

**2e Bestuursrapportage 2010**  
**tbv**  
**algemeen bestuur 27 september**

---

ISD-ML

Periode april 2010 t/m juni 2010

## 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 2010 zijn:

**Legenda:**

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

Financieel	Berap 1 2010	Berap 2 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X/✓	X/✓
Bijzondere Bijstand	X	X
Overige regelingen	✓	✓
Personeel (apparaatskosten)	X	X

Klantgerichtheid	Berap 1 2010	Berap 2 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X	X/✓
Bijzondere Bijstand	X	X/✓

Intern (aantallen)	Berap 1 2010	Berap 2 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X	X
Bijzondere Bijstand	✓	✓
Overige regelingen	✓	✓
Re-integratie	X	X
Personeel (ziekteverzuim)	✓	✓

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

Onderdeel	Resultaat Berap 1-2010	Resultaat Berap 2-2010
Financiële perspectief	X	X
Klantgerichtheid perspectief	X	X/✓
Interne perspectief	✓/X	✓/X
Leren & Groei perspectief		

## 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	Uitkeringsregelingen;	5
	-Wet Werk en Bijstand	5
	-Wet Investeren in Jongeren	5
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers	5
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen	5
2.1.2	Bijzondere bijstand	5
2.1.3	Overige regelingen	5
2.1.4	Re-integratie	6
2.1.5	Apparaatskosten	6
2.2	Intern (aantallen)	8
2.2.1	Uitkeringsregelingen;	8
	-Wet Werk en Bijstand	8
	-Wet Investeren in Jongeren	8
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers	8
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen	8
2.2.2	Bijzondere bijstand	9
2.2.3	Overige regelingen	9
2.2.4	Re-integratie	9
2.2.5	Personeel (ziekteverzuim)	9
2.3	Klantgerichtheid	10
2.3.1	Uitkeringsregelingen	10
2.3.2	Bijzondere Bijstand	10
2.3.3	Overige regelingen	10
2.3.4	Re-integratie	11
2.4	Leren & Groei	12
<b>3</b>	<b>Bijlagen trends</b>	<b>14</b>
3.1	Financiën	14
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Uitkeringsregelingen	14
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	16
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	17
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie	20
3.1.5	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	22
3.2	Intern (aantallen)	23
3.2.1	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen	23
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. Personeel (ziekteverzuim)	28
3.3	Klantgerichtheid	29
3.3.1	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Uitkeringsregelingen	29
3.3.2	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand	31

## 1 Inleiding

### 1.1 Algemeen

Voor u ligt de verantwoordingsrapportage over de periode april tot en met juni 2010. Conform afspraak wordt deze rapportage per kwartaal samengesteld om u te informeren omtrent bedrijfsmatige ontwikkelingen bij de Intergemeentelijke sociale dienst Midden-Langstraat.

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

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

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

- Voor het bepalen van het aantal klanten dat is uitgestroomd naar werk uit de uitkering WWB wordt uitgegaan van het aantal in Synaxion geregistreerde beëindigde uitkeringen met de cbs-codes: arbeid in dienstbetrekking, additioneel werk, inkomen uit zelfstandigheid.
- Wanneer bij uitstroom naar werk wordt gemeld dat het aantal in een kwartaal 3 mensen betreft, betekent dat dat 3 mensen werk hebben aanvaard en zijn uitgestroomd uit de WWB, én dat op het moment van de rapportage van deze mensen het beëindigings onderzoek 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 2010 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 augustus 2010 een hoger aantal opleveren dan in deze berap. Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het tweede kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het tweede kwartaal. In de volgende berap kunnen daardoor de uitgaven hoger zijn dan in deze berap.

## 2 Rapport

### 2.1 Financiën

#### 2.1.1 Uitkeringsregelingen;

-Wet Werk en Bijstand

-Wet Investeren in Jongeren

-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen

#### Gebundeld budget inkomensvoorzieningen

Per 2010 stelt het Ministerie van SZW geen afzonderlijke budgetten per uitkeringsregeling meer beschikbaar, maar worden alle uitkeringsregelingen gefinancierd middels een gebundeld budget. Hieruit moeten de kosten van deze uitkeringsregelingen worden voldaan. Voor het jaar 2010 is dit budget in het najaar van 2009 (voorlopig) vastgesteld op € 14,8 miljoen.

Op basis van dit voorlopig vastgestelde budget voor 2010 en de te verwachten verdere toename van het uitkeringen bestand in 2010 behalen we een negatief resultaat op de exploitatie op de gebundelde uitkering (het voormalig I-deel) van € 1,0 à € 1,5 miljoen.

De stijging van het aantal klanten ten opzichte van de stand op 31 december 2009, bedraagt halverwege het jaar 2010 reeds 15%.

In de vorige Berap is nog vermeld dat het CPB uitging van een stijging van 15% over heel 2010. Daar zitten we nu dus al. De stijging lijkt wel geleidelijk aan minder te worden. Tot en met het 1<sup>e</sup> kwartaal stegen de uitkeringsaantallen met 10%, daar is over het 2<sup>e</sup> kwartaal 5% bijgekomen. We houden het verloop in het vervolg van dit jaar nauwlettend bij.

Eind juli, nadat deze berap met alle grafieken en doorberekeningen gemaakt was en besproken met controllers van gemeenten, kondigde de minister aan het macro-budget voor 2010 met ruim 10% te korten. Voor de ISD-ML betekent dat een verlaging van het budget 2010 met € 1,5 miljoen. Het exploitatietekort neemt daardoor toe met € 1,5 miljoen, en zal daarmee uitkomen op € 2,5 a € 3 miljoen in 2010. De VNG en Divosa (vereniging van managers sociale zaken) zijn met het ministerie in overleg over deze korting.

Een tekort op het gebundeld budget wordt in eerste instantie gedekt uit de reserve inkomensdeel. Deze bedraagt thans ongeveer € 2,0 miljoen. Voor een resterend tekort zal een beroep moeten worden gedaan op de gemeenten.

#### 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 kwamen over het jaar 2009 uit op ongeveer € 9 ton. Dit bedrag houden we als norm aan voor de uitgaven 2010. De gerealiseerde uitgaven over het 2e kwartaal 2010 bedragen € 270.426. Samen met de uitgaven over het eerste kwartaal komt het totaal van het 1<sup>e</sup> halfjaar 2010 daarmee uit op € 618.677.

Vorig jaar bedroegen de uitgaven over het eerste halfjaar € 490.637, zo'n 55% van het totale jaarbedrag. Als dit in 2010 ook het geval is zou dat betekenen dat we aan het eind van het jaar uit komen op € 1.125.000 aan uitgaven bijzondere bijstand, een stijging ten opzichte van 2009 met ongeveer 25%.

#### 2.1.3 Overige regelingen

De bijstand voor gevestigde zelfstandigen (BBZ) is niet meegenomen in het gebundeld budget. De budgetten voor de BBZ zullen naar verwachting toereikend blijken te zijn.

Het Ministerie hanteert voor deze regeling de navolgende financieringsmethode: 75% van de kosten (uitgaven min ontvangsten) wordt door het Rijk vergoed op declaratiebasis, daarnaast ontvangen we een vast budget.

Uit het vaste budget moet de 25% die niet wordt vergoed bekostigd worden.

Voor 2010 komen we vooralsnog uit op een overschot van bijna € 6.000. Een eventueel overschot op het eind van het jaar wordt toegevoegd aan de reserve inkomensdeel.

#### **2.1.4 Re-integratie**

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 hebben aangegeven 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 het W-deel van de drie ISD-gemeenten voor de looptijd van de huidige Gemeenschappelijke Regeling wordt ingezet voor burgers van alle drie de gemeenten.

Het totaal beschikbare budget voor 2010 bedraagt afgerond € 3,9 miljoen. Dit bestaat uit de Rijksbijdrage voor 2010 min het tekort van 2009 (afgerond € 80.000). Het tekort in 2009 is gedekt door gebruik te maken van de doorschuifmogelijkheid, en het budget voor 2010 voor een klein deel aan te spreken.

Ook in het tweede kwartaal is bewust, in navolging van het in 2009 ingezette beleid, zeer zorgvuldig en terughoudend omgegaan met het inzetten van de duurdere re-integratie-instrumenten. Dit heeft ertoe geleid dat uitgaven nog onder de norm en binnen het budget zijn gebleven.

In de komende maanden zal worden bezien welke acties ondernomen kunnen worden, om het werkdeel zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten. Daarvoor vindt overleg plaats met ambtenaren van de drie gemeenten en met de accountant. Het Bestuur zal daarbij op de hoogte worden gehouden van de mogelijkheden, en waar nodig om (aanvullende) besluitvorming worden gevraagd.

Het budget kent zoals gemeld een doorschuifmogelijkheid van overschot of tekort naar een volgend jaar. Bij de invoering van het Participatiebudget per 1 januari 2009 was het maximale door te schuiven bedrag 60% van het Participatiebudget. Dit percentage is naar aanleiding van de recessie op Prinsjesdag 2009 met onmiddellijke ingang verlaagd naar 25% van het Participatiebudget. Het Rijk ziet het Participatiebudget dus als één budget. Bij de drie ISD-gemeenten worden de onderdelen van het budget echter op verschillende plaatsen beheerd. Afstemming van het verloop van de uitgaven op de drie deelbudgetten is nodig, om het totale Participatiebudget goed te kunnen beheren.

De ISD heeft met de drie deelnemende gemeenten de afspraak gemaakt na de zomer de stand van zaken rond het totale budget in kaart te brengen.

#### **2.1.5 Apparaatskosten**

Voor 2010 zijn de totale apparaatskosten op € 5.138.000 begroot.

Op basis van de uitgaven tot nu en de nog te verwerken zaken gaan we er vanuit dat we over geheel 2010 een tekort krijgen van ongeveer € 8 ton. Dit is circa € 1 ton minder dan aan het eind van het eerste kwartaal verwacht werd.

Bij de cijfers is nog geen rekening gehouden met het door gemeenten naar de ISD doorberekenen van de efficiencykorting als gevolg van ketensamenwerking in 2010.

Gemeenten worden vanaf 2009 structureel met de zogenoemde efficiencykorting gekort op het Gemeentefonds. Vanaf 2012 bedraagt de korting voor de drie gemeenten Midden-Langstraat samen bijna € 300.000), in de periode van 2009 tot 2012 wordt die korting van het Rijk geleidelijk opgebouwd. Het Algemeen Bestuur van de ISD heeft in december 2009 besloten de korting voor 2009 in zijn geheel door te belasten naar de ISD.

Er is nog geen AB-besluit genomen over doorberekenen van de korting voor 2010 of latere jaren naar de ISD. Mocht dit wel worden doorberekend aan de ISD, betekent dit voor 2010 een extra tekort op de apparaatskosten van € 211.000.

De overschrijding is met name het gevolg van hogere dan personeelslasten dan begroot. Bij het opstellen van de begroting 2010 (begin 2009) is er van uitgegaan, dat na de organisatieverandering van 2008 de formatie snel op orde zou kunnen worden gebracht door het aannemen van vast personeel met een kleine flexibele schil van inhuurkrachten. Het tempo waarin dit gebeurt, valt tegen. Door de economische ontwikkelingen is het lastig om vast personeel voor Sociale Diensten te vinden. Veel Sociale Diensten hebben te maken met toenemende klantenaantallen, en de vraag naar personeel om de dienstverlening draaiend te houden, met name op rechtmatigheid, is dan ook groot. Om onze basis dienstverlening te kunnen borgen, zijn we daarnaast noodgedwongen om meer externe inhuurkrachten ingezet dan begroot. Het vaste personeel dat wél is aangenomen, is veelal onervaren, en wordt intern min of meer geleidelijk klaargestoomd voor het hele pakket aan werkzaamheden. Een dergelijke opleidingspool leidt voorlopig tot een lagere productiviteit dan werken met volledig inzetbare medewerkers. In 2009 zagen we de personele lasten uit de pas gaan lopen, in 2010 zet dit zich voort. Tegenover de groeiende

productiviteit en inzetbaarheid van de nieuwe geworven vaste medewerkers, staat de verder toenemende druk aan de poort door het stijgend aantal aanvragen naar een uitkering.

De reductie van het verwacht tekort op de apparaatkosten is te danken aan de goede resultaten bij het productief krijgen van onze nieuwe inkomensconsulenten. Daarbij is, meer nog dan voorheen, nauwlettend gekeken naar een zo efficiënt mogelijke bezetting van de formatie van de ISD. Mogelijke winsten op efficiency zijn echter gering, omdat in 2008 bij de inrichting van processen en organisatie hier al zeer nauwkeurig naar is gekeken.

Voor het aftredend Dagelijks Bestuur van de ISD is de ontwikkeling op de apparaatskosten aanleiding geweest om haar zorg hierover in een notitie vast te leggen (d.d. maart 2010). De notitie is samen met de jaarstukken naar gemeenten en Algemeen Bestuur gestuurd.

