

**1e Bestuursrapportage 2010
tbv algemeen bestuur 17 mei 2010**

ISD-ML

Periode januari 2010 t/m maart 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 2009 zijn:









Legenda:

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

Financieel	Berap 4 2009	Berap 1 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB	 / 	 / 
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid	Berap 4 2009	Berap 1 2010
Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand		
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 4-2009	Resultaat Berap 1 -2010
Financiële perspectief	 / 	
Klantgericht heid perspectief		
Interne perspectief		 / 
Leren & Groei perspectief		

Intern (aantallen)	Berap 4 2009	Berap 1 2010
Onderwerp	Resultaat	Resultaat
Wet Werk en Bijstand		
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Re-integratie		
Personeel (ziekterverzuum)		

Leren & Groei

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

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
2	Rapport	6
2.1	Financiën	6
2.1.1	Uitkeringsregelingen	6
	-Wet Werk en Bijstand	6
	-Wet Investeren in Jongeren	6
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers	6
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen	6
2.1.2	Bijzondere bijstand	6
2.1.3	Overige regelingen	6
2.1.4	Re-integratie	6
2.1.5	Apparaatskosten	7
2.2	Intern (aantallen)	9
2.2.1	Uitkeringsregelingen	9
	<u>Regelingen</u>	9
	-Wet Werk en Bijstand	9
	-Wet Investeren in Jongeren	9
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers	9
	-Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen	9
2.2.2	Bijzondere bijstand	10
2.2.3	Overige regelingen	10
2.2.4	Re-integratie	10
2.2.5	Personeel (ziekteverzuim)	10
2.3	Klantgerichtheid	11
2.3.1	Uitkeringsregelingen	11
2.3.2	Bijzondere Bijstand	11
2.3.3	Overige regelingen	11
2.3.4	Re-integratie	12
2.4	Leren & Groei	13
3	Bijlagen trends	14
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	18
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie	20
3.1.5	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	21
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. Re-integratie	27
3.2.5	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 januari tot en met maart 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 beëindigingsonderzoek is afgerond.

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

Dit betekent dat als op een later tijdstip nogmaals dezelfde gegevens worden opgevraagd deze andere aantallen kunnen vermelden. Zo kan het aantal personen dat in het eerste kwartaal 2010 is uitgestroomd naar werk, bij meting per 1 mei 2010 een hoger aantal opleveren dan in deze berap.

Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het eerste kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het eerste 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 deze voorlopige financiële cijfers 2010 en de aanname dat het bestand in 2010 met 15% zal toenemen ten opzichte van de stand per 31 december 2009, behalen we een negatief resultaat op de exploitatie op de gebundelde uitkering (het voormalig I-deel) van circa € 500.000.

Bij continuering van de huidige stijging van de aantallen klanten gaan we echter nog veel nadeliger uitkomen. De stijging in aantallen over het 1^e kwartaal bedraagt al 10%! Daarmee blijft de toename van het klantenbestand stijgen. Dit is niet per definitie strijdig met de voorzichtige laatste landelijke prognoses over een afvlakking van het toename van het aantal werklozen. Het bijstandstraject volgt voor veel mensen immers pas na het ww-traject. Continuering van de stijging in het eerste kwartaal leidt tot een tekort van circa € 2 miljoen! Vorig jaar was de stijging van het aantal klanten in het 1^e kwartaal 3,6%, over het hele jaar 15%.

We houden het verloop in het vervolg van dit jaar nauwlettend bij.

Mogelijk valt het tekort lager uit, omdat op basis van het Bestuurlijk akkoord van SZW en VNG van 31 mei 2007 het macrobudget door het Rijk wordt aangepast als het bestand vanwege conjuncturele tegenvallers buiten een afgesproken bandbreedte komt.

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 ruim € 900.959. Dit bedrag houden we als norm aan voor de uitgaven 2010. De gerealiseerde uitgaven over het eerste kwartaal 2010 komen uit op € 348.251.

Over het eerste kwartaal wordt in de regel meer uitbetaald dan over de overige kwartalen, voornamelijk door (ambtshalve) afhandeling van aanvragen langdurigheidstoelage en tegemoetkoming chronisch zieken. In 2009 vormden de uitgaven in het eerste kwartaal echter wel een goede afspiegeling voor de uitgaven in het gehele jaar: € 215.904 ofwel 24% van het jaar. Hoe dan ook, het heeft er alle schijn van dat uitgaven over het hele jaar genomen hoger zullen zijn dan in 2009.

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.

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

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

Voor 2010 komen we voornamelijk uit op een overschot van bijna € 45.000. 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 hier-

mee 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 deze 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.

In het eerste kwartaal is, in navolging van het in 2009 ingezette beleid, zeer zorgvuldig en terughoudend omgegaan met het inzetten van de duurdere re-integratieinstrumenten. Dit heeft ertoe geleid dat uitgaven nog onder de norm en binnen het budget zijn gebleven. Een groter wordend beroep op dit budget door toenemende aantallen klanten, zal de toereikendheid van dit budget echter onder druk zetten.

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, maar 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 echter 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 € 900.000.

De overschrijding is met name het gevolg van hogere dan begrote personeelslasten.

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, blijkt zwaar tegen te vallen. 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 basisdienstverlening te kunnen borgen, zijn noodgedwongen 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.

Voor het aftredend Dagelijks Bestuur van de ISD is deze trend aanleiding geweest om haar zorg hierover in een notitie vast te leggen, die samen met de jaarstukken naar gemeenten en Algemeen Bestuur is gegaan.

Bij de cijfers is al rekening gehouden met de doorberekening van uren aan diverse projecten en diensten die de ISD uitvoert voor de gemeenten, zoals aan de Wet Inburgering, het Werkdeel, ESF-a, bezwaarschriften WMO en kinderopvang.

Er is nog geen rekening gehouden met een mogelijk voordeel van de doorberekening aan de ESF-J (europese subsidie voor specifieke jongerenprojecten), waar de gemeente Tilburg de aanvrager van is, en waaraan de ISD in het kader van regiosamenwerking deelneemt.

Concrete effecten zijn nog onvoldoende bekend.

Er is ook 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 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.

De ISD zal alles in het werk stellen dat in haar mogelijkheden ligt, om het dreigend tekort terug te dringen. Borging van de basisdienstverlening aan de klant blijft daarbij centraal staan. Het wordt niet uitgesloten dat moeilijke keuzes in de afweging zullen moeten worden gemaakt. De ISD denkt daarmee echter wel het dreigend tekort van € 9 ton voor een deel terug te kunnen brengen. Bij keuzes die effecten hebben op de kwaliteit van de dienstverlening zal het Bestuur nauw worden betrokken.

2.2 Intern (aantallen)

2.2.1 Uitkeringsregelingen

Regelingen

- Wet Werk en Bijstand
- Wet Investeren in Jongeren
- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen

Instroom

De instroom in de uitkeringsregelingen over het 1^e kwartaal bedroeg 173 personen. Een kwart ervan is jonger dan 27 jaar. Bijna 40% van de 173 instromers heeft vóór de toegekende uitkering WWB/WIJ inkomsten uit arbeid gehad, zo'n 30% had een uitkering (mn WW). Meer dan 10% ontvangt een WWB-uitkering vanwege beëindiging van een relatie.

In 2009 stroomden er in totaal 306 personen in. Als de trend van het eerste kwartaal doorzet betekent dit een forse stijging van het aantal toekenningen.

Deze grote toename is het gevolg van de recessie.

Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 85 af te handelen aanvragen, waarvan naar verwachting 60 a 70% zal instromen.

De verwachting is dat als gevolg van de recessie de stijging van het aantal toekenningen zich zal voortzetten.

Wet Investering Jongeren

Het eerste kwartaal van 2010 zijn er 46 uitkeringen (inkomensvoorzieningen) in het kader van de Wet Wij toegekend. Van deze 46 uitkeringen zijn er 41% toegekend in verband met einde inkomsten/arbeid. 17% van de uitkeringen is toegekend omdat de jongeren (nog) niet in staat waren om te werken. We hebben 2 fte ingezet om de Wet Wij uit te voeren. De doelgroep Wij lijkt meer aandacht te vragen 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.

Naast de poortgesprekken en trajectbegeleiding van de Wet Wij voeren we voor 1 juli 2010 65 conversies uit waarbij de WWB- uitkering van jongeren < 27 jaar wordt omgezet naar een WIJ- uitkering.

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

Actief bestand

Het aantal klanten met een uitkering is verder toegenomen van 1060 (stand 31/12/2009) naar 1172 (stand 31/03/2010), een toename met 112 klanten ofwel ruim 10% in slechts drie maanden.

Bij de prognose van het totaal aantal klanten op 31 december 2010 wordt uitgegaan van een stijging van 15% ten opzichte van de stand op 31 december 2009. Gezien de groei over het eerste kwartaal lijkt het erop dat we hier ver boven zullen uitkomen.

Als we rekening houden met openstaande aanvragen (en het historisch bepaald percentage ervan dat daadwerkelijk leidt tot een uitkering) en openstaande beëindigingen dan had de ISD op 31 december 2009 1086 klanten. Een stijging met 15% leidt tot 1249 klanten op het eind van 2010.

Uitstroom

De uitstroom over het 1^e kwartaal 2010 bedraagt 82 klanten. De uitstroom over 2009 bedroeg 236 klanten. In 2008 was dit nog 425. Het aantal beëindigingen is grotendeels teruggelopen als gevolg van de recessie.

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

2.2.2 Bijzondere bijstand

Over het eerste kwartaal 2010 bedraagt het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 424.

Er staan nog 237 aanvragen en heronderzoeken open.

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

We lijken hier op basis van het 1^e kwartaal ver boven te komen, maar het eerste kwartaal zijn er altijd al meer (ambtshalve) heronderzoeken voor langdurigheidstoeslag en tegemoetkoming chronisch zieken. In 2009 waren uitgaven én aantallen in het 1^e kwartaal echter 24% van het totale jaar, dus was het 1^e kwartaal wél representatief voor heel 2009.

2.2.3 Overige regelingen

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat één persoon een uitkering ontvangt in de kosten levensonderhoud.

Er is over het eerste kwartaal 1 lening verstrekt.

2.2.4 Re-integratie

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

Analyse van gegevens van het eerste kwartaal 2010 levert op dat 72% van de poortgesprekken leidt tot een aanvraag WWB.

In het 1^e kwartaal van 2010 zijn er voorbereidingen getroffen om de fraudepreventie aan de poort meer gestructureerd aan te pakken. De nadruk ligt hierbij op fraudepreventie om zo de instroom aan de poort te verminderen. In het 2^e kwartaal van 2010 zal dit verder geïmplementeerd worden.

Zowel de werkcoaches van de ISD als de re-integratiepartners van de ISD constateren dat werkgevers zeer voorzichtig zijn met het aannemen van nieuw personeel en dat het aanzienlijk moeilijker is geworden om klanten te plaatsen op werk.

