

**4e Bestuursrapportage 2010 tbv
algemeen bestuur 28 februari 2011**

ISD-ML

Periode oktober 2010 t/m december 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











Klantgerichtheid	Berap 3 2010	Berap 4 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA		 / 
Bijzondere Bijstand	 / 	 / 

Financieel	Berap 3 2010	Berap 4 2010
Onderwerp	resultaat	resultaat
WWB/WIJ/IOA	 / 	 / 
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Personeel (apparaatskosten)		 / 

Intern (aantallen)	Berap 3 2010	Berap 4 2010
Onderwerp	resultaat	Resultaat
WWB/WIJ/IOA		
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Re-integratie		
Personeel (ziekteverzuim)		

Leren & Groei

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

Onderdeel	Resultaat Berap 3-2010	Resultaat Berap 4-2010
Financiële perspectief	 / 	 / 
Klantgerichtheid perspectief	 / 	 / 
Interne perspectief		
Leren & Groei perspectief		

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
	Algemeen	4
2	Rapport	5
2.1	Financiën	5
2.1.1	Gebundeld budget inkomensvoorzieningen	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	7
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
3.1.5	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	19
3.2	Intern (aantallen)	21
3.2.1	Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen	21
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 oktober tot en met december 2010.

Conform afspraak wordt deze rapportage per kwartaal samengesteld om u te informeren omtrent bedrijfsmatige ontwikkelingen bij de ISD 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 vierde kwartaal 2010 is uitgestroomd naar werk, bij meting per medio januari 2011 een hoger aantal opleveren dan in deze berap. Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in het vierde kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap over het vierde kwartaal.

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. Uiteindelijk is het definitieve budget 2010 vastgesteld op € 13,6 miljoen, ofwel 8% lager. De uitgaven komen uit op ongeveer € 16,0 miljoen.

Dit levert over 2010 een tekort op van € 2,4 miljoen.

De stijging van het aantal klanten over 2010 bedraagt 19,7%.

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 € 900.000. Dit bedrag hebben we als norm aangehouden voor de uitgaven 2010.

De gerealiseerde uitgaven over 2010 bedragen € 1.208.505.

De hogere uitgaven zijn het gevolg van de stijging van het bedrag per aanvraag, en de hogere aantallen aanvragen.

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

Over 2010 levert de BBZ een tekort op van € 14.000.

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 Participatiebudget is het de bedoeling dat een gecombineerd aanbod van activiteiten aan betreffende doelgroepen in de regio mogelijk wordt gemaakt. De budgetten zijn door de gemeenten nog niet ontschot.

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 2010 bedragen € 3.087.018.

Er is een overschot van € 942.756, wat neerkomt op 22,9% van het budget. Dit kan worden doorgeschoven naar 2011.

Omdat de doorschuifmogelijkheid voor het gehele Participatiebudget geldt kan niet worden aangegeven of dit overschot op re-integratiemiddelen tezamen met de andere onderdelen van het participatiebudget binnen de maximaal toegestane 25% van overheveling blijft. Als deze grens wordt overschreden moet het meerdere worden terugbetaald aan het Rijk.

2.1.5 Apparaatskosten

Voor 2010 zijn de totale apparaatskosten op € 5.138.000 begroot. Echter in 2010 werd duidelijk dat de door het Rijk doorgevoerde korting op de algemene uitkering aan de gemeenten als gevolg van de ketensamenwerking (efficiencykorting) ook wordt doorberekend aan de ISD.

Deze korting bedraagt voor 2010 € 211.547, waarmee het beschikbare bedrag voor apparaatskosten uitkomt op € 4.926.453.

De uitgaven over 2010 bedragen € 5.098.305, waarmee het tekort uitkomt op € 171.852.

De reserve voor apparaatskosten bedraagt € 373.537.

2.2 Intern (aantallen)

2.2.1 Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

Instroom

In 2010 stroomden in totaal 558 personen in (Over 2009 bedroeg dit aantal 306 personen).

Deze grote toename is het gevolg van de recessie. Daardoor bereiken veel personen de maximale uitkeringstermijn van de WW zonder dat werk gevonden is. Dit kan verder beïnvloed worden door de beperkte inzet van re-integratiemiddelen door het UWV. Buiten deze verhoogde instroom liggen er nog 62 af te handelen aanvragen, waarvan naar verwachting 60 a 70% zal instromen.

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 over 2010 toegenomen tot een aantal van 1267 per 31 december.

Om het verloop weer te geven: de stand op 31 december 2009 was 1060, op 31 maart 2010 1172, 30 juni 2010 1219, 31 oktober 1234. De toename over het eerste kwartaal 2010 bedroeg dus 112 klanten, over het tweede kwartaal 47 klanten, over het derde kwartaal 15 en tot slot over het 4^e kwartaal 33.

Uitstroom

De uitstroom over het eerste kwartaal 2010 bedroeg 82 klanten, over het tweede kwartaal 142 klanten, over het derde kwartaal 106 klanten en over het vierde kwartaal 118 personen, totaal 2010 dus 448 personen.

Hiervan bedraagt de uitstroom naar werk 115 personen.

Er staan nog 30 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

2.2.2 Bijzondere bijstand

Over het eerste kwartaal 2010 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 424, over het tweede kwartaal 393, over het derde kwartaal bedroeg dit aantal 367 en over het 4^e kwartaal 431 aanvragen. Totaal over 2010 is er op 1612 aanvragen bijzondere bijstand besloten.

Er staan nog 127 aanvragen en heronderzoeken open.

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

2.2.3 Overige regelingen

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat er per 31 december 2 personen een periodieke uitkering ontvangen in de kosten levensonderhoud.

Daarnaast zijn er over 2010 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 leverde op dat zo'n 77% van de poortgesprekken leidt tot een aanvraag WWB.

Vanaf het 3^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 is gestart met de evaluatie van deze werkwijze. 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 in geheel 2010 207 klanten vanuit het ISD-bestand 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 vierde kwartaal 2010 bedraagt 3,4%. Over het eerste kwartaal was dit 3,72%, over het tweede kwartaal 5,3% en over het derde kwartaal 3,4%.

Gemiddelde percentage over 2010 komt uit op 3,95%.

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

Alle aanvragen dienen binnen de wettelijke termijn van 8 weken (56 kalenderdagen) afgewikkeld te worden.

Als kwaliteitsnorm hanteert de ISD dat de gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken (28 kalenderdagen) ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd van 4 weken wordt gebleven. In verband met de recessie is voor 2010 de afgesproken norm naar beneden bijgesteld: 80% van de aanvragen is binnen 5 weken afgehandeld. 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.

