

3e Bestuursrapportage 2010
tbv
algemeen bestuur 22 november 2010

ISD-ML

Periode juli 2010 t/m september 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 2 2010	Berap 3 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X/✓	X/✓
Bijzondere Bijstand	X	X
Overige regelingen	✓	✓
Personeel (apparaatskosten)	X	X

Klantgerichtheid	Berap 2 2010	Berap 3 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X/✓	X
Bijzondere Bijstand	X/✓	✓

Intern (aantallen)	Berap 2 2010	Berap 3 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	X	X
Bijzondere Bijstand	✓	✓
Overige regelingen	✓	✓
Re-integratie	X	✓
Personeel (ziekteverzuim)	✓	✓

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

Onderdeel	Resultaat Berap 2-2010	Resultaat Berap 3-2010
Financiële perspectief	X	X/✓
Klantgerichtheid perspectief	X	X/✓
Interne perspectief	✓/X	✓
Leren & Groei perspectief		

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
	Algemeen	4
2	Rapport	5
2.1	Financiën	5
2.1.1	Gebundeld budget inkomensvoorzieningen	5
	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. Het betreft de volgende 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	5
2.1.5	Apparaatskosten	6
2.2	Intern (aantallen)	7
2.2.1	Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ	7
2.2.2	Bijzondere bijstand	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	Uitkeringsregelingen	9
2.3.2	Bijzondere Bijstand	9
2.3.3	Overige regelingen	9
2.3.4	Re-integratie	10
2.4	Leren & Groei	11
3	Bijlagen trends	12
3.1	Financiën	12
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Uitkeringsregelingen	12
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	14
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	15
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie	18
	Onderstaand een overzicht van de uitgaven per gemeente.	19
3.1.5	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	20
3.2	Intern (aantallen)	22
3.2.1	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen	22
3.2.2	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand	25
3.2.3	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen	26
3.2.4	Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)	27
3.3	Klantgerichtheid	28
3.3.1	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Uitkeringsregelingen	28
3.3.2	Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Bijzondere bijstand	30

1 Inleiding

Algemeen

Voor u ligt de verantwoordingsrapportage over de periode juli tot en met september 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 dit 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 het opstellen van deze rapportage. Op het moment van deze opname staan er altijd nog rapportages open die gevolgen kunnen hebben voor deze aantallen. Dit betekent dat als op een later tijdstip nogmaals dezelfde gegevens worden opgevraagd deze andere aantallen kunnen vermelden. Zo kan het aantal personen dat in het derde kwartaal 2010 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 november 2010 een hoger aantal opleveren dan in deze berap. Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het derde kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het derde kwartaal. In de volgende berap kunnen daardoor de uitgaven hoger zijn dan in deze berap.

2 Rapport

2.1 Financiën

2.1.1 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. Het betreft de volgende uitkeringsregelingen:

-Wet Werk en Bijstand

-Wet Investeren in Jongeren

-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers

-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen

Het gebundeld budget voor 2010 was in het najaar van 2009 voorlopig vastgesteld op € 14,8 miljoen. Inmiddels is het definitieve budget 2010 vastgesteld op € 13,6 miljoen, ofwel 8% lager.

Op basis van de voorlopige financiële cijfers 2010 en de verlaging van het budget met € 1,2 miljoen verwachten we over 2010 een tekort van ca. € 2,5 miljoen te realiseren. De reserve inkomensdeel bedraagt € 2,0 miljoen.

De stijging van het aantal klanten tussen januari en september 2010 is 16%. De stijging wordt langzaam minder. Tot en met het eerste kwartaal stegen de uitkeringsaantallen met 10%, daar is over het tweede kwartaal 4,5% bijgekomen en over het derde kwartaal 1,5%.

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 € 9 ton. Dit bedrag houden we als norm aan voor de uitgaven 2010. De gerealiseerde uitgaven over het eerste kwartaal bedroegen € 348.251, over het tweede kwartaal € 270.426 en over het derde kwartaal € 307.224. De totale uitgaven bijzondere bijstand tot en met het derde kwartaal komen daarmee al uit op € 925.901.

Vorig jaar bedroegen de uitgaven tot en met het derde kwartaal € 662.597, zo'n 73% 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 € 1.259.000 aan uitgaven bijzondere bijstand, een stijging ten opzichte van 2009 met ongeveer 40%. Het beleid ten aanzien van bijzondere bijstand is niet veranderd. De stijging van uitgaven is het gevolg van stijgende kosten per aanvraag, en hogere aantallen aanvragen. Dit komt overeen met de grotere aantallen WWB-klanten en de economische ontwikkelingen.

2.1.3 Overige regelingen

De bijstand voor gevestigde zelfstandigen (BBZ) is niet meegenomen in het gebundeld budget.

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.

Op basis van de gegevens t/m het 3^e kwartaal verwachten we een tekort van ca € 30.000 op het BBZ budget.

Een eventueel overschot of tekort op het eind van het jaar wordt toegevoegd/onttrokken 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. Met de komst van het Participatie-budget wordt een gecombineerd aanbod van activiteiten aan betreffende doelgroepen in de regio mogelijk gemaakt.

Het Algemeen Bestuur van de ISD heeft in december 2009 besloten dat het gezamenlijk W-deel van de drie ISD-gemeenten voor de looptijd van deze Gemeenschappelijke Regeling wordt ingezet voor burgers van alle drie de gemeenten.

Het definitieve budget is vastgesteld en bedraagt afgerond € 4 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.

De uitgaven bij doorrekening naar het einde van het jaar blijven binnen het budget. Verwacht wordt dat circa € 1 miljoen kan worden doorgeschoven naar volgend jaar. Omdat de doorschuifmogelijkheid voor het gehele Participatiebudget geldt, is afstemming van het verloop van de uitgaven op de drie deelbudgetten bij iedere gemeente nodig. De ISD heeft met de drie deelnemende gemeenten de afspraak gemaakt in november 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.

We gaan er vanuit dat we over geheel 2010 een tekort krijgen van ongeveer € 350.000. De reserve voor apparaatskosten bedraagt € 373.537. Het verwacht tekort over 2010 is een stuk lager dan het tekort dat in de eerste berap (€ 9 ton) en in de tweede berap (€ 8 ton) werd verwacht.

Deze positieve bijstelling van het verwacht tekort is het gevolg van een aantal factoren.

In overleg met de accountant wordt de bedrijfsvoering administratief zodanig ingericht dat kan worden aangetoond dat een belangrijk deel van taken die werkcoaches uitvoeren, niet-wettelijke taken zijn. De kosten die met het uitvoeren van deze re-integratietaken gemoeid zijn, kunnen worden betaald uit het w-deel. Dit levert een ontlasting van de apparaatskosten op.

Voor de begeleiding en opleiding van de nieuwe, relatief onervaren inkomensconsulenten zijn intern veranderingen doorgevoerd. Deze hebben geleid tot een versnelde productiviteitsverbetering van de inkomensconsulenten, waardoor de noodzaak tot extra inhuur van ervaren inkomensconsulenten sneller afneemt dan eerder geraamd.

Om de apparaatskosten zo goed mogelijk te beheersen, was al eerder afgezien van het vergroten van de formatie werkcoaches in dezelfde mate als de toename van het aantal klanten.

De efficiencykorting als gevolg van ketensamenwerking is hierin nog niet verwerkt.

Gemeenten hebben via het Gemeentefonds met deze korting te maken vanaf 2009. Vanaf 2012 bedraagt de korting voor de drie gemeenten in de Midden-Langstraat samen bijna € 300.000, in de periode van 2009 tot 2012 wordt die korting 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. Als dit wel wordt doorberekend aan de ISD, betekent dit voor 2010 een extra tekort op de apparaatskosten van € 211.000.

2.2 Intern (aantallen)

2.2.1 Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

Instroom

De instroom in de uitkeringsregelingen over het eerste kwartaal is uitgekomen op 228 personen, over het tweede kwartaal op 183 personen en over het derde kwartaal op 130 personen.

Totaal komt de instroom t/m het 3^e kwartaal 2010 uit op 541 personen.

In 2009 stroomden er in totaal 306 personen in. Daar zitten we nu al ruim boven. Deze grote toename is het gevolg van de recessie, en het feit dat er meer mensen doorstromen uit de WW door de beperking van de inzet van re-integratiemiddelen door het UWV.

Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 59 af te handelen aanvragen, waarvan naar verwachting 60 a 70% zal instromen.

De verwachting is dat de stijging van het aantal toekenningen zich nog zal voortzetten in de resterende maanden van 2010.

Voor wat betreft de instroom WWB geldt dat zo'n 44% vóór de toegekende uitkering inkomsten uit arbeid heeft gehad, zo'n 6% inkomsten uit zelfstandigheid, circa 30% had een uitkering (met name WW) en circa 20% ontvangt een WWB-uitkering vanwege beëindiging van een relatie.

Voor wat betreft de instroom in de WIJ geldt dat dit in circa 30% het gevolg is van het omzetten van de WWB-uitkering die jongeren al hadden vóór de invoering van de WIJ. In 35% van de gevallen was de instroom het gevolg van het wegvallen van inkomsten uit arbeid. De overige 35% bestaat voor het grootste deel uit instromers in verband met einde studie.

Actief bestand

Het aantal klanten met een uitkering is iets toegenomen tot een aantal van 1234.

Om het verloop weer te geven: de stand op 31 december 2009 was 1060, op 31 maart 2010 1172, 30 juni 2010 1219. De toename over het eerste kwartaal 2010 bedroeg dus 112 klanten, over het tweede kwartaal 47 klanten en over het derde kwartaal 15.

Wanneer rekening wordt gehouden met openstaande aanvragen en openstaande beëindigingen, en aangenomen wordt dat 60% van de openstaande aanvragen leidt tot een uitkering, hebben we op 30 september 2010 1243 virtuele klanten. Ten opzichte van de 1086 virtuele klanten per 31 december 2009 is dat een stijging van circa 15%. Ten opzichte van de stand van 30 juni 2010 is het aantal virtuele klanten echter licht afgenomen met 1% (14 klanten).

Uitstroom

De uitstroom over het eerste kwartaal 2010 bedroeg 82 klanten, over het tweede kwartaal 142 klanten en over het derde kwartaal 106 klanten.

Hiervan bedraagt de uitstroom naar werk tot en met het derde kwartaal 64 personen.

Er staan nog 36 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

We verwachten dat de taakstelling voor uitstroom naar werk van 100 klanten wordt gehaald. Vorig jaar was de uitstroom over heel 2009 236, waarvan 95 naar werk.

2.2.2 Bijzondere bijstand

Over het eerste kwartaal 2010 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 424, over het tweede kwartaal 393 en over het derde kwartaal bedroeg dit aantal 367. Totaal tot en met het derde kwartaal bedraagt het aantal aanvragen en heronderzoeken 1184.

Er staan nog 114 aanvragen en heronderzoeken open.

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

We lijken hier op basis van de aantallen tot en met het derde kwartaal flink boven te komen.

2.2.3 Overige regelingen

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat er 1 persoon is die een periodieke uitkering ontvangt in de kosten levensonderhoud.

Daarnaast zijn er tot en met het derde kwartaal 16 leningen (bedrijfskredieten, persoonlijke leningen) verstrekt.

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 t/m het derde kwartaal 2010 levert op dat zo'n 77% van de poortgesprekken leidt tot een aanvraag WWB.