De relatief dure werkgeverstrajecten (perceel 1) worden gezien de opgelopen druk op het w-deel zeer selectief ingezet. Het aantal lopende trajecten binnen dit perceel is sterk gedaald. Aan het einde van het eerste kwartaal 2010 lopen er nog 2 detacheringstrajecten in het kader van de taskforce detachering bij de WML.

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

De klanten met grote afstand tot de arbeidsmarkt (klanten met complexe of meervoudige problematieken) gaan naar de participatie- en activeringsplaatsen (perceel 3).

Voor de mensen die in een voortraject op de WSW zitten, kan in principe een detacheringbaan (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.

Het aantal aangevraagde herijkingen (perceel 6) is in het 1^e kwartaal van 2010 licht gestegen ten opzichte van het 4^e kwartaal van 2009.

2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuimpercentage over het eerste kwartaal 2010 bedraagt 3,72%

Het ziekteverzuimpercentage over 2009 bedroeg 3,37%. Het percentage is ruim onder (de laatst bekende norm van het A+O fonds, 2008) 5,3% en aanmerkelijk lager dan in 2008 (5,16%). De nieuw te hanteren norm, het landelijk gemiddelde over 2009 is half mei bekend bij het A+O fonds.

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.

In het 1^e kwartaal van 2010 is de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag opgelopen naar 46 dagen, zo'n 6½ week. In 107 gevallen is een voorschot verstrekt, ofwel bij 62% van de aanvragen. Slechts 38% is dus binnen de termijn van 4 weken afgewikkeld. Er staan per 31 maart 2010 nog 85 aanvragen open.

In een aantal gevallen krijgen sommige personen meerdere malen een wettelijk voorschot. In deze situaties kan ook sprake zijn van meer complexe aanvragen levensonderhoud. 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 steeds te zoeken naar mogelijkheden om werkprocessen andersin te richten, wordt getracht hier meer efficiency te behalen.

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het eerste kwartaal bedraagt 37. Het aantal bezwaarschriften laat zich moeilijk voorspellen.

Als het aantal van het 1^e kwartaal representatief is voor de rest van het jaar, komen we uit op ongeveer hetzelfde aantal bezwaarschriften als vorig jaar, toen er in totaal 140 bezwaarschriften waren opgestart.

Er zijn in het eerste kwartaal 46 bezwaarschriften behandeld. Hiervan werden er 4 gegrond verklaard, ofwel 9%. Over 2009 bedroeg het 'gegrond verklaard'-percentage 12. Hier zitten we vooralsnog onder.

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 51 dagen, ruim 7 weken.

De 4 weken termijn is een zelf opgelegde termijn. 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, waarbij we tevens vanaf de volgende berap zullen laten zien in hoeveel procent van de gevallen de norm van 4 weken wordt gehaald.

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 31 maart 2010.

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal cliënten		Aantal klanten met lopende activiteit		Aantal klanten zonder lopende activiteit	
		#	%	#	%	#	%
6A = PL 6	Betaald werk regulier	16	1,4%	6	37,5%	10	62,5%
5A = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	70	6,0%	48	68,6%	22	31,4%
5B = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	46	4,0%	20	43,5%	26	56,5%
4A = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	82	7,1%	82	100,0%	0	0,0%
4B = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	47	4,1%	28	59,6%	19	40,4%
3A = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	158	13,6%	125	79,1%	33	20,9%
3B = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	53	4,6%	16	30,2%	37	69,8%
2A = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	191	16,5%	92	48,2%	99	51,8%
2B = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	302	26,1%	53	17,5%	249	82,5%
1A = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	28	2,4%	17	60,7%	11	39,3%
1B = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	81	7,0%	8	9,9%	73	90,1%
	Nog in te delen	98	7,3%		0,0%	98	100,0%
		1172	100,0%	509	44,0%	663	56,0%

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.

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

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, wordt '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 eerste kwartaal de volgende zaken geïnitieerd:

- Resultaatgerichte afspraken (RGA): Het werken met resultaatgerichte afspraken maakt onderdeel uit van de nieuwe HR-cyclus. In het eerste kwartaal is het werken met resultaatgerichte afspraken geïntroduceerd bij alle medewerkers. Als voorbereiding hierop zijn de leidinggevendenden getraind en hebben de medewerkers aan een introductiebijeenkomst deelgenomen. Het eerste kwartaal zijn we gestart met het voeren van RGA- gesprekken met de medewerkers. Inmiddels zijn met 50% van de medewerkers resultaatgerichte afspraken gemaakt.
- De werkcoaches hebben een opfriscursus WWB afgerond. In het 2^e kwartaal van 2010 start voor de werkcoaches de cursus met diverse vaardigheidscurssussen
- In de maand februari is de tweede klanttevredenheidsmeting uitgevoerd in de cyclus van drie. De resultaten worden gelijktijdig met de resultaten van de medewerkerstevredenheidsmeting voorgelegd aan het bestuur (juni 2010)
- Sectorservicepunten: Het servicepunt Zorg is informeel gestart. Zodra de eerste resultaten helder zijn zal meer ruchtbaarheid aan het servicepunt worden gegeven. Het servicepunt Industrie en Metaal is in voorbereiding. In het eerste kwartaal is namens Reko een subsidieverzoek voor de uitvoering van dit servicepunt ingediend bij de Provincie.
- De participatieladder is geïntroduceerd bij de onze negen re-integratiepartners. In het tweede kwartaal worden met de re-integratiepartners afspraken gemaakt over maatwerk in het kader van het werken met de participatieladder.
- Met de gemeente Heusden en met De Twern zijn afspraken gemaakt over de overdracht van de Dienstencentra aan de gemeente Heusden. De overdracht zal per 1 juli 2010 een feit zijn.
- In het eerste kwartaal is fors geïnvesteerd in het P&O-instrumentarium. Verschillende instrumenten zijn met de OR en het Technisch Beraad besproken en voor besluitvorming naar de DB-tafel gebracht. Zoals het arbobeleidsplan met een aantal onderliggende regelingen, de HR-cyclus en de opleidingsfaciliteitenregeling.

3 Bijlagen trends

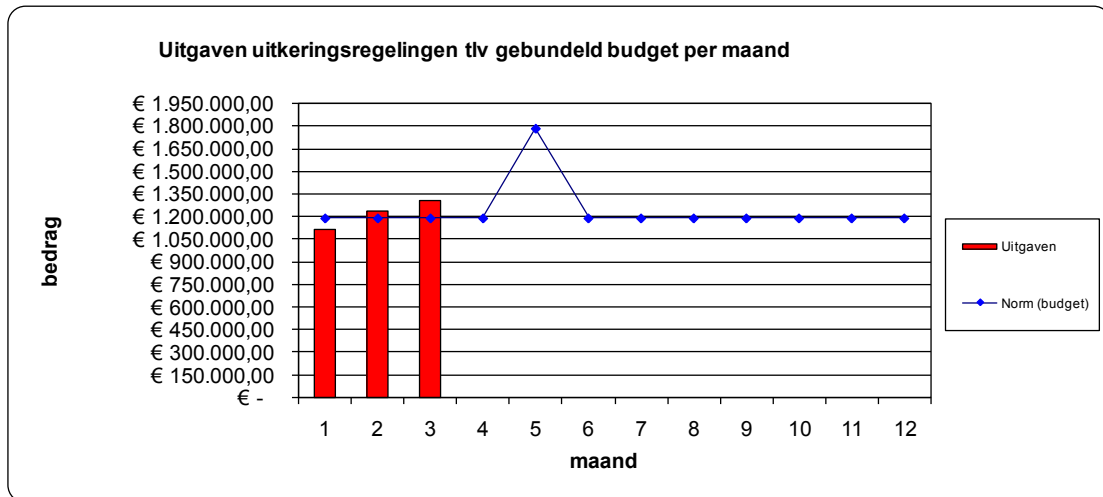
3.1 Financiën

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.

Hiermee 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 totaal € 3.667.473.

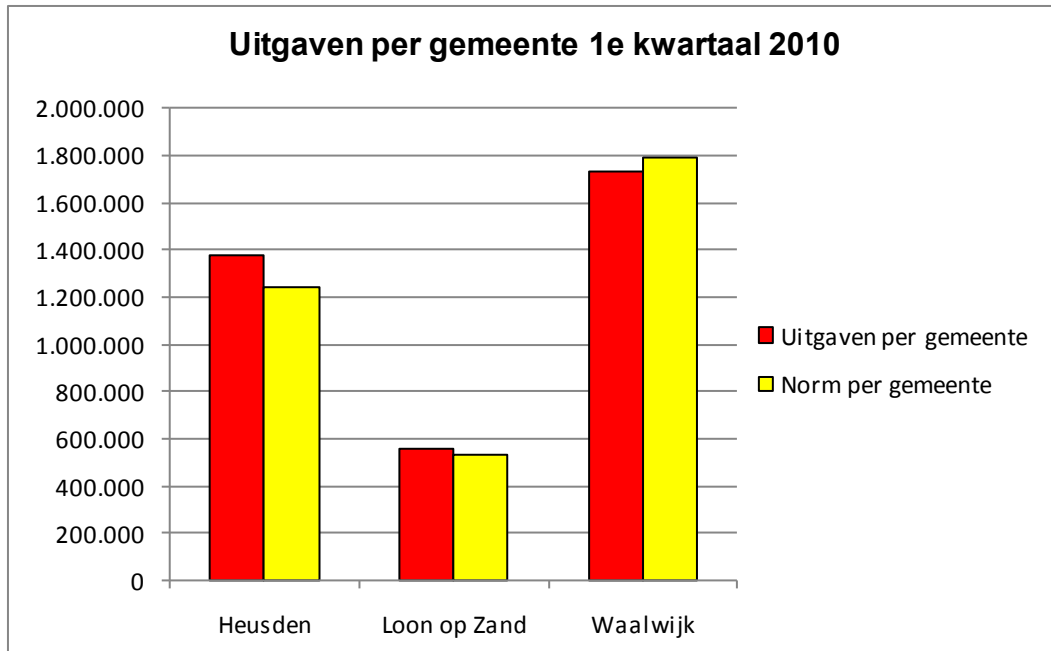
We zien dat het aantal aanvragen en uitkeringen nog steeds aan het oplopen zijn.

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

Voor 2010 komen we op basis van de in deze berap opgenomen voorlopige cijfers uit op een tekort op het gebundeld budget van ca € 500.000. Hierbij is uitgegaan van een stijging met 15% van het aantal klanten (basis 31-12-2009).

Opgemerkt moet worden als de huidige groei van de bestanden zich doorzet (10% over het eerste kwartaal 2010) het tekort nog fors hoger kan uitvallen.