Over heel 2010 is de gemiddelde doorlooptijd 43,75 dagen.

Over het 4^e kwartaal is in 22,9% van de aanvragen de wettelijke termijn van 8 weken overschreden. Vorig kwartaal was dit nog in 31,6% van de aanvragen. Er is dus een verbetering te zien.

Over het gehele jaar komt de overschrijding van de 8 weken termijn uit op 28,4% van de aanvragen.

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het eerste kwartaal bedroeg 31, over het tweede kwartaal 25, over het derde kwartaal 45 en over het vierde kwartaal 42 waarmee het totaal aantal over 2010 uitkomt op 143 bezwaarschriften.

De redenen waarom in bezwaar wordt gegaan zijn divers, er zijn geen specifieke uitschietters waarneembaar.

Het aantal bezwaarschriften laat zich sowieso moeilijk voorspellen.

Er zijn over 2010 151 bezwaarschriften behandeld, waarbij 8,6% gegrond is verklaard. Over 2009 bedroeg het 'gegrond verklaard' percentage 12.

2.3.2 Bijzondere Bijstand

De wettelijke afhandelingstermijn bedraagt 8 weken. De kwaliteitsnorm van de ISD is gebaseerd op een periode van 4 weken. De 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.

In december ligt de daadwerkelijke afdoening op 33,5 dagen, 5 weken. Dit is een daling ten opzichte begin 2010 (zie grafiek 3.3.2).

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 1-1-2011.

Stand per 1-1-2011							
Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal cliënten		met activiteit		zonder activiteit	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
6A = PL 6	Betaald werk regulier	20	1,58%	7	0,54%	13	1,04%
5B = PL 5	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	39	3,08%	12	0,93%	27	2,15%
5A = PL 5	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	72	5,68%	30	2,35%	42	3,33%
4B = PL 4	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	57	4,50%	32	2,53%	25	1,97%
4A = PL 4	Onbetaald werk met groeipotentieel	101	7,97%	87	6,87%	14	1,10%
3B = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	49	3,87%	10	0,79%	39	3,08%
3A = PL 3	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	181	14,29%	75	5,93%	106	8,36%
2B = PL 2	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	329	25,96%	45	3,54%	284	22,42%
2A = PL 2	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	254	20,05%	76	6,00%	178	14,05%
1B = PL 1	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	87	6,87%	8	0,63%	79	6,24%
1A = PL 1	Geïsoleerd met groeipotentieel	33	2,60%	8	0,63%	25	1,97%
	Nog in te delen	45	3,55%	1	0,08%	44	3,47%
		1267	100,00%	391	30,82%	876	69,18%

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.

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 vierde 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' afgerond met het onderdeel individuele coaching. 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.

De overige medewerkers met klantencontact hebben in het vierde kwartaal een training Klantgericht Communiceren gevolgd.

- 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 draait op volle toeren. De eerste 40 plaatsingen en opleidingen via het sectorservicepunt zijn gerealiseerd waaronder 9 WWB-klanten. Het servicepunt Industrie en Metaal is in voorbereiding. Het streven is om dit sectorservicepunt per begin februari 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. De afspraken hierover zijn in een ver gevorderd stadium.
- Per 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 doelstelling wat betreft plaatsing door middel van het instrument jobhunting is inmiddels bereikt. Plaatsing via het instrument detachering verloopt moeizamer.
- In het vierde kwartaal is samen met het UWV het accountmanagement op basis van het Ketenjaarplan 2010 geëvalueerd. Daarnaast is een plan voor werkgeversbenadering 2011 ontwikkeld.
- In het vierde kwartaal is het programma DSP (dagsteekproeven) geïnstalleerd. Dit programma geeft de kwaliteitsmedewerkers de mogelijkheid om op individuele basis de medewerkers te instrueren en te coachen om hun deskundigheid te verbeteren..

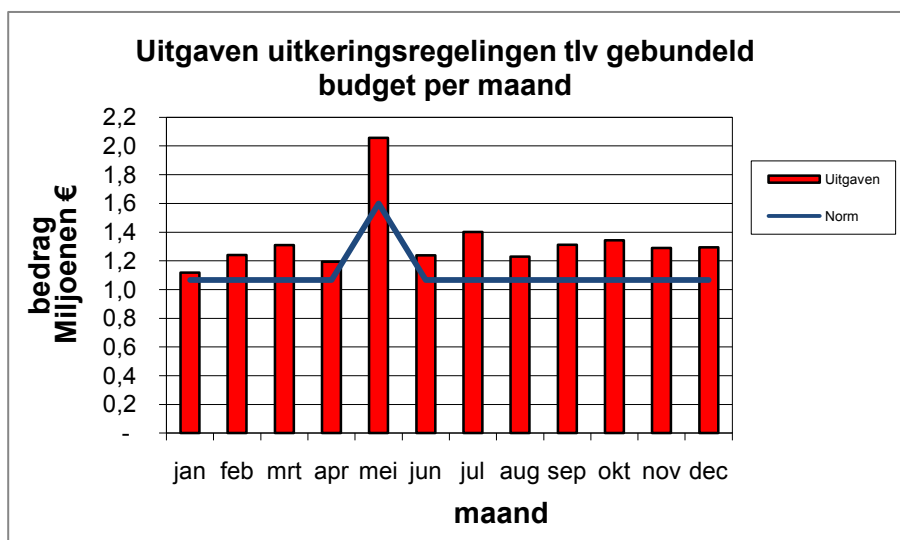
3 Bijlagen trends

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:

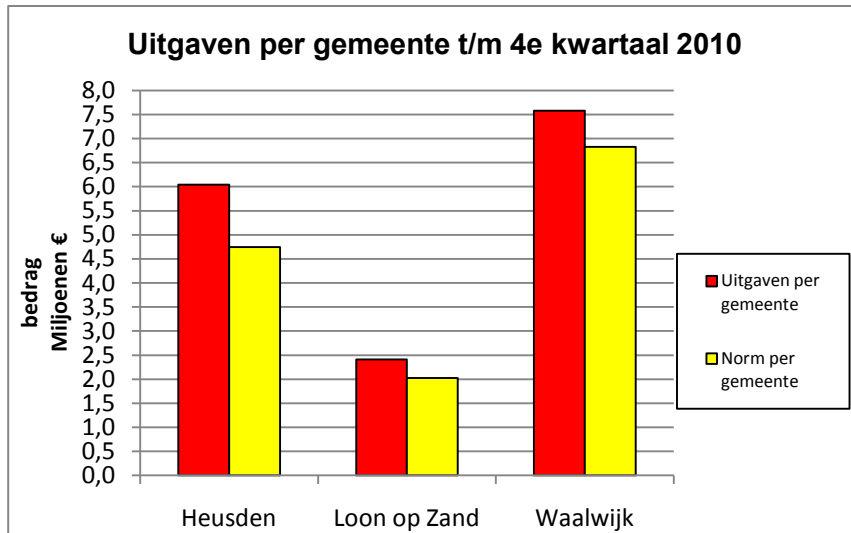
De norm is gebaseerd op het door SZW beschikbaar gestelde budget. Inmiddels is het definitieve budget 2010 bekend, dit bedraagt € 13,6 miljoen, ofwel € 1,2 miljoen minder dan het in oktober 2009 afgegeven voorlopige budget voor 2010.

