal 227.

Deze grote toename is het gevolg van de recessie.

Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 74 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen.

De verwachting is dat als gevolg van de recessie de komende perioden de instroom zal blijven stijgen.

Actief bestand

Het aantal klanten is verder toegenomen van 1072 (stand 30/9) naar 1124 (stand 31/12). Hiervan zijn er 1001 jonger zijn dan 65 jaar.

Het aantal klanten per 31 december 2008 bedroeg 990, waarvan er 867 jonger waren dan 65 jaar.

Ten opzichte van de stand op 31 december 2008 bedraagt de stijging van het aantal WWB uitkeringen per ultimo 2009 134, die geheel voor rekening komt van de WWB-ers jonger dan 65 jaar.

Uitstroom

De uitstroom over 2009 bedroeg 236 klanten. In 2008 was dit nog 425.

Het aantal beëindigingen is grotendeels teruggelopen als gevolg van de recessie.

Er staan nog 18 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

Bijzondere bijstand WWB

Het werkelijk aantal besloten aanvragen en heronderzoeken over 2009 bedroeg 982.

Er staan nog 268 aanvragen en heronderzoeken open. Samen komt dit uit op 1250.

De norm 2009 was gesteld op 1200. Hier wijken we niet veel van af.

Overige regelingen

Met betrekking tot de overige regelingen is te vermelden dat het aantal IOAW-ers relatief fors is toegenomen (met 25% naar 42), en het aantal BBZ-ers en IOAZ-ers wat is afgenomen. Per saldo stijgt het aantal mensen in 2009 dat beroep doet op deze regelingen met 7, van 51 naar 58.

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. In het 4^e kwartaal van 2009 is het aantal poortgesprekken in vergelijking met dezelfde periode in 2008 toegenomen met 72%. Direct na de zomervakantie viel het aantal jongeren aan de poort mee, daarentegen zien we in het laatste kwartaal van 2009 het aantal aanvragen van jongeren flink toenemen. Van de 212 aanvragen zijn 62 aanvragen van jongeren tot 27 jaar. Dit is een percentage van 30%.

Een andere consequentie van de recessie is dat het aantal klanten dat naar regulier werk is gegaan tot en met het vierde kwartaal 2009 niet op het geprognosticeerde niveau zit maar op een percentage van ongeveer 44% ten opzichte van de prognose (55 in plaats van 125). Inclusief de 31 klanten die vanuit de Taskforce Detachering naar regulier werk zijn gegaan zitten we op een percentage van 69%. Zowel de werkcoaches van de ISD als de re-integratiepartners van de ISD constateren dat werkgevers zeer voorzichtig zijn met het aannemen van nieuw personeel en dat het aanzienlijk moeilijker is geworden om klanten te plaatsen.

De relatief dure werkgeverstrajecten (perceel 1) worden gezien de opgelopen druk op het w-deel zeer selectief ingezet. Het aantal lopende trajecten binnen dit perceel is sterk gedaald. Eind 4^e kwartaal lopen er nog 7 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 vierde kwartaal ten opzichte van het derde kwartaal redelijk stabiel gebleven.

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 2009 bedroeg 3,37%. Dit is ruim onder de norm van 5,3% en aanmerkelijk lager dan in 2008 (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, in het derde kwartaal naar 37 dagen en in het 4^e kwartaal naar 39 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%) in het derde kwartaal naar 103 voorschotten (ofwel 48%). In het laatste kwartaal tenslotte is het aantal voorschotten opgelopen naar 151, ofwel 49%.

In een aantal gevallen krijgen sommige personen meerdere malen een wettelijk voorschot. In 2009 kregen 105 personen een of meerdere keren een wettelijk voorschot (samen dus goed voor 151 voorschotten). Afgezet tegen het aantal behandelde aanvragen betekent dat dat in 34% van de gevallen een wettelijk voorschot wordt verstrekt omdat de wettelijke afhandelingstermijn niet wordt gehaald.

De overschrijding van de norm wordt met name 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. Om de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk te halen is inmiddels extra capaciteit ingehuurd. Er staan per 31 december 2009 nog 74 aanvragen open.

Het aantal bezwaarschriften ligt wat hoger dan vorig jaar.

Over 2009 zijn 135 bezwaarschriften opgestart. In 2008 bedroeg dit nog 111.

Er zijn over 2009 124 bezwaarschriften behandeld. Hiervan werden er 15 gegrond verklaard, ofwel 12%.

Over 2008 was dit nog in 8% van de gevallen.

Een stijging dus van het percentage gegrondverklaringen. De behandelde zaken zijn geanalyseerd. Er zijn daarbij geen structurele tekortkomingen geconstateerd. Er is dus niet direct aan te wijzen wat de oorzaak is van het hogere percentage gegrondverklaringen. De afhandeling van de bezwaarschriften wordt periodiek voorgelegd aan het management.

Bijzondere Bijstand

De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken. De kwaliteitsnorm van de ISD is gebaseerd op een periode van 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt op 48 dagen, ca. 7 weken.

De 4 weken termijn is een zelf opgelegde termijn. Overschrijding hiervan heeft dus geen directe consequenties.

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. We hebben de verwachting dat de afhandelingstermijn korter zal worden omdat we daartoe een aantal maatregelen hebben genomen. Om de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk te halen is inmiddels extra capaciteit bijgesteld.

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 het vierde kwartaal zijn de volgende zaken geïnitieerd:

- Na een evaluatieproces met de medewerkers en een procedure via de toetsingscommissie en het Dagelijks bestuur, zijn alle medewerkers eind 2009 definitief op hun functie geplaatst en hiervan op de hoogte gesteld. Hiermee is Fuwa 2 afgerond.
- In 2010 wordt het werken met resultaatgerichte afspraken geïntroduceerd. Ter voorbereiding hierop zijn in kwartaal 4 van 2009 alle leidinggevenden getraind. Het werken met resultaatgerichte afspraken maakt onderdeel uit van de nieuwe HR-cyclus.
- In het vierde kwartaal zijn de laatste voorbereidingen getroffen voor de start van het eerste sectorservicepunt; het sectorservicepunt gaat zich richten op de Zorgsector. In de eerste maanden van 2010 zal het servicepunt Zorg operationeel worden. Het servicepunt wordt in gezamenlijkheid met UWV, ROC en WML uitgevoerd.
- Gezien het toenemend appel dat jongeren op het werkplein doen en in de komende jaren gaan doen is besloten om twee werkcoaches vrij te stellen voor dienstverlening aan jongeren. Het accent zal liggen op preventie en de werkcoaches werken nauw samen met de jongerenconsulenten van het UWV.

Liesbeth: iets over dienstverlenend handhaven en/of de participatieladder?

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 11 januari 2010.

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal		Aantal klanten met lopende activiteit		Aantal klanten zonder lopende activiteit	
		#	%	#	%	#	%
-11 = PL 6	Betaald werk regulier	13	1,2%	2	15,4%	11	84,6%
-10 = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	46	4,3%	31	67,4%	15	32,6%
-09 = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	44	4,1%	18	40,9%	26	59,1%
-08 = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	68	6,4%	68	100,0%	0	0,0%
-07 = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	42	4,0%	23	54,8%	19	45,2%
-06 = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	146	13,7%	118	80,8%	28	19,2%
-05 = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	53	5,0%	20	37,7%	33	62,3%
-04 = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	166	15,6%	63	38,0%	103	62,0%
-03 = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	303	28,5%	53	17,5%	250	82,5%
-02 = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	29	2,7%	20	69,0%	9	31,0%
-01 = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	78	7,3%	10	12,8%	68	87,2%
	Nog in te delen	74	7,0%	1	1,4%	73	98,6%
	Totaal	1062	100%	427	40,2%	635	59,8%

De bovenstaande 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, is een basisgegevensset uitgewerkt die voorziet in die informatiebehoefte. De kenmerken variëren van sterke punten en belemmeringen, wel/geen startkwalificatie, laaggeletterdheid tot inburgeringsplichtig/-behoefstig.

Het vierde kwartaal is besteed aan instructie aan de werkcoaches betreffende inzet en registratie van bovenstaande kenmerken van de klant.

In de vorige berap is aangegeven dat naast aantallen aan het eind van ieder kwartaal, ook inzicht wordt geboden in ontwikkelingen en bewegingen tussen treden van de participatieladder. Het is op dit moment technisch gezien nog niet mogelijk de dynamiek tussen de treden van de participatieladder te laten zien. Een toename van het aantal klanten op een trede kan verklaard worden door klanten die nieuw instromen of klanten die instromen vanuit een lager of hoger gelegen trede.

Opvallend is wel dat vergeleken met de stand van 30 september 2009 verhoudingsgewijs meer klanten zijn toebedeeld aan tredes met groeipotentieel wat betekent dat deze klanten binnen nu en één jaar in staat zijn door te groeien naar een hogere trede.

3 Bijlagen trends

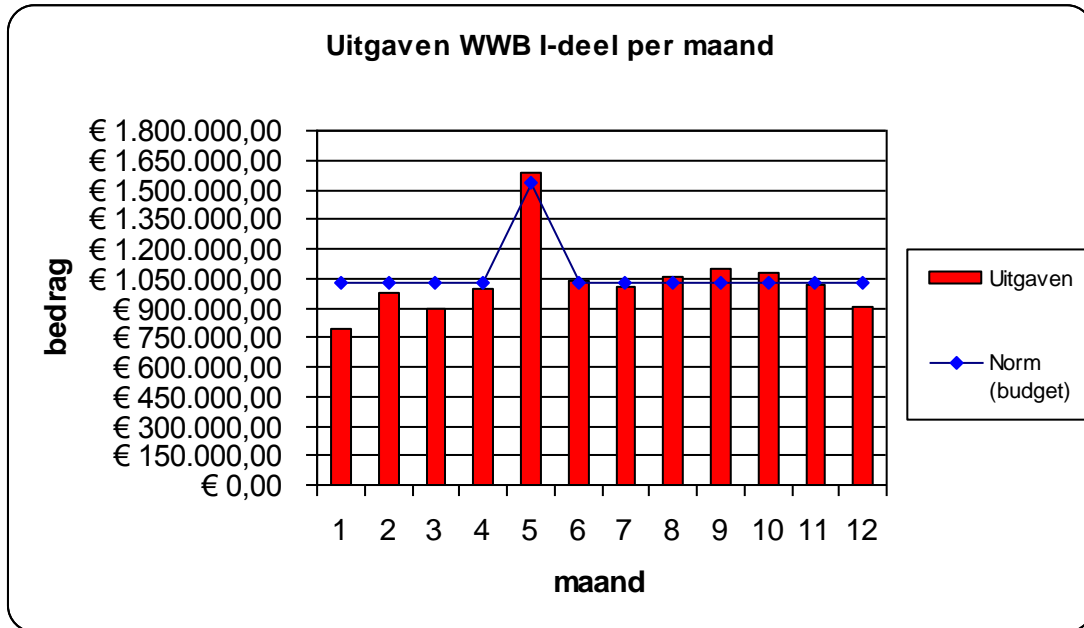
3.1 Financiën

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. Mede als gevolg van de recessie is het budget voor 2009 door het ministerie in 2009 opgehoogd naar € 13,4 miljoen.