Het macrobudget wordt bij definitieve vaststelling door het Rijk mogelijk nog aangepast wanneer het macro-bestand vanwege conjuncturele tegenvallers buiten een bandbreedte komt zoals afgesproken in het Bestuurlijk akkoord van SZW en VNG van 31 mei 2007.

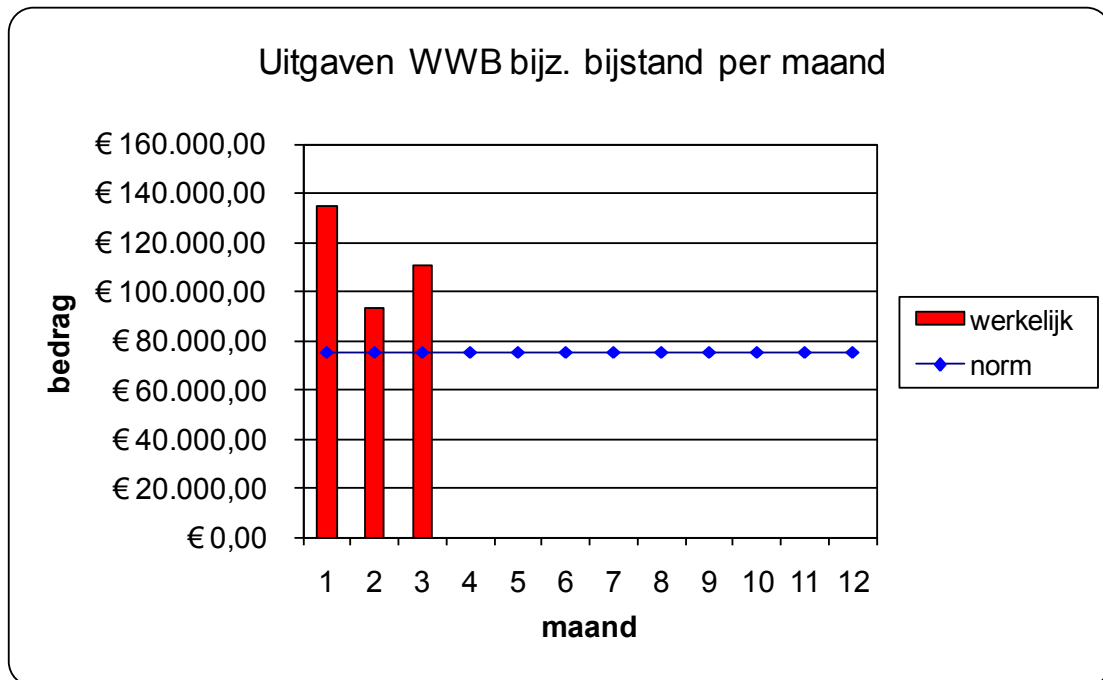


Toelichting:
Voor de gemeenten Heusden en Loon op Zand wordt (iets) meer uitgegeven dan de norm (toegekend budget), Waalwijk blijft daar nog net onder.

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 .



Toelichting:				
	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
Totaal 2009	€ 297.153	€ 156.919	€ 441.490	€ 895.562
1 ^e kwartaal 2009	€ 70.692	€ 41.030	€ 104.182	€ 215.904
1 ^e kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251

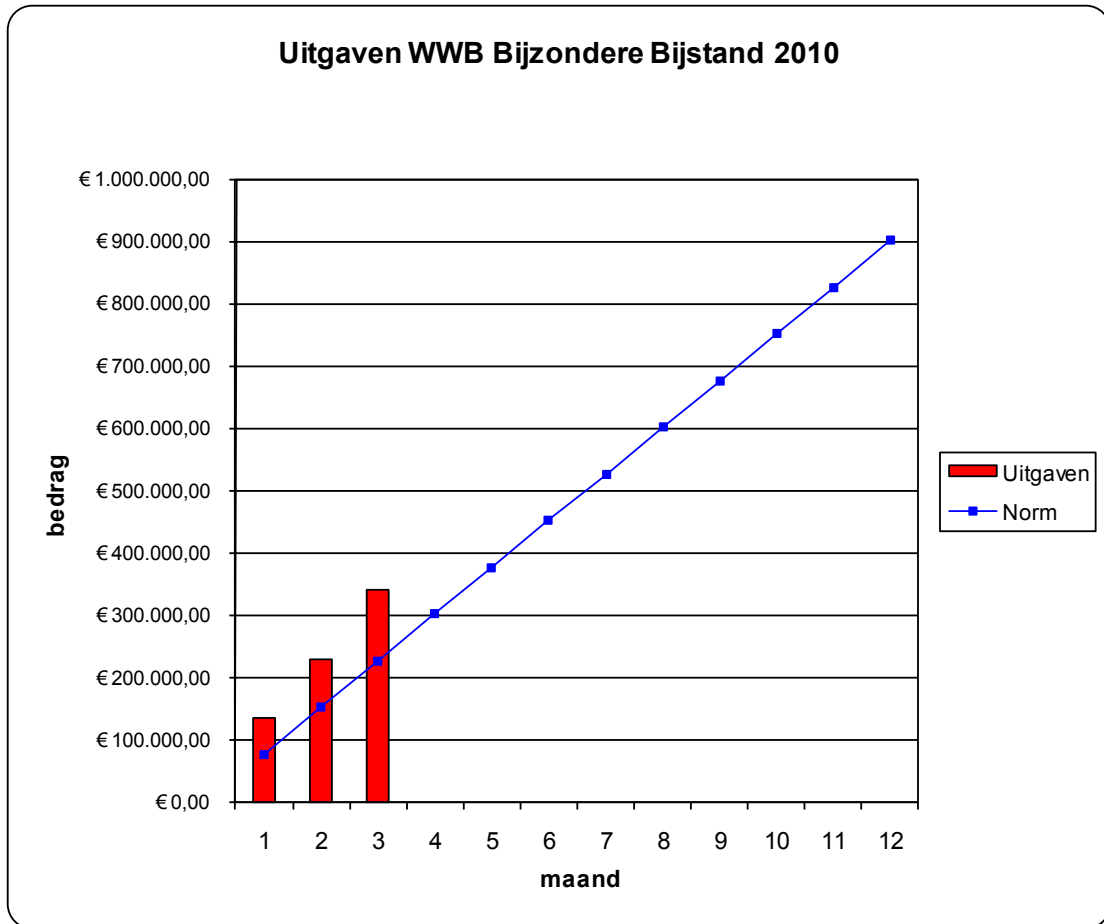
De uitgaven over het eerste kwartaal liggen normaliter hoger dan de overige kwartalen. Dit is het gevolg van het in de eerste maanden afhandelen van (vervolg)aanvragen langdurigheidstoelage en tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten.

In 2009 vormden de uitgaven in het 1^e kwartaal echter een goede afspiegeling van de uitgaven over het gehele jaar.

De uitgaven liggen in het 1^e kwartaal 2010 op een hoger niveau dan voorgaande jaren.

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.

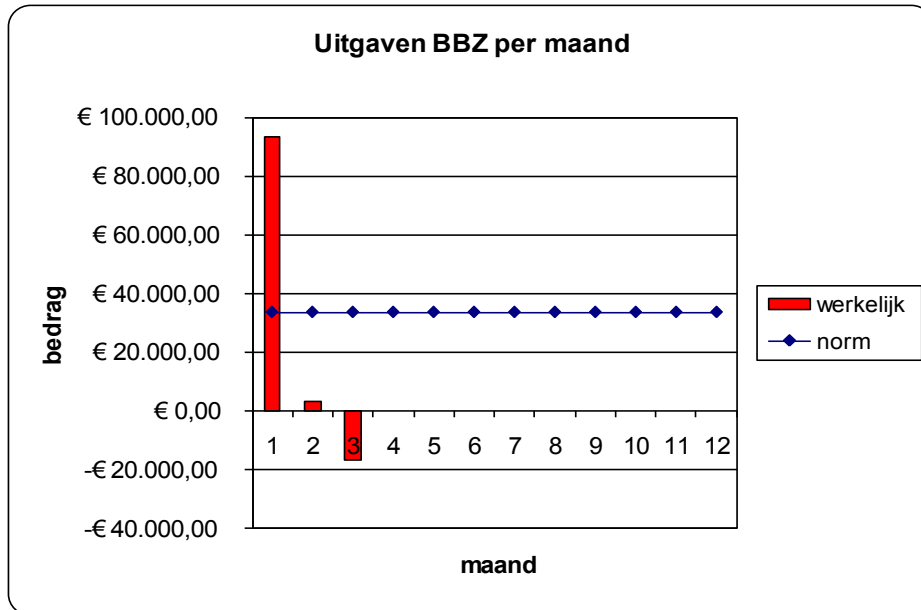


Toelichting:
 De uitgaven bijzondere bijstand lijken over 2010 hoger uit te zullen komen dan over 2009
 De uitgaven 2009 bedroegen € 895.562.
 De uitgaven zijn inclusief langdurigheidstoeslag.

3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

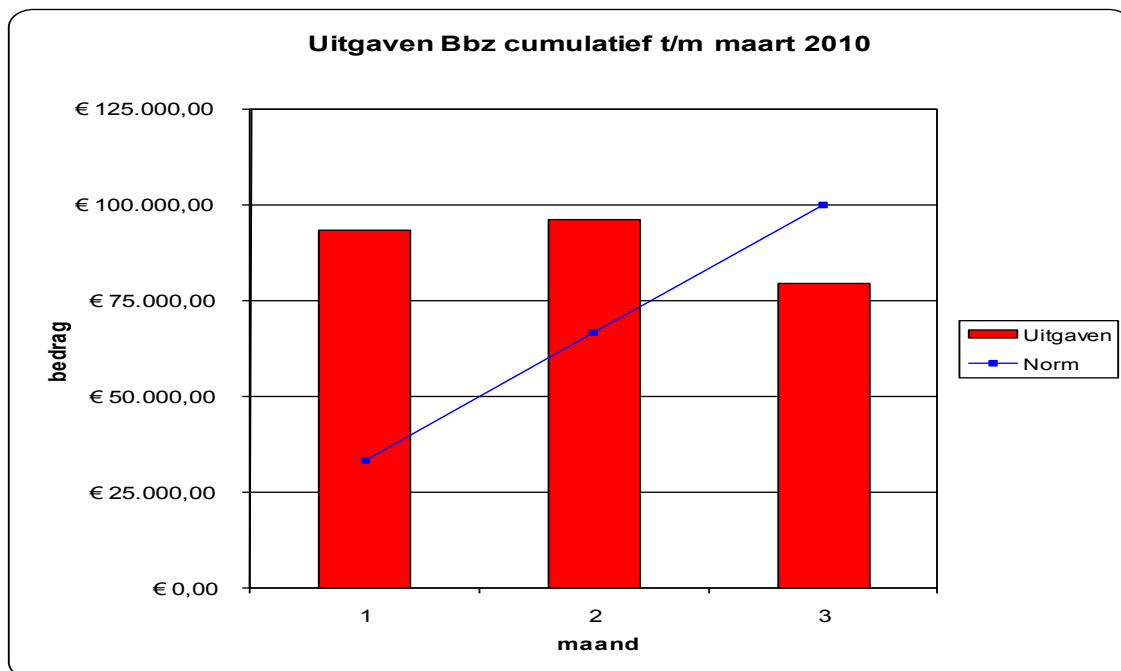
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