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 eerste kwartaal 2010 afgerond € 3,7 miljoen, over het 2e kwartaal € 4,5 miljoen (inclusief het uitgekeerde vakantiegeld) en over het 3^e kwartaal bijna € 4,0 miljoen en over het 4^e kwartaal € 3,9 miljoen, waarmee totaal 2010 uitkomt op € 16 miljoen.

Dit betekent een tekort van € 2,4 miljoen.

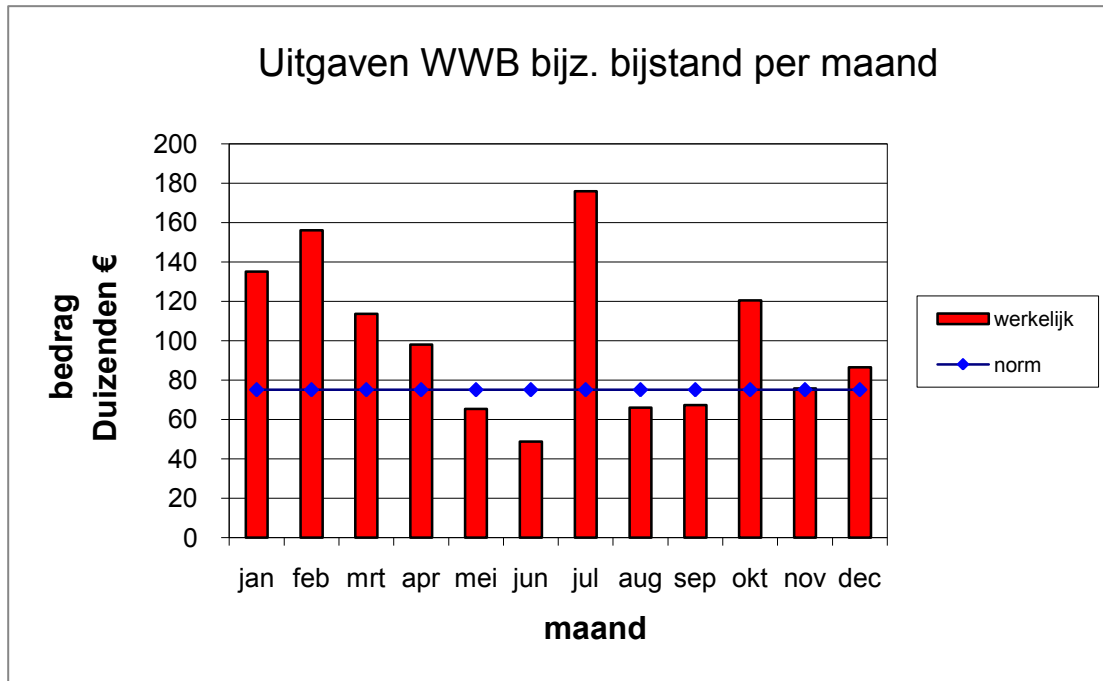


Toelichting:
 Voor alle drie de gemeenten geldt dat meer wordt uitgegeven dan de norm (het toegekend budget). De normen per gemeente zijn verlaagd, omdat het definitief vastgestelde budget lager uitvalt dan het budget dat voorlopig was vastgesteld.

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 .

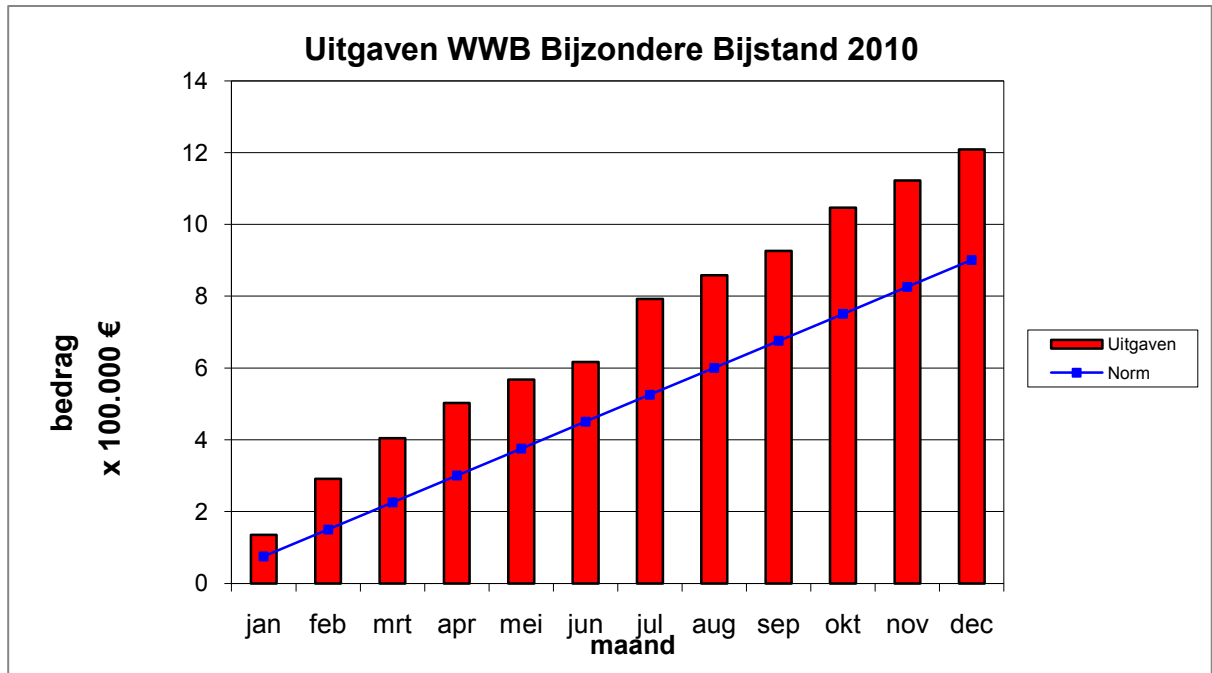


	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
Totaal 2009	€ 297.153	€ 156.919	€ 441.490	€ 895.562
1 ^e kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251
2 ^e kwartaal 2010	€ 109.038	€ 47.182	€ 114.206	€ 270.426
3 ^e kwartaal 2010	€ 102.535	€ 68.382	€ 136.307	€ 307.224
4 ^e kwartaal 2010	€ 108.687	€ 52.192	€ 121.725	€ 282.604
Totaal 2010	€ 439.248	€ 226.799	€ 542.458	€ 1.208.505