Hiermee moeten de uitkeringslasten WWB worden bekostigd.

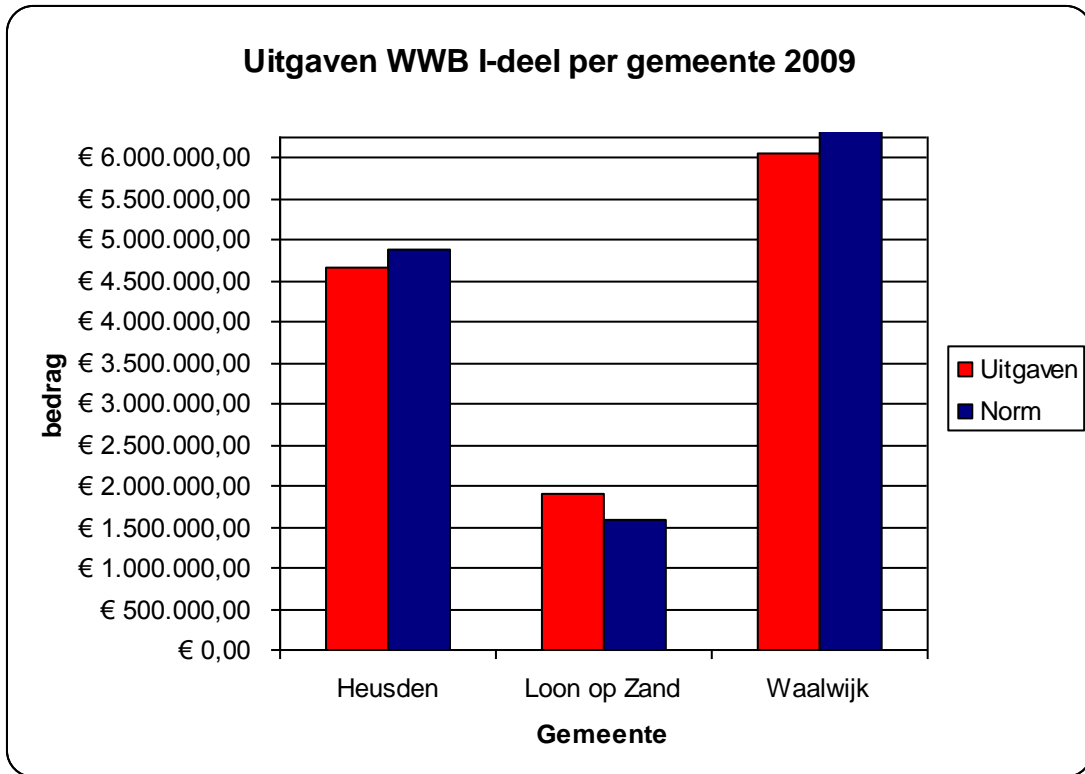
De gepresenteerde uitgaven zijn netto, d.w.z. gesaldeerd met de ontvangsten van debiteuren WWB. De ontvangsten van debiteuren zijn in paragraaf 3.1.3.3 weergegeven.

De uitgaven verminderd met de ontvangsten bedroegen over 2009 € 12.622.413.

We zien dat het aantal aanvragen en uitkeringen nog steeds aan het oplopen zijn.

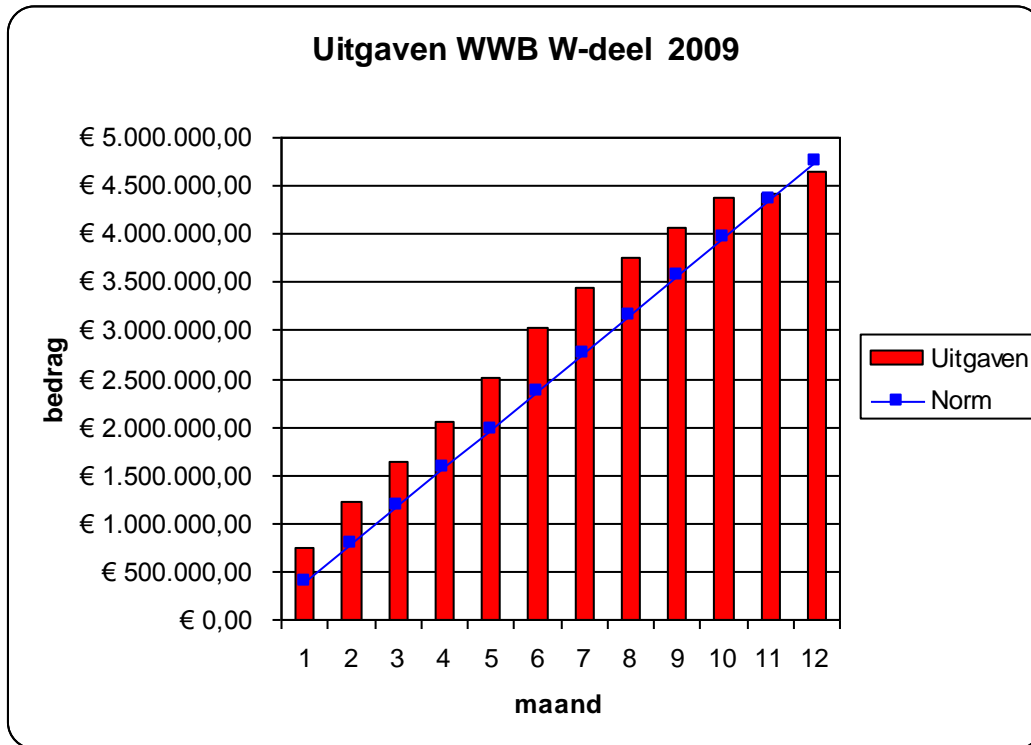
De verwachting is dat als gevolg van de recessie de klantenaantallen (en daarmee ook de uitgaven) in 2010 verder zullen toenemen.

Voor 2009 komen we op basis van de in deze berap opgenomen voorlopige cijfers uit op een overschot op het WWB I-deel van ca € 750.000.



Toelichting:
 De gemeenten Heusden en Waalwijk hebben een overschot gerealiseerd ten op zichte van het beschikbare budget, Loon op Zand komt uit op een tekort.

W-deel



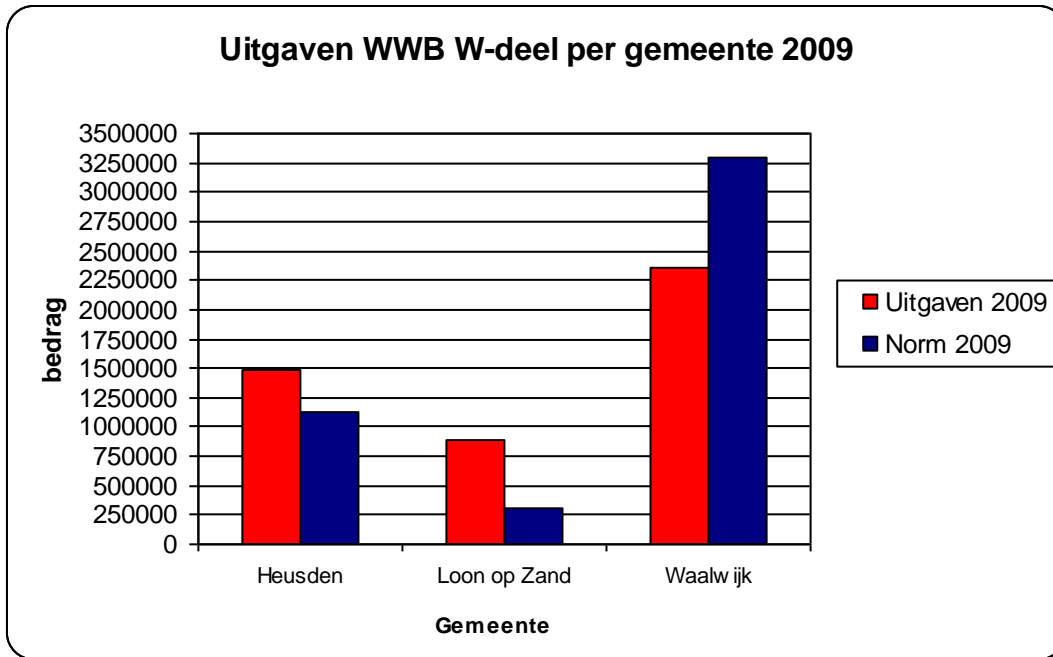
Toelichting:

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.

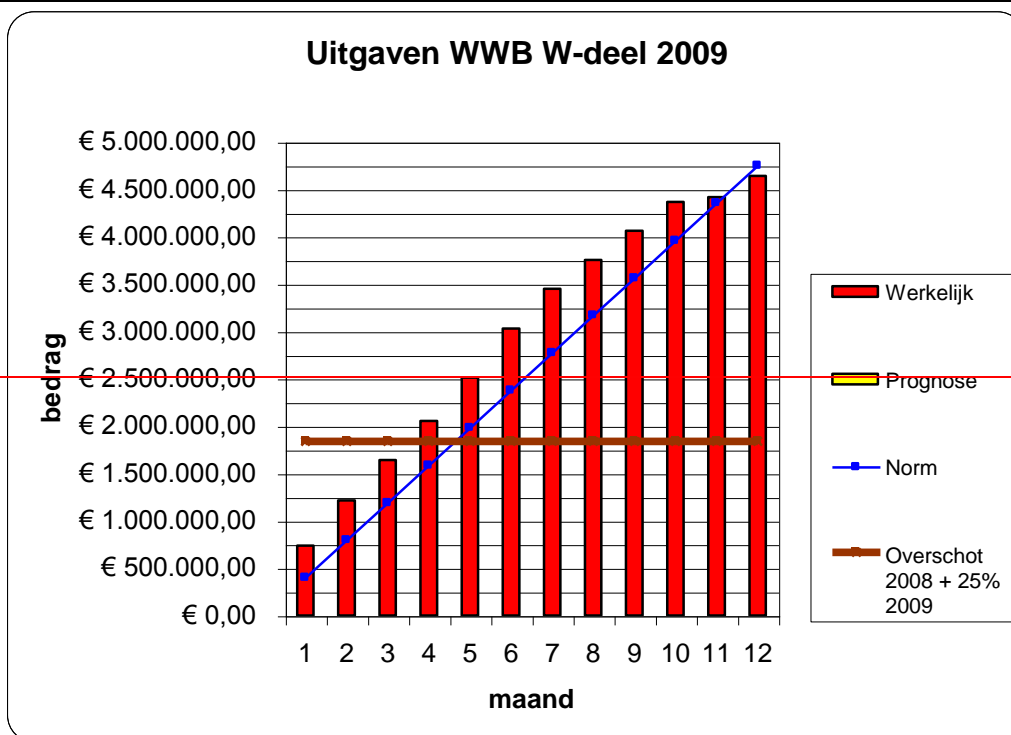
We komen uit op een totaal van ongeveer € 4,7 miljoen voor de drie gemeenten samen. Dit leidt tot een gezamenlijk tekort van circa € 40.000. Hierbij is rekening gehouden met geschreven uren op het re-integratiebudget van € 250.000. Een definitieve uitkomst hiervan wordt begin februari verwacht, en kan het totaalbedrag nog beïnvloeden.