Toelichting:

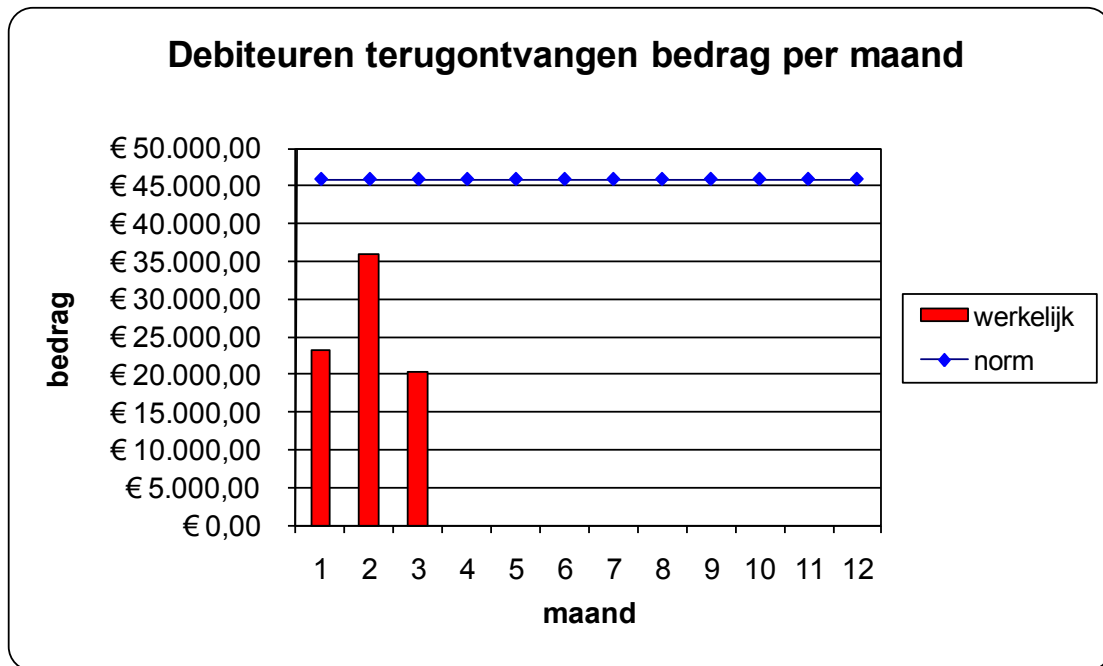
De norm is conform begroting 2009 gesteld op € 400.000 op jaarbasis.



Toelichting:

Omdat de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) in maart groter zijn dan de uitgaven in maart, zijn de cumulatieve uitgaven tot en met maart lager dan tot en met februari. De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het eerste kwartaal 2010 komen uit op € 79.328. Daarmee komen we lager uit dan begroot. Opgemerkt wordt dat de kosten en opbrengsten BBZ voor 75% voor rekening van het rijk zijn. Het aandeel van de ISD is 25%. SZW verstrekt hiervoor tevens een 'vast budget', waaruit deze kosten geheel of gedeeltelijk worden bestreden. In de grafiek wordt geen rekening gehouden met de verdeelsystematiek, maar een trend doorgetrokken uit gerealiseerde uitgaven. Het verwacht overschot, na verrekening op basis van bovenstaande systematiek, bedraagt € 45.000.

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

**Toelichting:**

Er is geen norm afgesproken voor het uitstaande debiteurensaldo.

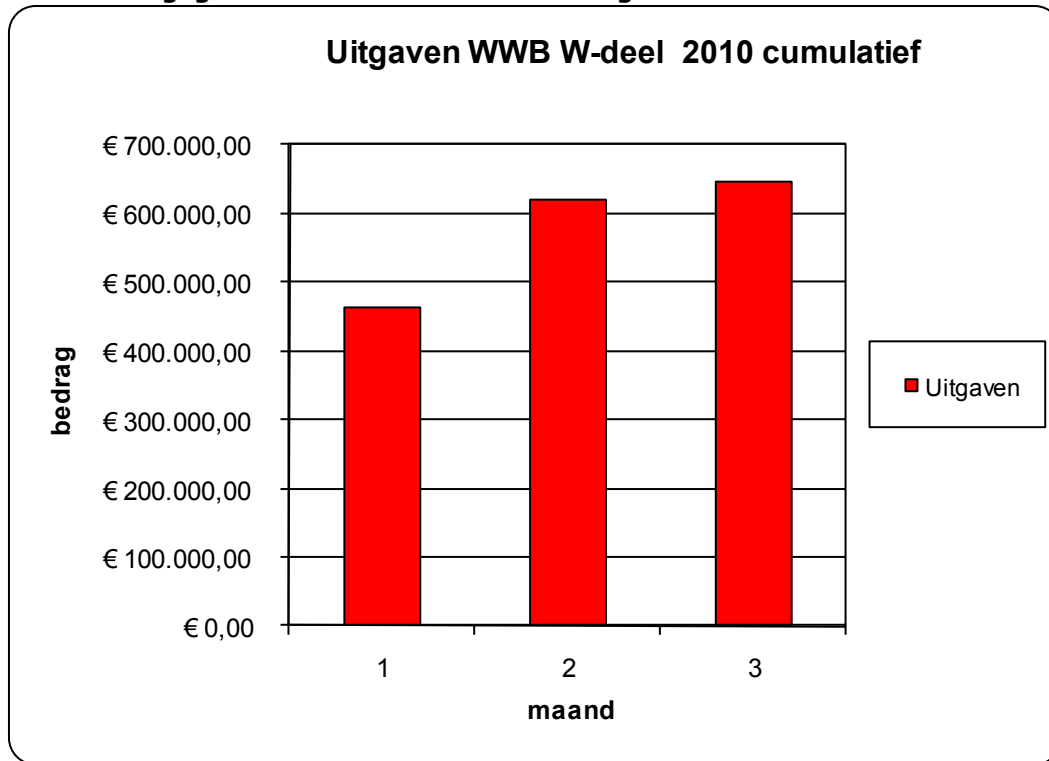
In de begroting is rekening gehouden met WWB-ontvangsten van € 550.000.

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

De ontvangsten debiteuren over het eerste kwartaal zijn uitgekomen op € 77.645.

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 2009 (€ 4,0 miljoen), in totaal afgerond € 3,9 miljoen.

Bij hoofdstuk 2.1.4 wordt hier nader op ingegaan.

In het eerste kwartaal lopen de uitgaven redelijk gelijk met de norm.

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.

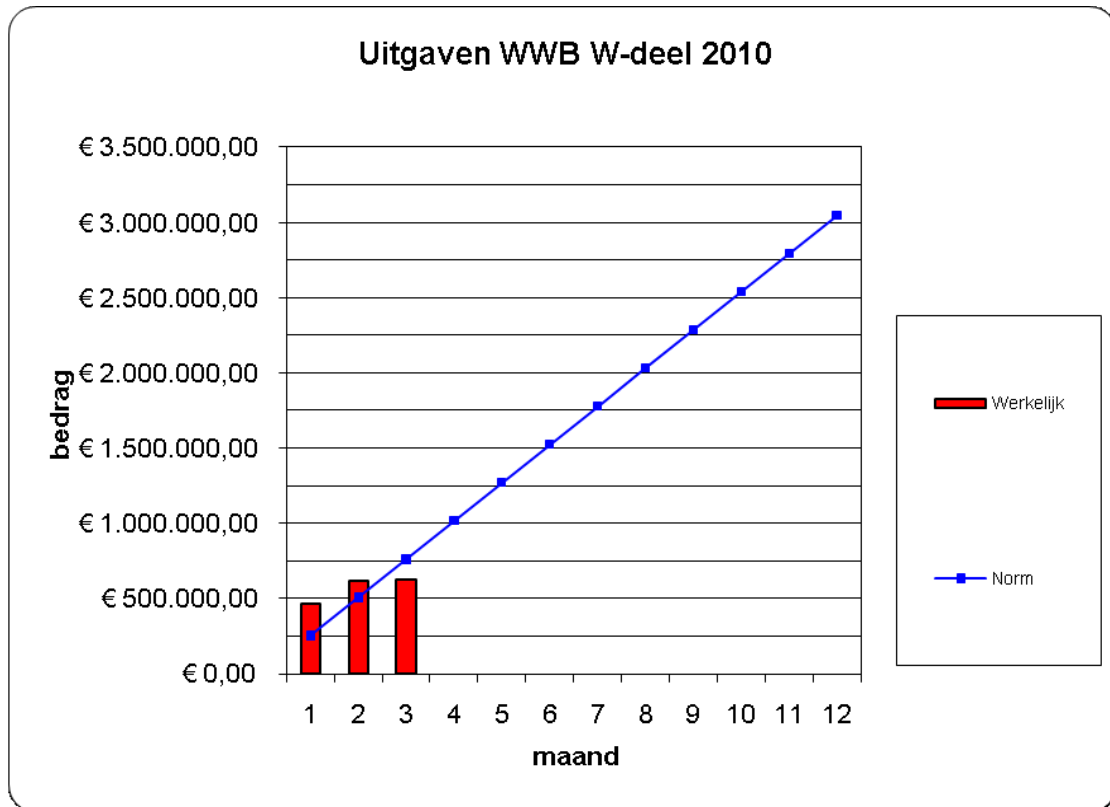
Voor de WIW wordt rekening gehouden met een jaarbedrag van € 579.782 en voor de ID banen € 267.201. Dit wordt maandelijks verantwoord aan de hand van facturen van de WML.

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.

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

Momenteel is dit overzicht over het eerste kwartaal nog niet ontvangen.