Toelichting:

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

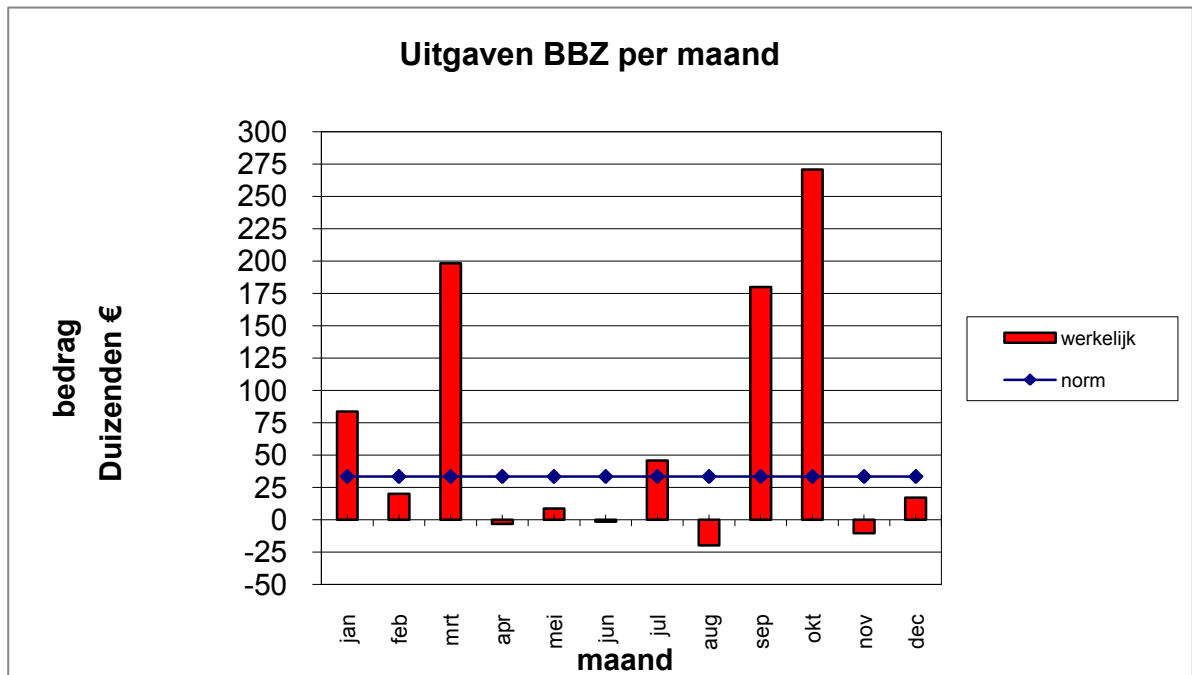
De totale uitgaven bijzondere bijstand 2010 komen uit op € 1.208.505.



3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

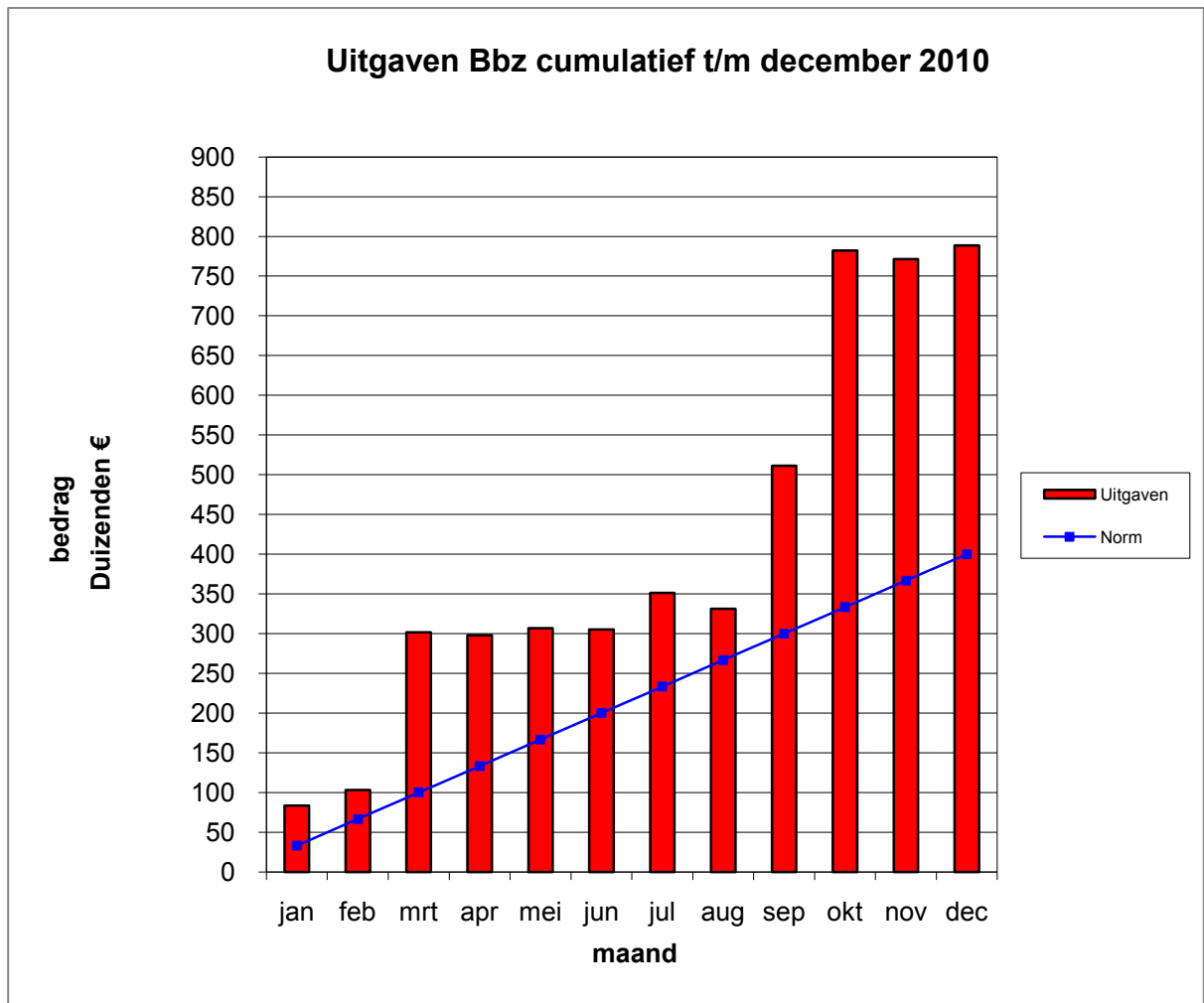
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



Toelichting:

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

**Toelichting:**

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het 4^e kwartaal komen uit op € 277.086. Totaal over 2010 komen we uit op € 788.606.