Nog niet alle facturen over december zijn ontvangen en verwerkt.

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. Een deel van de uitgaven ligt echter (meerjarig) vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.



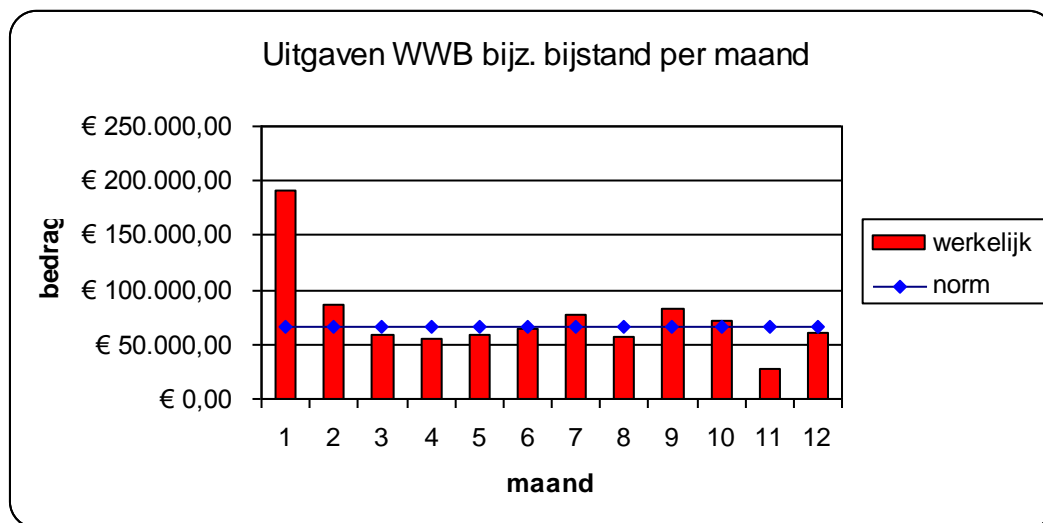
Toelichting:
 De norm is gebaseerd op het beschikbare budget voor 2009. Dit is opgebouwd uit het rijksbudget voor 2009, met bijtelling (voor Waalwijk) resp. onder aftrek (voor Heusden en Loon op Zand) van wat in 2008 is overgehouden resp. tekortgekomen. De grafiek laat zien dat we met name voor Heusden en Loon op Zand meer hebben uitgegeven dan ontvangen, Waalwijk heeft een overschot. Het Algemeen Bestuur heeft in december besloten, dat middelen w-deel kunnen worden ingezet voor alle drie gemeenten. Een substantieel deel van de uitgaven op het w-deel ligt vast. Denk bijvoorbeeld aan de uitgaven voor WIW/ID-banen.



3.1.2 Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand

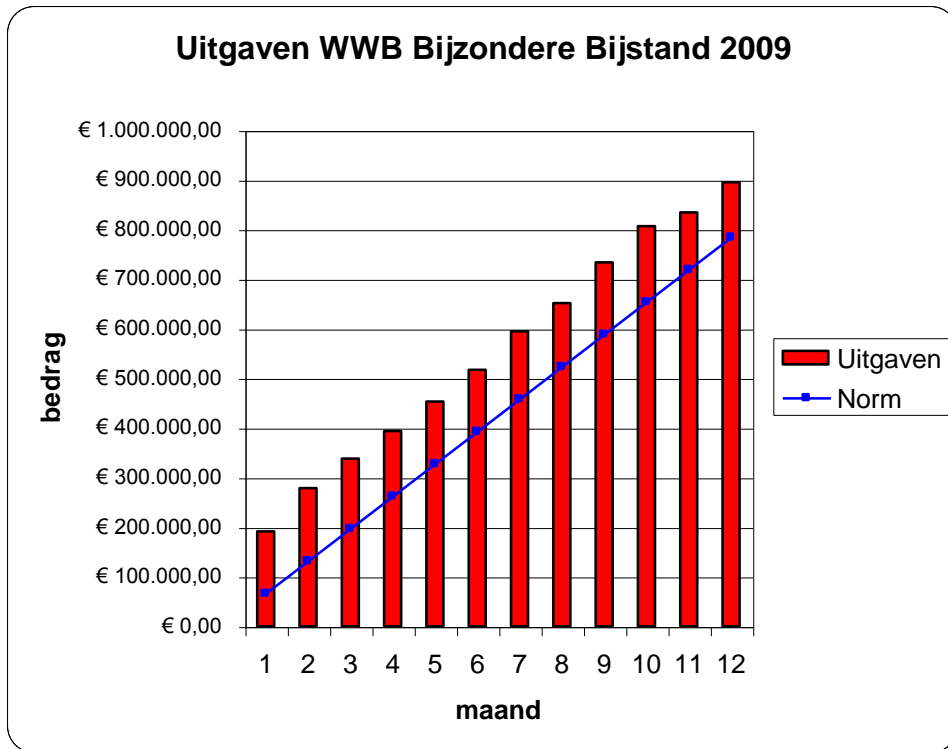
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

3.1.2.1 Trend voor indicator FIN - BB uitgaven .



Toelichting:

	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 ^e kwartaal	€ 70.692	€ 41.030	€ 104.182	€ 215.904
2 ^e kwartaal	€ 92.080	€ 47.548	€ 135.105	€ 274.733
3 ^e kwartaal	€ 55.892	€ 30.388	€ 85.680	€ 171.960
4 ^e kwartaal	€ 78.489	€ 37.953	€ 116.523	€ 232.965
Totaal 2009	€ 297.153	€ 156.919	€ 441.490	€ 895.562



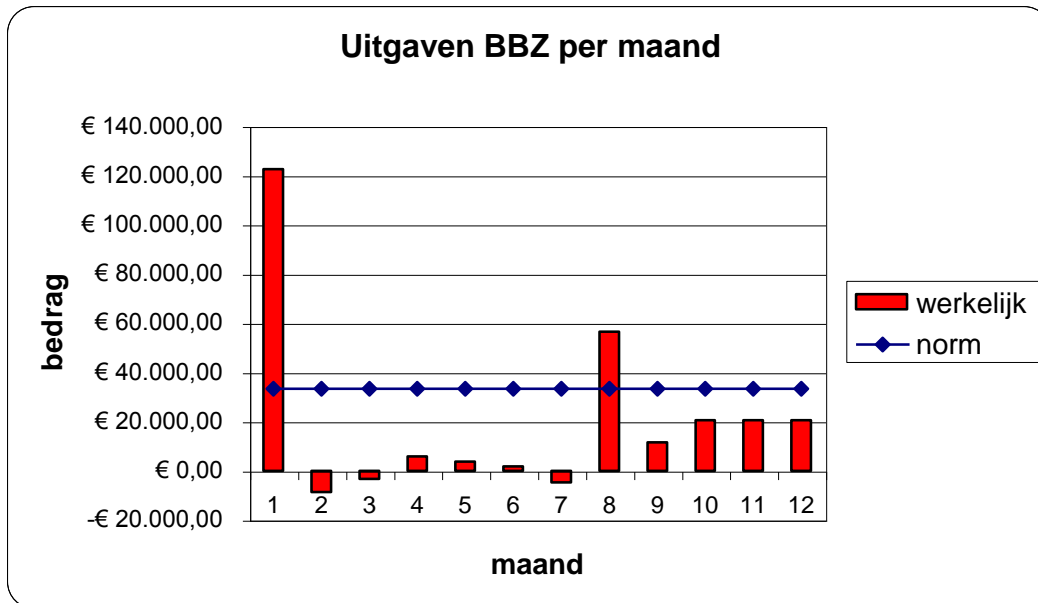
Toelichting:

De uitgaven bijzondere bijstand komen over 2009 hoger uit dan over 2008, te weten op € 895.562 .De uitgaven 2008 bedroegen € 776.630.
De uitgaven zijn exclusief kinderopvang en inclusief langdurigheidstoeslag.

3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

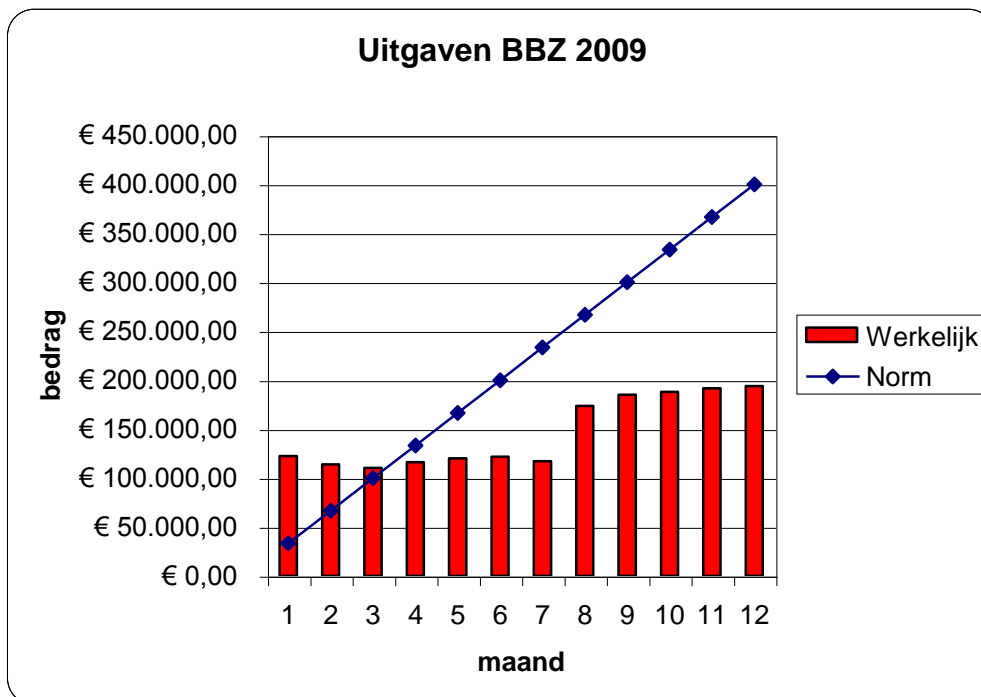
3.1.3.1 Trend voor indicator FIN - BBZ uitgaven [€].