De ISD is in nauw overleg met ambtenaren van de drie gemeenten aan het zoeken naar verdere besparingsmogelijkheden. Daarbij worden ook scenario's ontwikkeld, die uitgaan van verschillende niveaus van dienstverlening. De dienstverlening is met ingang van medio 2009 al enigszins beperkt ten opzichte van het afgesproken niveau uit het Meerjarenbeleidsplan, door enkele groepen klanten niet meer direct te helpen. Een verdere beperking van dienstverlening is mogelijk, en zal leiden tot lagere apparaatskosten. Daartegenover staat echter de dreiging van een toenemend klantenbestand, met een groter beroep op uitkeringen en een groter tekort op het inkomensdeel als gevolg. Het Bestuur wordt in september gevraagd om op basis van een verschillende scenario's een keuze te maken.

## 2.2 Intern (aantallen)

### 2.2.1 Uitkeringsregelingen;

**-Wet Werk en Bijstand**

**-Wet Investeren in Jongeren**

**-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte  
werkloze werknemers**

**-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte  
gewezen zelfstandigen**

#### Instroom WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

De instroom in de uitkeringsregelingen over het 1<sup>e</sup> kwartaal is uitgekomen op 228 personen. In het 2<sup>e</sup> kwartaal bedraagt de instroom, gemeten op 1 juli, 183 personen. Totaal komt de instroom voor het eerste halfjaar 2010 uit op 411 personen.

De instroom bestaat uit 217 uitkeringen WWB, 176 uitkeringen WIJ, 16 uitkeringen IOAW en 2 uitkeringen IOAZ.

In het eerste kwartaal is een analyse gemaakt van de 217 ingestroomde WWB-klienten. Hieruit blijkt dat: 44% vóór de toegekende uitkering WWB, inkomsten uit arbeid heeft gehad; 6% heeft inkomsten uit zelfstandigheid gehad; 30% heeft een uitkering gehad (m.n. WW) en 20% ontvangt een WWB-uitkering vanwege beëindiging van een relatie.

Voor wat betreft de instroom in de WIJ geldt dat dit in 30% van de gevallen het gevolg is van de conversie vanuit de WWB, 35% vanwege het wegvallen van inkomsten uit arbeid. De overige 35% bestaat voor het grootste deel uit instromers als gevolg van einde studie.

We hebben 2 fte ingezet om de Wet Wij uit te voeren. De doelgroep voor de Wij vraagt meer aandacht van onze werkcoaches dan de WWB- doelgroep. Een verplichting vanuit de Wet WIJ is immers dat alle jongeren een passend aanbod richting werk/ activering moeten krijgen. Onze werkcoaches signaleren een toename en samenloop van problematieken bij de jongeren. Dit vraagt om een intensieve begeleiding van deze doelgroep. Momenteel voeren we 10 poortgesprekken per week in het kader van de Wet WIJ. Deze gesprekken voeren we gezamenlijk met onze collega werkcoaches van het UWV.

Bijna alle conversies van WWB naar WIJ zijn uitgevoerd. Er zijn nog 4 zaken in behandeling.

In augustus 2010 kunnen de drie gemeenten een evaluatie van de Wet Wij tegemoet zien.

In 2009 stroomden in totaal 306 personen in. Daar zitten we in 2010 in het eerste halfjaar al boven. Deze grote toename kan niet los worden gezien van de economische omstandigheden. Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 71 af te handelen aanvragen, waarvan op basis van ervaringscijfers naar verwachting circa 60% zal instromen. De verwachting is dat de stijging van het aantal toekenningen zich zal voortzetten in de tweede helft van het jaar.

#### Actief bestand

Het aantal klanten met een uitkering is toegenomen tot 1.236.

Wat betreft het verloop: de stand op 31 december 2009 was 1.060 en op 31 maart 2010, 1.172 klanten. De toename over het eerste kwartaal 2010 bedroeg dus 112 klanten, over het tweede kwartaal 64 klanten.

Wanneer rekening wordt gehouden met de openstaande aanvragen en openstaande beëindigingen, en aangenomen wordt dat 60% van de openstaande aanvragen leidt tot een uitkering, hebben we per 30 juni 2010 al 1257 'virtuele' klanten. Ten opzichte van de 1086 virtuele klanten per 31 december 2009 is dat een stijging van ruim 15%. Met exact dit percentage was aan het begin van het jaar rekening gehouden op basis van de prognoses van het CPB, maar dan gerekend over het gehele jaar 2010 !

Als de stijging van 5% per kwartaal (zoals in het tweede kwartaal) zich voortzet in de komende maanden, wordt het aantal klanten eind 2010 1386!

#### Uitstroom

De uitstroom over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2010 bedraagt 142 klanten. Over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg dit aantal 82 klanten.

Hiervan bedraagt de uitstroom naar werk tot en met het 2<sup>e</sup> kwartaal 2010, 36 personen.

Er staan nog 22 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

### **2.2.2 Bijzondere bijstand**

Over het 2e kwartaal 2010 bedraagt het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 393. Over het eerste kwartaal bedroeg dit aantal 424. Totaal over het eerste halfjaar is het aantal aanvragen en heronderzoeken 817.

Er staan nog 102 aanvragen en heronderzoeken open.

Eind vorig kwartaal stonden nog 237 zaken open. Dit aantal is dus flink gezakt.

De norm 2010 is, op basis van aantallen voorgaande jaren, gesteld op 1200.

We lijken hier op basis van het eerste halfjaar ver boven te komen, maar begin van het jaar zijn er altijd al meer (ambtshalve) heronderzoeken voor langdurigheidstoeslag en tegemoetkoming chronisch zieken.

### **2.2.3 Overige regelingen**

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat er geen personen zijn die een periodieke uitkering ontvangen in de kosten levensonderhoud.

Er zijn over het 2<sup>e</sup> kwartaal 3 leningen verstrekt tot een bedrag van € 239.400.

### **2.2.4 Re-integratie**

De druk op de poort lijkt zich te stabiliseren. De instroom blijft vooral bestaan uit klanten die de maximale termijn van de WW hebben behaald, jongeren en ZZP'ers.

Analyse van gegevens van het tweede kwartaal 2010 levert op dat 78% van de poortgesprekken leidt tot een aanvraag WWB.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2010 is extra ingezet op fraudepreventie aan de poort. Een week voorafgaand aan het poortgesprek verzamelt de fraudepreventiemedewerker zoveel mogelijk informatie omtrent de klant zoals woonsituatie, arbeidsverleden, bezittingen, inschrijving Kamer van Koophandel, etc. Informatie die van invloed kan zijn op het recht op uitkering. Dit wordt in een format vastgelegd en overgedragen aan de werkcoach. Met deze informatie heeft de werkcoach tijdens het poortgesprek een beter inzicht in mogelijk recht op WWB. Doel is daarmee de poort dicht te houden.

Werkgevers blijven voorzichtig met het aannemen van nieuw personeel waardoor het moeilijk is klanten te plaatsen op werk. Echter, nu de vacature van accountmanagement aan het eind van het 2<sup>e</sup> kwartaal is ingevuld, zal een intensivering van de werkgeversbenadering plaats gaan vinden. Doel is dat de deuren naar arbeid voor de klanten worden geopend en meer klanten naar het werk uitstromen of aan de poort naar werk worden bemiddeld.

Voor de mensen die in een voortraject op de WSW zitten, kan in principe een detachingsbaan (perceel 1) of een participatie- en activeringsplaats (perceel 3) worden aangeboden. Op 7 december 2009 heeft het Bestuur besloten deze voorziening in stand te houden maar het plafond vanuit de ISD op nul vast te stellen tot 1 juli 2010, gezien de druk op het re-integratiebudget. In juli 2010 vindt een evaluatie plaats om het plafond opnieuw te bekijken.

### **2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)**

Het ziekteverzuimpercentage over het tweede kwartaal 2010 bedraagt 5,3%. Over het eerste kwartaal was dit nog 3,72%. Een flinke stijging dus in het 2<sup>e</sup> kwartaal. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door twee medewerkers die langdurig ziek zijn.

Gemiddeld over het 1<sup>e</sup> halfjaar komen we uit op een verzuimpercentage van 4,52.

De norm 2010 is gesteld op de laatst bekende norm van het A+O fonds, 2009 van 5,4%.

Het ziekteverzuimpercentage over 2009 bedroeg 3,37%.

## 2.3 Klantgerichtheid

### 2.3.1 Uitkeringsregelingen

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.

De ISD heeft deze norm naar aanleiding van de recessie en daarmee gepaard gaande hogere aantallen aanvragen tijdelijk gesteld op een gemiddelde doorlooptijd van 5 weken voor 80% van alle aanvragen.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2010 is de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag nagenoeg gelijk gebleven aan het 1<sup>e</sup> kwartaal en komt uit op 45 dagen, circa 6½ week. In 86 gevallen is een voorschot verstrekt, ofwel bij 28% (tegenover 62% in het eerste kwartaal) van de aanvragen. Er staan per 30 juni 2010 nog 71 aanvragen open.

In een aantal gevallen krijgen personen meerdere malen een wettelijk voorschot. In deze situaties kan sprake zijn van complexe aanvragen levensonderhoud.

Ten opzichte van de tijdelijke norm van 5 weken doorlooptijd voor 80% van de aanvragen geldt dat deze in 61% van de gevallen wordt behaald.

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.

Door goed te zoeken naar mogelijkheden om werkprocessen anders in te richten, wordt getracht hier meer efficiencywinst te behalen.

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het 2<sup>e</sup> kwartaal bedraagt 25. Over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg dit aantal 31.

Het aantal bezwaarschriften laat zich moeilijk voorspellen. Er zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal 37 bezwaarschriften behandeld, waarbij 5% gegrond is verklaard. Over het 1<sup>e</sup> kwartaal lag het aantal op 46 en 9% gegrondverklaringen

Over het eerste halfjaar komen we gemiddeld uit op 7% gegrond verklaarde bezwaarschriften. Over 2009 bedroeg het percentage gegrond verklaard 12.

### 2.3.2 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 42 dagen, ofwel 6 weken. Eind van het 1<sup>e</sup> kwartaal was dit nog 51 dagen, ruim 7 weken.

Er is dus een duidelijke verbetering waar te nemen.

De 4-wekentermijn betreft een zelf opgelegde norm. Overschrijding hiervan heeft geen wettelijke consequenties. Als gevolg van de economische recessie, en ondanks de verandering van inrichting van de organisatie ten behoeve van afhandeling van deze aanvragen, halen we deze zelf opgelegde norm tijdelijk niet. We blijven wel binnen de wettelijke norm.

De norm van 4 weken blijven we vooralsnog hanteren.

In de vorige Berap is aangegeven dat we vanaf deze Berap zullen aangeven in hoeveel procent van de gevallen de norm van 4 weken wordt gehaald. Dit is in 59% van de zaken het geval.

### 2.3.3 Overige regelingen

In verband met de lage aantallen BBZ uitkeringsgerechtigden (april en mei 1, juni 0) zijn hier geen bijzonderheden te vermelden.

### 2.3.4 Re-integratie

#### Ontwikkeling participatieladder

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

Het gaat hier om de stand per 30 juni 2010.

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal cliënten		met activiteit		zonder activiteit	
		Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	aantal	Perc.
6A = PL 6	Betaald werk regulier	17	1,38%	8	0,65%	9	0,73%
5B = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	47	3,80%	23	1,86%	24	1,94%
5A = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	85	6,88%	54	4,37%	31	2,51%
4B = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	54	4,37%	33	2,67%	21	1,70%
4A = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	87	7,02%	79	6,39%	8	0,65%
3B = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	51	4,12%	15	1,21%	36	2,91%
3A = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	190	15,37%	139	11,25%	51	4,13%
2B = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	316	25,57%	44	3,56%	272	22,01%
2A = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	218	17,63%	107	8,66%	111	8,97%
1B = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	85	6,87%	11	0,89%	74	5,99%
1A = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	32	2,58%	22	1,77%	10	0,81%
	Nog in te delen	54	4,37%		0,00%	62	4,37%
		<b>1236</b>	<b>100,00%</b>	<b>535</b>	<b>43,28%</b>	<b>701</b>	<b>56,72%</b>

De bovenstaande resultaten geven 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. De kenmerken variëren van sterke punten en belemmeringen, wel/geen startkwalificatie, laaggeletterdheid tot inburgeringsplichtig/-behoefstig. Het geheel bepaalt de afstand tot de arbeidsmarkt en de keuze voor de in te zetten instrumenten.

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.

In het afgelopen kwartaal zijn 96 personen van de zittende klanten naar een hogere trede opgeschaald.

## 2.3 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 en 2009 is met de herinrichting het fundament gelegd voor een verdere professionalisering van ons klantmanagement. In 2010 maken we de laatste slag met de uitwerking van de laatste fase. Hiervoor stonden de volgende activiteiten op de planning:

- Verdere ontwikkeling en implementatie van de participatieladder.
- Implementatie van dienstverlenend handhaven nieuwe stijl.
- Ontwikkelen van werkgeversdienstverlening via sectorservicepunten.
- Investeren in de verdere professionalisering van de medewerkers met een management development programma, een opleidingspool van nieuwe inkomensconsulenten, trainingen klantgericht werken voor de werkcoaches en met de introductie persoonsgebonden, resultaatgerichte afspraken.
- De tweede metingen van de klanttevredenheid en de medewerkerstevredenheid (in een cyclus van drie keer).