Het uitkeringsbestand bedraagt per 31 december 2010 2 personen met een periodieke uitkering levensonderhoud.

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

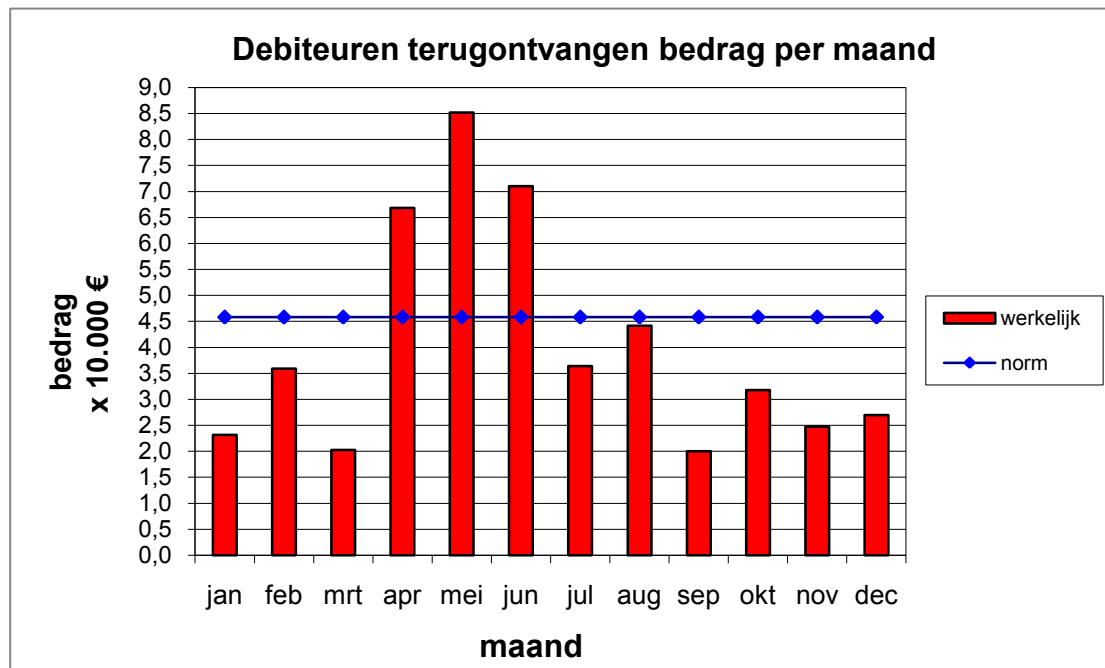
Over geheel 2010 zijn 16 leningen verstrekt.

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 komen we voor 2010 uit op een tekort op deze regeling van afgerond € 14.000.

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.

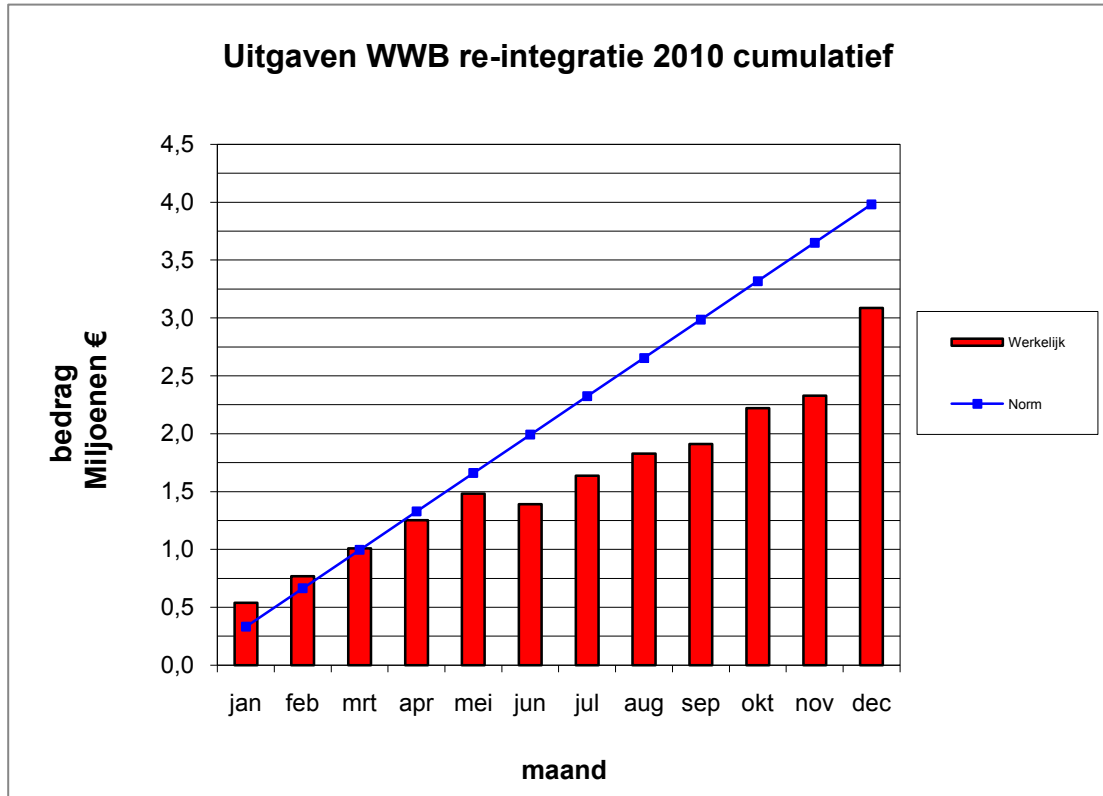
Dit is gebaseerd op ontvangsten over eerdere jaren. Het blijft altijd moeilijk in te schatten omdat er regelmatig grotere incidentele ontvangsten plaatsvinden (aflossing krediethypotheek cq lening bij verkoop huis).