Toelichting:

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

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) komen uit op € 193.895. Daarmee komen we lager uit dan begroot.



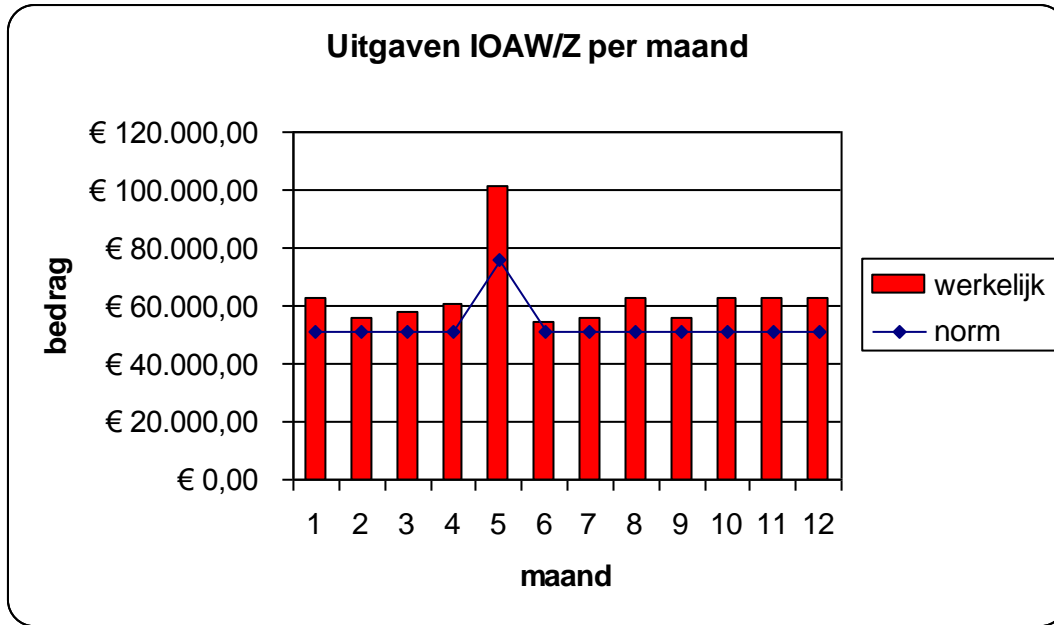
Toelichting:

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.

In de grafiek wordt geen rekening gehouden met de verdeelsystematiek, maar een trend doorgetrokken uit gerealiseerde uitgaven.

Het overschot, na verrekening op basis van bovenstaande systematiek, bedraagt € 79.000.

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

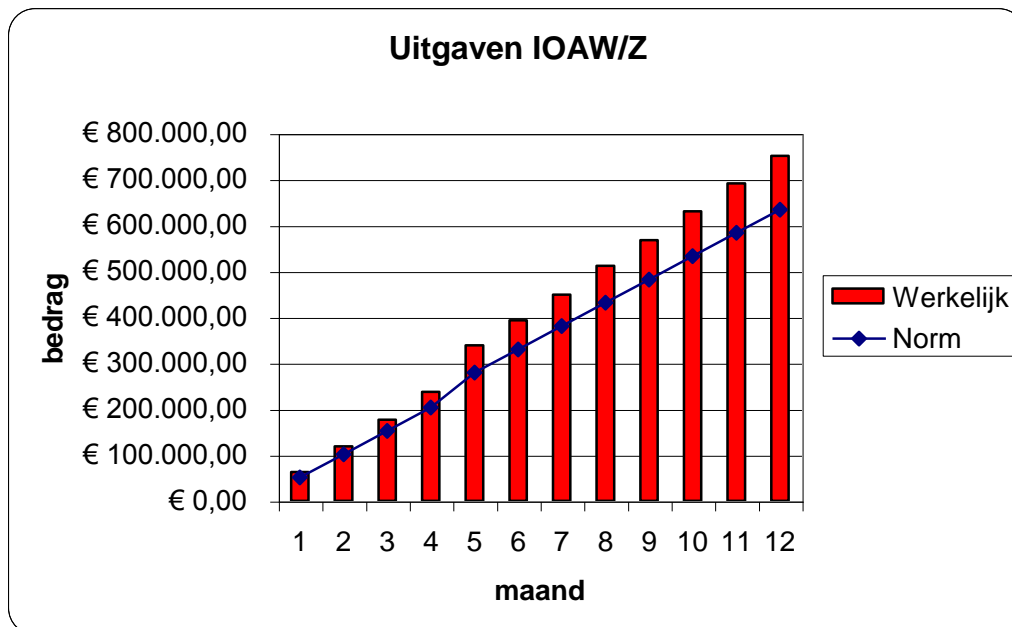


Toelichting:

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 komen totaal uit op € 751.452.

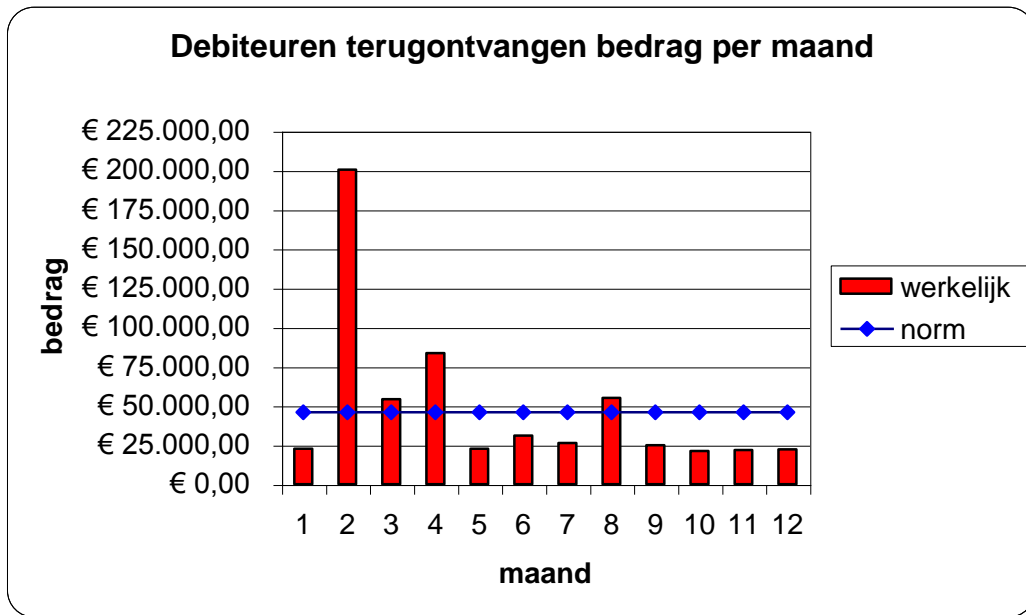
Rekening houdend met de verrekeningsystematiek is het budget toereikend en is er geen sprake van overschot of tekort.



Toelichting:

Het tekort dat de grafiek laat zien komt in de buurt van € 100.000. Door de verrekeningsystematiek 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.

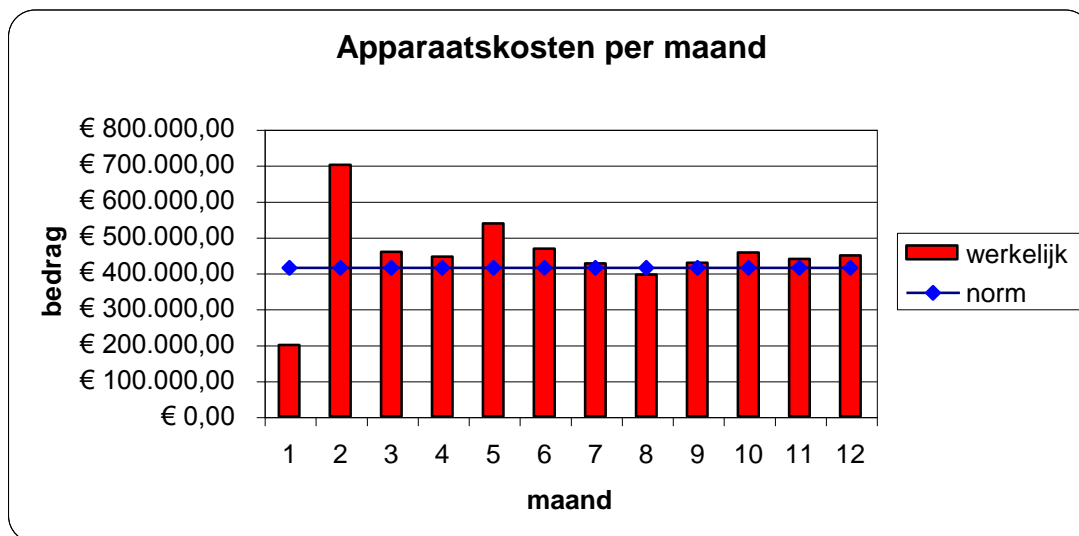
De ontvangsten debiteuren zijn uitgekomen op € 566.128.

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.

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 - Apparaatskosten [€].



Toelichting:

Voor 2009 zijn de totale apparaatskosten op € 5.028.000 begroot. Op basis van de uitgaven tot nu en de nog te verwerken zaken gaan we er vanuit dat we over geheel 2009 een tekort krijgen van rond de € 350.000.

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.

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

Bij het opmaken van deze tabellen zijn nog niet alle kosten verantwoord van december omdat nog niet alle facturen nog niet zijn ontvangen.

De renteopbrengsten over 2009 komen uit op ca € 18.000. Dit is een tegenvaller, we hadden ~~ruim € 200.000~~ € 121.000 begroot ~~op basis van 2008~~. Dit is veroorzaakt doordat de liquiditeit sterk is teruggelopen en de rentevergoeding over 2009 daalde naar gemiddeld 0,4%.

In de voorgaande beraps is rekening gehouden met een declaratie van de loonkosten uit het werkdeel ad € 400.000 voor geheel 2009. Zoals eerder aangekondigd, zal dit bedrag niet gehaald gaan worden. Op basis van toetsing van de eerste drie kwartalen verwachten we ca. € 250.000 toe te kunnen schrijven aan het re-integratiebudget. Dit bedrag is in deze berap aangehouden, en levert een tegenvaller op van circa € 150.000.