Vanaf het 2^e kwartaal van 2010 is fraudepreventie aan de poort geïmplementeerd. Een week voorafgaand aan het poortgesprek verzamelt de fraudepreventiemedewerker zoveel mogelijk informatie over de klant zoals woonsituatie, arbeidsverleden, bezittingen, inschrijving Kamer van Koophandel, etc. Informatie die relevant is voor de beoordeling van het recht op uitkering. Dit wordt in een format vastgelegd en overgedragen aan de werkcoach. Met deze informatie kan de werkcoach het poortgesprek efficiënter benutten en een oneigenlijk beroep op uitkering voorkomen.

In het vierde kwartaal gaan we deze werkwijze evalueren. Als uit de evaluatie blijkt dat dit werkproces voor verbetering vatbaar is, zullen we het werkproces op deze punten aanpassen.

Werkgevers blijven voorzichtig met het aannemen van nieuw personeel waardoor het moeilijker is klanten te plaatsen op werk. Met de komst van een accountmanager aan het eind van het tweede kwartaal is de werkgeversbenadering geïntensiveerd. Dit moet resulteren in extra vacatures, die we gericht gaan matchen met onze werkzoekenden. Inmiddels zijn er 135 klanten aan het werk gegaan. Voor een deel zijn klanten hiermee uitgestroomd uit de uitkering. Voor een deel zijn mensen parttime aan het werk gegaan en minder afhankelijk van een uitkering.

2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuimpercentage over het derde kwartaal 2010 bedraagt 3,4%. Over het eerste kwartaal was dit 3,72% en over het tweede kwartaal 5,3%. Er is sinds halverwege het tweede kwartaal één langdurig zieke medewerker (dit is al bijna 2% ziekteverzuim).

Gemiddeld tot en met het derde kwartaal is het verzuimpercentage 4,13.

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%.

De ISD blijft dus onder de landelijke norm, maar komt hoger uit dan het verzuim in 2009.

2.3 Klantgerichtheid

2.3.1 Uitkeringsregelingen

Voor het afwickelen van aanvragen geldt een wettelijke termijn van maximaal 8 weken. 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 derde kwartaal van 2010 is de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag nagenoeg gelijk gebleven aan de voorgaande kwartalen en komt uit op 45 dagen, zo'n 6½ week. In dit kwartaal was in ruim 30% van de aanvragen de afhandelingstermijn langer dan 8 weken. In 23% van de aanvragen moest een wettelijk voorschot worden verstrekt. De door ons zelf gestelde norm van maximaal 5% wordt niet gehaald, maar ten opzichte van het aantal voorschotten in het eerste kwartaal (62%) en in het tweede kwartaal (28%) is wel verbetering zichtbaar. Naast het halen van deze norm, heeft ook het terugdringen van de werkvoorraad prioriteit.

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

Er staan per 30 september 2010 nog 59 aanvragen open (vorig kwartaal 71, begin 2010: 74).

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het eerste kwartaal bedroeg 31, over het tweede kwartaal 25 en over het derde kwartaal 45 waarmee het totaal tot en met het derde kwartaal komt op 101 bezwaarschriften.

Er is daarmee sprake van een relatief grote stijging vergeleken met de voorgaande kwartalen. Niet direct is aan te geven waar dit aan ligt. De redenen waarom in bezwaar wordt gegaan zijn divers, er zijn geen specifieke uitschieters waarneembaar. Mogelijk dat na behandeling van deze zaken we kunnen zien of hier een verklaring te geven is.

Het aantal bezwaarschriften laat zich sowieso moeilijk voorspellen.

Er zijn in het derde kwartaal 25 bezwaarschriften behandeld, waarbij 8% gegrond is verklaard. Tot en met het derde kwartaal zijn er 108 bezwaarschriften behandeld en werden deze in 7,4% van de gevallen gegrond verklaard.

Over 2009 bedroeg het 'gegrond verklaard'-percentage 12. Hier zitten we onder.

2.3.2 Bijzondere Bijstand

De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken. De kwaliteitsnorm van de ISD ligt op 4 weken. De daadwerkelijke afdoening ligt op 36 dagen, ofwel 5 weken. Eind van het eerste kwartaal was dit nog 7 weken, eind tweede kwartaal 6 weken. Er is dus een duidelijke verbetering waar te nemen.

Vanaf het tweede kwartaal 2010 wordt aangegeven in hoeveel procent van de gevallen de norm van 4 weken wordt gehaald. Over het tweede kwartaal was dit in 59% van de zaken het geval, over het derde kwartaal is dit toegenomen naar 67,5%.

2.3.3 Overige regelingen

In verband met de lage aantallen BBZ uitkeringsgerechtigden zijn hier geen bijzonderheden te melden.

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 september 2010.

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal cliënten		met activiteit		zonder activiteit	
		Aantal	Perc.	Aantal	Perc.	Aantal	Perc.
6A = PL 6	Betaald werk regulier	22	1,78%	2	0,16%	20	1,62%
5B = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	81	6,55%	27	2,18%	54	4,37%
5A = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	41	3,31%	11	0,89%	30	2,43%
4B = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	95	7,76%	67	5,50%	28	2,26%
4A = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	53	4,28%	26	2,10%	27	2,18%
3B = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	191	15,44%	85	6,87%	106	8,57%
3A = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	50	4,04%	10	0,81%	40	3,23%
2B = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	228	18,51%	58	4,69%	170	13,82%
2A = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	320	25,95%	37	2,99%	283	22,96%
1B = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	33	2,67%	9	0,73%	24	1,94%
1A = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	84	6,79%	7	0,57%	77	6,22%
	Nog in te delen	36	2,91%		0,00%	36	2,91%
		1234	100,00%	339	27,49%	895	72,51%

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. 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.

Het gebruik van de participatieladder is nog in ontwikkeling. Er wordt bijv. nog gewerkt aan het meten van de dynamiek, het meten van bewegingen tussen de treden van de ladder in opeenvolgende kwartalen. 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.

Het aantal klanten met activiteiten (339) is lager dan in de vorige berap werd aangegeven. Dit heeft te maken met de gebruikte definitie. In de tabel in de 2e berap werd het aantal activiteiten gepresenteerd. Een klant kan echter meerdere activiteiten hebben. In deze berap wordt het aantal klanten met activiteiten in de tabel gegeven.

2.4 Leren & Groei

De eerdergenoemde perspectieven financieel, klantgerichtheid en intern zijn door middel van een score in beeld gebracht. Dit geldt niet voor het vierde perspectief 'leren & groei'.

In 2008 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. Zo wordt het werken met de participatieladder verder geïmplementeerd, is 'dienstverlenend handhaven nieuwe stijl' geïmplementeerd, gaan we via sectorservicepunten de dienstverlening aan werkgevers verbeteren, investeren we via intervisie en trainingen klantgericht werken op de dienstverlening in de frontoffice en gaan we het werken met persoonlijke taakstellingen versterken.

Concreet zijn in het derde kwartaal de volgende zaken geïnitieerd:

- Als een van de laatste investeringen op deskundigheidsbevordering in het kader van het project Klantmanagement is de cursus 'Klantgericht werken voor professionals' uitgevoerd. Het betreft een in company-training voor alle werkcoaches met als doel het bevorderen van de eenduidigheid en het aanbrengen van verdieping in de werkwijze van de werkcoaches.
- P&O-instrumentarium: De volgende slag is gemaakt met de implementatie van het pakket van P&O-instrumenten. Het integriteitsbeleid is samen met de OR en het Georganiseerd Overleg voorbereid. In oktober staat het beleid op de DB-agenda. Om een slag te kunnen maken naar het gericht sturen op competenties worden competenties per functie bepaald. Dit om nog beter te kunnen sturen op kwaliteit van dienstverlening. Een verdere uitwerking naar competentie management volgt.
- Sectorservicepunten: Het servicepunt Zorg is gestart. De eerste 4 plaatsingen en opleidingen via het sectorservicepunt zijn gerealiseerd. Het servicepunt Industrie en Metaal is in voorbereiding. Het streven is om dit sectorservicepunt per 1 januari te laten starten.
- Participatieladder: De contractafspraken met onze negen re-integratiepartners zijn aangepast zodat zoveel mogelijk maatwerk per klant geleverd kan worden. Met CZ-groep en Casade wordt gesproken over een gezamenlijk project om langs deze weg de volgende implementatiefase van de participatieladder te kunnen realiseren.
- Per 1 september is gestart met de uitvoering van het project Intensieve Trajectbegeleiding voor Jongeren (ITB-J). De aanleiding was de grote instroom van jongeren en de behoefte aan intensieve begeleiding van jongeren met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De werkwijze die ontwikkeld is tijdens de Taskforce Detacheringen is als basis gebruikt. Naast detacheringen wordt ook het instrument jobhunting ingezet.
- De overdracht van de Dienstencentra is per 1 juli een feit. De ISD blijft verantwoordelijk voor de begeleiding van de betreffende klanten. De Twern heeft inmiddels de projectverantwoordelijkheid namens de gemeente Heusden.

3 Bijlagen trends

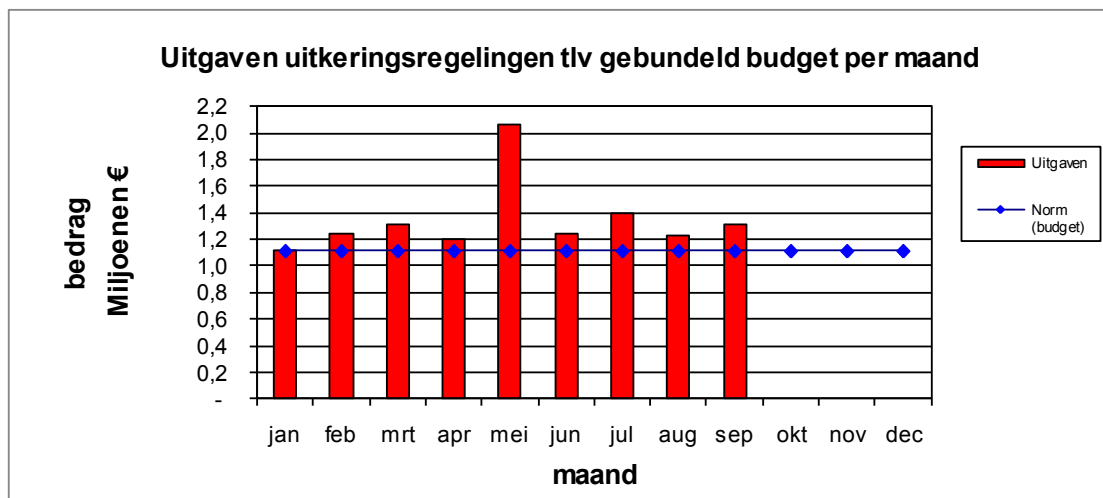
3.1 Financiën

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:

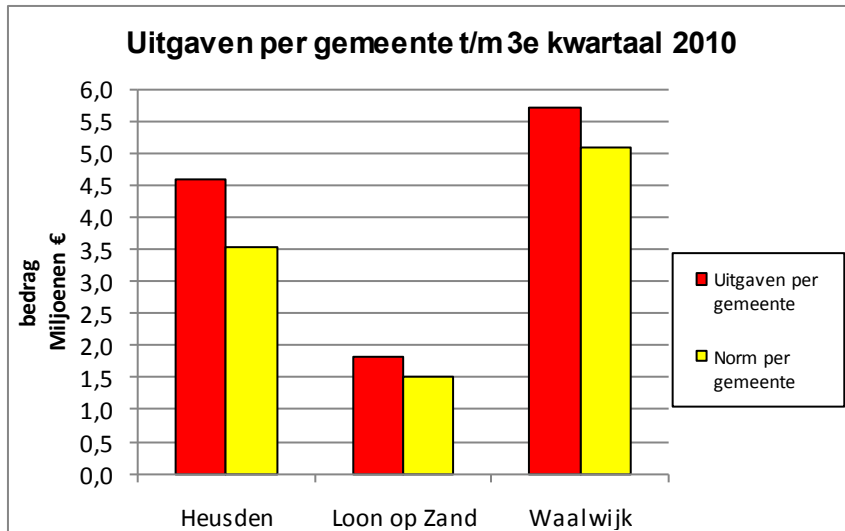
De norm is gebaseerd op het door SZW beschikbaar gestelde budget. Inmiddels is het definitieve budget 2010 bekend, dit bedraagt € 13,6 miljoen, ofwel € 1,2 miljoen minder dan het in oktober 2009 afgegeven voorlopige budget voor 2010.