De ontvangsten debiteuren over het eerste kwartaal zijn uitgekomen op € 77.645, het tweede kwartaal ligt dit op € 220.696, het derde kwartaal op € 104.523 en over het 4^e kwartaal tenslotte op € 77.302 wat het totaal over 2010 brengt op € 480.166.

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.

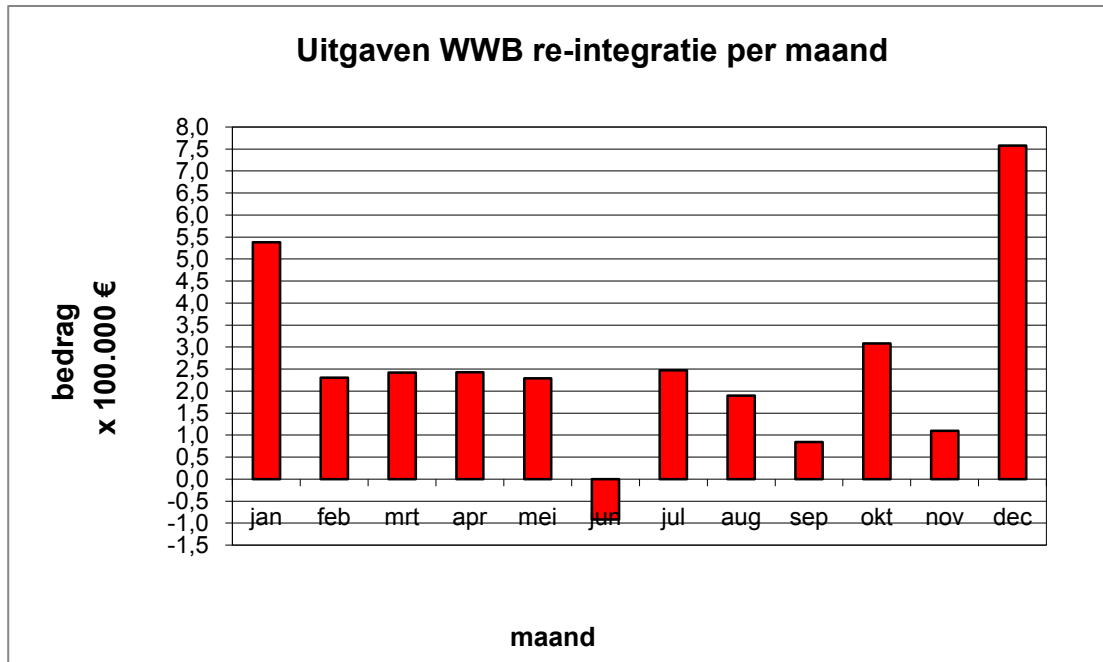
De totale uitgaven 2010 komen uit op € 3.087.018.

We houden dus € 942.756 over op het budget, ofwel 22,9%.

Dit bedrag kan worden doorgeschoven en worden toegevoegd aan het budget voor volgend jaar mits de totale overschotten op de overige delen van het participatiebudget bij de individuele gemeenten samen met het overschot op deze re-integratiemiddelen niet hoger uitkomt dan 25%.

Een eventueel hoger overschot moet worden terugbetaald aan het Rijk.

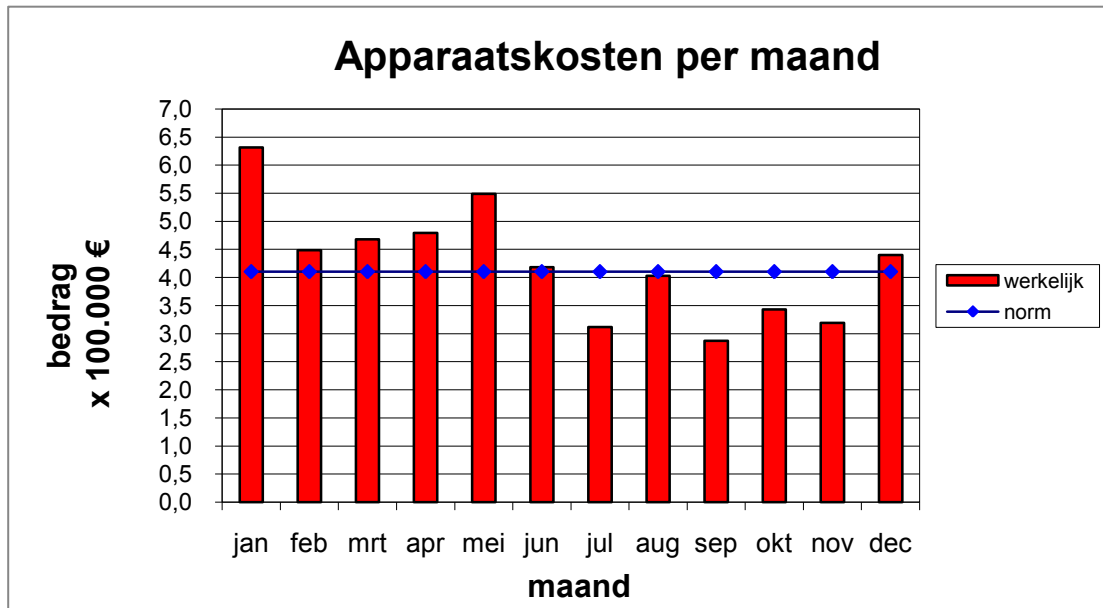
Bij de uitgaven is rekening gehouden met de kosten van werkcoaches die zich inzetten voor re-integratieactiviteiten. Deze kosten zijn ten laste gebracht van het re-integratie deel.