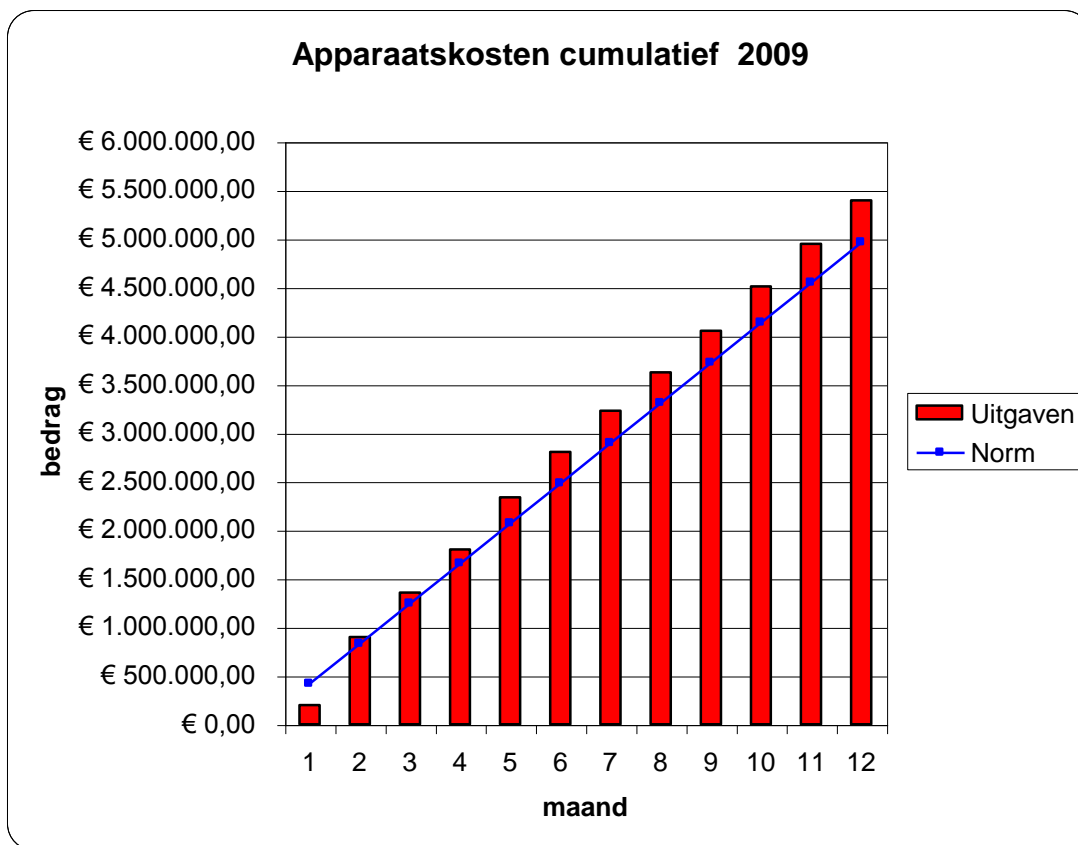
Het Algemeen Bestuur van de ISD heeft in december 2009 besloten de efficiency-korting (als gevolg van beoogde efficiencyvoordelen van ketensamenwerking) voor 2009 in zijn geheel door te belasten naar de ISD.

De korting over 2009 zal ten laste van de apparaatskosten moeten worden gebracht. Dit levert een tegenvaller op van € 117.000.

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 om voldoende werkervaring te behouden. Bovendien wordt voor het inlopen van opgelopen achterstanden in onderhanden werk extra capaciteit tijdelijk bijgeschakeld.



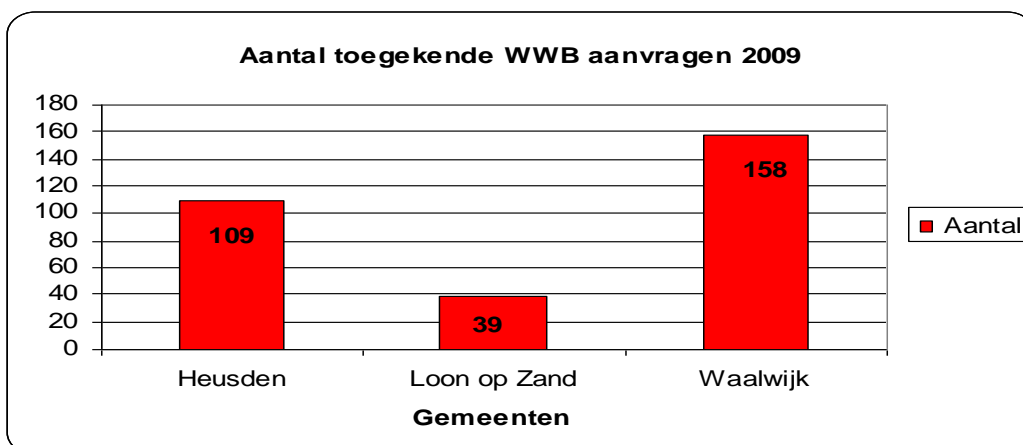
Toelichting:
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

3.2 Intern (aantallen)

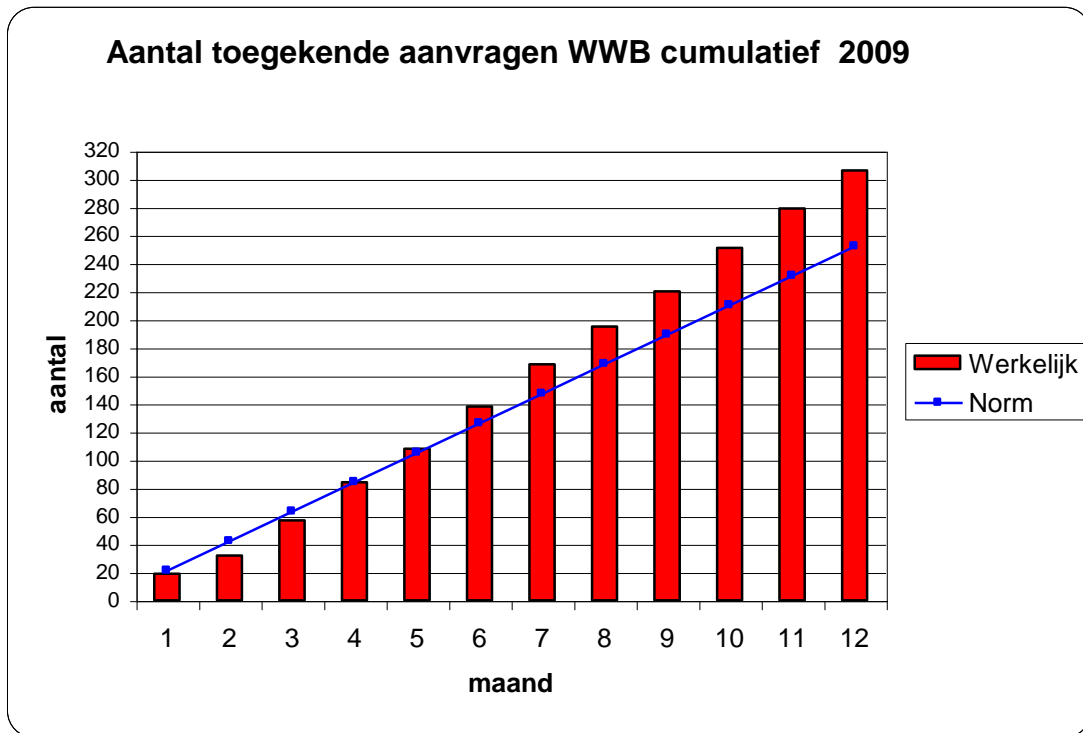
3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Wet Werk en Bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom

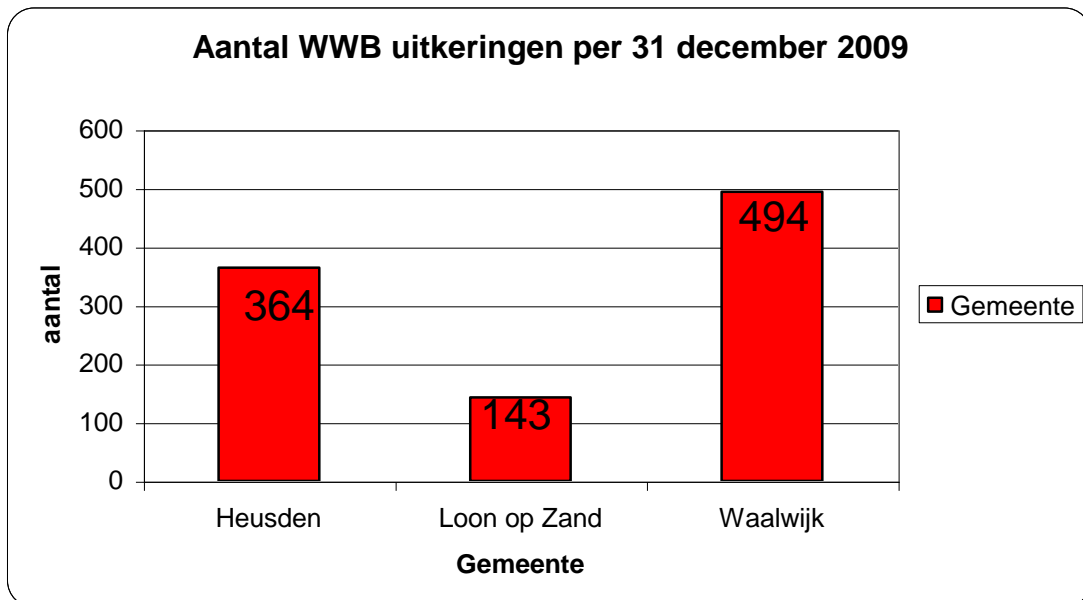


Toelichting:
Totaal stroomden er in 2009 306 personen in. In 2008 bedroeg dit aantal 227. Deze grote toename is het gevolg van de recessie. Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 74 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen. De verwachting is dat als gevolg van de recessie de komende perioden de instroom zal blijven stijgen.