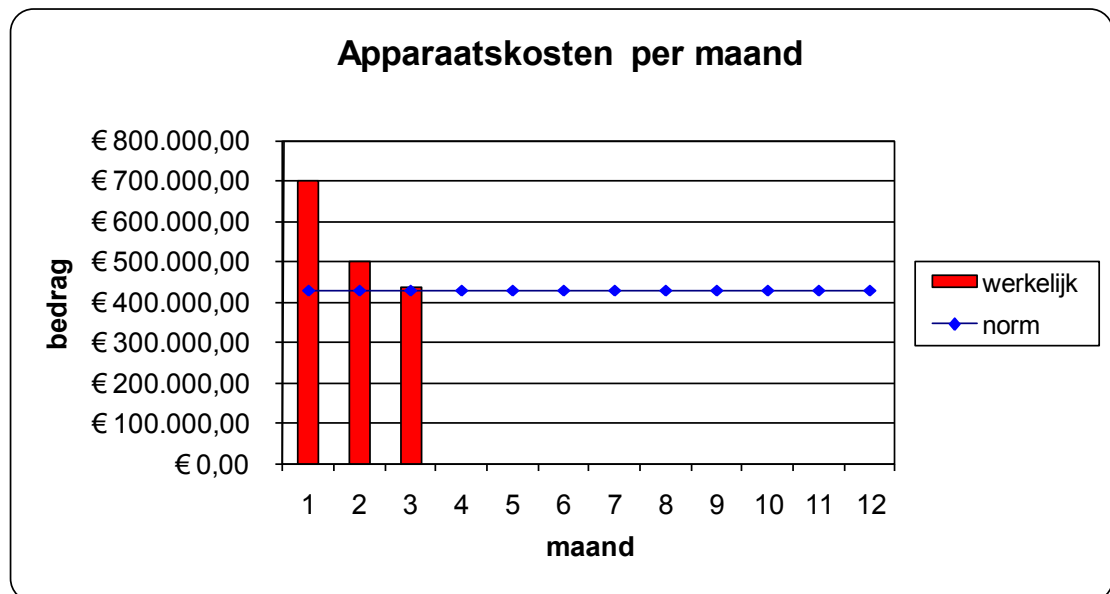
De stijging in maart lijkt klein, wordt veroorzaakt doordat nog niet alle facturen zijn verwerkt.



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

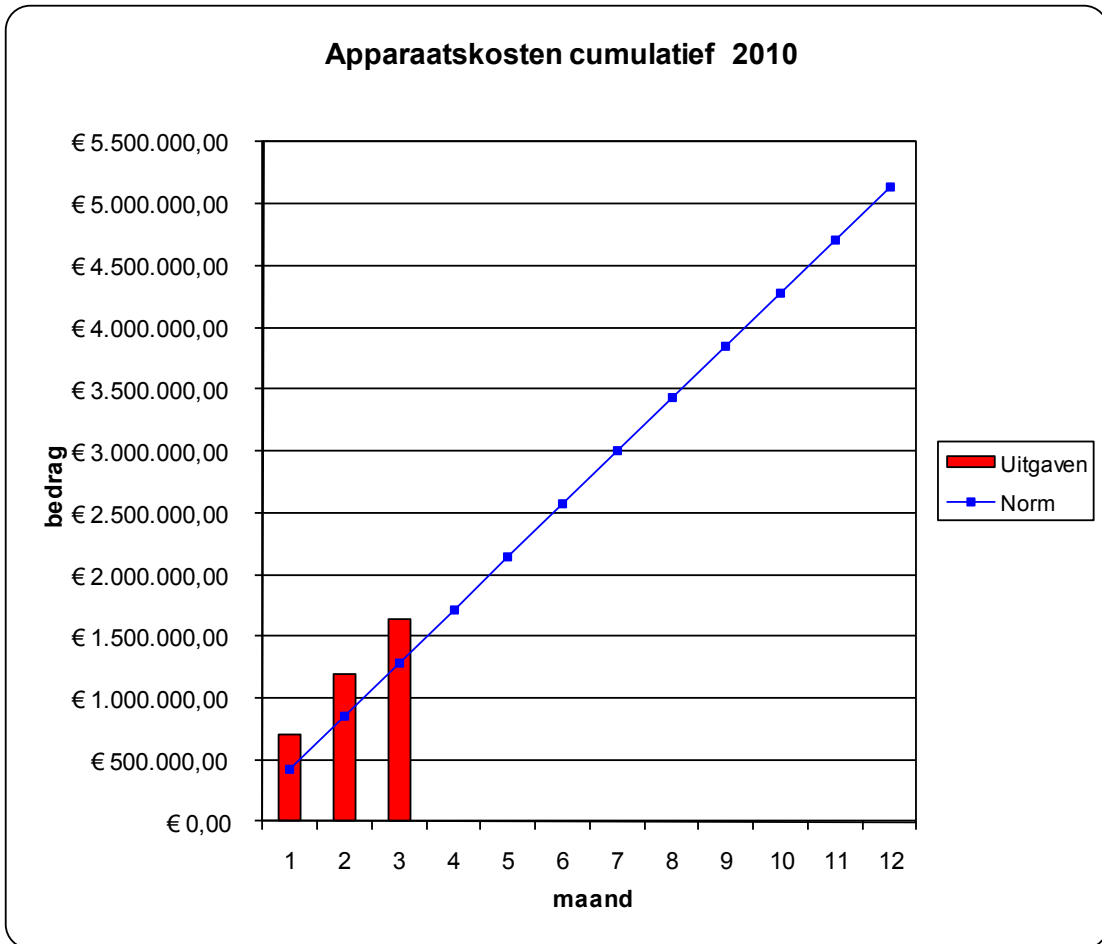
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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 € 0,9 miljoen. De ISD spant zich in dit tekort voor een deel terug te dringen.



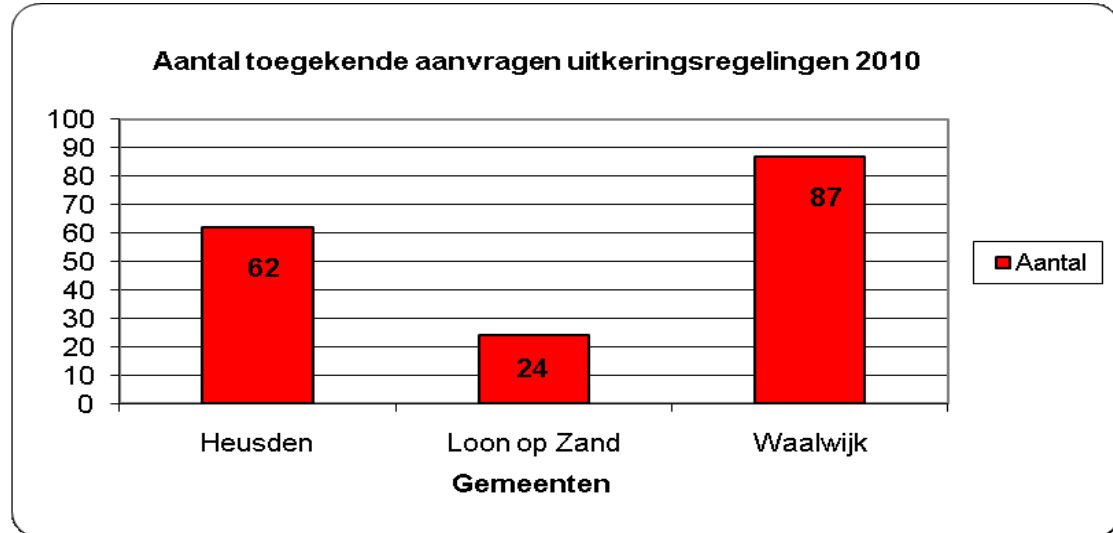
Toelichting:
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

3.2 Intern (aantallen)

3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

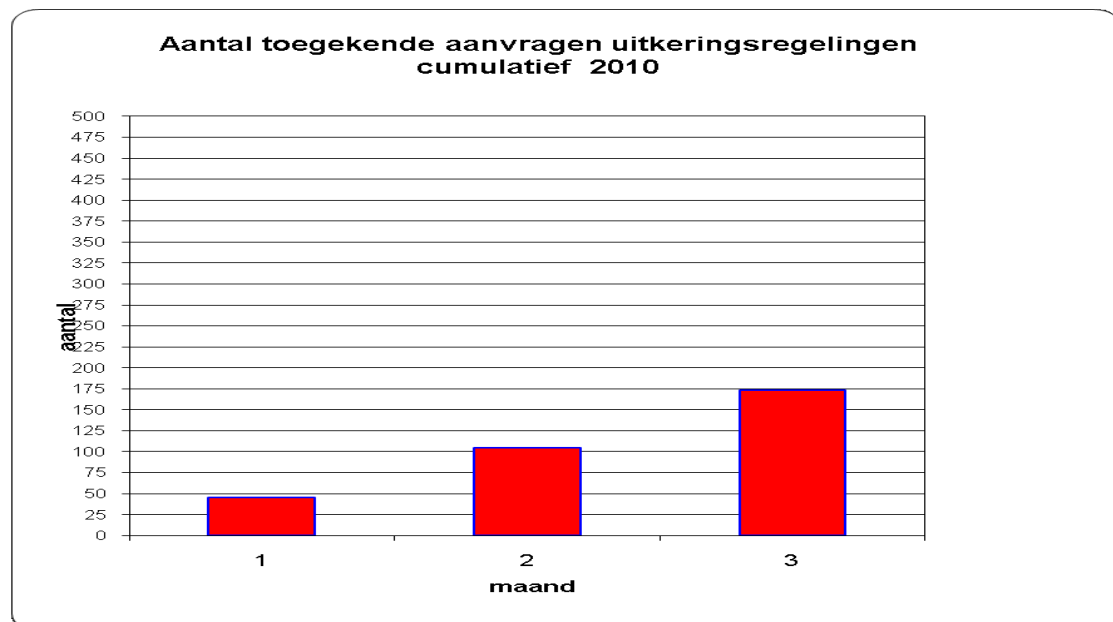
Instroom



Toelichting:

Totaal stroomden er in het eerste kwartaal 2010 173 personen in. Deze grote toename is het gevolg van de recessie.

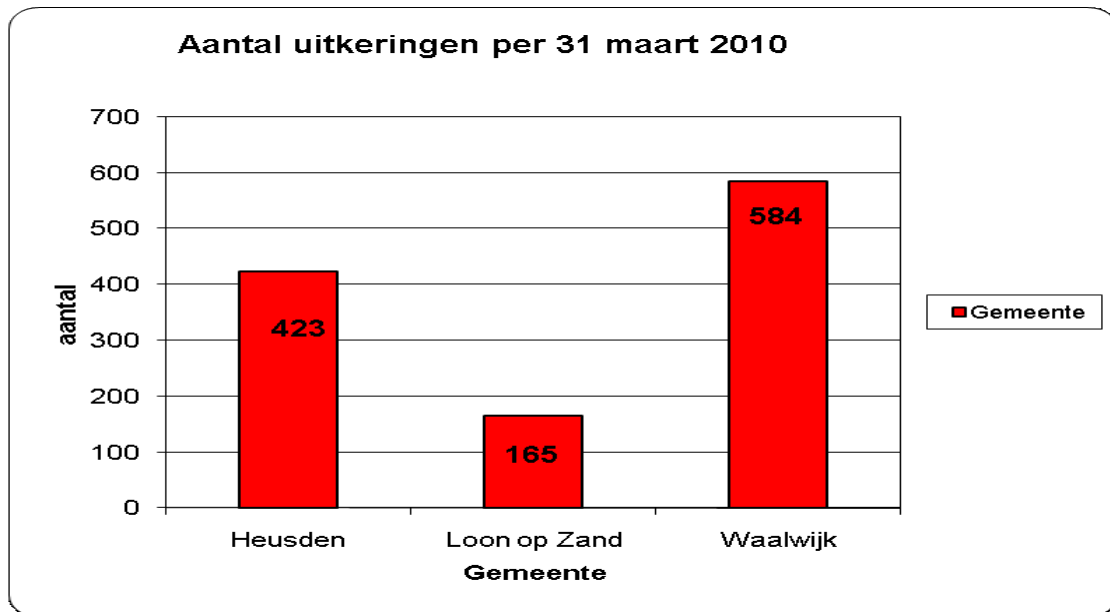
Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 85 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen. De verwachting is dat als gevolg van de recessie de komende perioden de instroom zal blijven stijgen.