Ondanks de hoge werkdruk door het toenemend aantal bijstandsaanvragen (WWB en WIJ) in het eerste half jaar 2010 (176% meer aanvragen dan over het eerste halfjaar van 2009 want 393 in 2010 tegenover 142 in 2009), loopt de uitvoering van vrijwel alle activiteiten op schema. De implementatie van de participatieladder en de opbouw van de productiviteit van de opleidingspool inkomensconsulenten loopt achter ten opzichte van de planning. Dit heeft te maken met de conjuncturele omstandigheden en de financiële beperkingen als gevolg hiervan.

- Resultaatgerichte afspraken (RGA): Het werken met resultaatgerichte afspraken maakt onderdeel uit van de nieuwe HR-cyclus. Het instrument RGA is geïmplementeerd, alle medewerkers werken inmiddels op basis van persoonlijke afspraken. De monitoring van de uitvoering loopt in de pas.
- De werkcoaches volgen op dit moment een training klantgericht werken. Het traject bestaat uit een groepsgewijs programma en individuele coachingen.
- Opleidingspool inkomensconsulenten. Inmiddels is de toegestane formatie op orde en stijgt de productiviteit van de pool gestaag. Dit proces heeft echter meer tijd gevraagd dan vooraf gepland vanwege de conjuncturele omstandigheden op de arbeidsmarkt (gebrek aan ervaren inkomensconsulenten).
- Er is een tweede klanttevredenheidsmeting uitgevoerd in de cyclus van drie. De resultaten zijn voorgelegd aan de klantenraad en aan het bestuur (juni 2010). Daarnaast is een tweede medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd en besproken in het Dagelijks Bestuur.
- Het project Dienstverlenend Handhaven is afgerond. De resultaten zijn in mei besproken in het bestuur.
- Sectorservicepunten: Het servicepunt Zorg en Welzijn is begin 2010 informeel gestart. Zodra de eerste resultaten helder zijn zal ruchtbaarheid aan het servicepunt worden gegeven (eerste evaluatie september 2010). Het servicepunt Techniek is in oprichting. Het subsidietraject met de Provincie voor 2010 loopt nog.
- De participatieladder is geïntroduceerd bij de onze negen re-integratiepartners. Er zijn met deze partners afspraken gemaakt over maatwerk in het kader van het werken met de participatieladder. Daarnaast is een projectplan voor de volgende fase van de implementatie van de participatieladder uitgewerkt. Dit voorstel wordt, gelijktijdig met een evaluatie van de afgelopen fase, in september voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur.
- De twee dienstencentra zijn per 1 juli jongstleden overgedragen aan de gemeente Heusden en De Twern. De ISD blijft een verantwoordelijkheid houden in de begeleiding van de deelnemers.

Er is fors geïnvesteerd in de ontwikkeling en implementatie van het P&O-instrumentarium. Zoals het arbo beleidsplan met een aantal onderliggende regelingen, de HR-cyclus, herziening van het agressieprotocol en de opleidingsfaciliteitenregeling.

### 3 Bijlagen trends

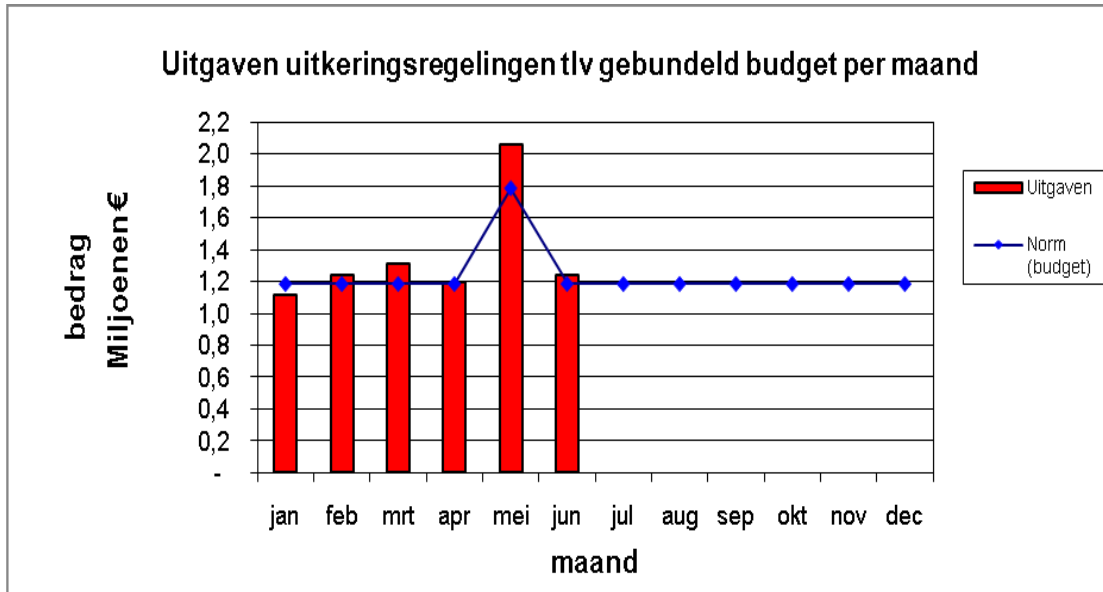
#### 3.1 Financiën

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

##### 3.1.1 Detailgegevens m.b.t. financiën Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

I-deel



##### Toelichting:

De norm is gebaseerd op het door SZW in oktober 2009 bekend gemaakte voorlopige budget van € 14,8 miljoen. Een bijstelling van het voorlopig budget 2010, zoals eind juli door de minister afgekondigd, is hier nog niet meegenomen. Ook de grotere tekorten als gevolg van een negatieve bijstelling van het budget worden hier nog niet genoemd. In de maanden september en oktober wordt hierover meer duidelijkheid verwacht.

Met dit budget moeten de uitkeringslasten van de WWB, WIJ, IOAW en IOAZ worden bekostigd.

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

De uitgaven verminderd met de ontvangsten bedragen over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2010 totaal € 3.667.473, over het 2e kwartaal is dit € 4.489.961, hierin zit dan ook het uitgekeerde vakantiegeld. Totale uitgaven 1<sup>e</sup> halfjaar komen hiermee uit op € 8.157.434.

We zien dat het aantal aanvragen en uitkeringen nog steeds oploopt.

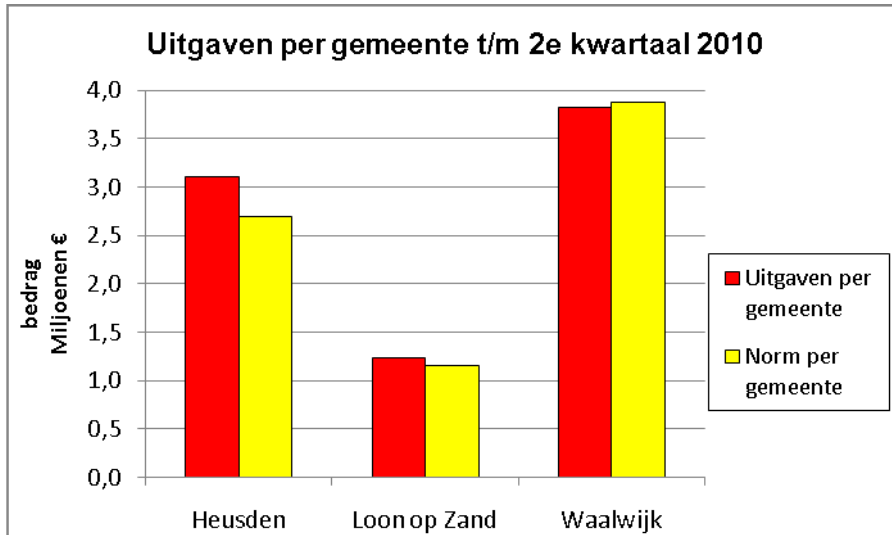
De verwachting is dat de klantenaantallen (en daarmee ook de uitgaven) in 2010 verder zullen toenemen.

Indien de toename van het aantal klanten in het restant van 2010 zich voortzet zoals in het tweede kwartaal (5% per kwartaal), ontstaat ultimo 2010 een tekort van circa € 1,35 miljoen.

Als de toename van het aantal klanten in de tweede helft van 2010 gelijk is aan de toename in de eerste helft van 2010, bereiken we een tekort van circa € 1,6 miljoen.

Indien er geen verdere toename meer is in het klantenbestand, zal het tekort op het budget rond € 1 miljoen uitkomen.

De reserve op het inkomensdeel bedraagt € 2 miljoen.



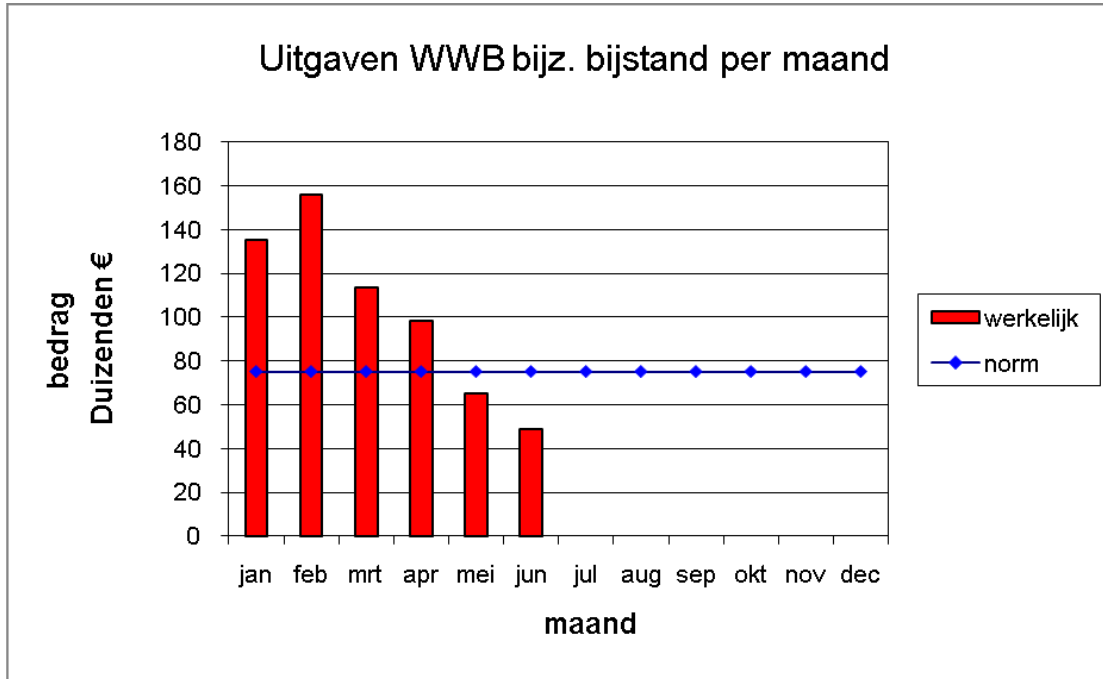
**Toelichting:**

Voor de gemeenten Heusden en Loon op Zand wordt meer uitgegeven dan de norm (toegekend budget), Waalwijk blijft daar nog net onder.

### 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 .



	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 109.038	€ 47.182	€ 114.206	€ 270.426
<b>1<sup>e</sup> helft 2010</b>	<b>€ 228.026</b>	<b>€ 106.225</b>	<b>€ 284.426</b>	<b>€ 618.677</b>
1 <sup>e</sup> helft 2009	€ 162.772	€ 88.578	€ 239.287	€ 490.637
Totaal 2009	€ 297.153	€ 156.919	€ 441.490	€ 895.562

#### Toelichting:

De uitgaven bijzondere bijstand lijken over 2010 hoger uit te zullen komen dan over 2009

De uitgaven 2009 bedroegen € 895.562.