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^e kwartaal 2010 bijna € 3,7 miljoen, over het 2^e kwartaal € 4,5 miljoen (inclusief het uitgekeerde vakantiegeld) en over het 3^e kwartaal bijna € 4,0 miljoen. De totale uitgaven t/m het 3^e kwartaal komen daarmee uit op € 12,1 miljoen.

We verwachten uit te komen op totale uitgaven in 2010 van circa € 16,1 miljoen. Dit betekent dan een tekort van ongeveer € 2,5 miljoen.

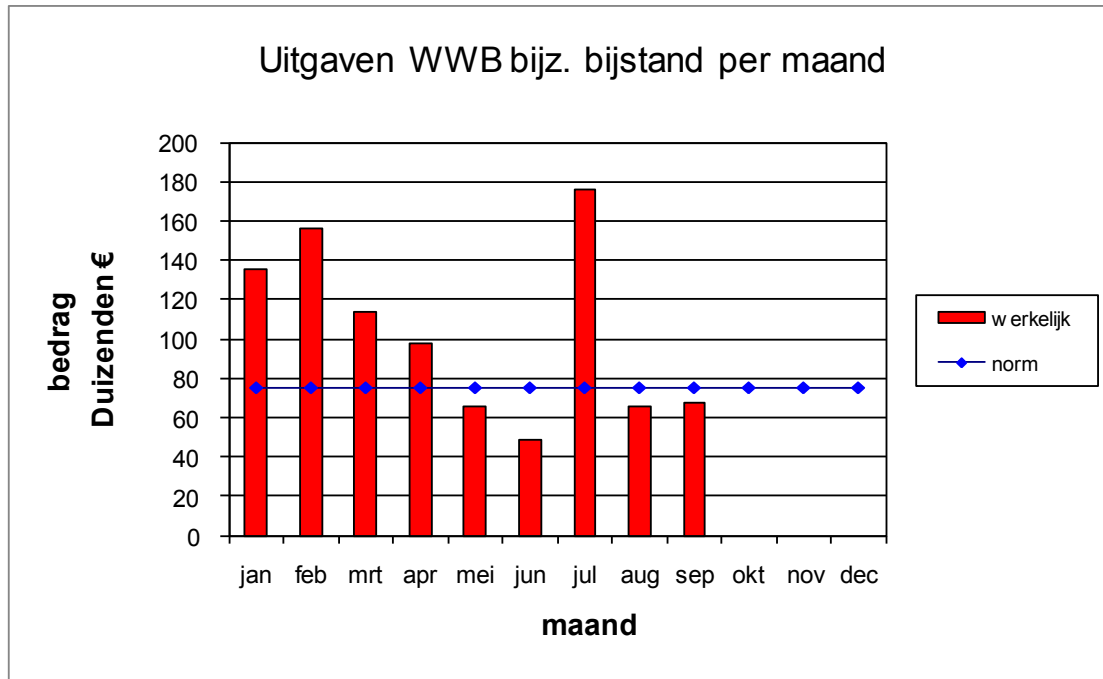
**Toelichting:**

Voor alle drie de gemeenten geldt dat meer wordt uitgegeven dan de norm (het toegekend budget). De normen per gemeente zijn verlaagd, omdat het definitief vastgestelde budget lager uitvalt dan het budget dat voorlopig was vastgesteld.

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 .



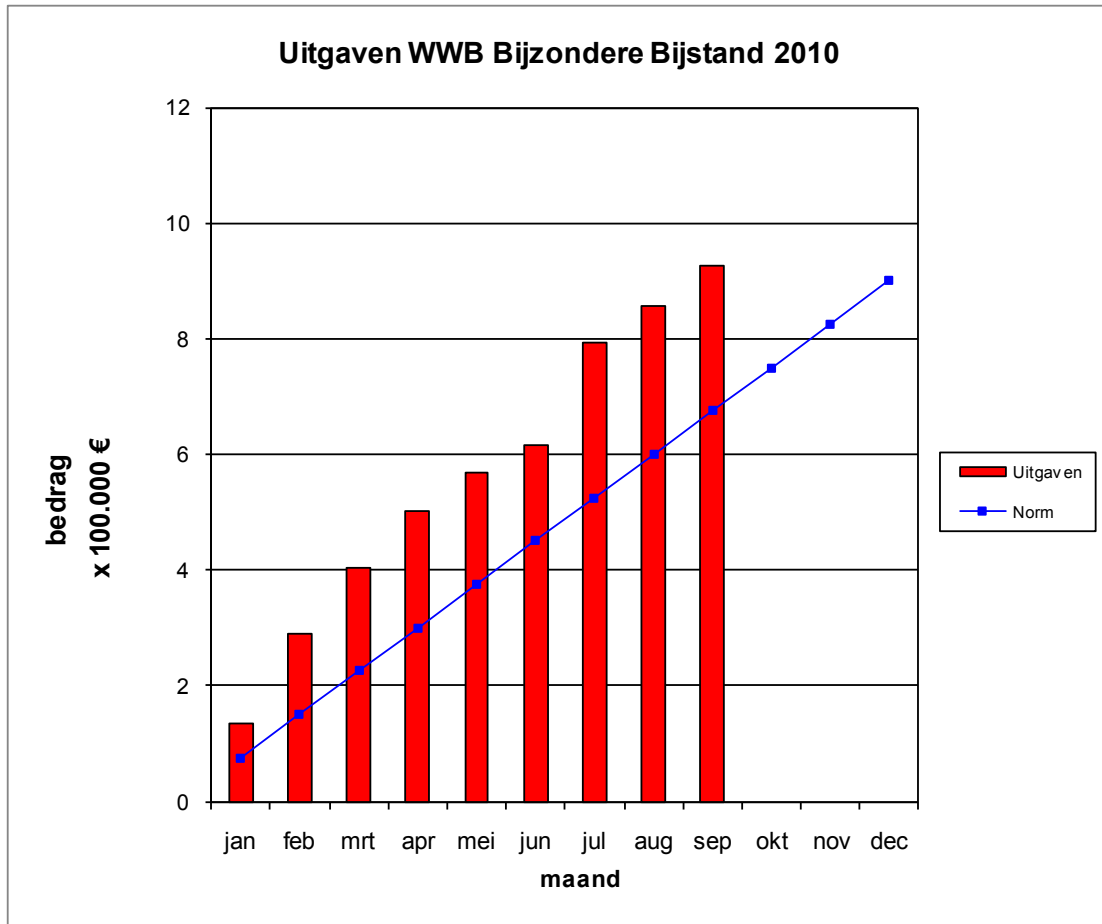
	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
Totaal 2009	€ 297.153	€ 156.919	€ 441.490	€ 895.562
1 ^e kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251
2 ^e kwartaal 2010	€ 109.038	€ 47.182	€ 114.206	€ 270.426
3 ^e kwartaal 2010	€ 102.535	€ 68.382	€ 136.307	€ 307.224
Totaal t/m 3 ^e kw. 2010	€ 330.561	€ 174.607	€ 420.733	€ 925.901

Toelichting:

De uitgaven bijzondere bijstand 2010 zijn nu al hoger dan in heel 2009. Belangrijke factor hierbij is het toegenomen aantal klanten in uitkering (minimum niveau). Dit heeft gevolgen voor het beroep op bijzondere bijstand.

De totale uitgaven bijzondere bijstand t/m het derde kwartaal komen uit op € 925.901.

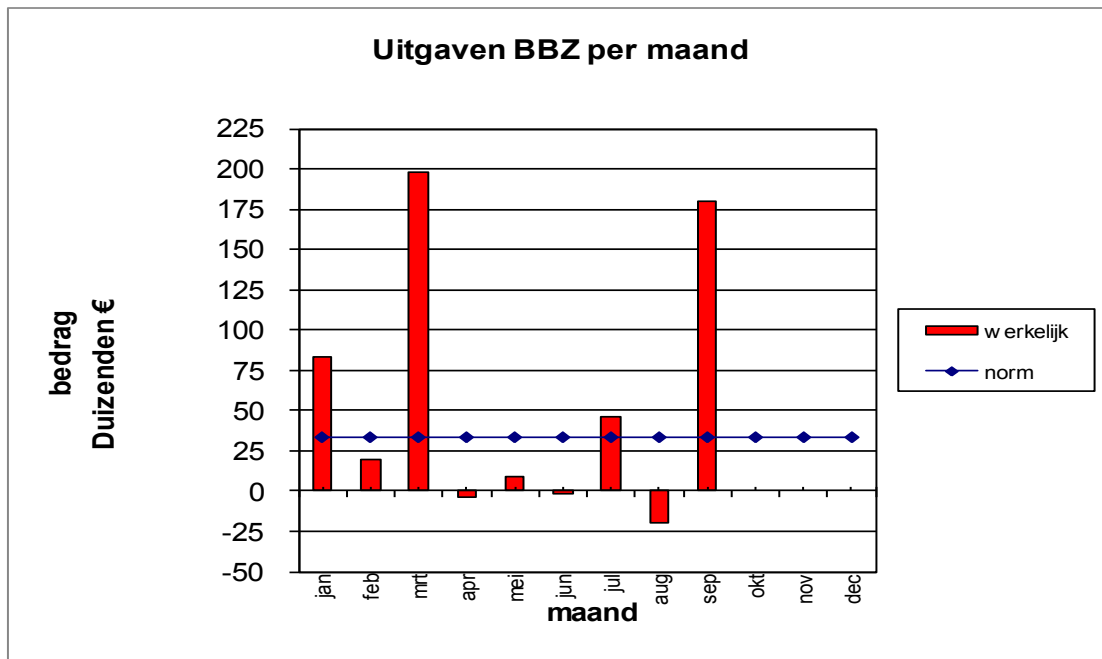
Vorig jaar bedroegen de uitgaven t/m het derde kwartaal € 662.597, zo'n 73% van het totale jaarbedrag. Als dit in 2010 ook het geval is zou dat betekenen dat we aan het eind van het jaar uit komen op € 1.259.000 aan uitgaven bijzondere bijstand, een stijging ten opzichte van 2009 met ongeveer 40%.