Toelichting:

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

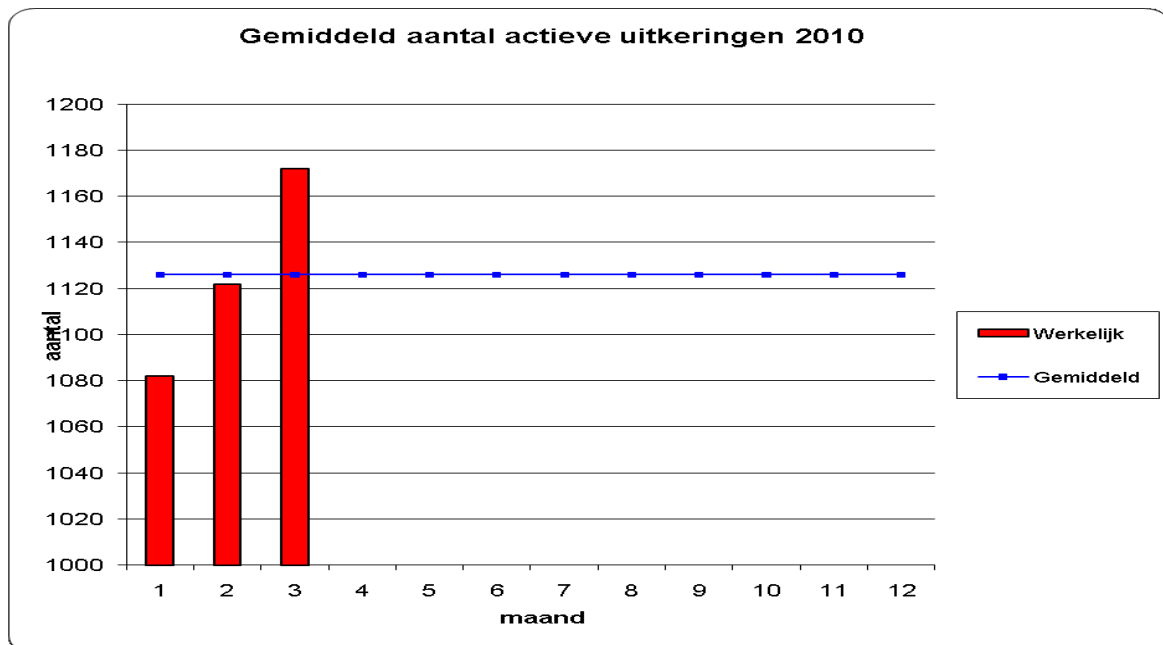
Actief bestand



Toelichting:

Het klantenbestand bedroeg per 31 maart 2010 1172. Een toename van 112 klanten ten opzichte van de stand per 31 december 2009. De toename van het aantal klanten in het 1^e kwartaal, ten opzichte van de stand op 31 december 2009 bedraagt respectievelijk: Heusden 12,8%, Loon op Zand 6,5% en Waalwijk 10%.

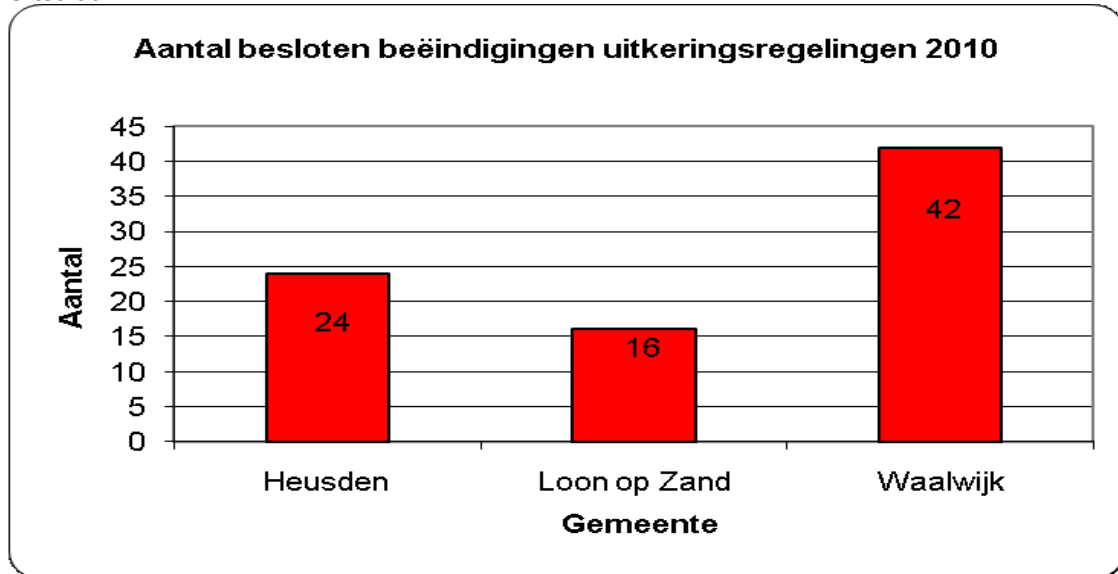
De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1047, WIJ 62, IOAW 46 en IOAZ 17 klanten.



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 1132. T/m het eerste kwartaal komen we uit op een gemiddeld aantal van 1126. We zitten daarmee nog net onder de norm, maar als de toename zich voortzet in hetzelfde tempo als over het 1^e kwartaal, zullen we een stuk hoger uit gaan komen. Tevens betekent dit dat er een tekort zal ontstaan op het beschikbare uitkeringsbudget.

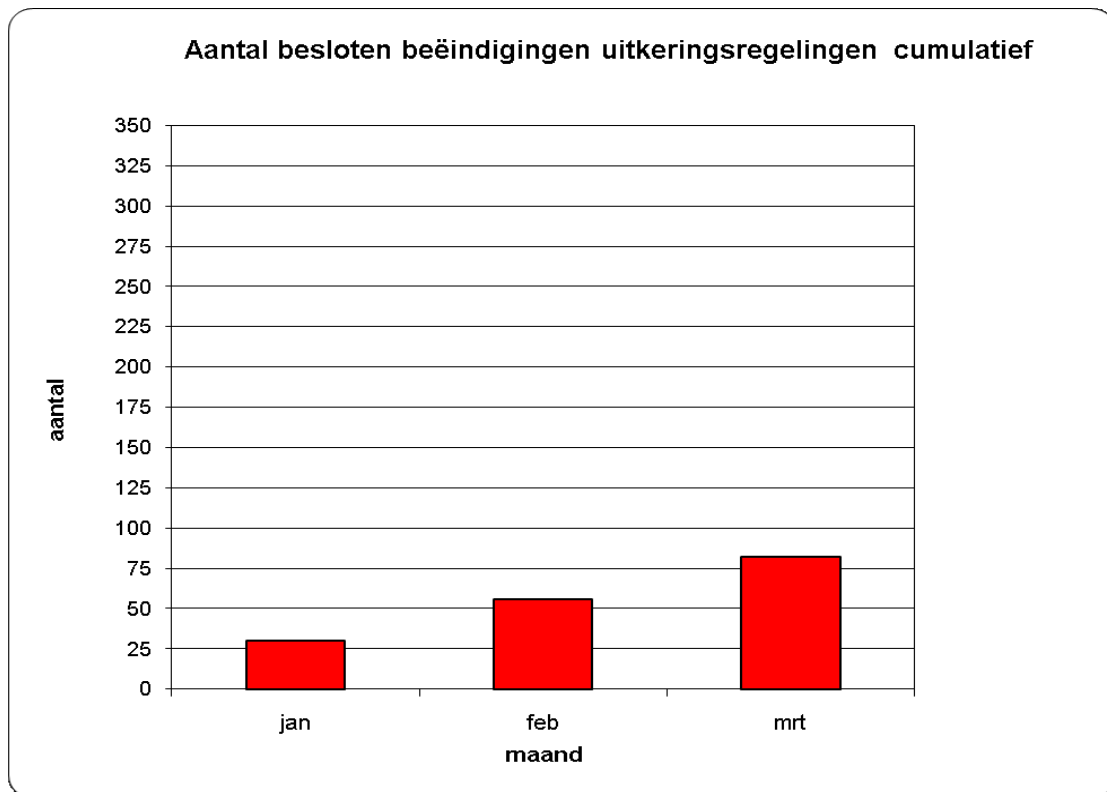
Uitstroom



Toelichting:

De uitstroom over het eerste kwartaal 2010 bedraagt 82 klanten.

Er staan nog 19 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

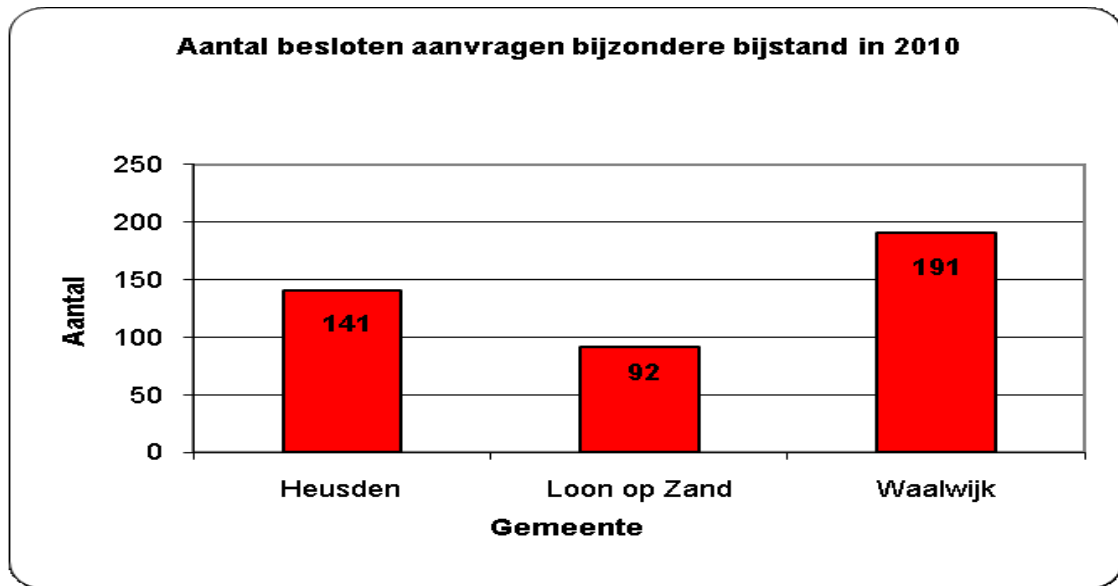


Toelichting:

Zie voorgaande grafiek.