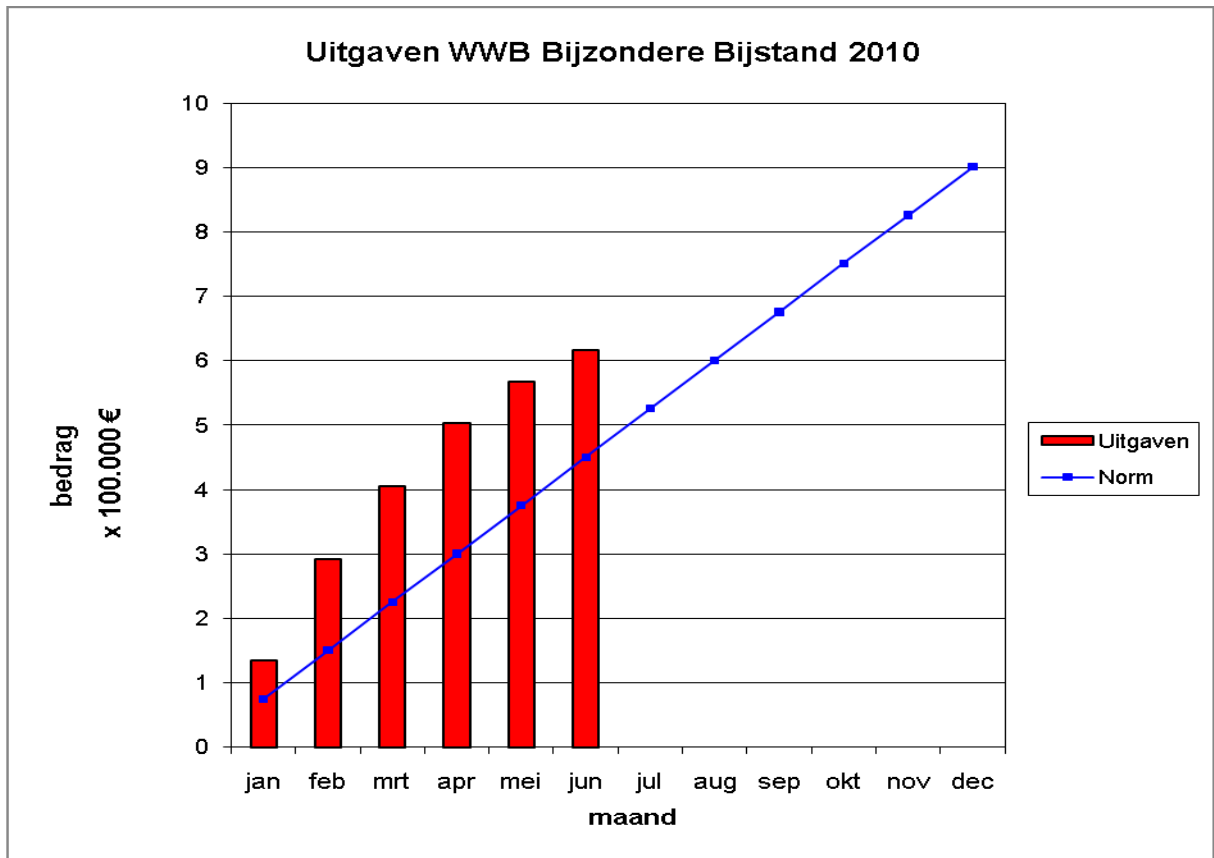
De uitgaven zijn inclusief langdurigheidstoeslag.

De uitgaven over het eerste kwartaal liggen normaliter hoger dan de overige kwartalen. Dit is het gevolg van het in de eerste maanden afhandelen van (vervolg)aanvragen langdurigheidstoeslag en tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten.

De uitgaven liggen over de eerste 2 kwartalen 2010 op een hoger niveau dan vorig jaar.

De verwachting is dan ook dat de totale uitgaven over 2010 hoger zullen zijn dan in 2009.

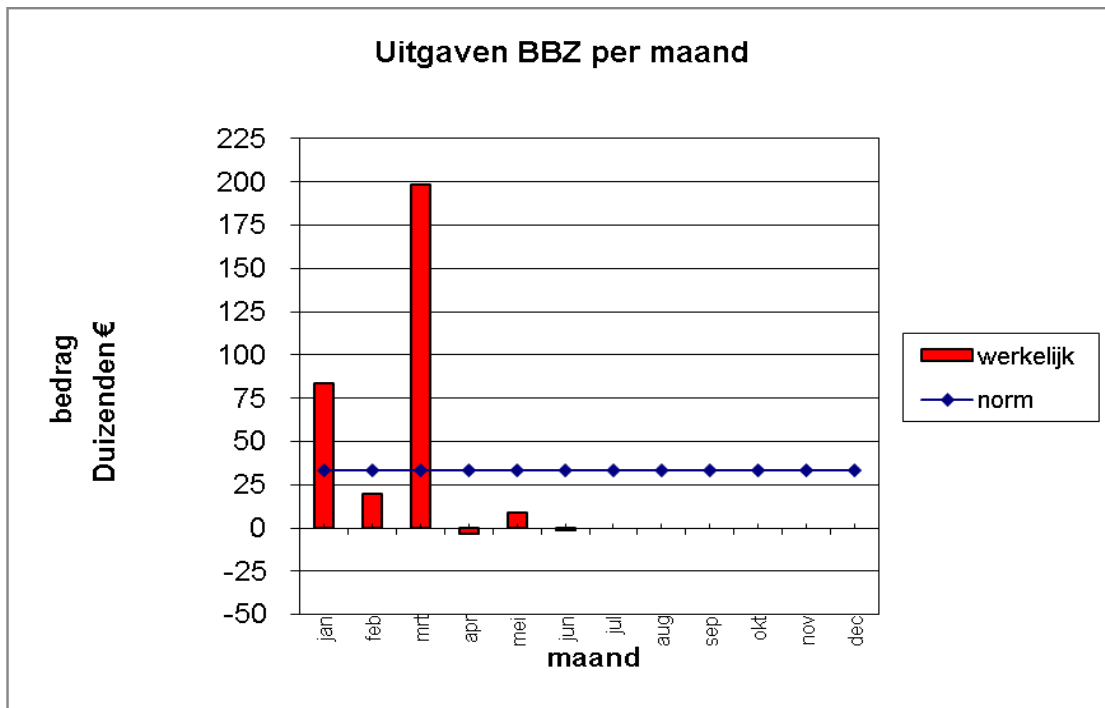
Dit lijkt ondermeer het gevolg van het feit dat we meer klanten in uitkering hebben gekregen (minimum niveau) wat ook gevolgen heeft voor het beroep op bijzondere bijstand.



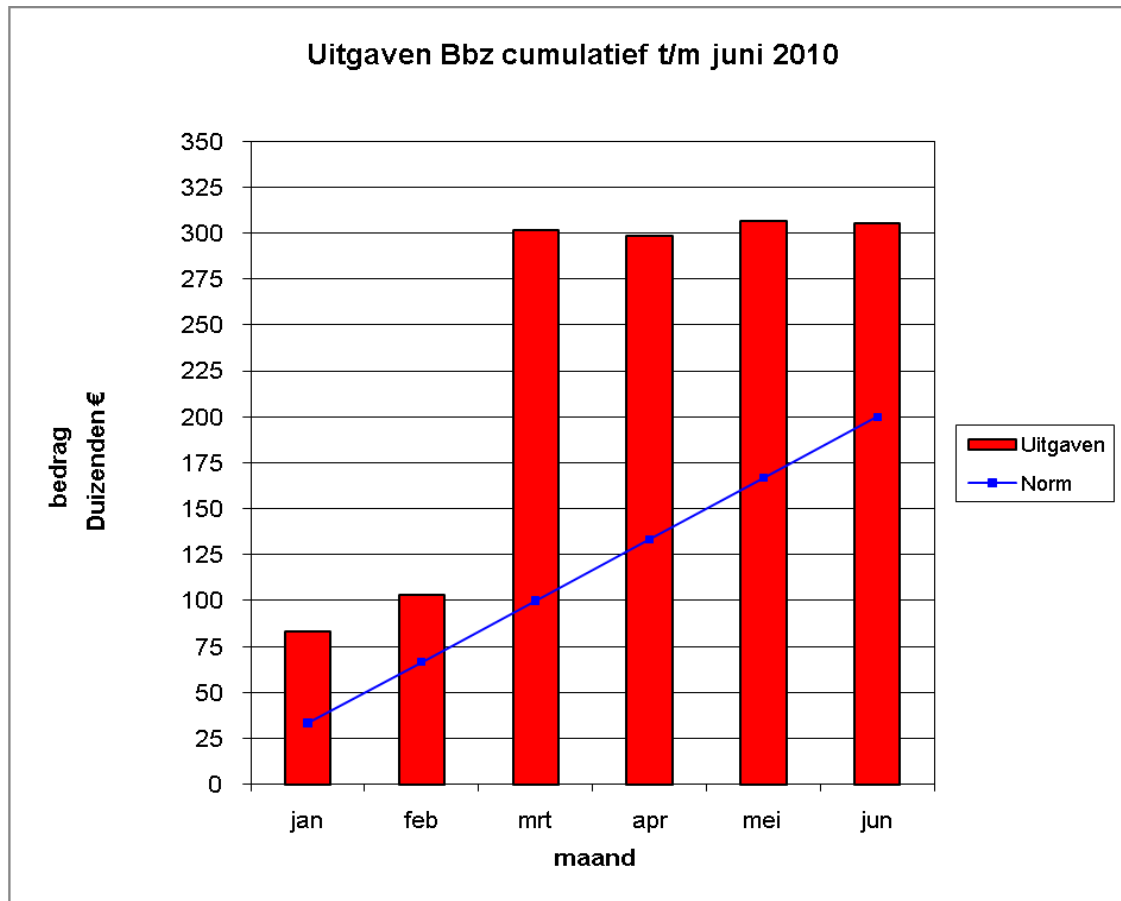
### 3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

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.

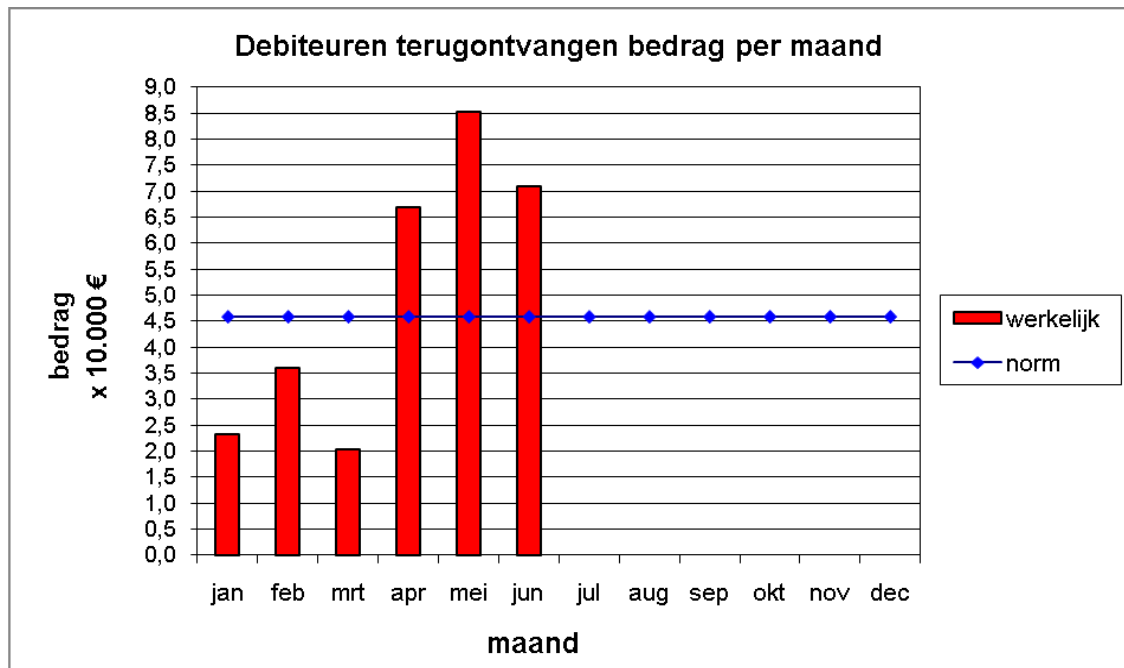
**Toelichting:**

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het eerste halfjaar 2010 komen uit op € 305.354.

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 wordt een trend doorgetrokken uit gerealiseerde uitgaven. Het verwacht overschot, na verrekening op basis van bovenstaande systematiek, bedraagt € 6.000.

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

**Toelichting:**

Er is geen norm afgesproken voor het uitstaande debiteurensaldo.

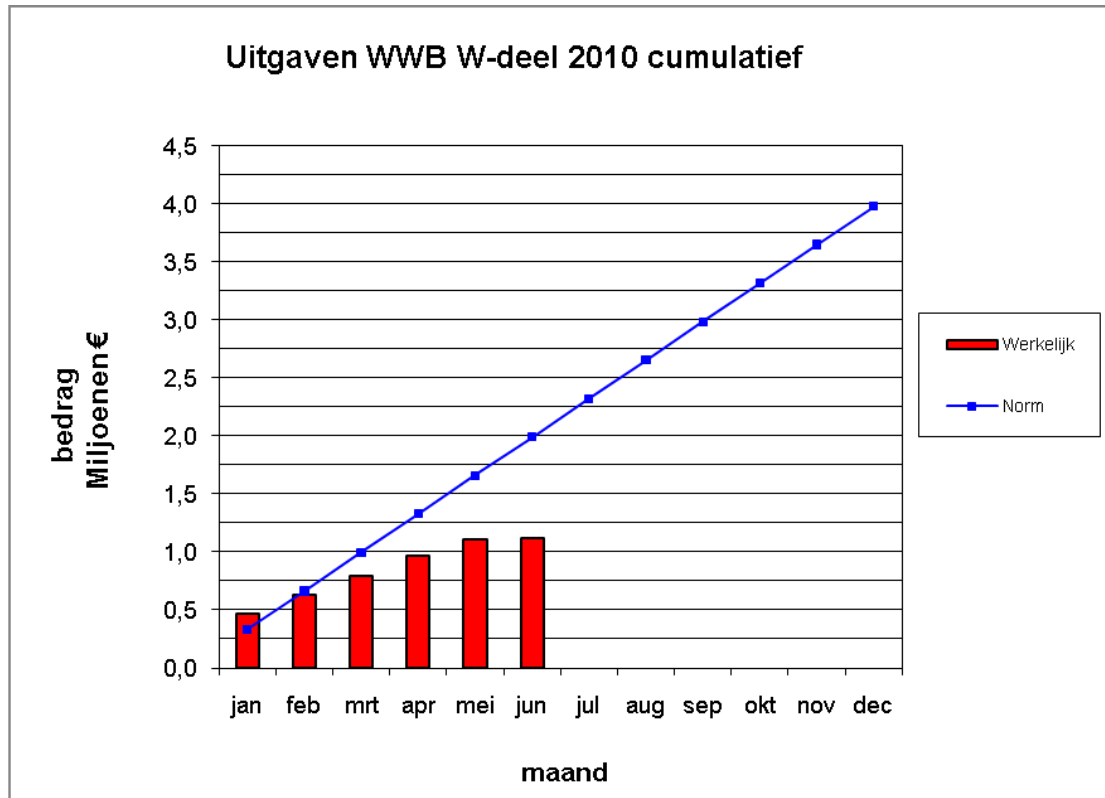
In de begroting is rekening gehouden met WWB-ontvangsten van € 550.000.