3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

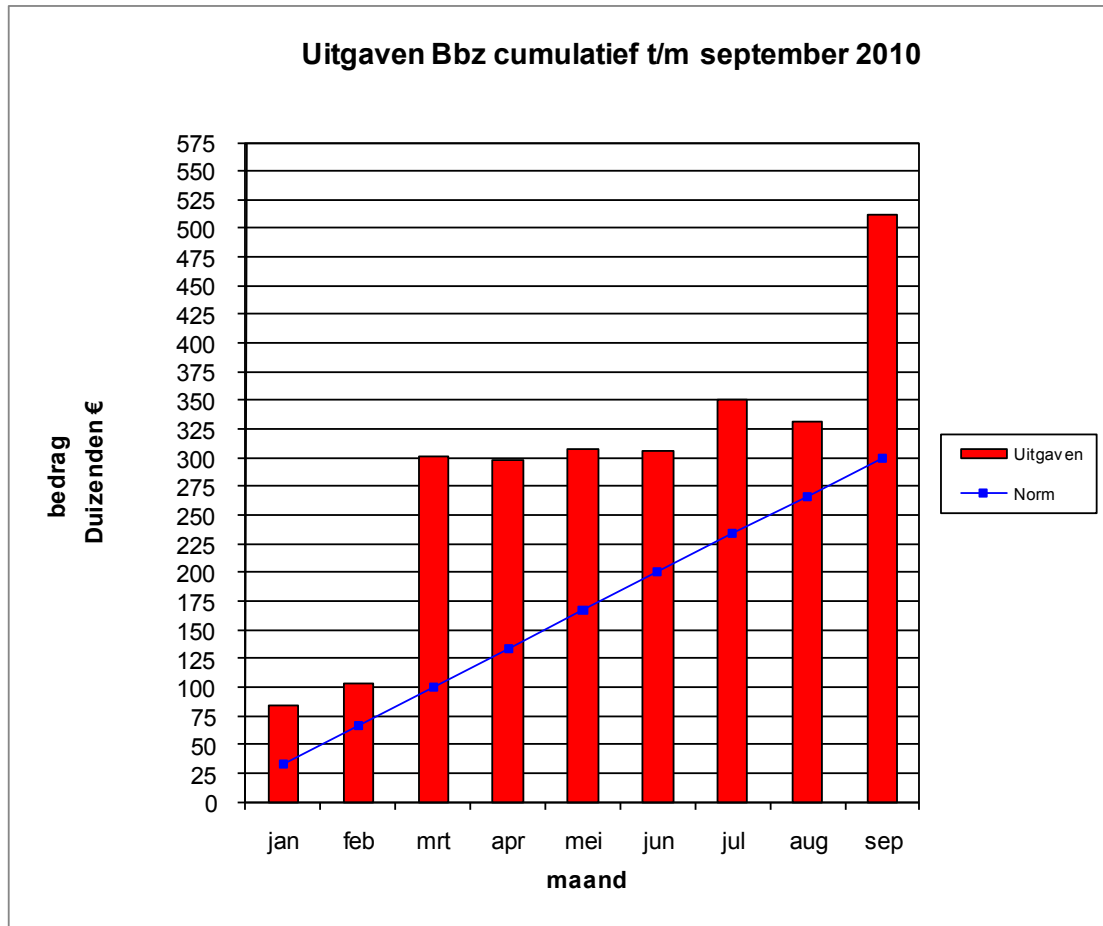
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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) t/m het 3^e kwartaal 2010 komen uit op € 511.520.

Het uitkeringsbestand bedraagt 1 persoon met een periodieke uitkering levensonderhoud.

Er zijn over het 3^e kwartaal 4 leningen verstrekt tot een bedrag van € 233.000.

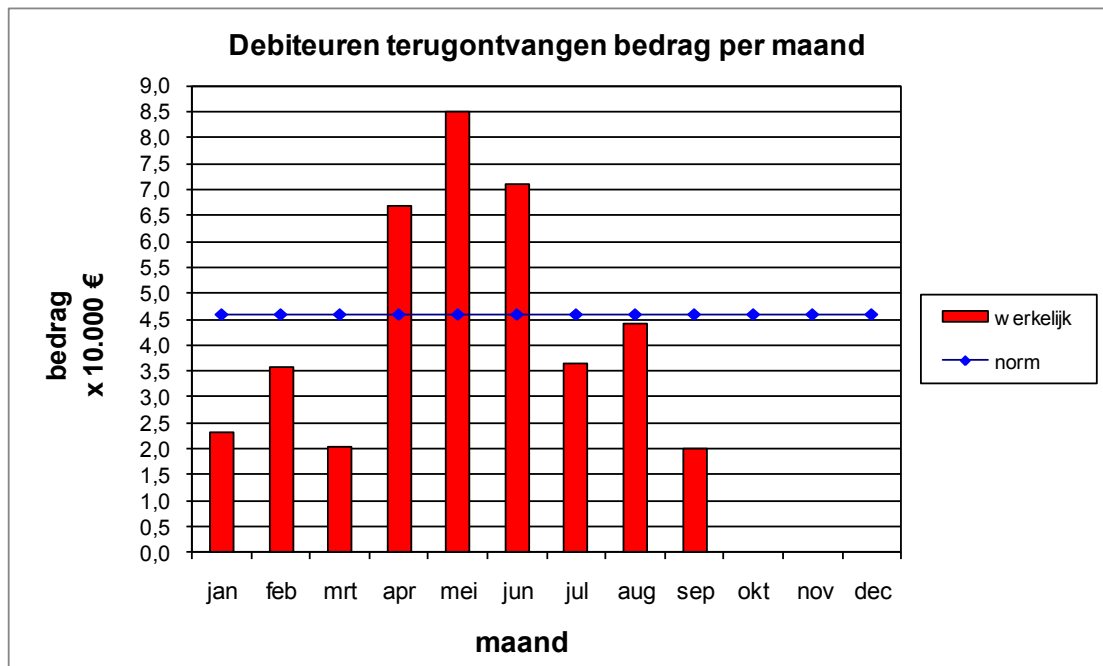
Totaal t/m het 3^e kwartaal zijn er 12 leningen verstrekt tot een bedrag van € 553.000.

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 worden de uitgaven afgezet tegen de norm, die gebaseerd is op de uitgaven in voorgaande jaren. Overschrijding van de norm betekent niet automatisch dat een tekort zal optreden.

Rekening houdend met de financieringssystematiek van het Rijk verwachten we voor 2010 een tekort op deze regeling van ca. € 30.000.

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.

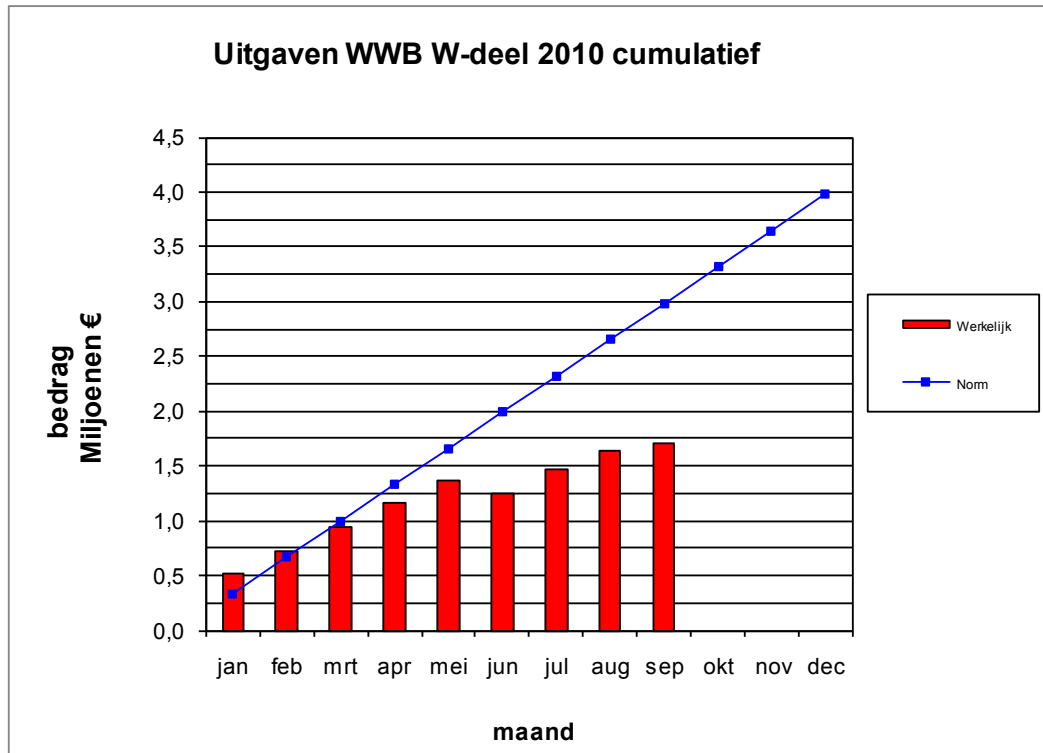
Dit is gebaseerd op ontvangsten over eerdere jaren. Het blijft altijd moeilijk in te schatten omdat er regelmatig grotere incidentele ontvangsten plaatsvinden (aflossing krediethypotheek cq lening bij verkoop huis).

De ontvangsten debiteuren over het eerste kwartaal zijn uitgekomen op € 77.645. Over het tweede kwartaal ligt dit op € 220.696 en over het derde kwartaal op € 104.523 wat het totaal t/m het derde kwartaal brengt op € 402.864.

In het 2^e 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 € 4,0 miljoen.

Tot en met het 3^e kwartaal blijven de uitgaven binnen het beschikbare budget (norm). De verwachting is dat circa € 1 miljoen wordt overgehouden op het budget. Dit bedrag kan worden doorgeschoven en worden toegevoegd aan het budget voor volgend jaar. De budgetten zoals deze door het Rijk beschikbaar worden gesteld voor re-integratieactiviteiten zullen de komende jaren fors lager worden.

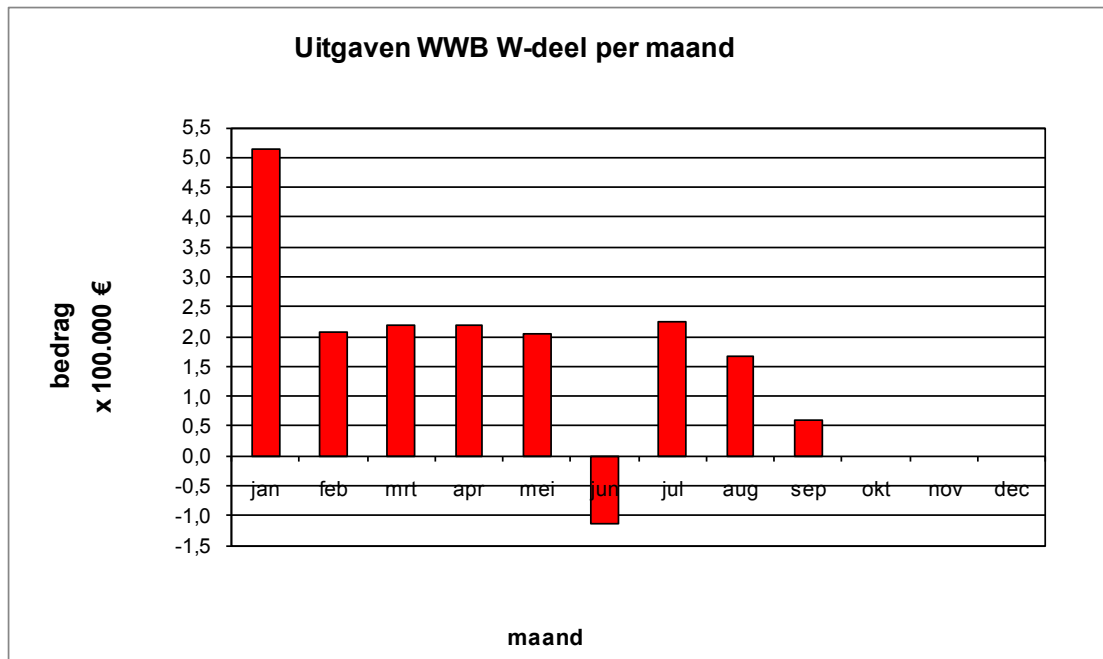
Reeds verwerkt zijn de uitgaven voortraject WSW, waarvan de verplichtingen in voorgaande jaren zijn aangegaan, voor zover die op 2010 betrekking hebben. Dit betreft een bedrag van € 267.201 voor 2010.