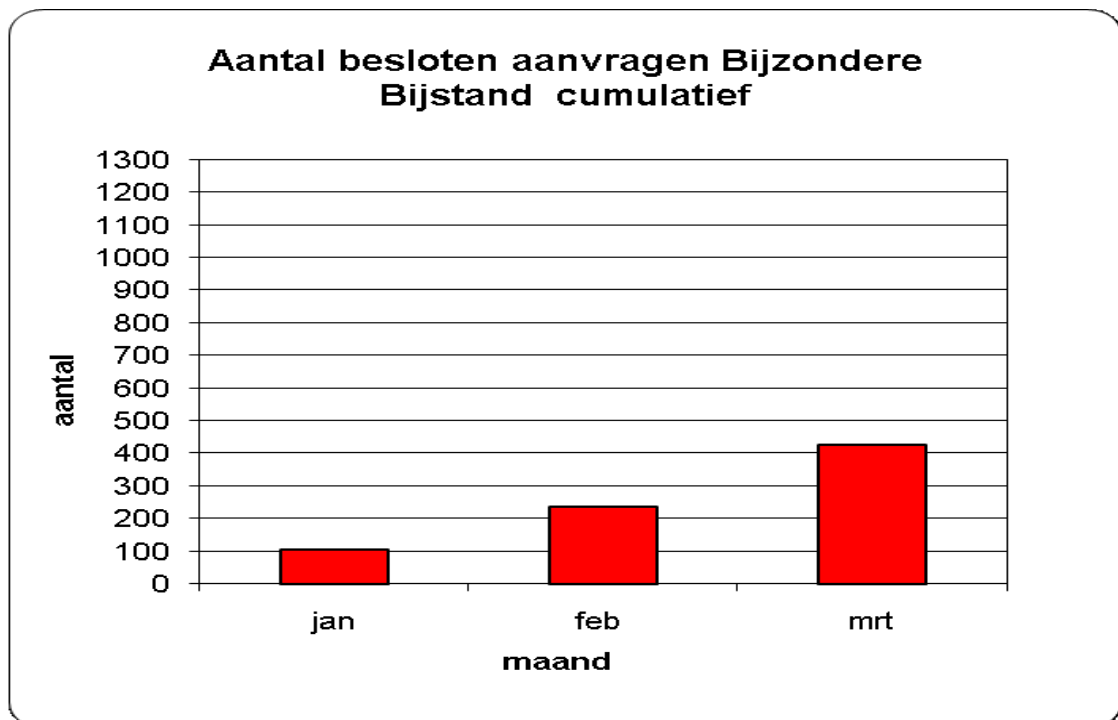
3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



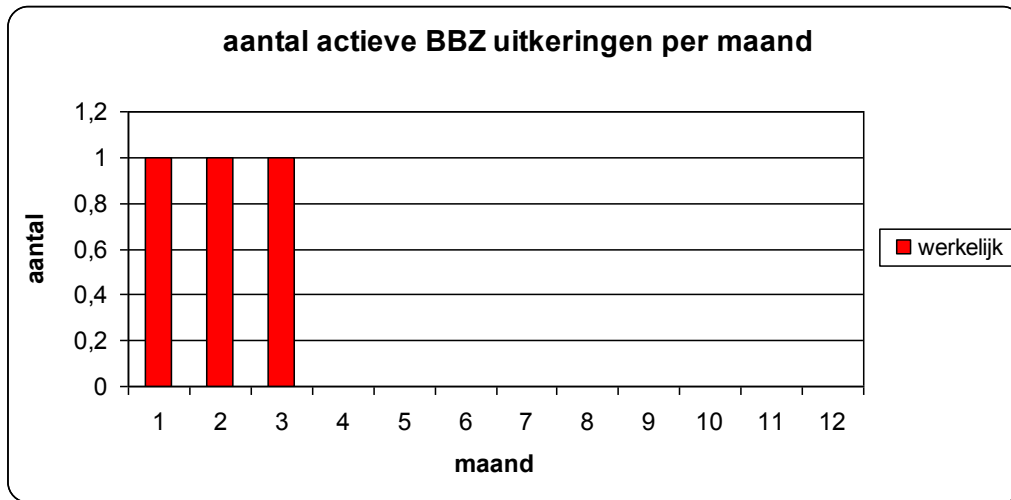
Toelichting:

Er is in het eerste kwartaal 2010 op 424 aanvragen bijzondere bijstand besloten.
Er staan nog 237 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 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.

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.

Over het eerste kwartaal 2010 zijn er 68 trajecten opgestart. Deze zijn verdeeld over de gemeenten als volgt:

Heusden – 29, Loon op Zand – 4, Waalwijk – 35.

Het lijkt aannemelijk dat de doelstelling van 162 trajecten over geheel 2010 gehaald zal worden.

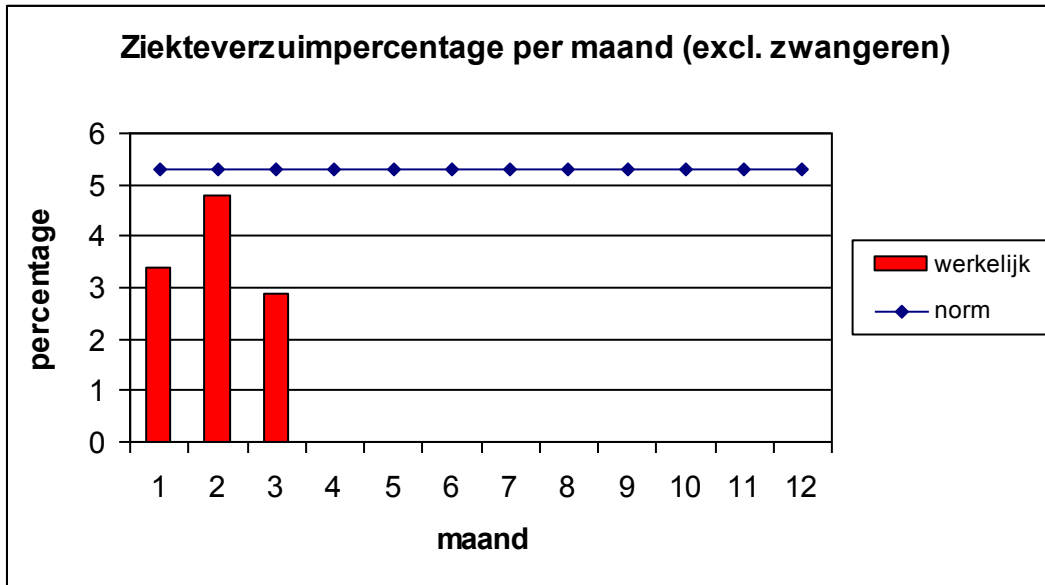
3.2.4 Detailgegevens m.b.t. Re-integratie

Vorig jaar werden de gegevens over de re-integratie per perceel gepresenteerd. Het blijkt lastig om recente cijfers hiervan te kunnen presenteren, zonder de betrouwbaarheid onder druk te zetten. We ontwikkelen een andere manier van presentatie.

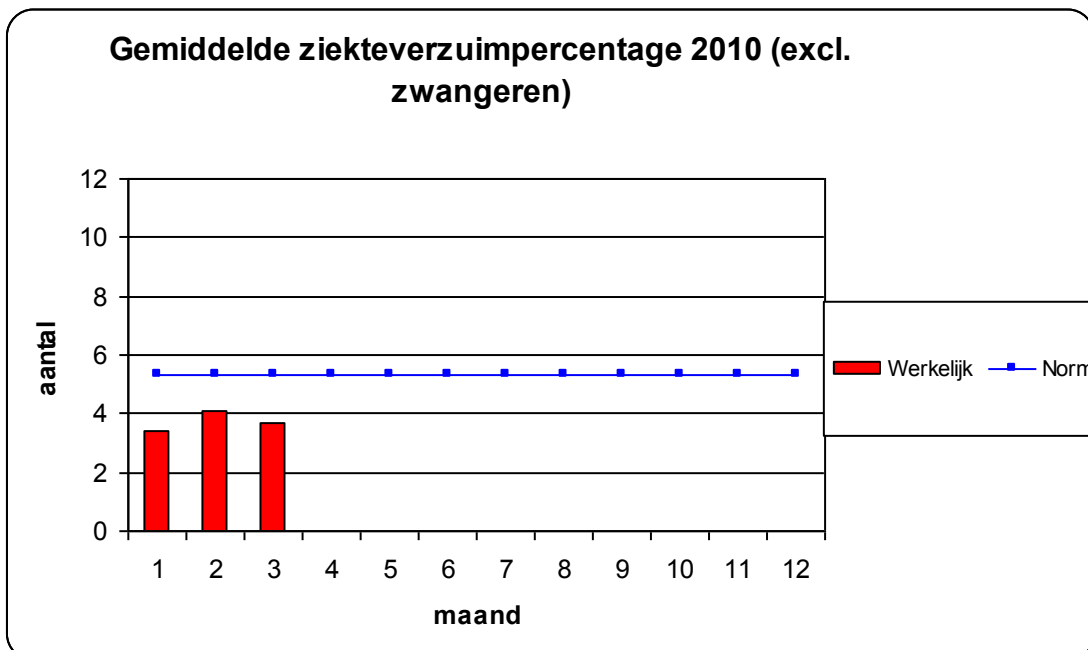
3.2.5 Detailgegevens m.b.t. Personeel (ziekteverzuim)

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



Toelichting:
 Over het 1^e kwartaal bedroeg het ziekteverzuim gemiddeld 3,72%. De norm is nog gebaseerd op het laatst bekende landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer (2008) bij gemeenten, 5,3% (bron: A+O fonds Gemeenten). Het ziekteverzuimcijfer over 2009 is nog niet bekend bij het A+O fonds, dit wordt half mei verwacht. De nor wordt dan aangepast.