Dit is gebaseerd op ontvangsten over eerdere jaren. Het blijft altijd moeilijk in te schatten omdat er regelmatig grotere incidentele ontvangsten plaatsvinden (aflossing krediet-hypotheek cq lening bij verkoop huis).

De ontvangsten debiteuren over het eerste kwartaal zijn uitgekomen op € 77.645. Over het tweede kwartaal ligt dit op € 220.696 wat het totaal over het eerste halfjaar brengt op € 298.341. In het 2<sup>e</sup> kwartaal zitten 4 verrekeningen met UWV van achteraf ontvangen uitkering tot een bedrag van € 114.000.

Er is geen achterstand in verwerken van terugvorderingen en verhaal. Ook zijn alle klanten in beeld.

## 3.1.4 Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie

**Toelichting:**

De totale norm 2010 is gesteld op het tekort W-deel 2009 (ca € 80.000) plus het budget 2010 (€ 4,0 miljoen), in totaal afgerond € 3,9 miljoen.

Tot en met het 2<sup>e</sup> kwartaal blijven de uitgaven achter bij het beschikbare budget (norm). Dit heeft te maken met de grote mate van terughoudendheid bij de inzet van duurdere re-integratietrajecten, zoals door het bestuur eind 2009 is vastgesteld.

Reeds verwerkt zijn de incidentele uitgaven van de verplichtingen uit voorgaande jaren betreffende de WSW die niet meer volgens het kasstelsel geboekt mochten worden. Dit betreft een bedrag van € 267.201 voor 2010, dat incidenteel en ten laste van uitgaven januari wordt geboekt.

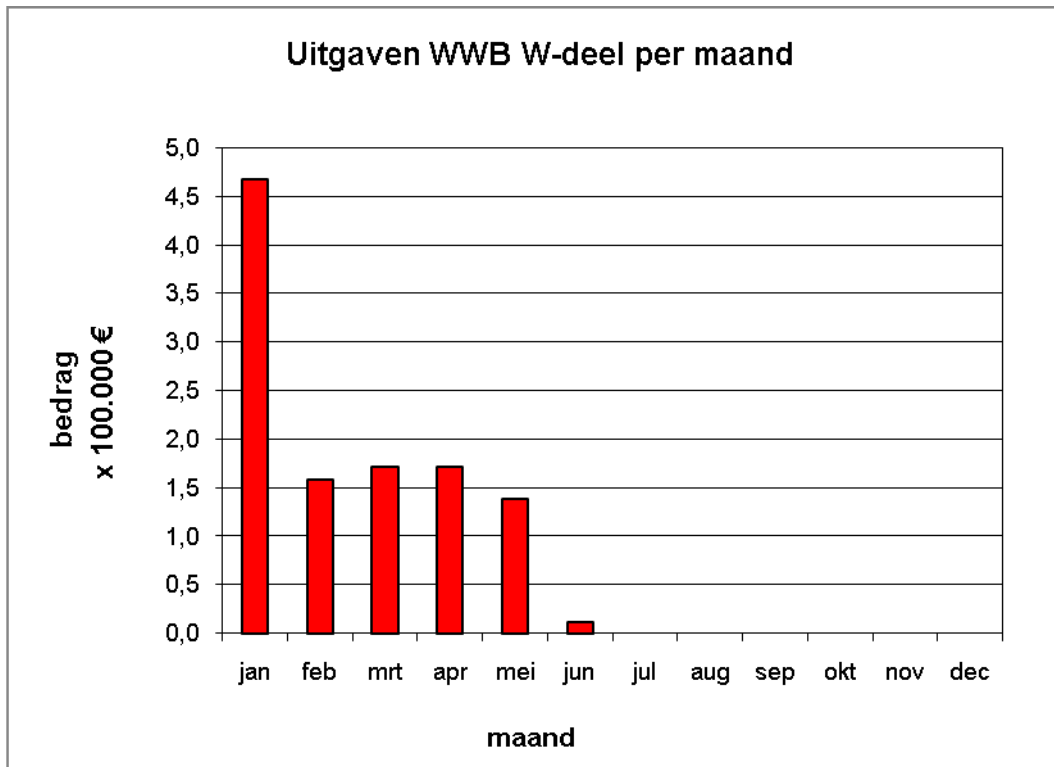
Voor de WIW wordt rekening gehouden met een jaarbedrag van € 580.000 en voor de ID banen € 380.000. Dit wordt maandelijks verantwoord aan de hand van facturen van de WML.

Indien de WML meer sociale eenheden beschikbaar heeft, kunnen mensen op de wachtlijst eerder uitstromen naar de WSW. De ISD zou daarvan een voordeel kunnen ondervinden omdat dan eventueel teveel betaalde voorschotten zullen worden gecrediteerd.

De ISD heeft een afspraak met de WML dat per kwartaal een overzicht wordt ontvangen van de stand van zaken en dat er dan afgerekend / bijgesteld wordt.

Het overzicht over het eerste kwartaal is niet ontvangen. Het overzicht over het eerste half jaar is na opmaak van de 2<sup>e</sup> berap ontvangen, maar nog niet verwerkt in deze Berap. We ontvangen van WML een bedrag terug van bijna € 5 ton, waarvan ruim € 4 ton ten gunste komt van 2010. In de 3<sup>e</sup> berap zal deze meevaller in de grafiek tot uiting komen.

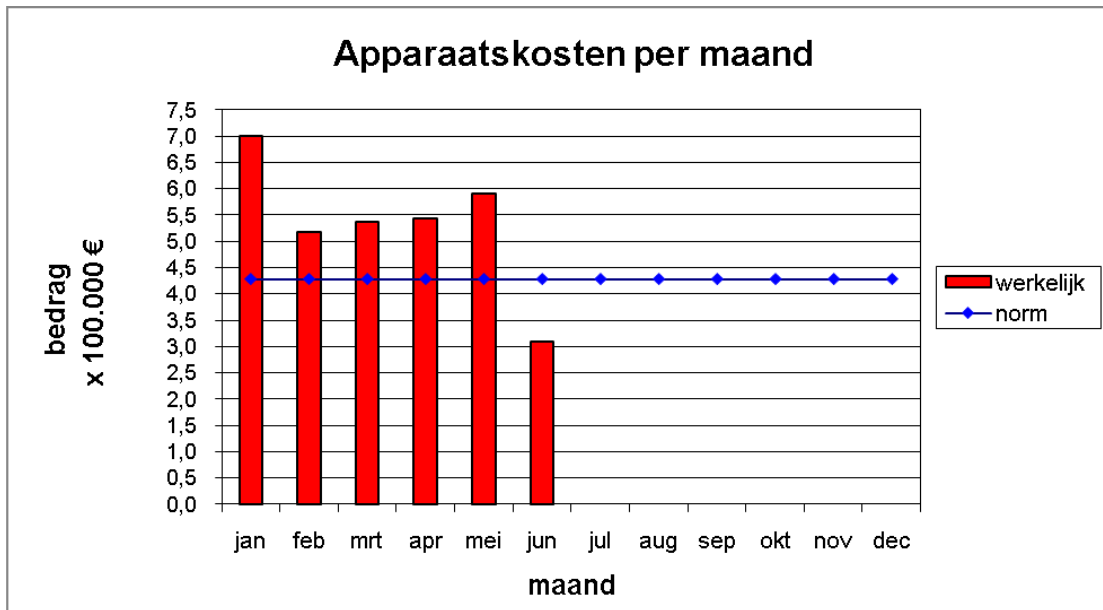
Wanneer ervan wordt uitgegaan dat de trend van het eerste half jaar zich doorzet in de rest van 2010, en rekening wordt gehouden met de terugkerende vaste uitgaven en de ontvangst van de teveel betaalde bedragen aan WML, verwachten we op een overschot van € 1 a 1,5 miljoen uit te komen.



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

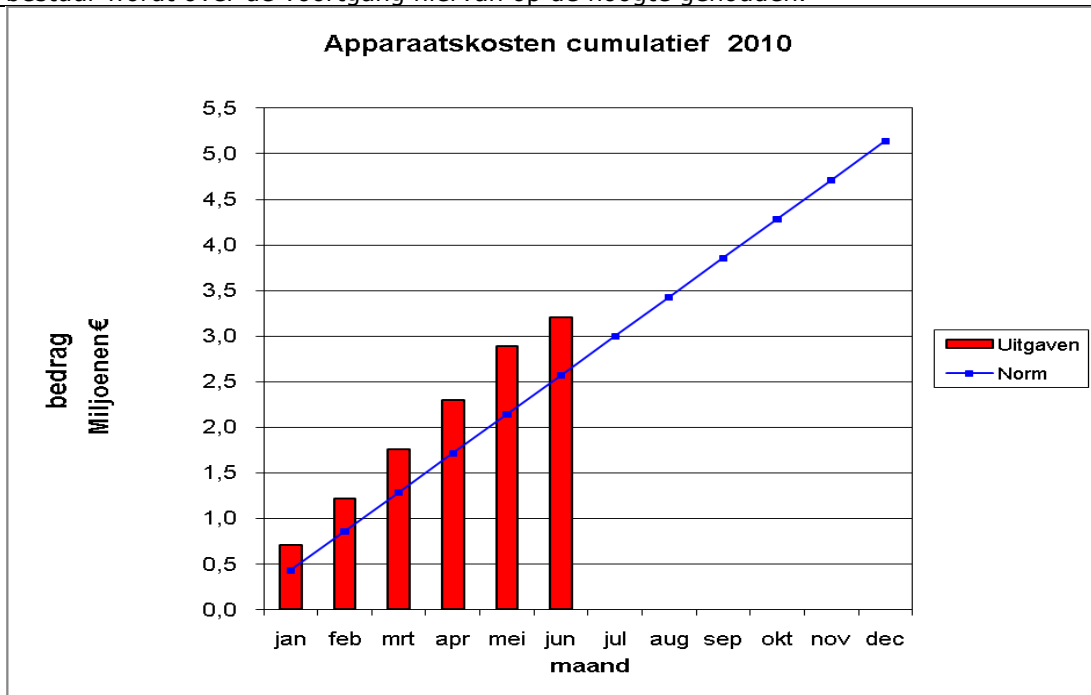
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



**Toelichting:**

De piek in januari wordt veroorzaakt door de vooruitbetaalde kosten voor 2010 van de sociale recherche van de gemeente Tilburg van € 156.000 en abonnementen en onderhoudscontracten, zoals voor Synaxion. Over juni zijn nog niet alle nota's verwerkt. Als we een inschatting maken voor 2010 zullen we op een tekort uitkomen van circa € 8 ton. Daarbij is nog geen rekening gehouden met de ketenkorting. In het voorjaar van 2010 is gestart met een onderzoek naar besparingsmogelijkheden, waarbij ambtenaren van de gemeenten worden betrokken. Daarbij worden verschillende scenario's doorberekend waarbij wordt uitgegaan van verschillende niveaus van dienstverlening aan de klant. Het bestuur wordt over de voortgang hiervan op de hoogte gehouden.