Voor de voormalige WIW wordt rekening gehouden met een jaarbedrag van € 579.782 en voor de voormalige ID banen € 267.201. 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.

Begin juli is het overzicht ontvangen tot en met het tweede kwartaal, en werd per saldo € 410.000 terugontvangen van de WML. Deze terugontvangst van te veel betaalde gelden is in de volgende grafiek (bij de maand juni) goed te zien.

In de tabel is rekening gehouden met de kosten van werkcoaches die zich inzetten voor re-integratieactiviteiten. Deze kosten kunnen ten laste worden gebracht van het W-deel. De verwachting is dat deze kosten € 530.000 per jaar (=€ 44.166 per maand) zullen bedragen.



Onderstaand een overzicht van de uitgaven per gemeente.

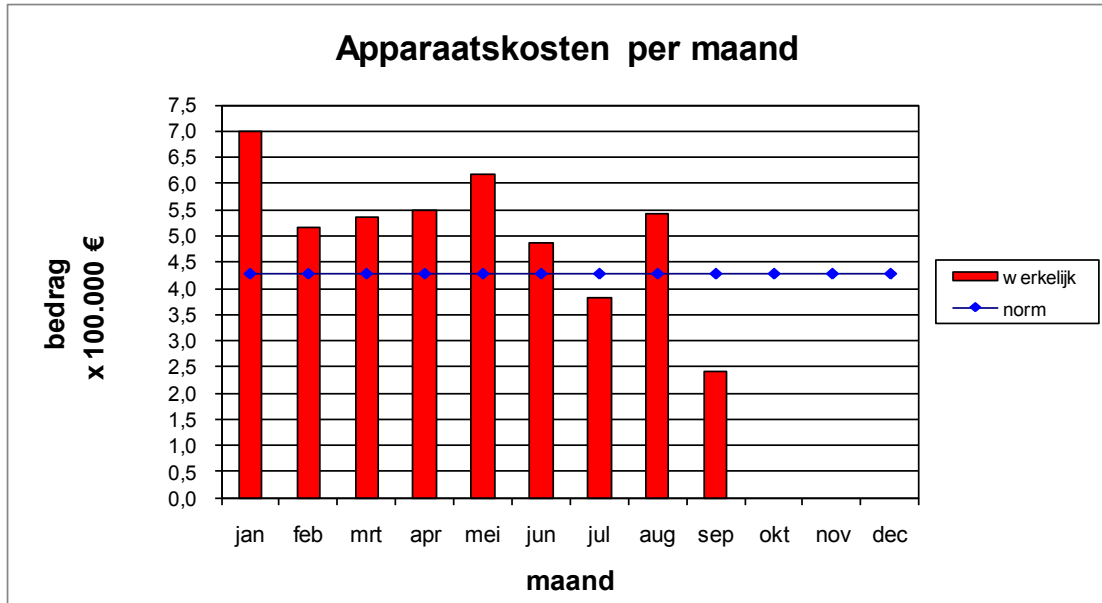
Overzicht uitgaven Werkdeel	tm september			
Per onderdeel en per gemeente	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	Totaal
Individuele trajecten	248.354,36	117.584,13	397.391,74	763.330,23
WSW trajecten	136.180,00-	42.672,00	49.350,01-	142.858,01-
Schuldhelpverlening	-	-	-	-
Dienstencentrum	20.890,04	-	-	20.890,04
WW	62.284,00	141.605,83	179.630,64	383.520,47
ID	62.867,64	50.153,73	137.137,58	250.158,95
Subtotaal uitgaven	258.216,04	352.015,69	664.809,95	1.275.041,68
Nader toe te delen kosten (uren, participatieladder en taskforce detachering)	155.945,98	73.956,24	186.158,51	416.060,73
Verdeling cf inbreng gemeentelijke bijdrage apparaatskosten				
Totale uitgaven tm september	414.162,02	425.971,93	850.968,46	1.691.102,41

Let op de facturen van september zijn nog niet allemaal verwerkt.
In de kosten voor (aan re-integratie bestede) uren van werkcoaches is rekening gehouden met een declaratie van € 530.000

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

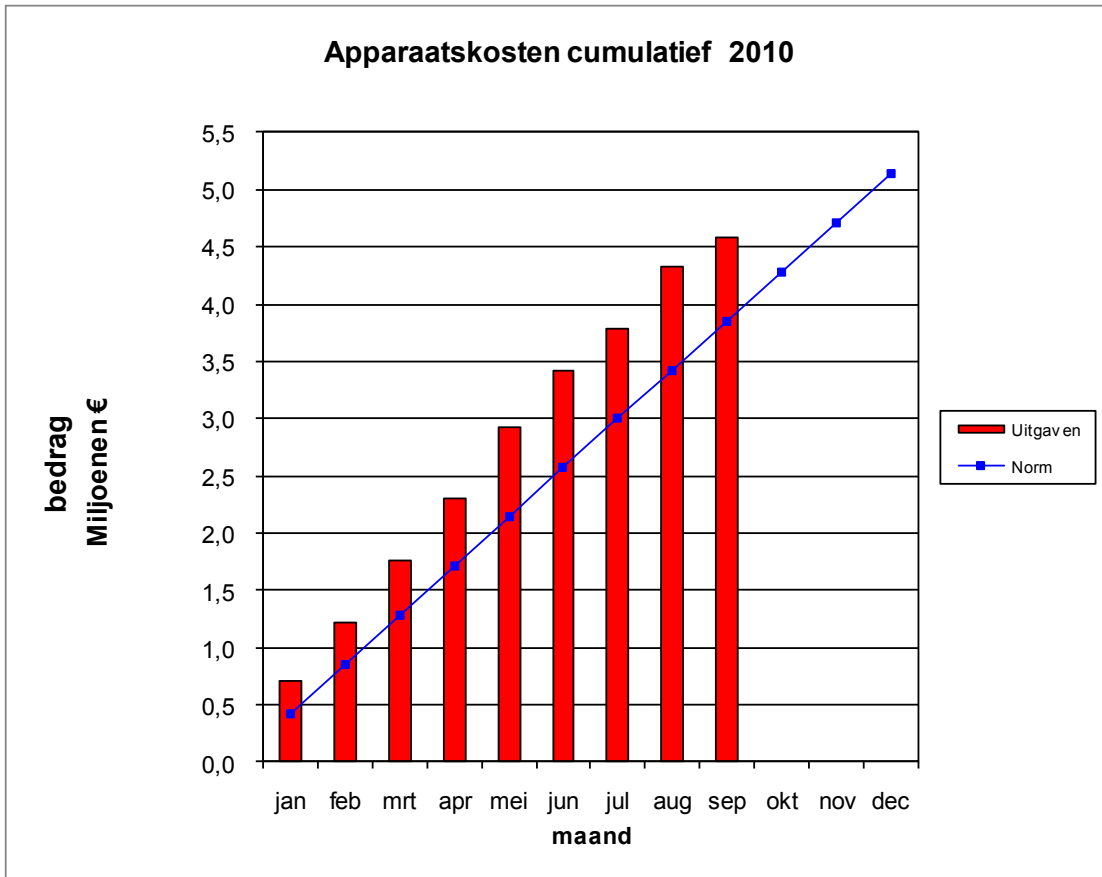
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

3.1.5.1 Trend voor indicator FIN - Apparaatskosten [€].

**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. Als we een inschatting maken voor 2010 zullen we op een tekort uitkomen van circa € 350.000 rekening houdend met de uren die we kunnen doorbelasten naar het werkdeel.

Over september zijn nog niet alle nota's verwerkt.



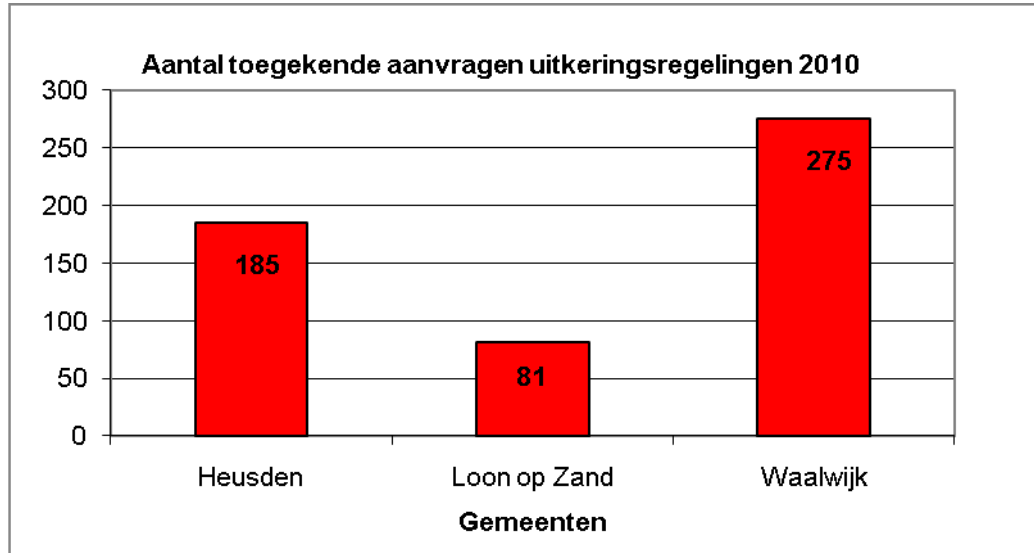
Toelichting:
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

3.2 Intern (aantallen)

3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

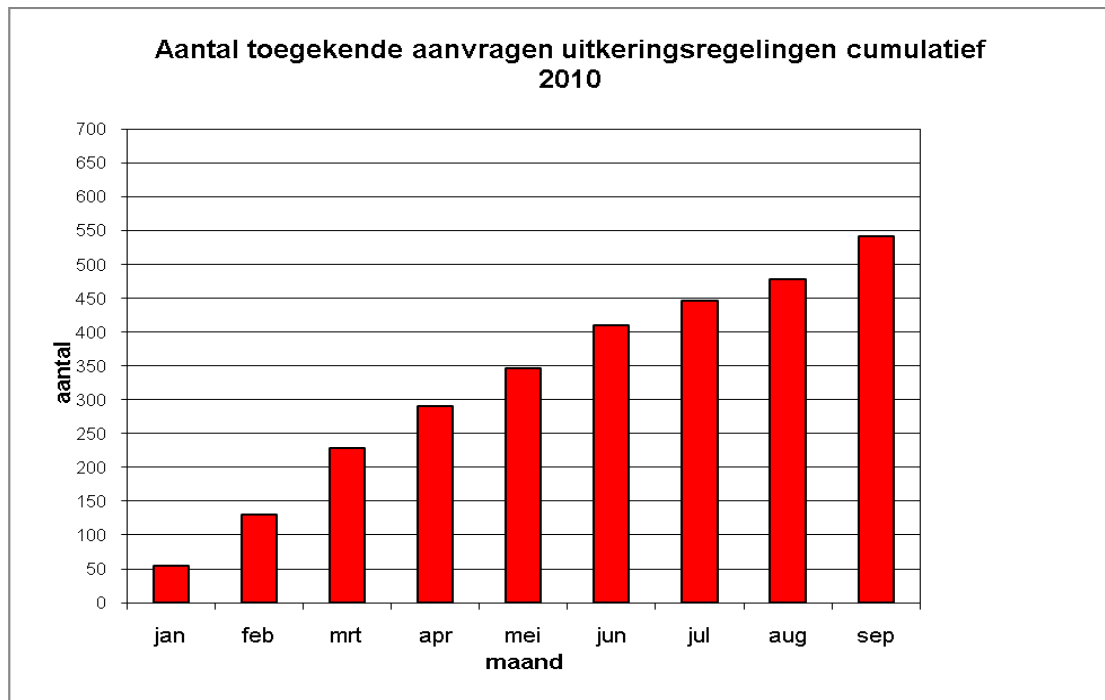
Instroom



Toelichting:

Totaal stroomden er in het eerste kwartaal 2010 228 personen in, het tweede kwartaal 2010 stroomden 183 personen in en over het 3^e kwartaal 130 personen. Totaal tot 1 oktober stroomden er 541 personen in. Deze grote instroom is het gevolg van de toestand waarin de economie zich bevindt. De instroom per kwartaal neemt af.