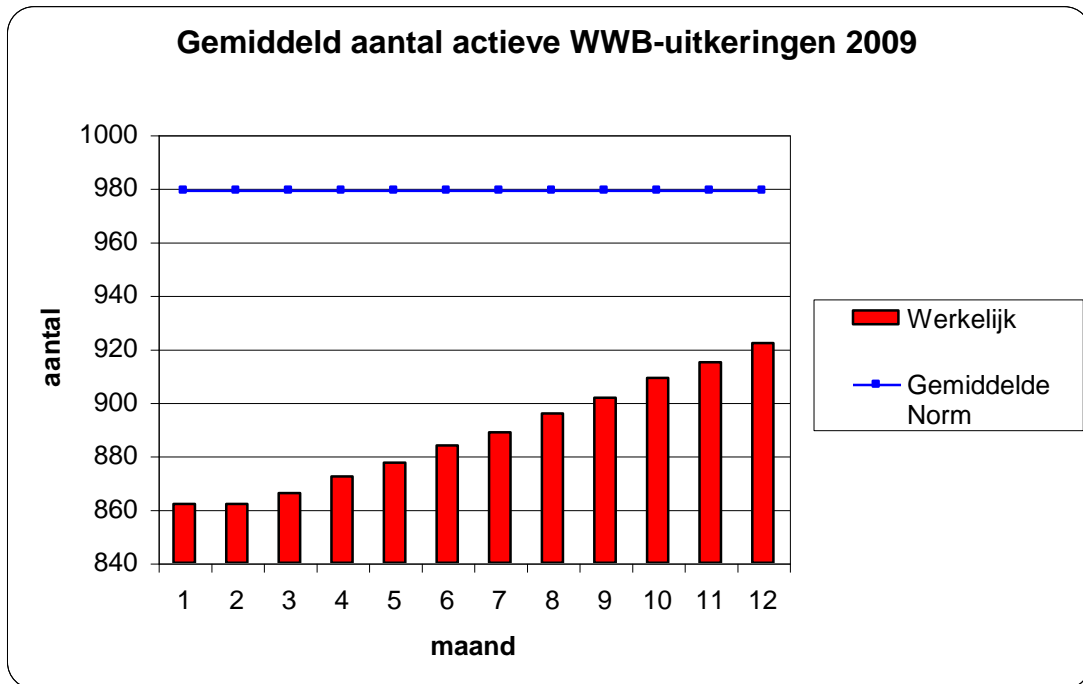


Toelichting:
 Zoals hiervoor ook al aangegeven overschrijden we de norm als gevolg van de huidige economische recessie.

Actief bestand

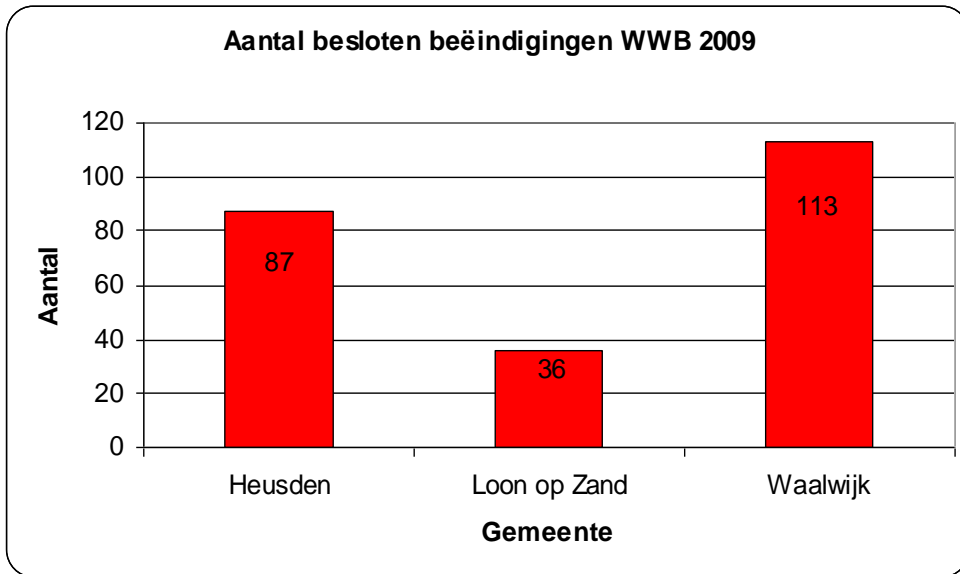


Toelichting: Het klantenbestand (inclusief 65 plussers) bedroeg per 31 december 1124. Een toename van 134 klanten ten opzichte van de stand per 31 december 2008. In bovenstaande grafiek worden alleen de klanten jonger dan 65 weergegeven, totaal 1001. De klanten ouder dan 65 zitten bij de SVB. Dit zijn er totaal 123, in resp. Heusden 37, Loon op Zand 16 en Waalwijk 70.

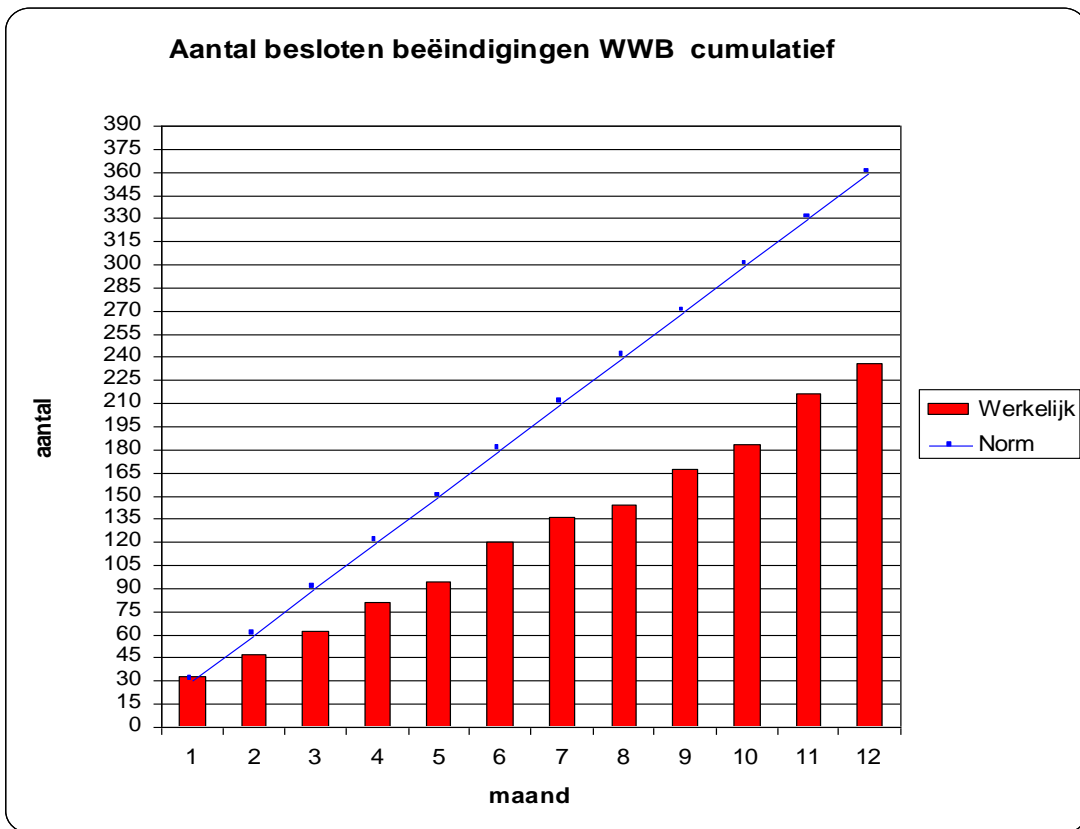
**Toelichting:**

Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken (het I-deel) zouden we over 2009 op een gemiddeld aantal klanten van circa 979 (jonger dan 65) moeten uitkomen (uitgaande van het laatst bekende, 'nader voorlopige' budget). Over 2009 komen we uit op een gemiddelde van 922. Dit verklaart ook het overschot op het I-budget.

Uitstroom



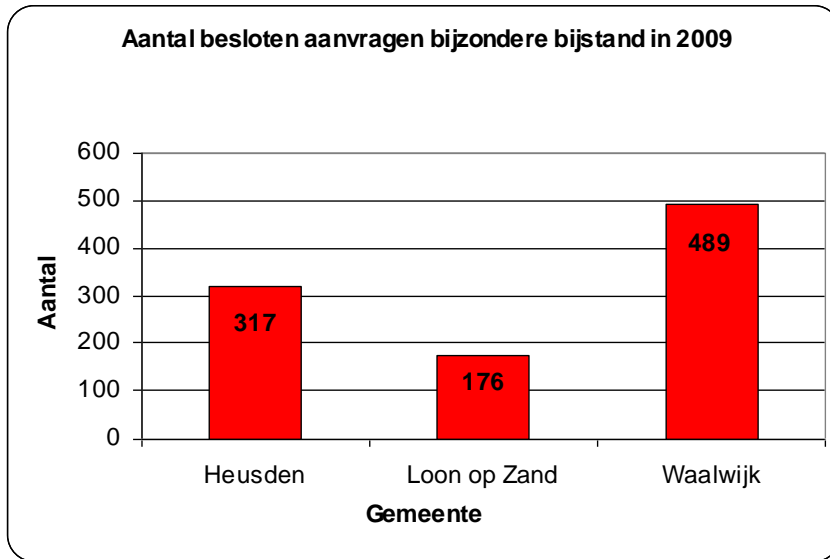
Toelichting:
 De uitstroom over 2009 bedroeg 236 klanten. In 2008 was dit nog 425.
 Het aantal beëindigingen is teruggelopen als gevolg van de recessie.
 Er staan nog 18 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.



Toelichting:
 Zie voorgaande grafiek.

3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



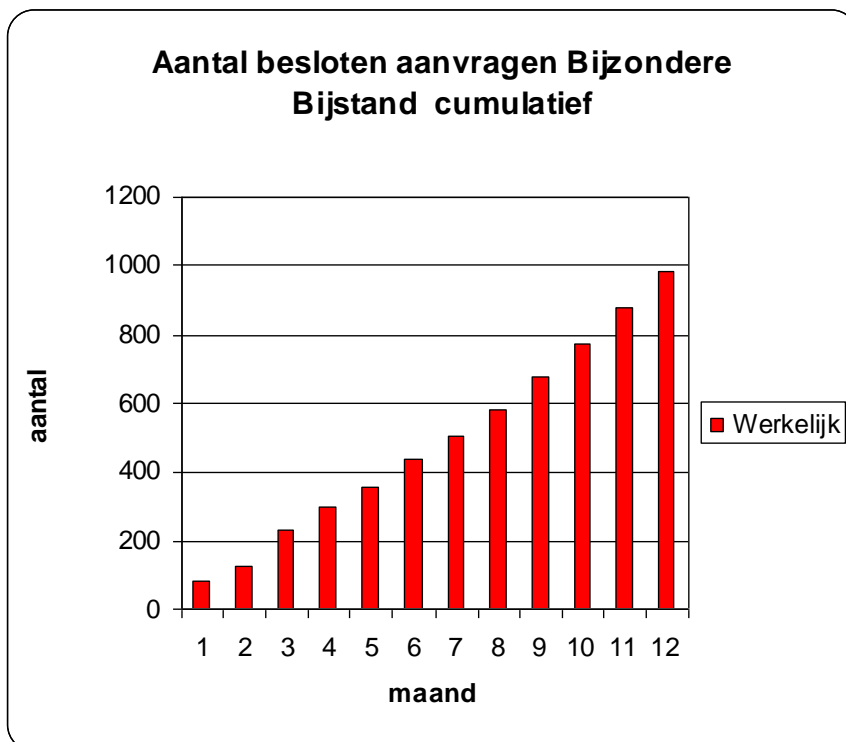
Toelichting:

Er is in 2009 op 1229 aanvragen cq heronderzoeken bijzondere bijstand besloten.