**Toelichting:**

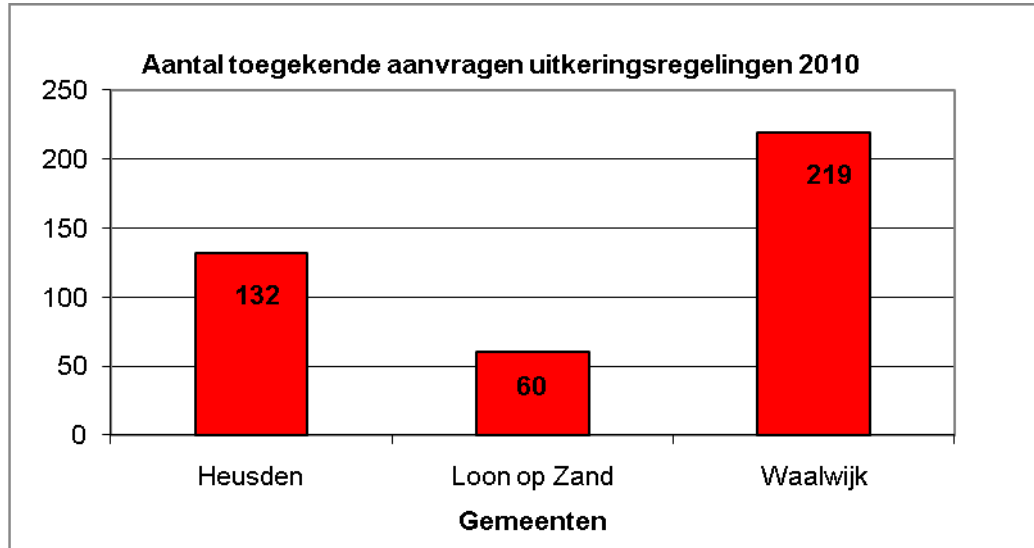
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

### 3.2 Intern (aantallen)

#### Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

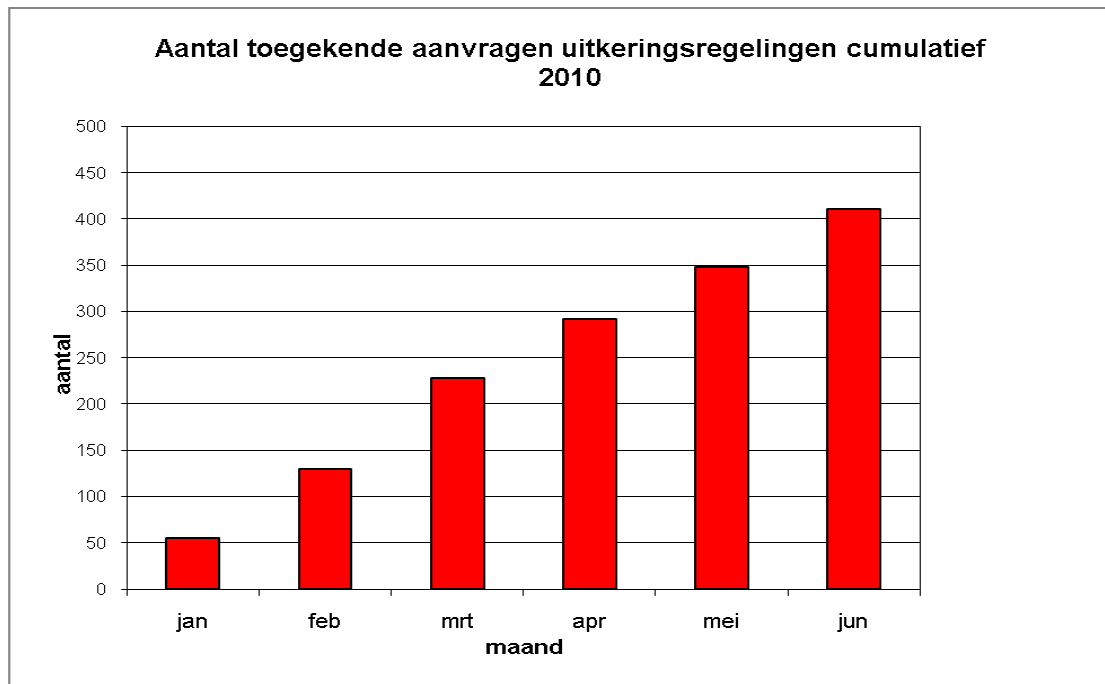
Instroom



Toelichting:

In het tweede kwartaal 2010 stroomden 183 personen in. In het eerste kwartaal bedroeg de instroom 228 personen. Tot 1 juli stroomden er dus 411 personen in. Dit is een grote toename.

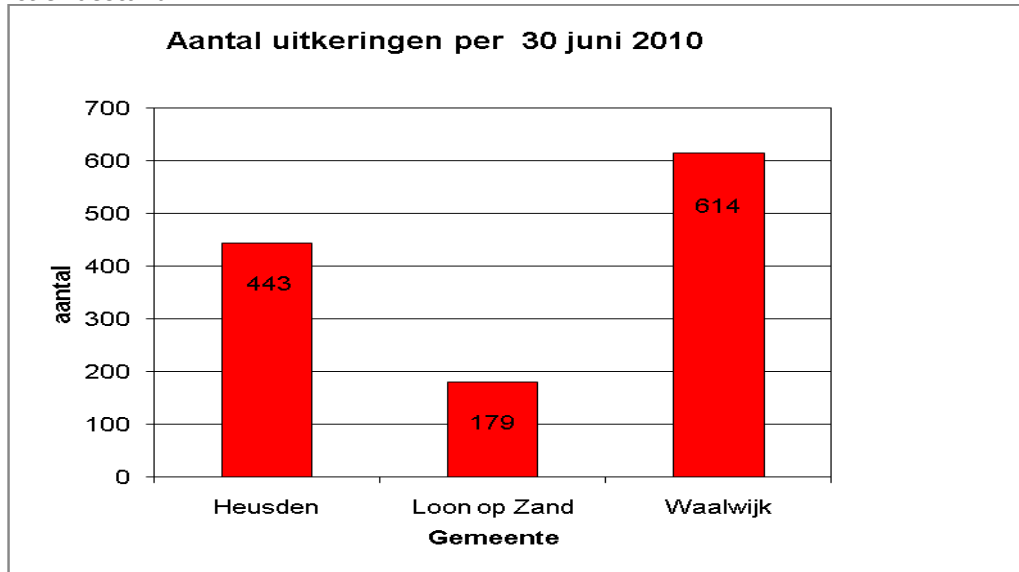
Buiten deze instroom liggen er nog 71 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen. De verwachting is dat als gevolg van de economische situatie de instroom ook de komende perioden op een hoog niveau zal blijven.



Toelichting:

Zoals hiervoor ook al aangegeven zet de stijging van aanvragen verder door.

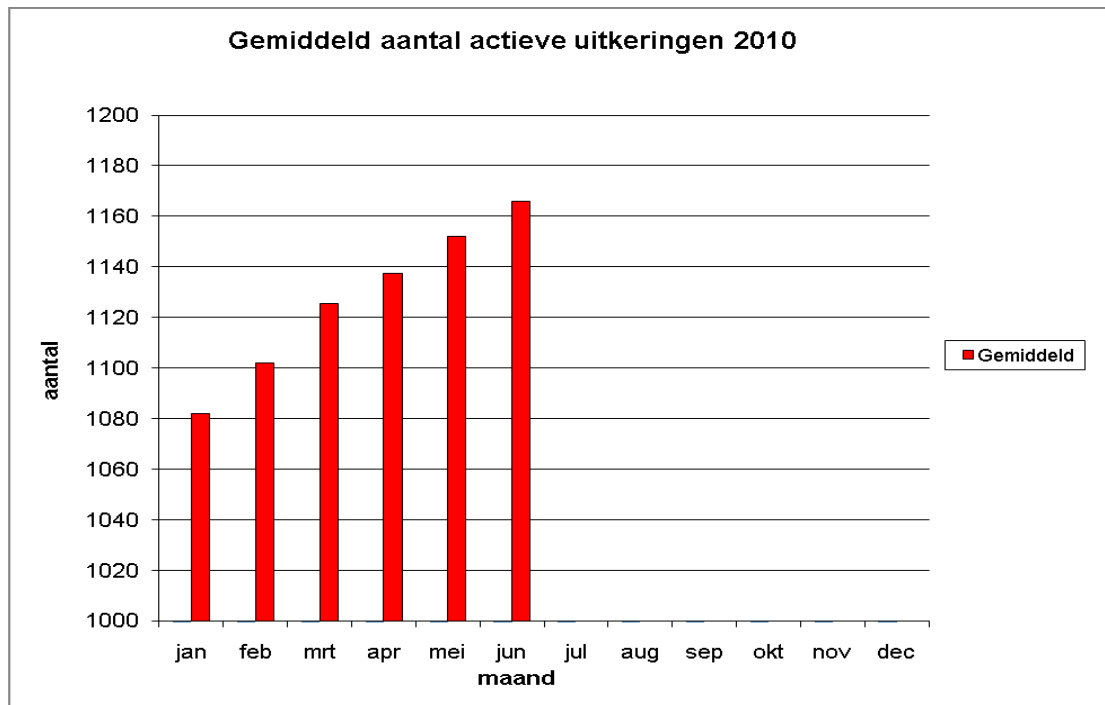
## Actief bestand



## Toelichting:

Het klantenbestand bedroeg per 30 juni 2010 1236. Een toename van 64 klanten (5%) ten opzichte van de stand per 31 maart (1236), en van 176 (15%) in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2010 (stand 31/12/2009: 1060). Rekening houdend met openstaande aanvragen (71, waarvan ca 60% wordt toegekend) en beëindigingen (22) is het aantal virtuele klanten per 30 juni 2010 dan 1257. Per 31 december 2009 was dat 1086 (toename ruim 15%).

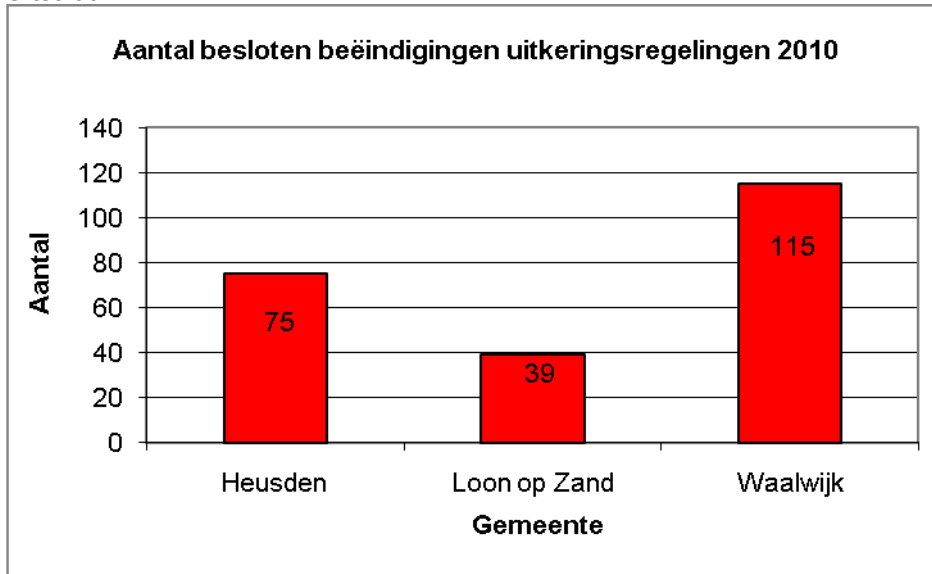
De toename over het 1<sup>e</sup> halfjaar bedroeg per gemeente: Heusden 18%, Loon op Zand 15% en Waalwijk 16%. De verdeling naar reguleringen is als volgt: WWB 1049, WIJ 125, IOAW 46 en IOAZ 16 klanten.



## Toelichting:

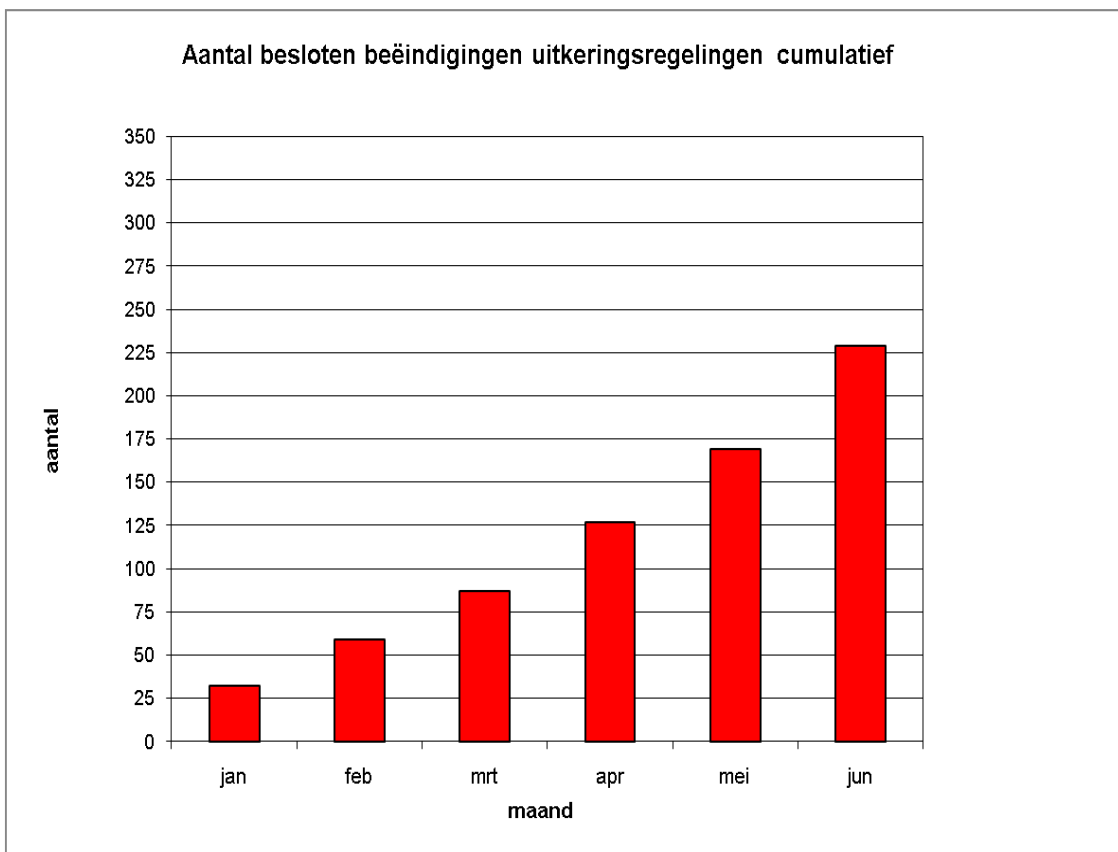
Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken kunnen we in 2010 de uitkering van gemiddeld circa 1132 klanten betalen. Gemeten t/m het tweede kwartaal komen we al uit op een gemiddeld aantal van 1164. Doorzetting van deze trend betekent dat er een fors tekort zal ontstaan op het beschikbare uitkeringsbudget.