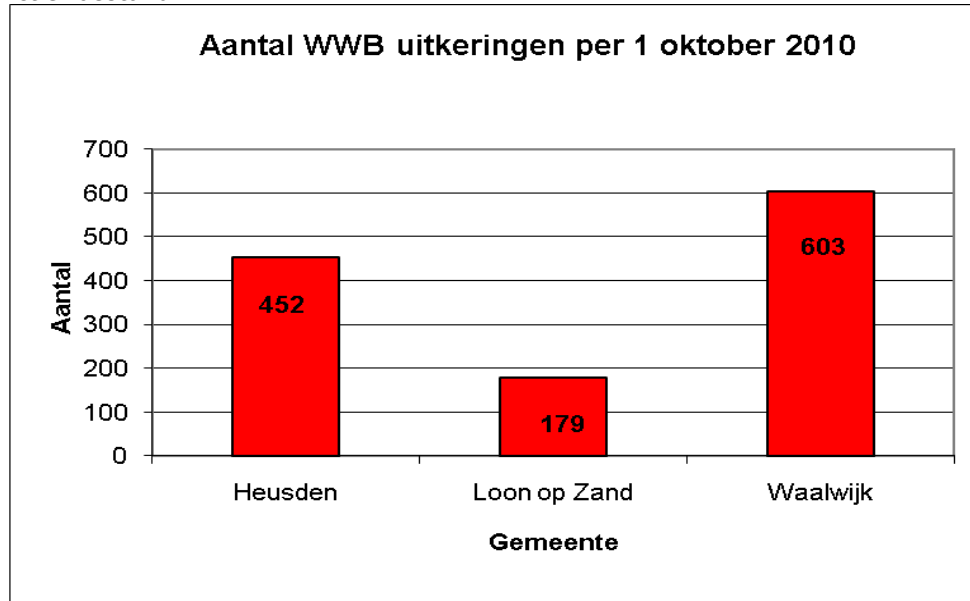
Buiten deze instroom liggen er nog 59 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen.



Toelichting:

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

Actief bestand



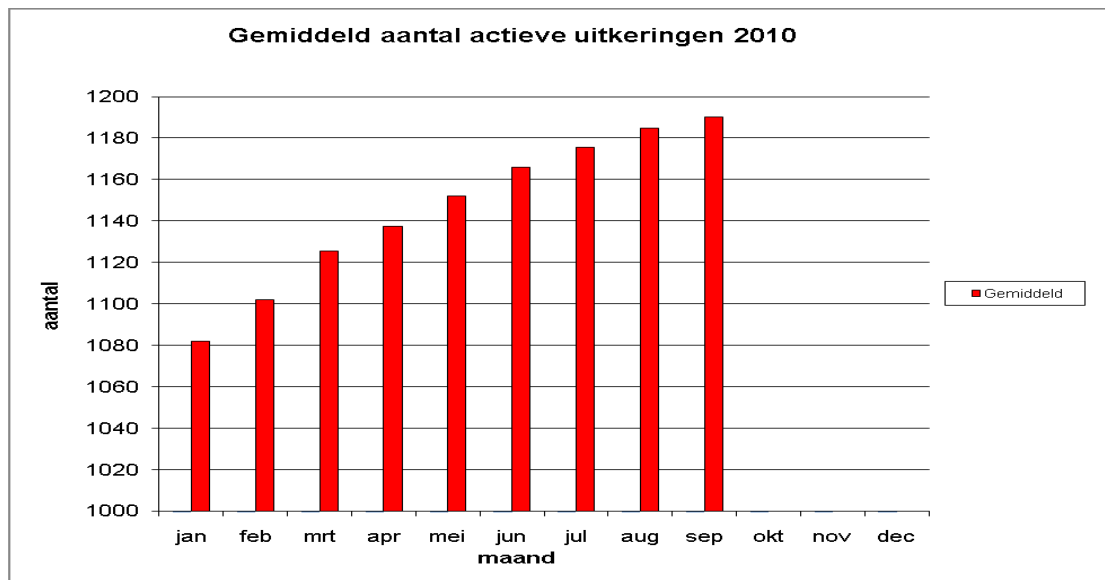
Toelichting:

Het klantenbestand bedroeg per 1 oktober 1234, een toename van 15 klanten ten opzichte van 30 juni 2010. De totale toename over 2010 bedraagt 174 klanten ten opzichte van de stand per 31 december 2009. De toe-/afname per kwartaal over 2010 is resp:

1^e kwartaal + 112, 2^e kwartaal + 47, 3^e kwartaal +15.

De toename over 2010 bedraagt tot 1 oktober per gemeente: Heusden 20,5%, Loon op Zand 15,5% en Waalwijk 13,8%.

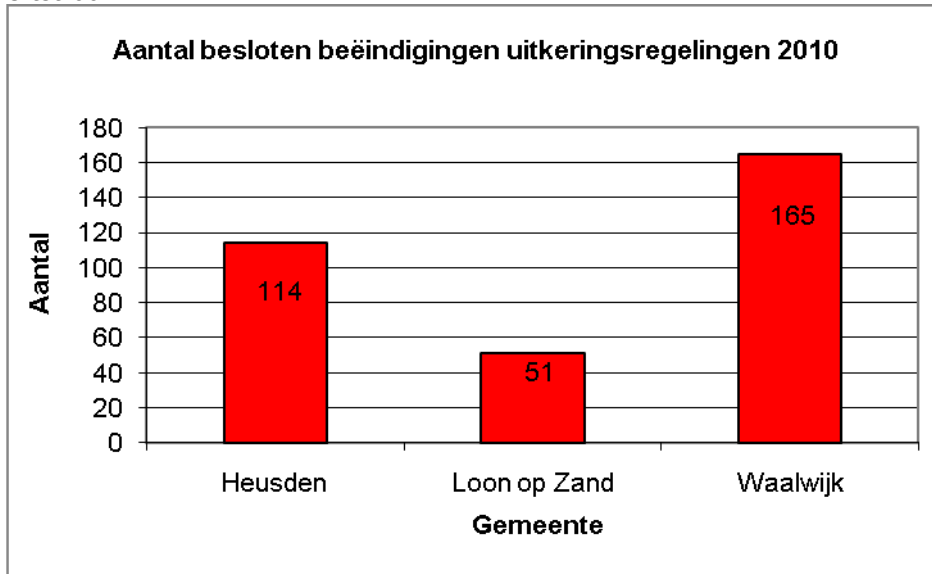
De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1041, WIJ 131, IOAW 45 en IOAZ 17 klanten.



Toelichting:

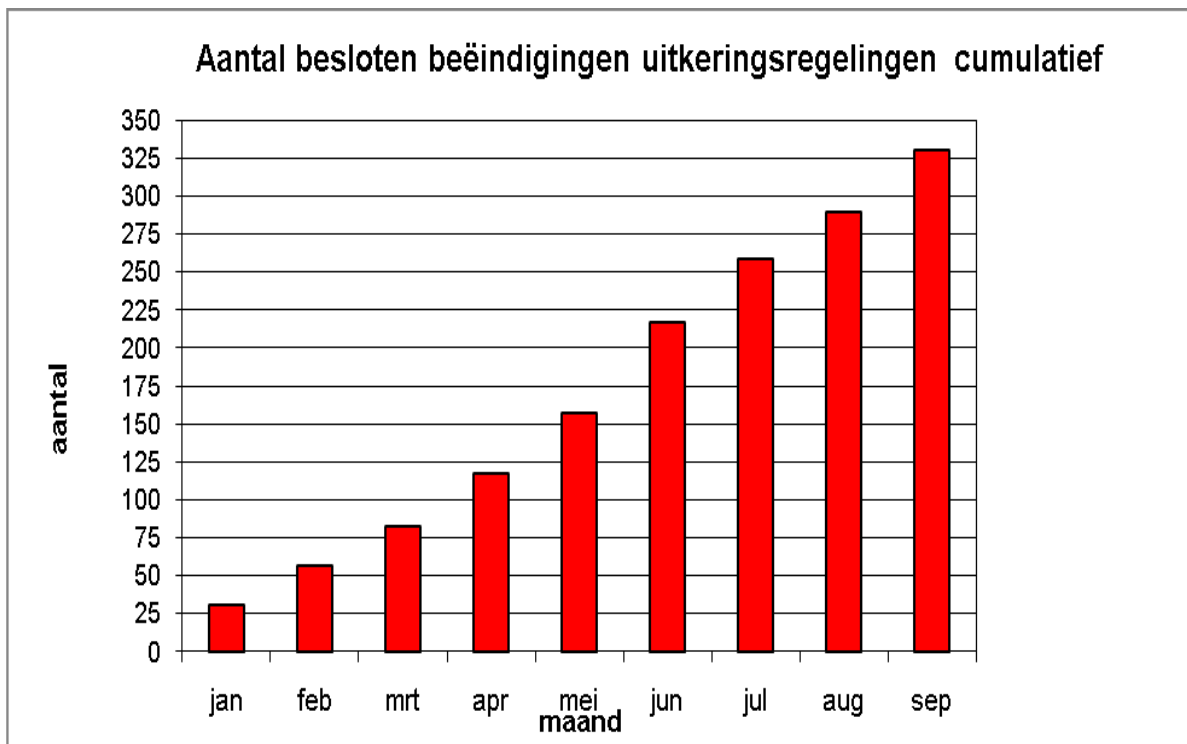
Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken zouden we over 2010 op een gemiddeld aantal klanten van circa 1.036 moeten komen (= de norm; bij het voorlopig vastgestelde budget werd nog uitgegaan van een norm van 1.132 mogelijk te bedienen klanten). Tot en met het derde kwartaal komen we uit op een gemiddeld aantal van 1.186. We zitten daarmee flink boven de norm en zullen, ook als het bestand zich stabiliseert, nog hoger uitkomen. Zoals al eerder aangegeven, leidt dit tot een tekort op het I-deel.

Uitstroom



Toelichting:

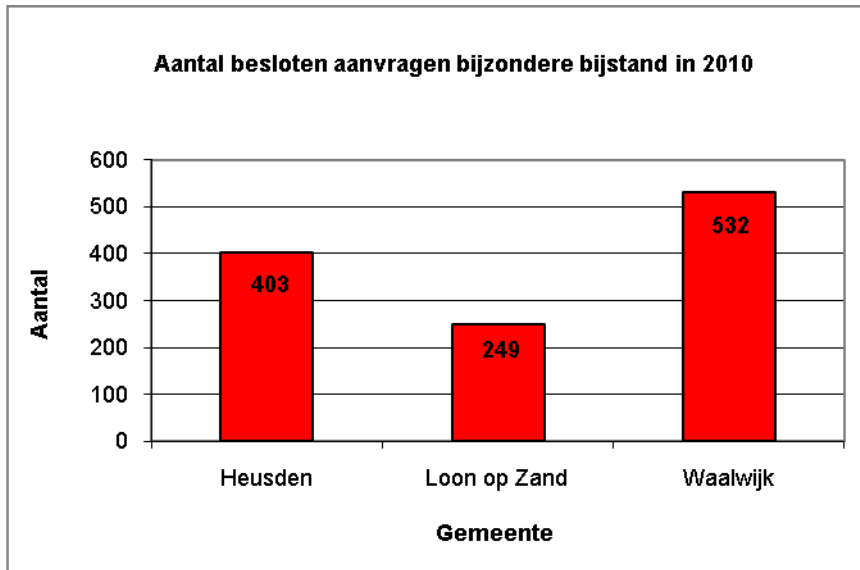
De uitstroom over het eerste kwartaal bedroeg 82, over het tweede kwartaal 142 en over het 3^e kwartaal 106 klanten. Totaal zijn er tot 1 oktober 330 klanten uitgestroomd. Er staan nog 36 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.