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

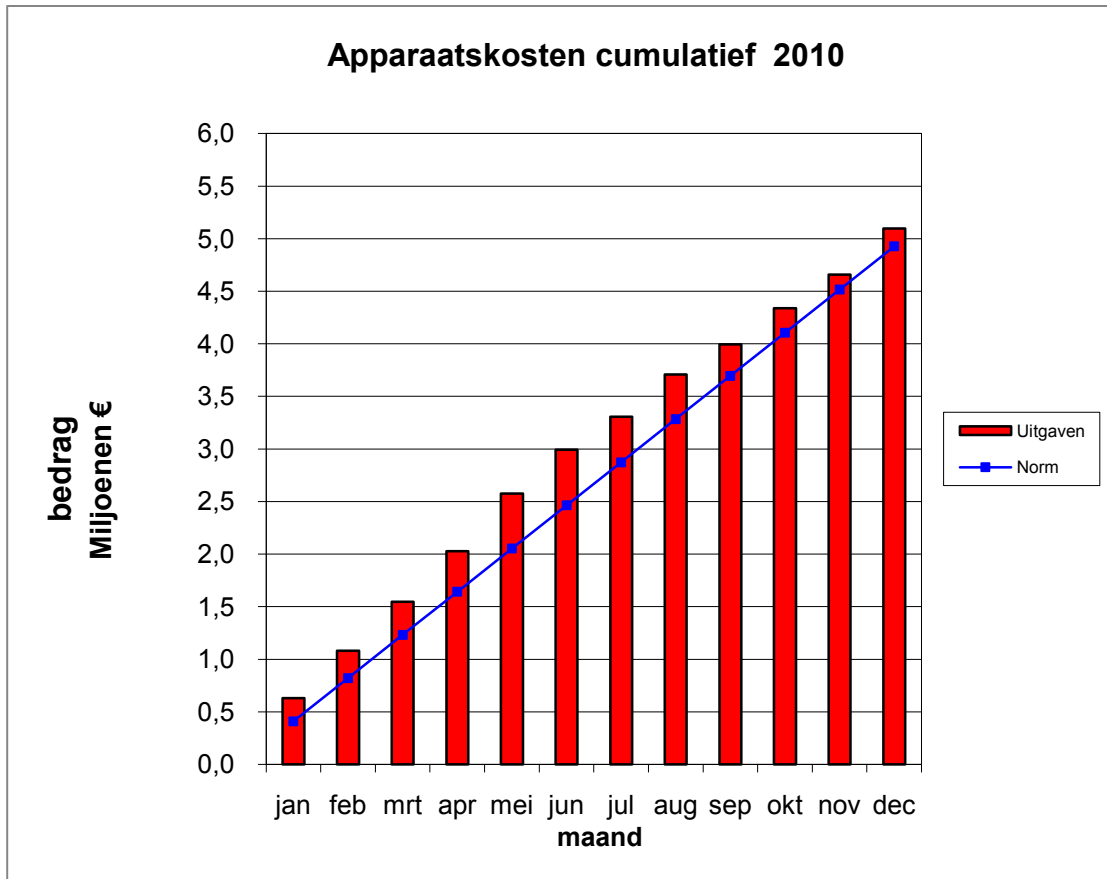
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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 Synaxon.



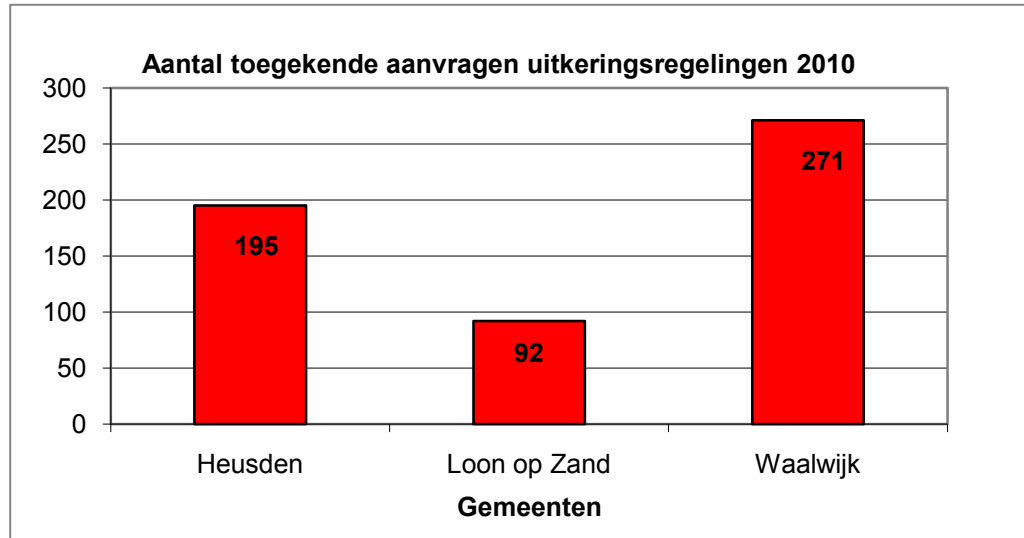
Toelichting:
Zie tekst onder apparaatskosten per maand.

3.2 Intern (aantallen)

3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom

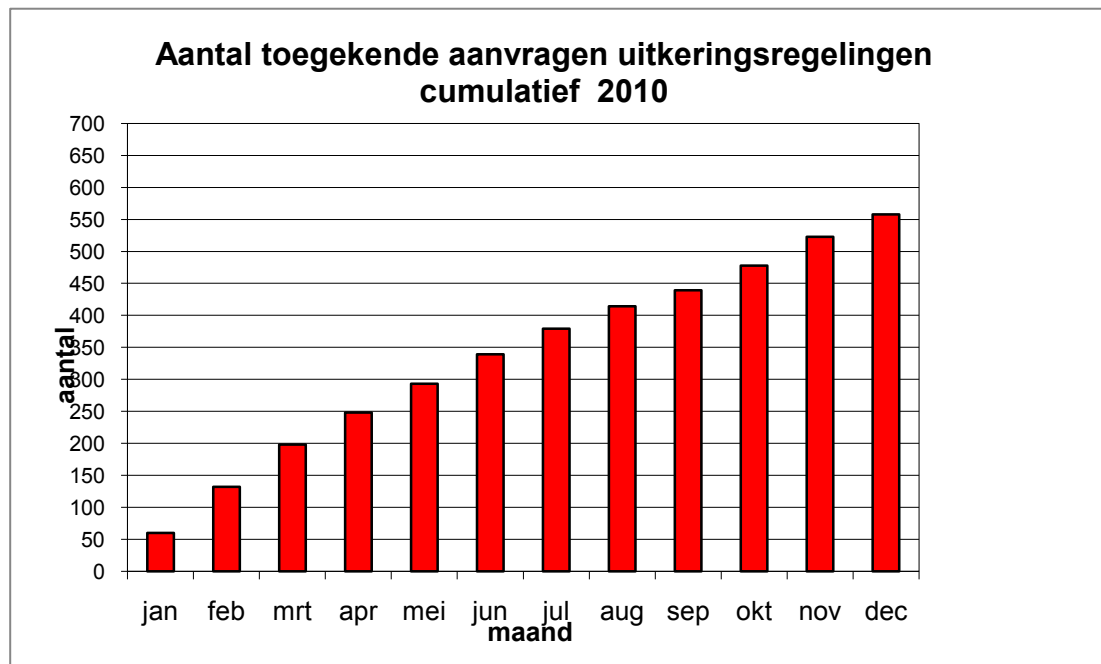


Toelichting:

Totaal stroomden er in het eerste kwartaal 2010 198 personen in, het tweede kwartaal stroomden 141 personen in, over het 3^e kwartaal 100 personen en tot slot in het 4^e kwartaal 119. Totale instroom komt daarmee uit op 558 personen.