In 2008 bedroeg dit aantal 1226.

Het aantal aanvragen cq heronderzoeken is nagenoeg gelijk gebleven.

In bovenstaande tabel komt het aantal lager uit (982). Dit komt doordat hierin (nog) niet de heronderzoeken bijzondere bijstand zijn opgenomen. Deze moeten hierbij wel worden meegeteld, het zijn in feite ambtshalve aanvragen.

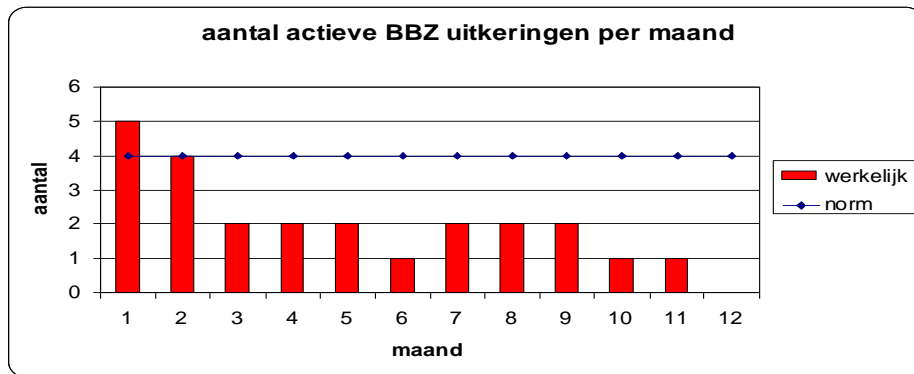


Toelichting:

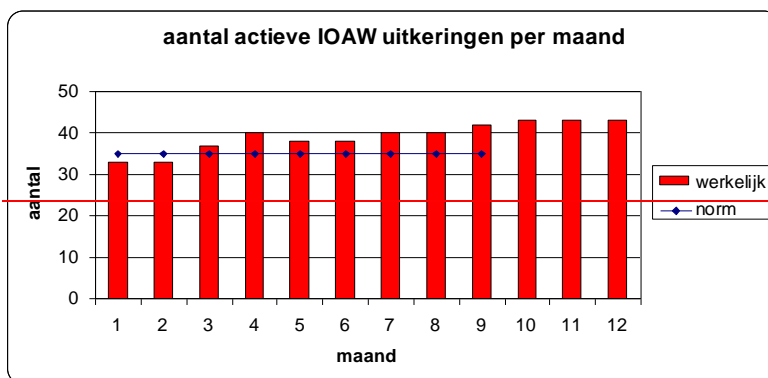
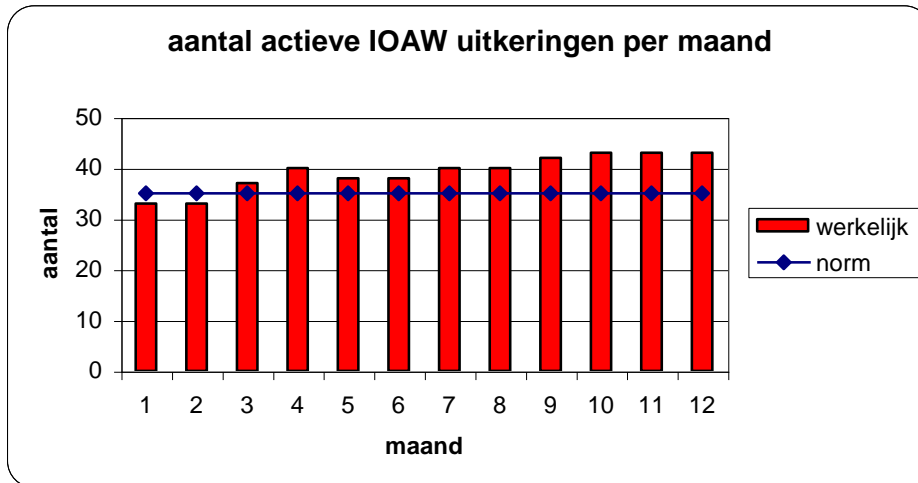
Zie de tekst bij de vorige grafiek.

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

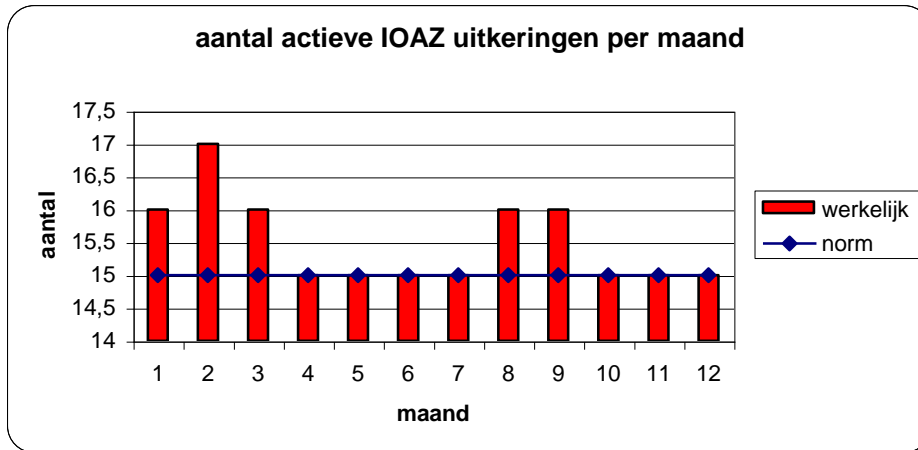
3.2.3.1 Trend voor indicator BBZ - aantal actieve uitkeringsdossiers.



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 ^e kwartaal	Tot en met het 2 ^e kwartaal	Tot en met het 3 ^e kwartaal	Tot en met het 4 ^e kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	105	102	73	57
Afgesloten trajecten	10	16	43	60

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

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

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

Perceel 3 Participatie en activering	Tot en met het 1 ^e kwartaal	Tot en met het 2 ^e kwartaal	Tot en met het 3 ^e kwartaal	Tot en met het 4 ^e kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	51	67	69	60
Afgesloten trajecten	4	5	10	18

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 ^e kwartaal	Tot en met het 2 ^e kwartaal	Tot en met het 3 ^e kwartaal	Tot en met het 4 ^e kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	10	14	15	19
Afgesloten trajecten	2	6	8	10

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 ^e kwartaal	Tot en met het 2 ^e kwartaal	Tot en met het 3 ^e kwartaal	Tot en met het 4 ^e kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	23	30	46	50
Afgesloten trajecten	9	27	43	58

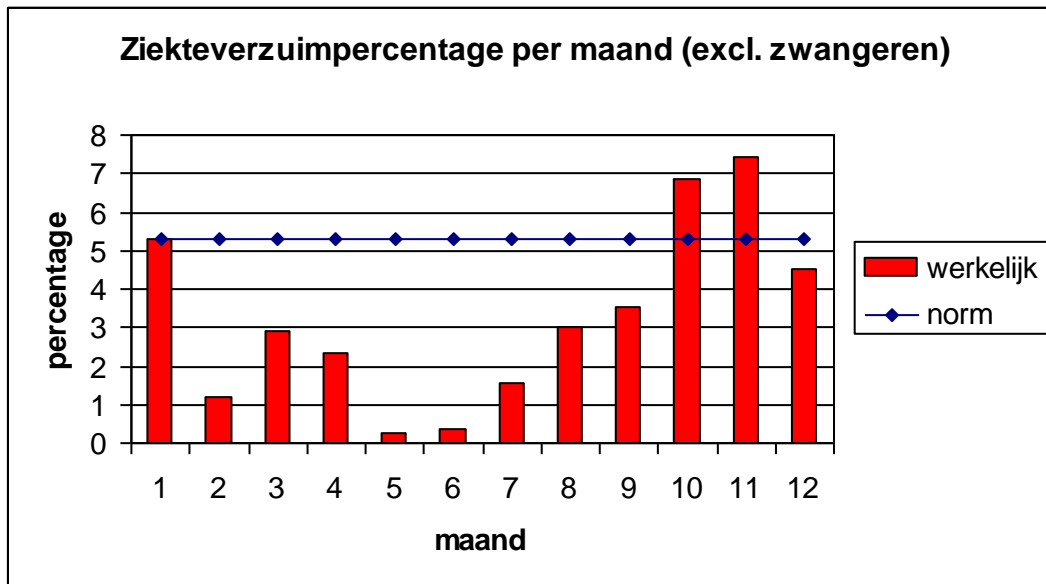
Perceel 6: Herijking uitkeringsgerechtigden met vrijstelling van sollicitatieverplichting.
Contractpartner FRAME B.V.

Perceel 6 Herijking	Tot en met het 1 ^e kwartaal	Tot en met het 2 ^e kwartaal	Tot en met het 3 ^e kwartaal	Tot en met het 4 ^e kwartaal
	01-04-2009	01-07-2009	01-10-2009	31-12-2009
Lopende trajecten	61	52	57	60
Afgesloten trajecten	27	60	74	77

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

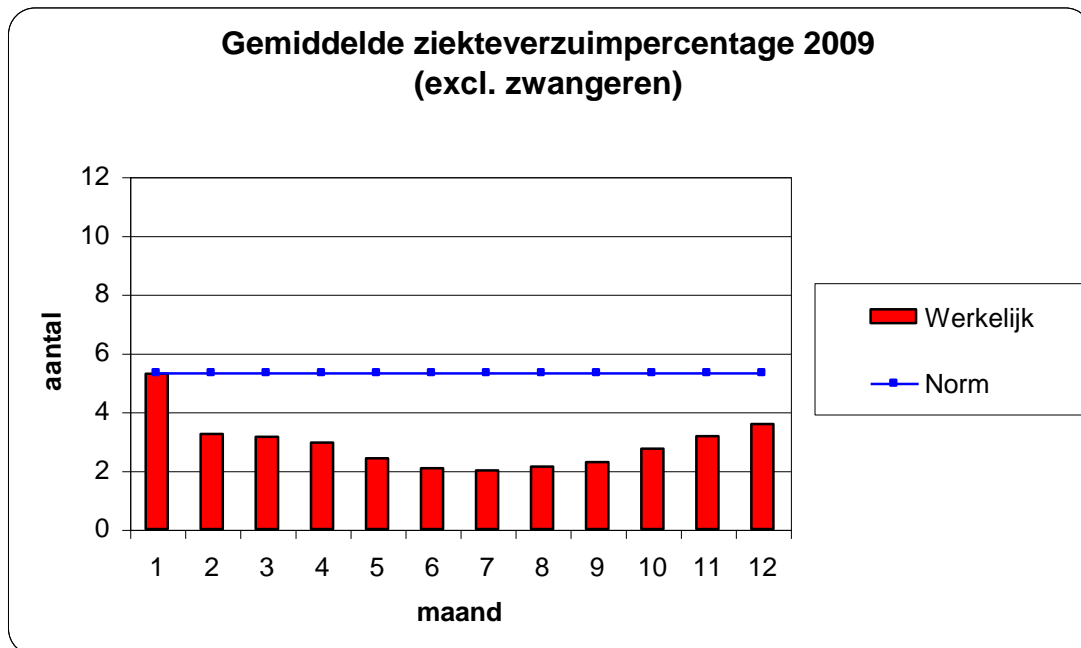
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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 2009 bij de ISD ligt daar ruim onder. De piek wordt veroorzaakt in oktober en november door 2 langdurig zieken. De piek in december door 1 langdurig zieke.