Uitstroom



**Toelichting:**

De uitstroom over het tweede kwartaal bedraagt 142 klanten. Dit is meer dan in het eerste kwartaal was gerealiseerd (87). Over het 1<sup>e</sup> halfjaar zijn totaal 229 klanten uitgestroomd. Er staan nog 22 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

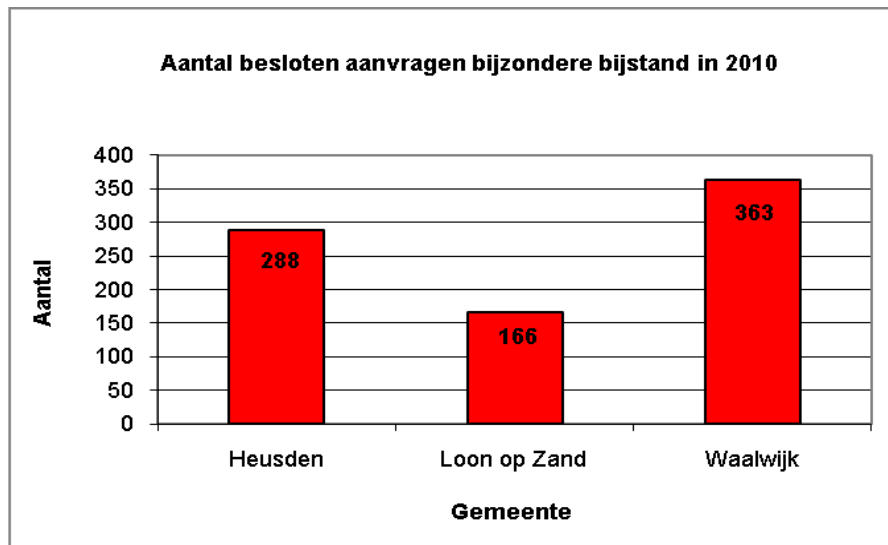


**Toelichting:**

Zie voorgaande grafiek.

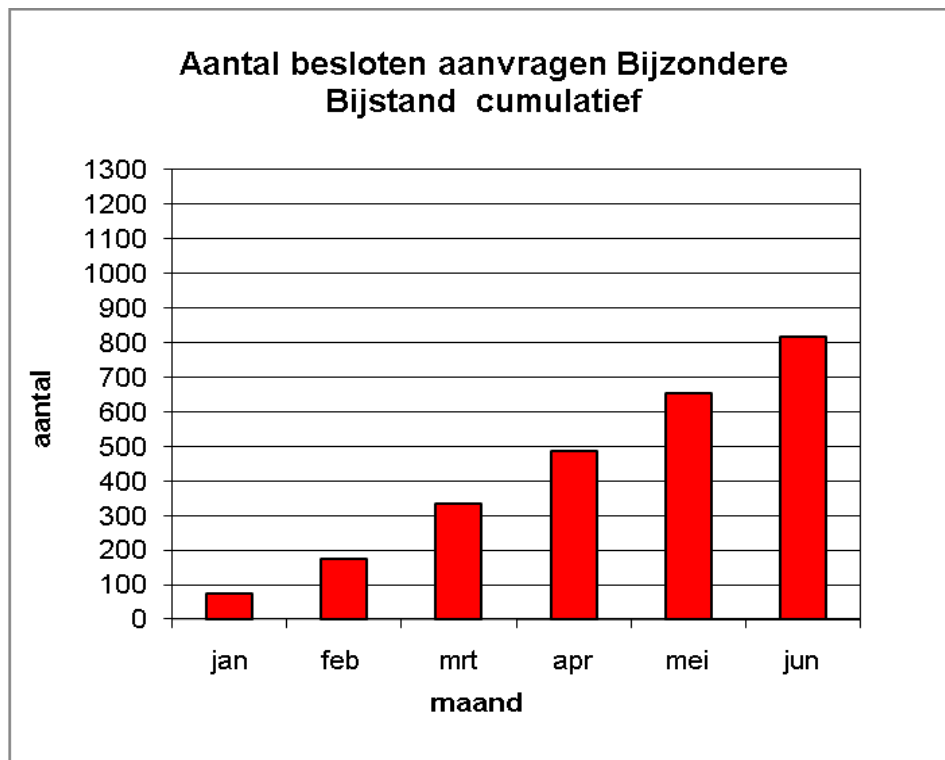
### 3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



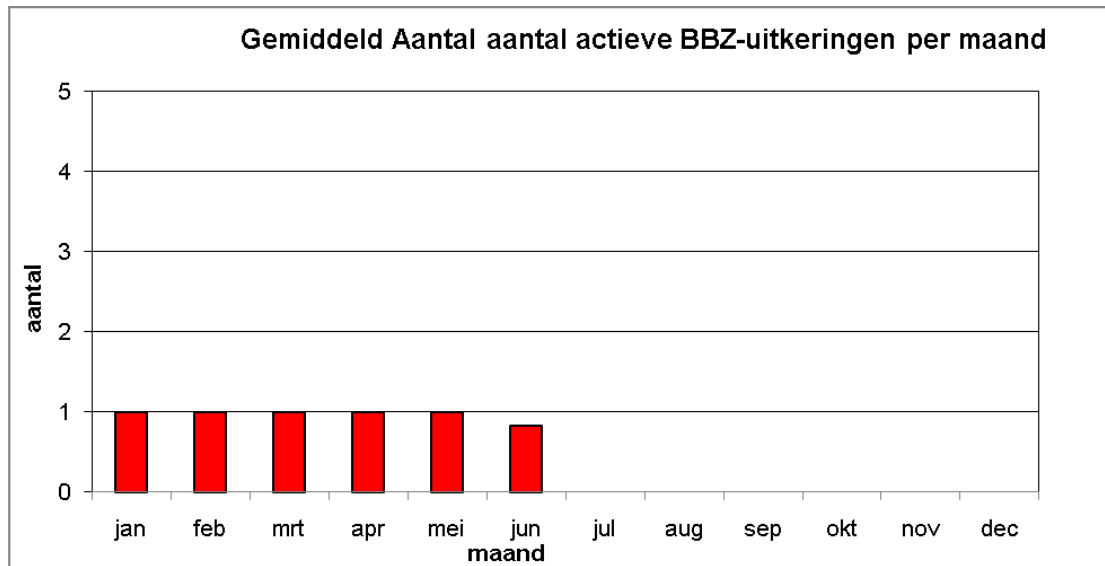
**Toelichting:**

Er is in het tweede kwartaal 2010 op 393 aanvragen bijzondere bijstand besloten, waarmee het totaal over het 1<sup>e</sup> halfjaar uitkomt op 817. Er stonden aan het eind van het eerste kwartaal nog 237 aanvragen open. In de afhandeling van aanvragen is een verbetering waarneembaar, het aantal openstaande aanvragen aan het eind van het tweede kwartaal is teruggelopen tot 102.



**Toelichting:**

Zie de tekst bij de vorige grafiek.

**3.2.3. Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen****BBZ****Toelichting:**

Het betreft een kleine regeling waarbij het klantenaantallen slechts licht schommelt. Door de schaalindeling van de grafieken kunnen deze schommelingen groter lijken.

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

In de maand juni zijn er geen lopende uitkeringen.

**WI**

Voor het jaar 2010 gelden voor de Wet Inburgering dat de volgende aantallen trajecten moeten worden gehaald:

Heusden – 60, Loon op Zand – 19, Waalwijk – 83. Totaal dus 162 trajecten.

In onderstaande tabellen worden de behaalde resultaten weergegeven.

Taakstelling en gerealiseerde trajecten

	Taakstelling	Gerealiseerde/ geplande trajecten	Percentage behaalde trajecten tov taakstelling
Loon op Zand	19	11	58%
Waalwijk	83	60	72%
Heusden	60	52	86%
<b>Totaal</b>	<b>162</b>	<b>123</b>	<b>76%</b>

Nog te realiseren trajecten 1 juli t/m 31 december 2010

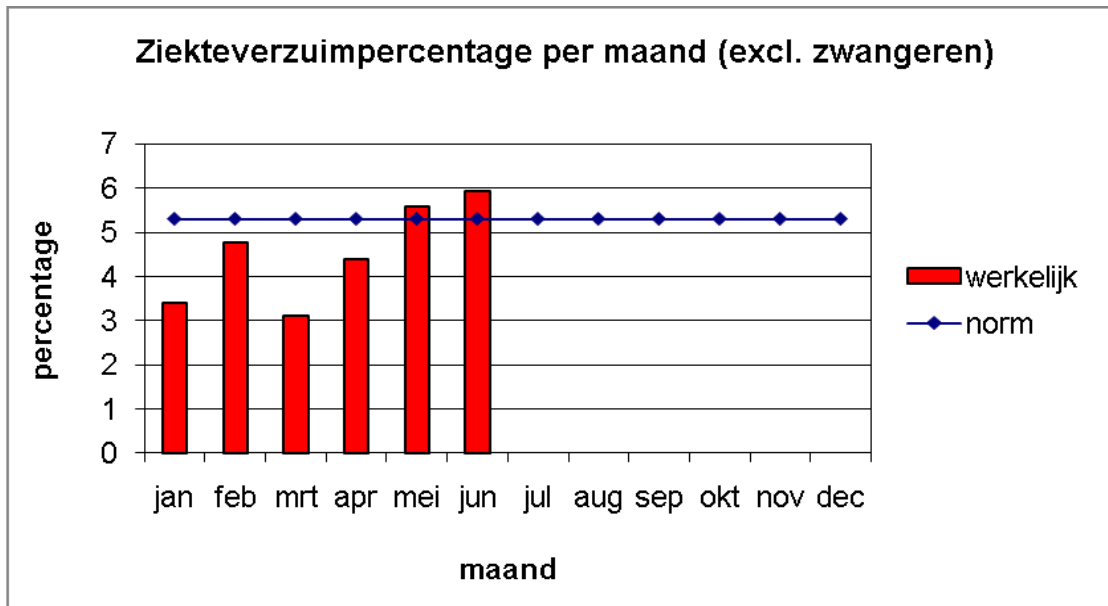
	Totaal 2010	Gemiddeld per maand
Loon op Zand	8	1,3
Waalwijk	23	3,8
Heusden	8	1,3
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>6,5</b>

Het lijkt aannemelijk dat de doelstelling van 162 trajecten over geheel 2010 gehaald zal worden, alsmede de doelstellingen per gemeente.

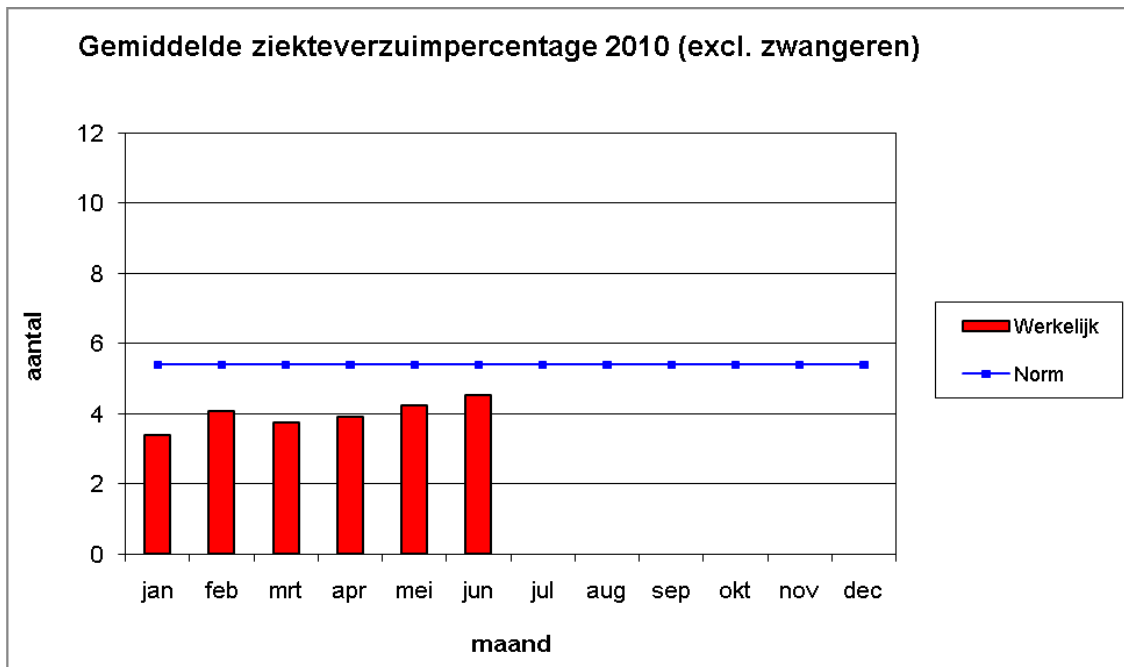
**3.2.4 Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)**

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



**Toelichting:**  
 Over het 2<sup>e</sup> kwartaal bedroeg het ziekteverzuim gemiddeld 5,3%. Dit is een stijging ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal, toe was dit nog 3,7%. Er zitten in het 2<sup>e</sup> kwartaal wel 2 langdurig zieken in het percentage.  
 De norm is nog gebaseerd op het laatst bekende landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer (2009) bij gemeenten, 5,4% (bron: A+O fonds Gemeenten).