Toelichting:

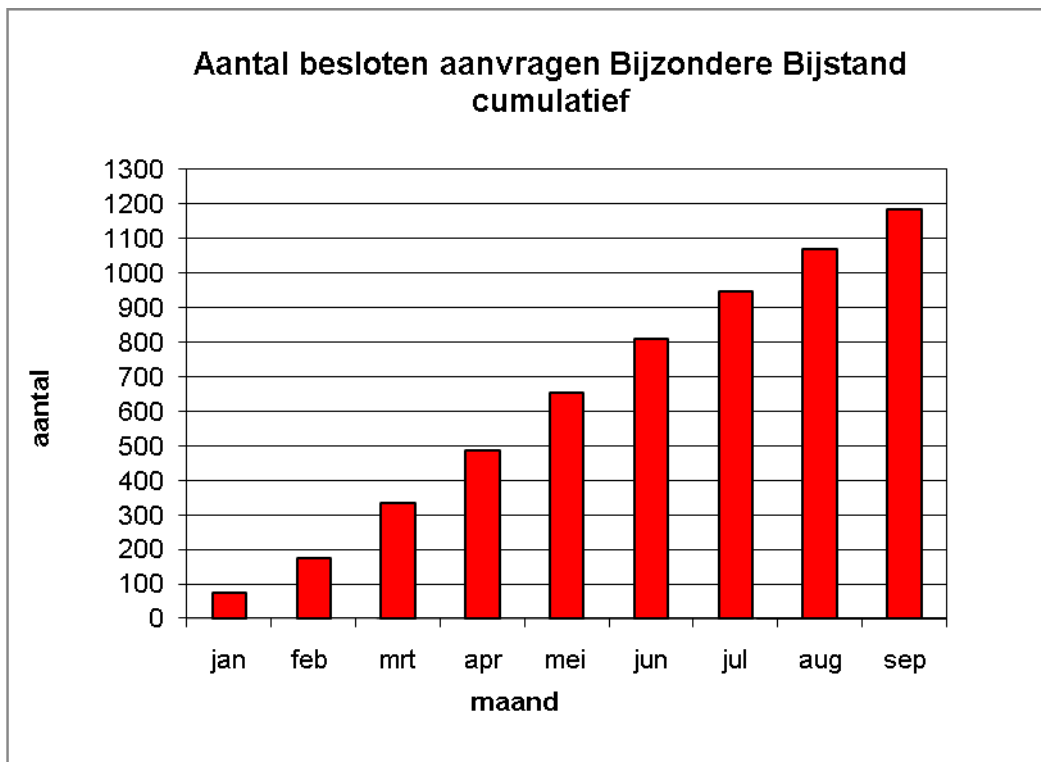
Zie voorgaande grafiek.

3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



Toelichting:

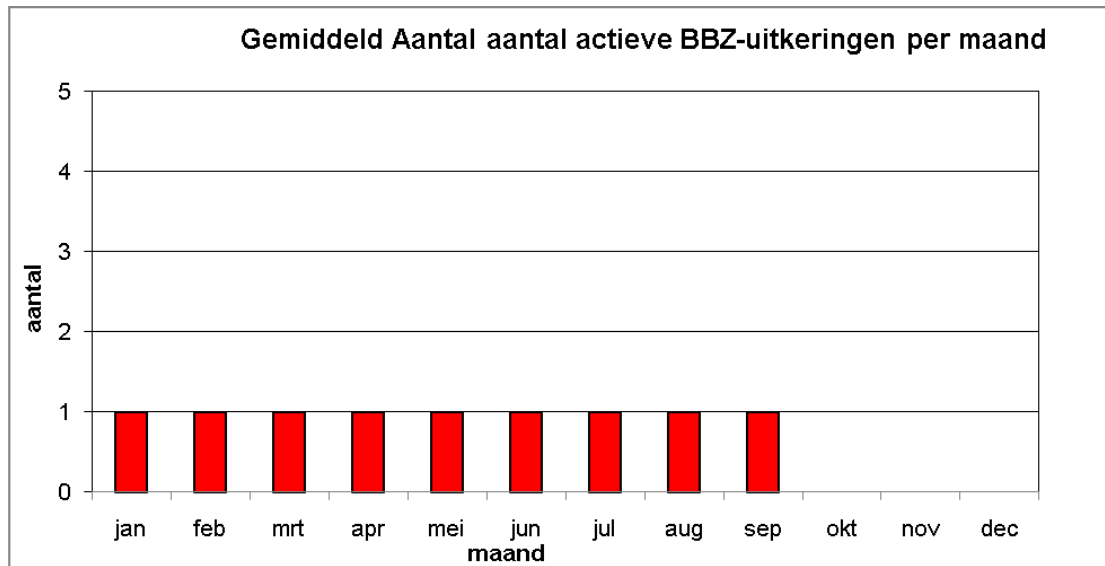
Er is in het eerste kwartaal 2010 op 424 aanvragen bijzondere bijstand besloten, over het tweede kwartaal 2010 op 393 aanvragen en over het derde kwartaal op 367 aanvragen. Totaal is er tot 1 oktober op 1184 aanvragen bijzondere bijstand besloten. Er stonden aan het eind van het derde kwartaal nog 114 aanvragen open.



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 klantenaantal over het algemeen slechts licht schommelt. Het betreft klanten met een periodieke uitkering voor levensonderhoud.

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.

Cijfers over het derde kwartaal

Over het derde kwartaal 2010 zijn er 18 trajecten afgesloten. Daarmee komt het totaal t/m het derde kwartaal op 142. Deze zijn verdeeld over de gemeenten als volgt:

Heusden – 56, Loon op Zand – 14, Waalwijk – 72.

Samengevat:

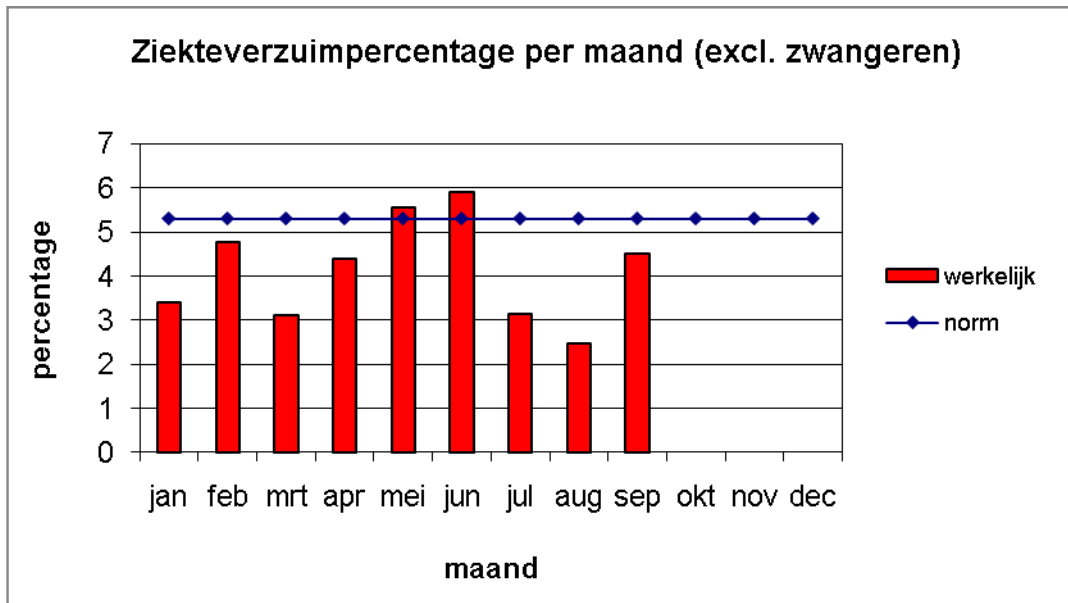
	Taakstelling	Gerealiseerde trajecten	Percentage behaalde trajecten tov taakstelling
Loon op Zand	19	14	73%
Waalwijk	83	72	86%
Heusden	60	56	93%
Totaal	162	142	87%

Op basis van de lopende werkprocessen gaan we ervan uit dat de doelstelling van 162 trajecten over geheel 2010 gehaald wordt, alsmede de doelstellingen per gemeente.

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

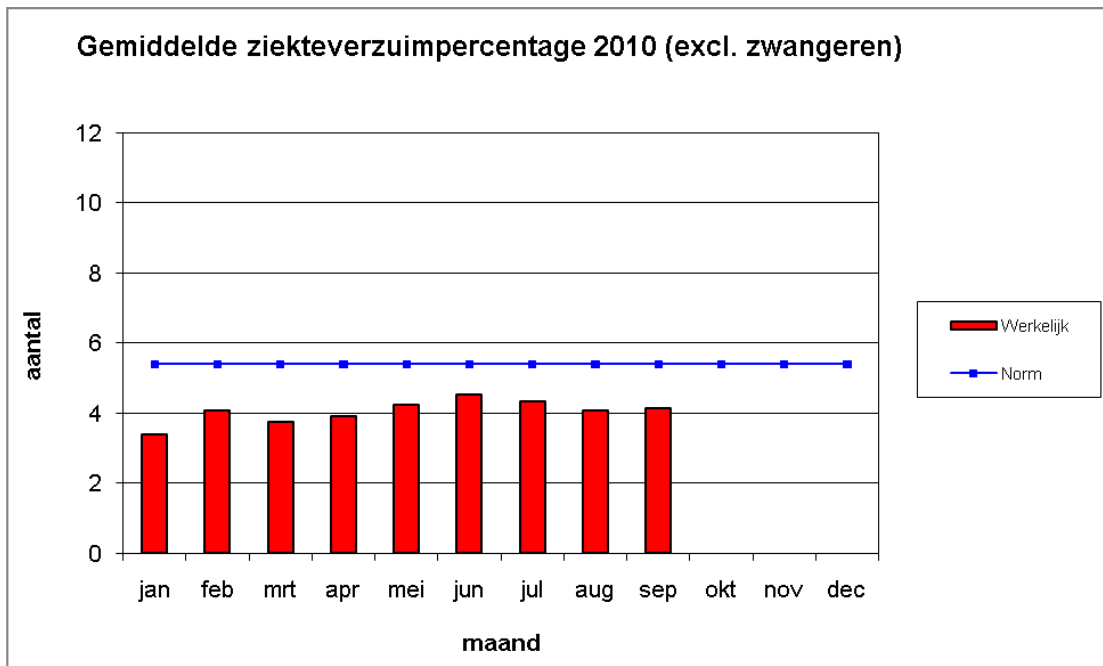
3.2.4.1 Trend voor indicator Ziekteverzuimpercentage excl. zwangeren [%].

**Toelichting:**

Over het 3^e kwartaal bedraagt het ziekteverzuim gemiddeld 3,4%. Dit is een afname ten opzichte van het 2^e kwartaal, toe was dit nog 5,3%.