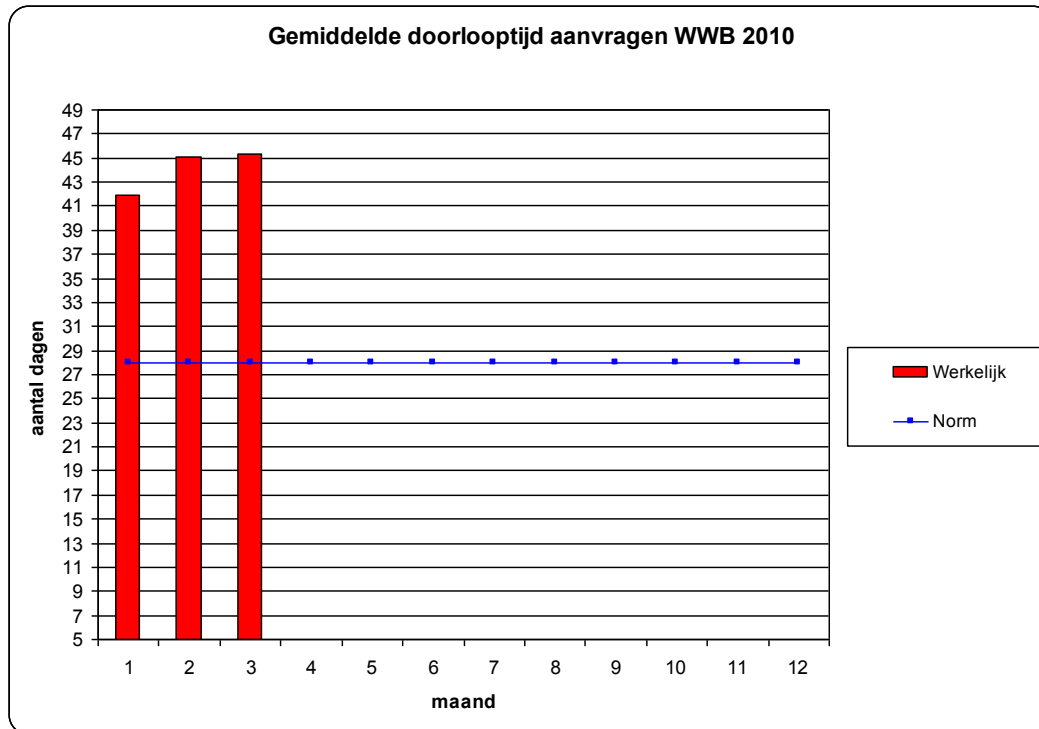


Toelichting:
 Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2009 kwam uit op 3,37 %. Over het eerste kwartaal 2010 is dit 3,72 %.

3.3 Klantgerichtheid

3.3.1 Detailgegevens m.b.t. klantgerichtheid Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



Toelichting:

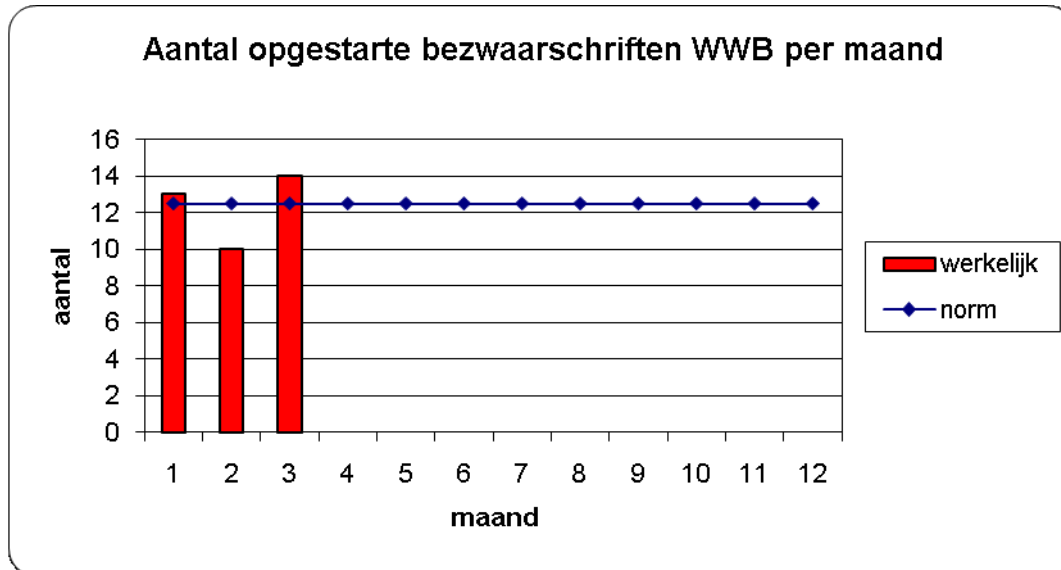
Alle aanvragen dienen binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgewikkeld te worden. Als kwaliteitsnorm hanteert de ISD dat de gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd van 4 weken wordt gebleven. Vanaf 1 januari 2007 bestaat er een wettelijk 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 verder opgelopen naar 46 dagen. In het laatste kwartaal 2009 was dit nog 39 dagen.

Dit kwartaal werden 107 voorschotten verstrekt. In een aantal gevallen krijgen sommige personen meerdere malen een wettelijk voorschot. Afgezet tegen het aantal behandelde aanvragen betekent dat het eerste kwartaal 2010 in 62% 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 overschrijding van de norm wordt met name veroorzaakt door de grote toename van het aantal aanvragen. Deze toename zet de kwaliteitsambities zoals de ISD die zichzelf heeft gesteld, fors onder druk.

3.3.1.1. 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 eerste kwartaal 2010 zijn 37 bezwaarschriften opgestart. Over heel 2009 bedroeg dit aantal 140.

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

RESULTAAT	AANTAL	PERCENTAGE
Gegrond	4	8,70%
ingetrokken	14	30,43%
niet ontvankelijk	5	10,87%
Ongegrond	23	50,00%
Eindtotaal	46	100,00%

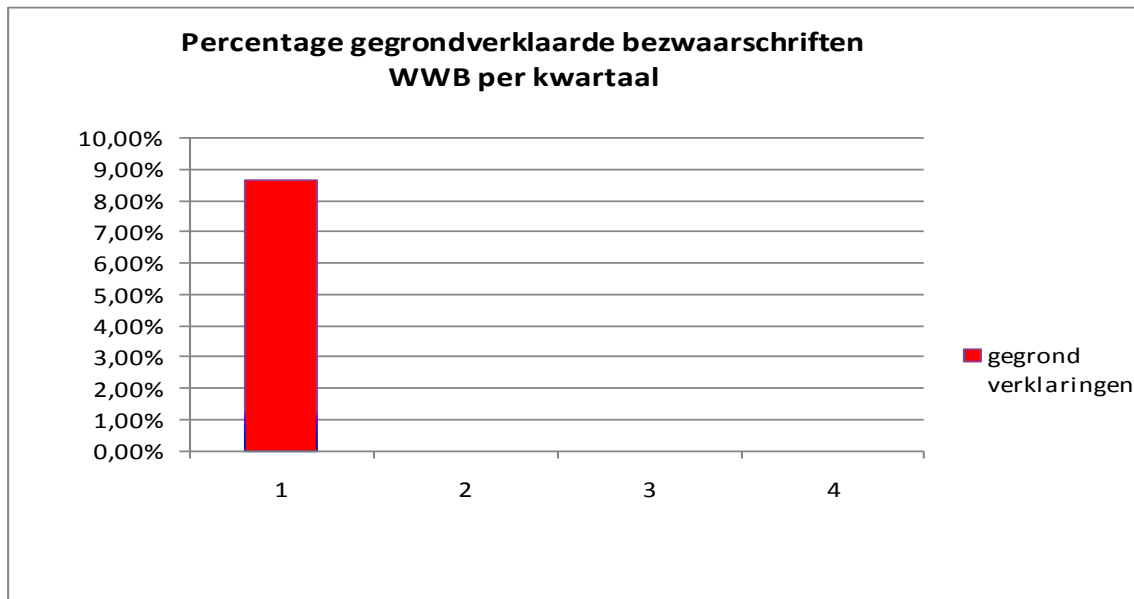
Toelichting:

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie.

Over 2009 bedroeg het gemiddelde percentage gegrond verklaringen 12%.

Over het 1^e kwartaal van 2010 is dit 9%

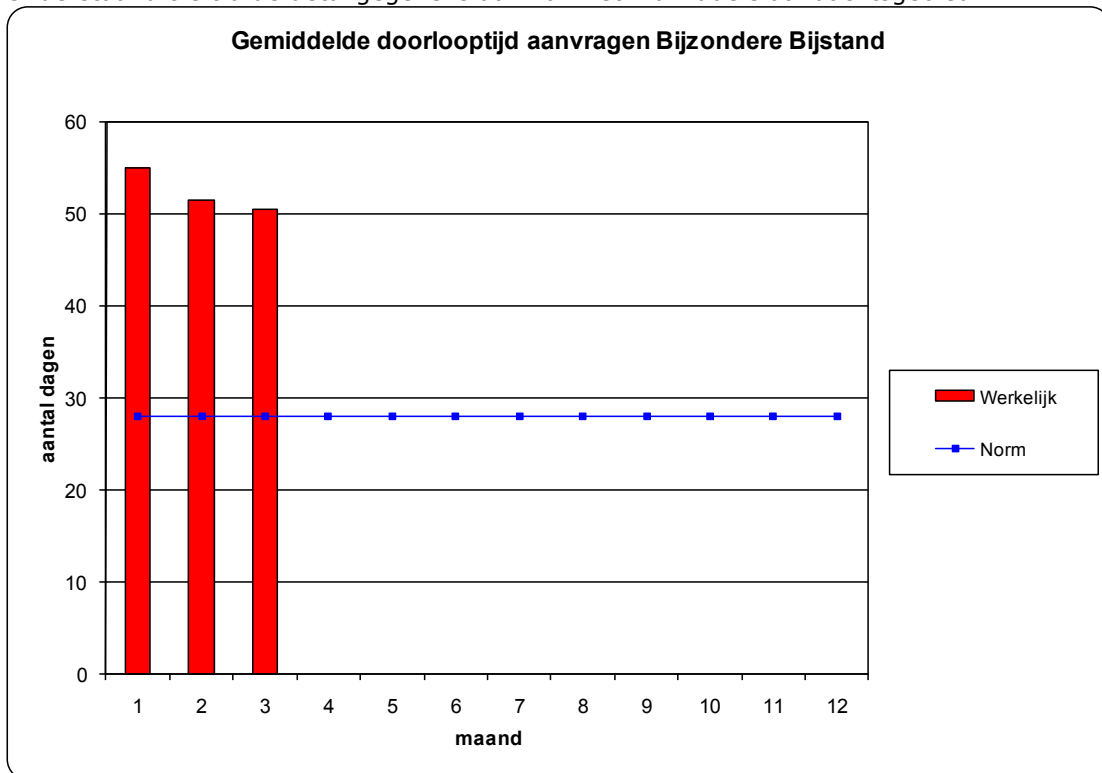
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



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 daadwerkelijke afdoening ligt op 51 dagen, ca. 7 weken.
De 4 weken termijn is een zelf opgelegde termijn. Overschrijding hiervan heeft dus geen directe consequenties, maar laat zien dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant beneden de norm is, en dat actie hierop nodig is.