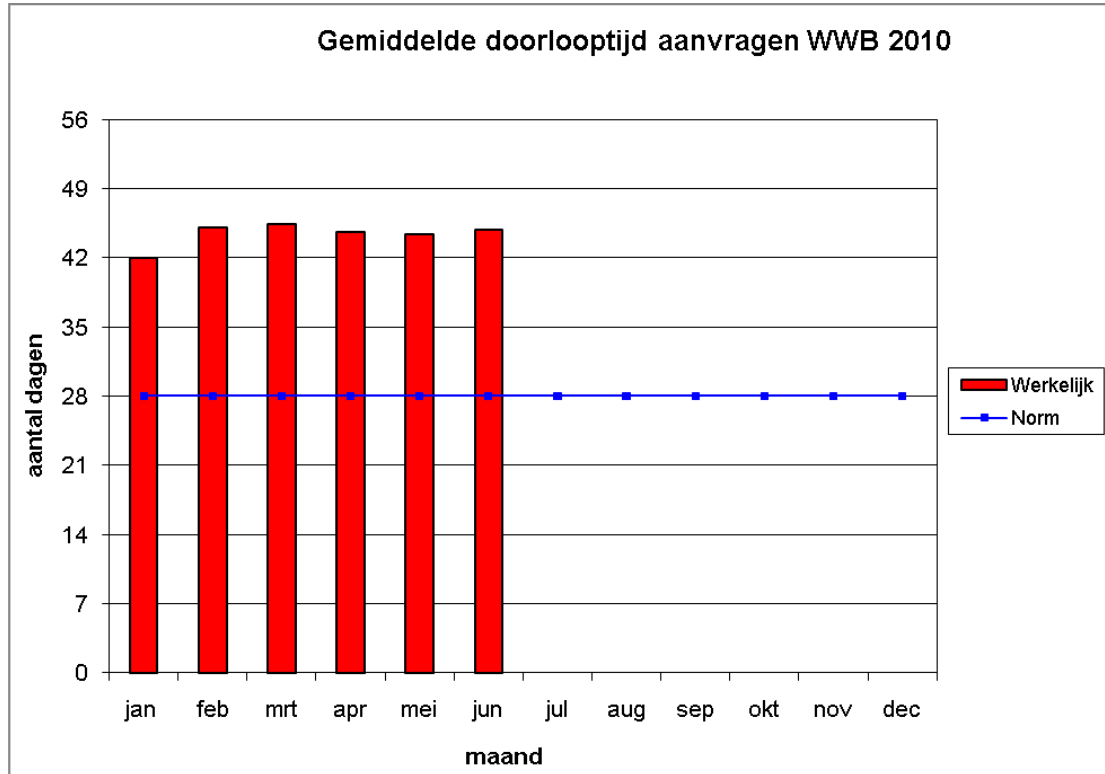


**Toelichting:**  
 Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2009 kwam uit op 3,37 %. Over het eerste halfjaar 2010 komt dit uit op 4,52 %.

### 3.3 Klantgerichtheid

#### 3.3.1 Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Uitkeringsregelingen

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.

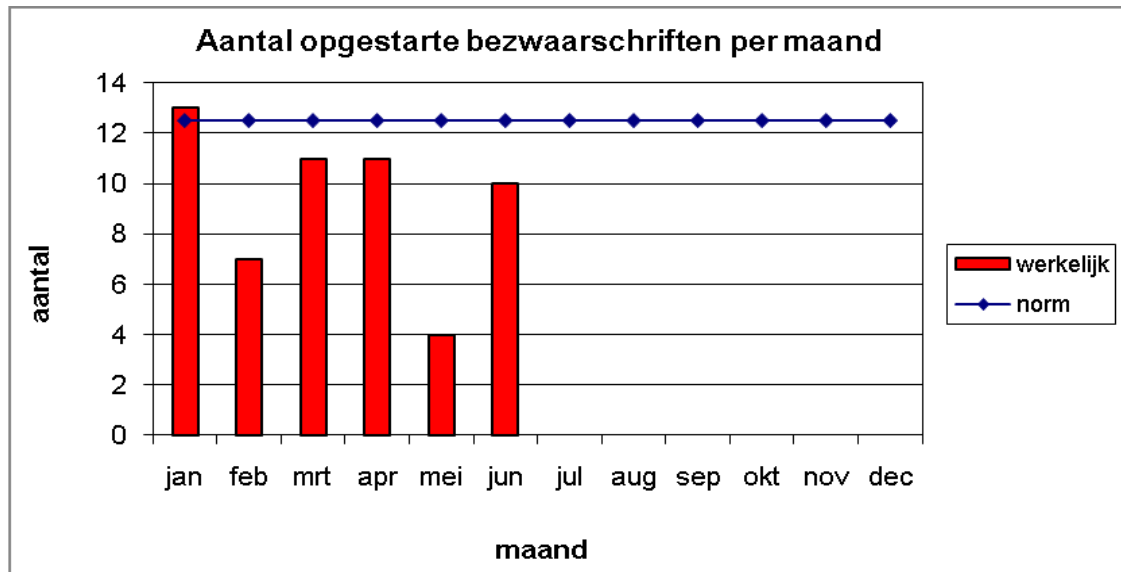
In dit kwartaal is de doorlooptijd nagenoeg gelijk gebleven, ca 45 dagen.

Dit kwartaal werden 86 voorschotten verstrekt aan 51 klanten.

Afgezet tegen het aantal behandelde aanvragen betekent dat het tweede kwartaal 2010 in 28% van de gevallen een wettelijk voorschot wordt verstrekt omdat de afhandelingstermijn niet wordt gehaald. Dit is al beter dan in het eerste kwartaal, toen het percentage nog 62% bedroeg.

De norm van 95% zonder wettelijk voorschot wordt niet gehaald.

Trend voor indicator uitkeringsregelingen - aantal opgestarte bezwaarschriften.



Toelichting:

Het aantal bezwaarschriften laat zich moeilijk sturen. Daarom is de norm op basis van historische gegevens bepaald op 150.

Over het tweede kwartaal 2010 zijn 25 bezwaarschriften opgestart. Totaal over het eerste halfjaar komt hiermee op 56 bezwaarschriften.

Over heel 2009 bedroeg dit aantal 140.

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

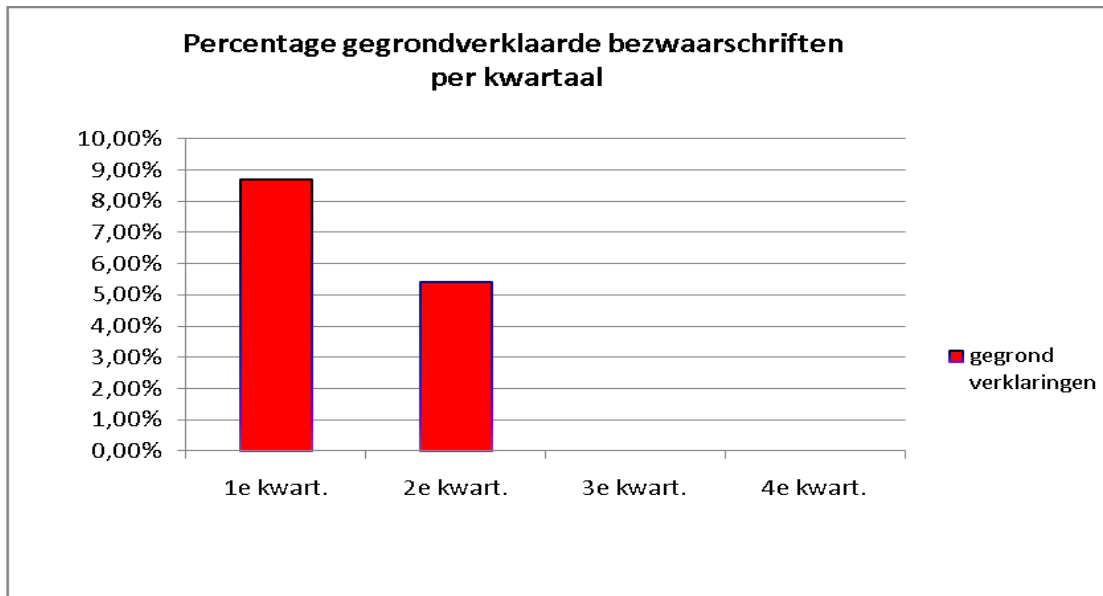
RESULTAAT	AANTAL	PERCENTAGE
Einde proces	1	1,20%
gedeeltelijk gegrond	6	7,23%
Gegrond	6	7,23%
ingetrokken	17	20,48%
niet ontvankelijk	7	8,43%
Ongegrond	46	55,42%
<b>Eindtotaal</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

Toelichting:

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Over 2009 bedroeg het gemiddelde percentage gegrond verklaringen 12%.

Over het tweede kwartaal van 2010 is dit 5%. Totaal over het eerste halfjaar komt het percentage gegrond verklaringen uit op 7%.

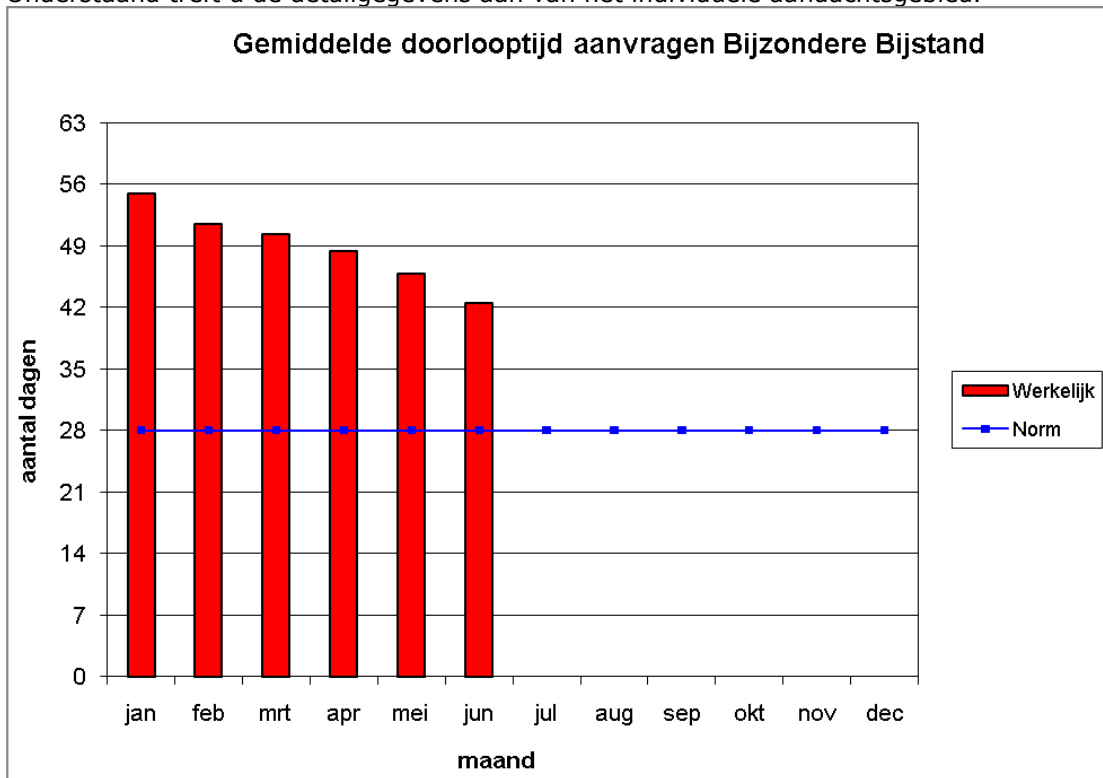
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



Toelichting:  
Zie tekst bij grafiek hierboven

### 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 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.  
De daadwerkelijke afdoening ligt het tweede kwartaal op 33 dagen, gemiddeld over het eerste half jaar op 42 dagen, 6 weken. Dit is een flinke daling ten opzichte van het vorige kwartaal toen het gemiddelde nog op 51 dagen lag. Hiermee zijn we op de goede weg.