Vanaf halverwege het 2^e kwartaal is één medewerker langdurig ziek. Eén zieke medewerker betekent bijna 2% ziekteverzuim.

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 %.

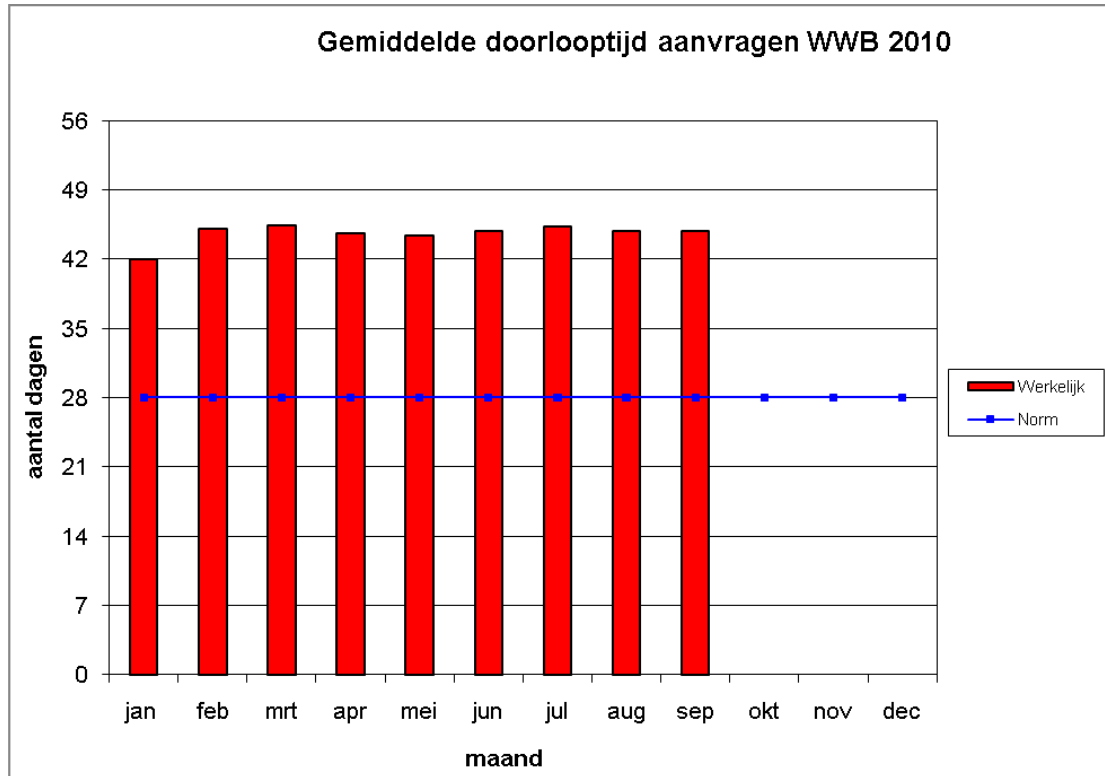
Tot en met het 3^e kwartaal 2010 komt dit uit op 4,13%.

Hoewel we onder de norm blijven toch een punt van aandacht.

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.

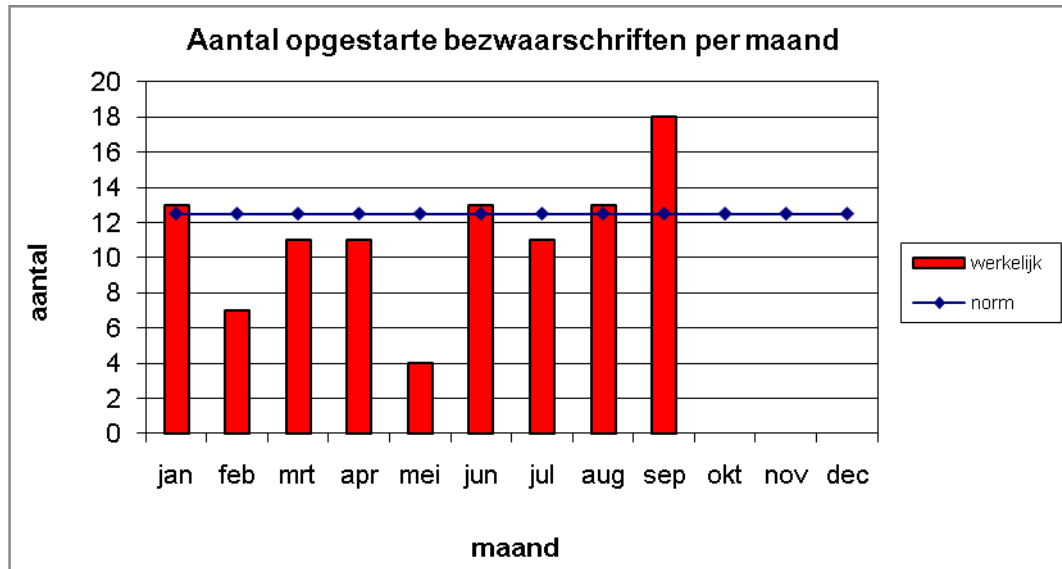
Over dit kwartaal is in 31,6% van de aanvragen wordt de wettelijke termijn van 8 weken overschreden. Over het gehele jaar is dit in 30,2% van de aanvragen.

Dit kwartaal werden 42 voorschotten verstrekt aan 30 klanten.

Afgezet tegen het aantal behandelde aanvragen betekent dat het derde kwartaal 2010 in 23% van de gevallen een wettelijk voorschot wordt verstrekt omdat de afhandelingstermijn niet wordt gehaald.

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

De werkvoorraad loopt echter terug. Dit is een indicator voor het te zijner tijd sneller kunnen afwerken van aanvragen.

**Toelichting:**

De norm is op basis van historische gegevens bepaald op 150.

Over het derde kwartaal 2010 zijn 45 bezwaarschriften opgestart. Dit zijn er relatief veel ten opzichte van voorgaande kwartalen. Totaal t/m het derde kwartaal komt hiermee op 101 bezwaarschriften.

Over heel 2009 bedroeg dit aantal 140.

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

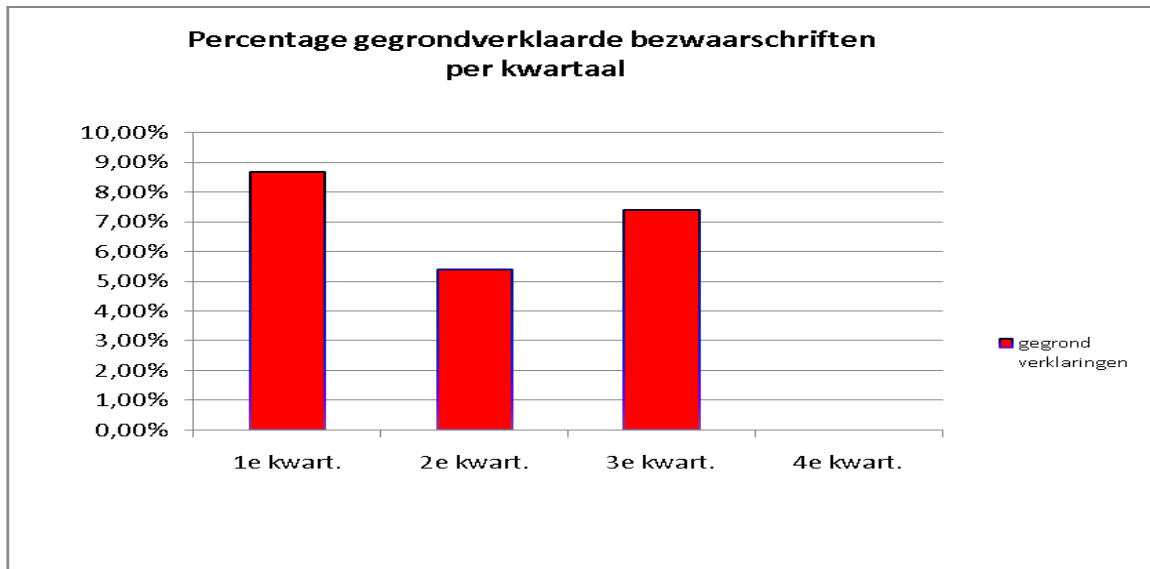
RESULTAAT	AANTAL	PERCENTAGE
Einde proces	1	0,93
gedeeltelijk gegrond	8	7,41
Gegrond	8	7,41
ingetrokken	21	19,44
niet ontvankelijk	9	8,33
Ongegrond	61	56,48
Eindtotaal	108	100,00

Toelichting:

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

Over het derde kwartaal van 2010 is dit 8%. Totaal tot en met het derde kwartaal komt uit op een percentage gegrond verklaringen van 7,4%.

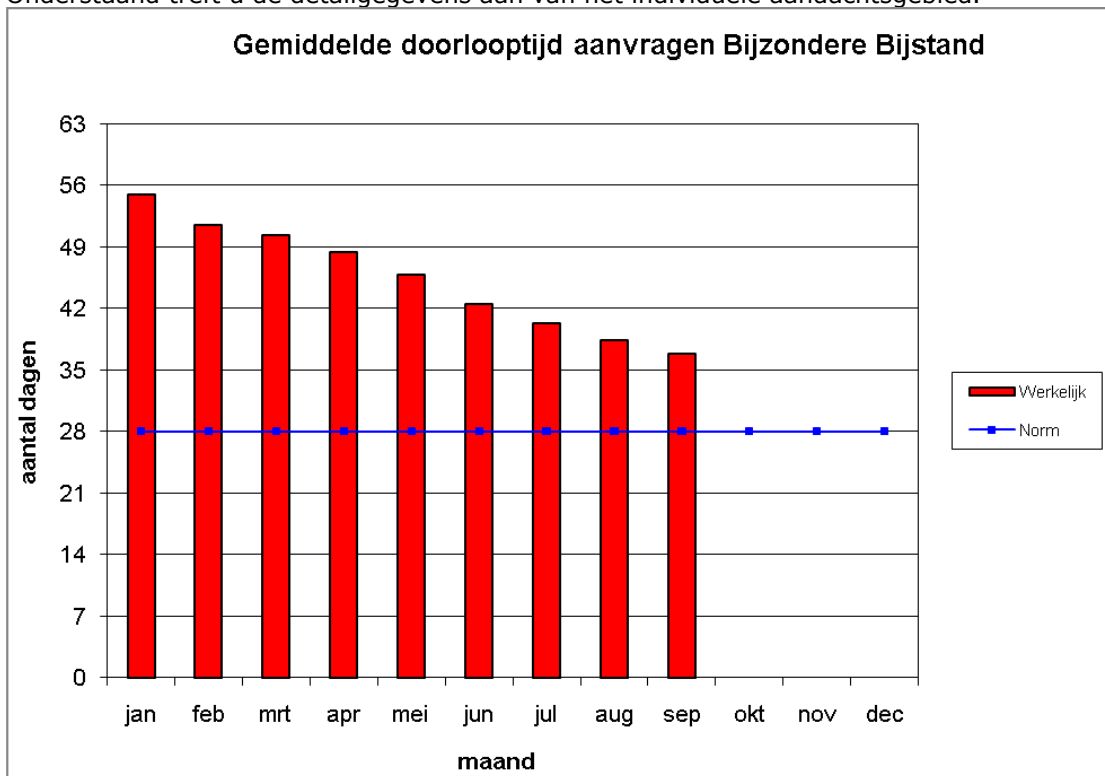
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



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.
Inmiddels ligt de daadwerkelijke afdoening op 36 dagen, 5 weken. Dit is een flinke daling ten opzichte van het vorige kwartaal. Hiermee zijn we op de goede weg.