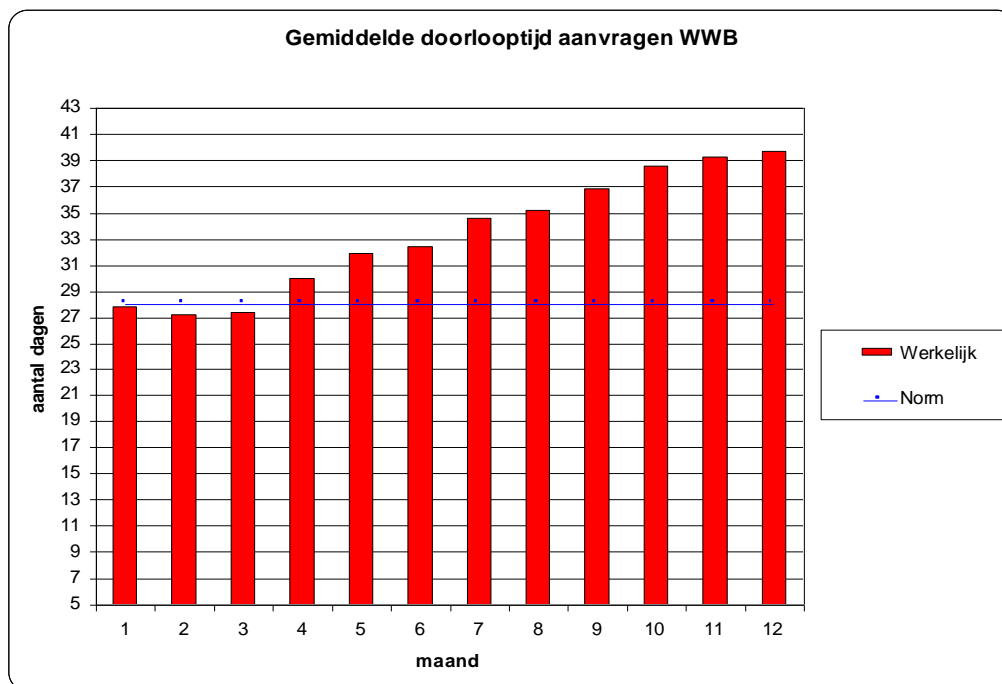
Toelichting:

Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2008 kwam uit op 5,16 %. Over 2009 is het gemiddeld verzuimpercentage 3,37%.

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:

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.

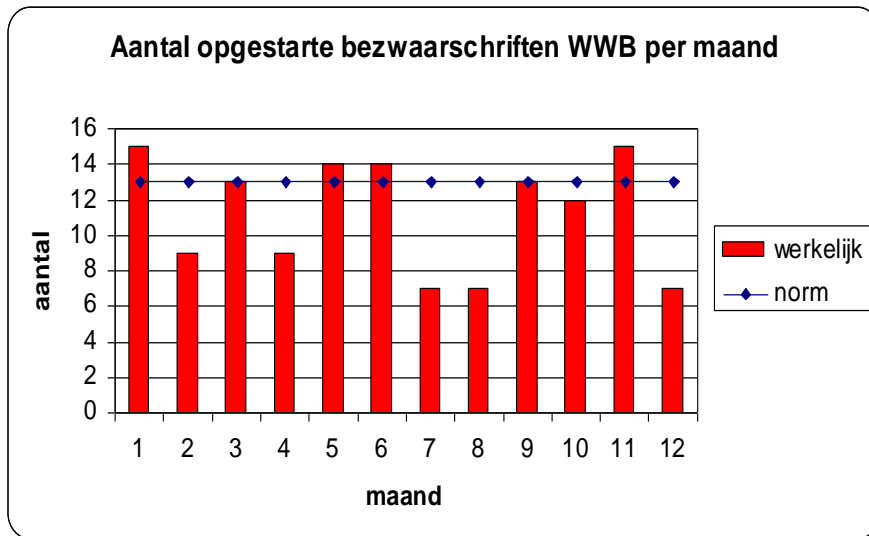
In het eerste kwartaal is de doorlooptijd nog binnen de 4 weken-norm gebleven. In het tweede kwartaal is de gemiddelde doorlooptijd opgelopen naar ca. 32 dagen, in het derde kwartaal naar 37 dagen en in het 4^e kwartaal naar 39 dagen.

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%) in het derde kwartaal naar 103 voorschotten (ofwel 48%). In het laatste kwartaal tenslotte is het aantal voorschotten opgelopen naar 151, ofwel 49%.

In een aantal gevallen krijgen sommige personen meerdere malen een wettelijk voorschot. In 2009 kregen 105 personen een of meerdere keren een wettelijk voorschot (samen dus goed voor 151 voorschotten). Afgezet tegen het aantal behandelde aanvragen betekent dat dat in 34% van de gevallen een wettelijk voorschot wordt verstrekt omdat de wettelijke afhandelingstermijn niet wordt gehaald.

De overschrijding van de norm wordt met name 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. Om de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk te halen is inmiddels extra capaciteit bijgesteld. Er staan per 31 december 2009 nog 74 aanvragen open.

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.

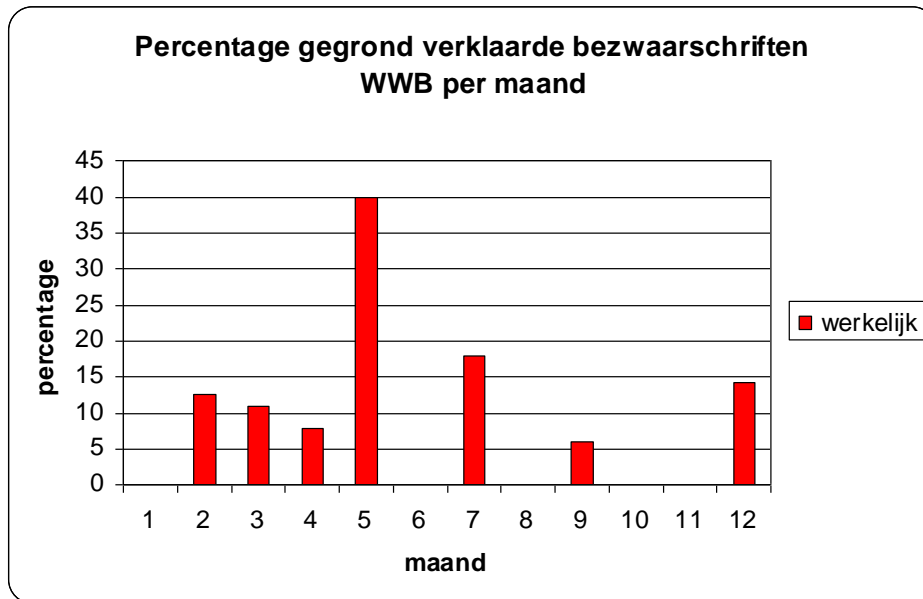
Over 2009 zijn totaal 140 bezwaarschriften opgestart. In 2008 bedroeg dit aantal 157.

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

RESULTAAT	AANTAL
gedeeltelijk gegrond	8,87%
Gegrond	12,10%
ingetrokken	18,55%
niet ontvankelijk	12,90%
Ongegrond	47,58%
Eindtotaal	100,00%

Toelichting:

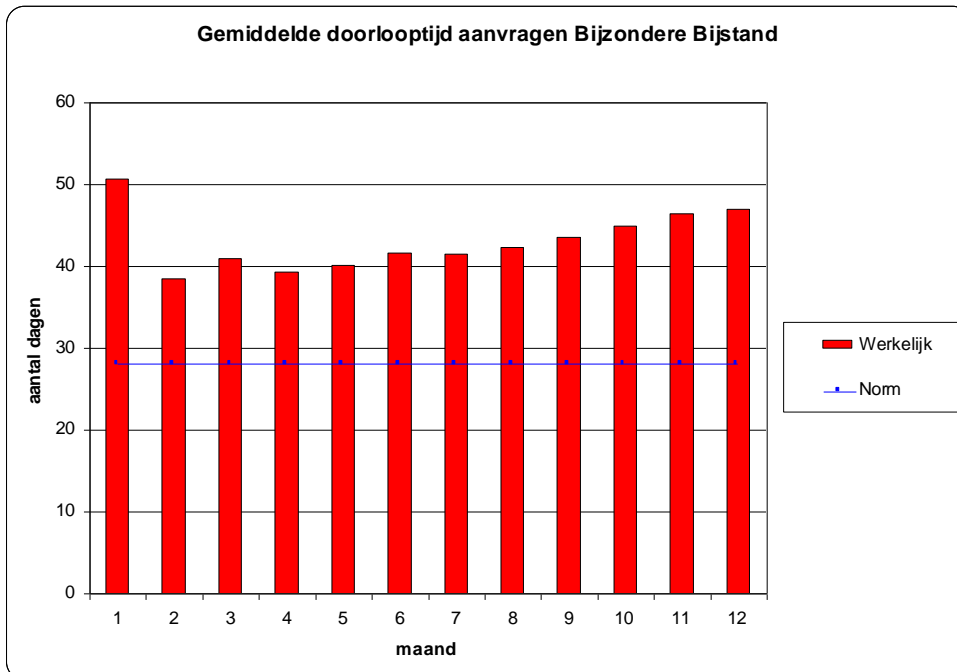
Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Over 2009 komen we uit op een gemiddeld percentage gegrondverklaringen van 12%. De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften, zoals door het managementinformatiesysteem 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. 12% van de gegrond verklaard. De grafiek laat de gerealiseerde gemiddelden per maand zien. In juni, oktober en november 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.

3.3.2 Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

**Toelichting:**

De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken. De kwaliteitsnorm van de ISD is gebaseerd op een periode van 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt op 48 dagen, ca. 7 weken.

De 4 weken termijn is een zelf opgelegde termijn. Overschrijding hiervan heeft dus geen directe consequenties, maar laat zien dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant beneden de norm is, en dat actie hierop nodig is.

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. We hebben de verwachting dat de afhandelingstermijn korter zal worden omdat we daartoe een aantal maatregelen hebben genomen. Om de kwaliteitsnormen zoveel mogelijk te halen is inmiddels extra capaciteit bijgesteld.