NB.: aantallen in voorgaande BERAP waren niet correct, hierin zaten bij toegekende aanvragen ook de aanvragen om een werk-/leeraanbod voor jongeren. Deze zijn in deze Berap eruit gehaald.

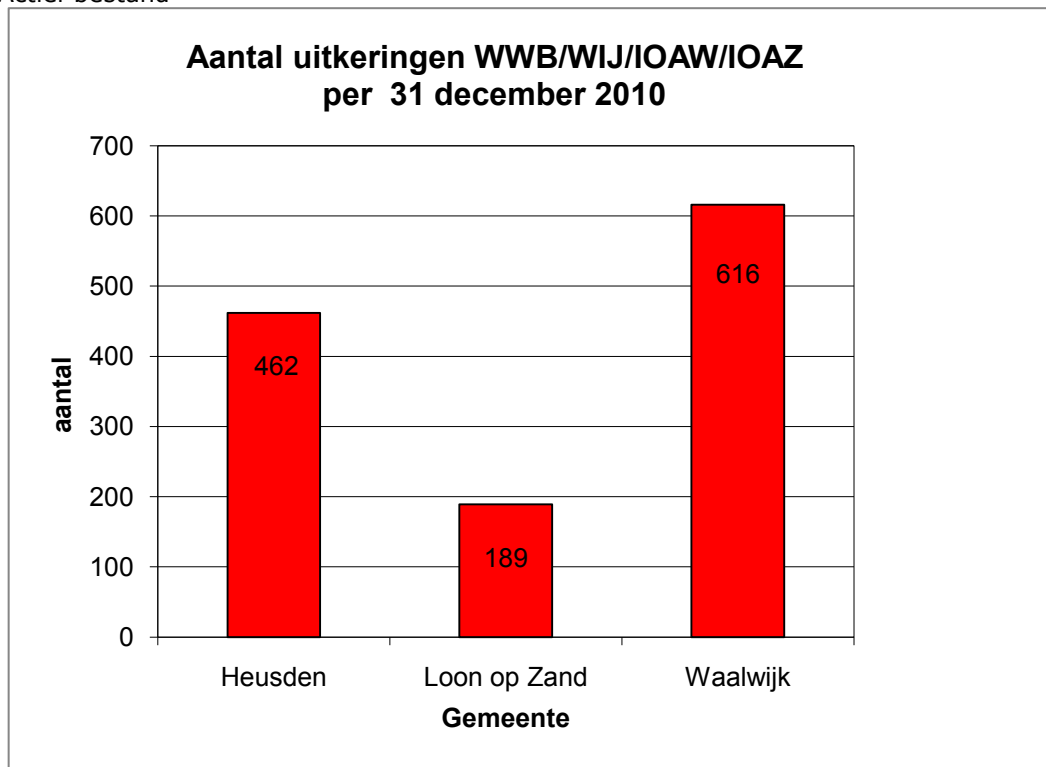
Buiten deze instroom liggen er nog 62 af te handelen aanvragen, waarvan ook een gedeelte zal instromen.



Toelichting:

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

Actief bestand

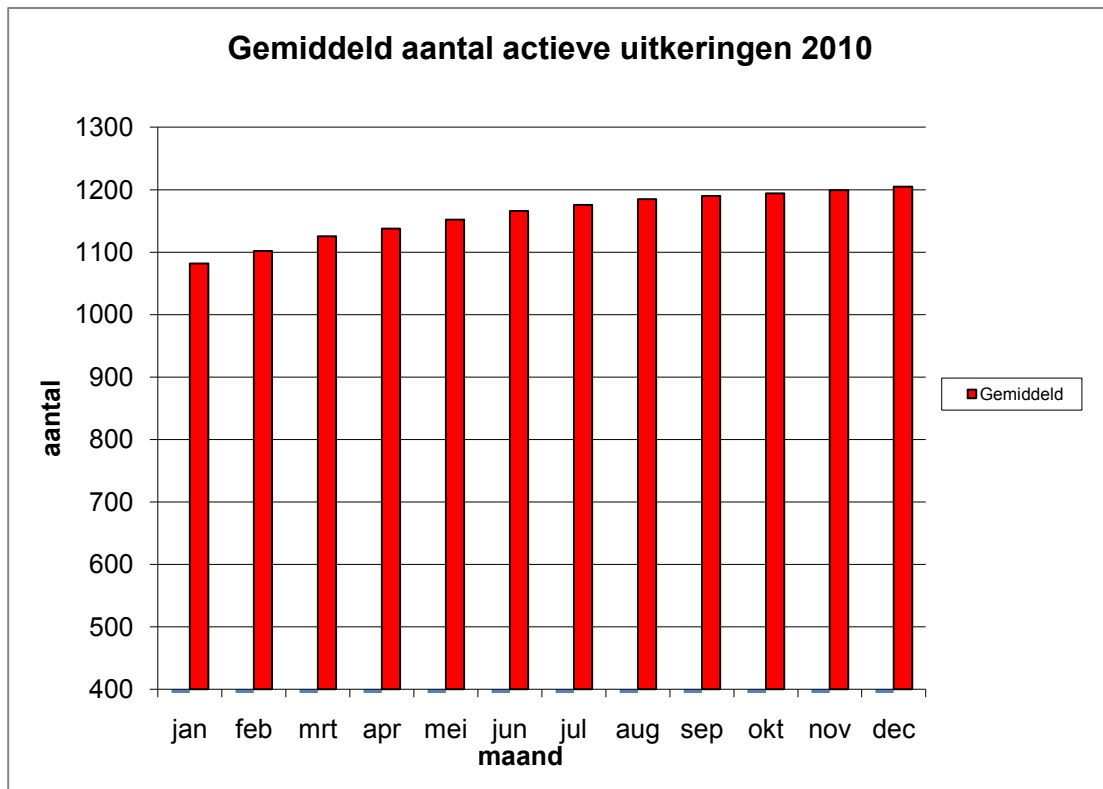
**Toelichting:**

Het klantenbestand bedroeg per 31 december 1267, een toename van 33 klanten over het vierde kwartaal. De totale toename over 2010 bedraagt 207 klanten ten opzichte van de stand per 31 december 2009. De toe-/afname per kwartaal over 2010 is respectievelijk: 1^e kwartaal + 112, 2^e kwartaal + 47, 3^e kwartaal +15, 4^e kwartaal +33.

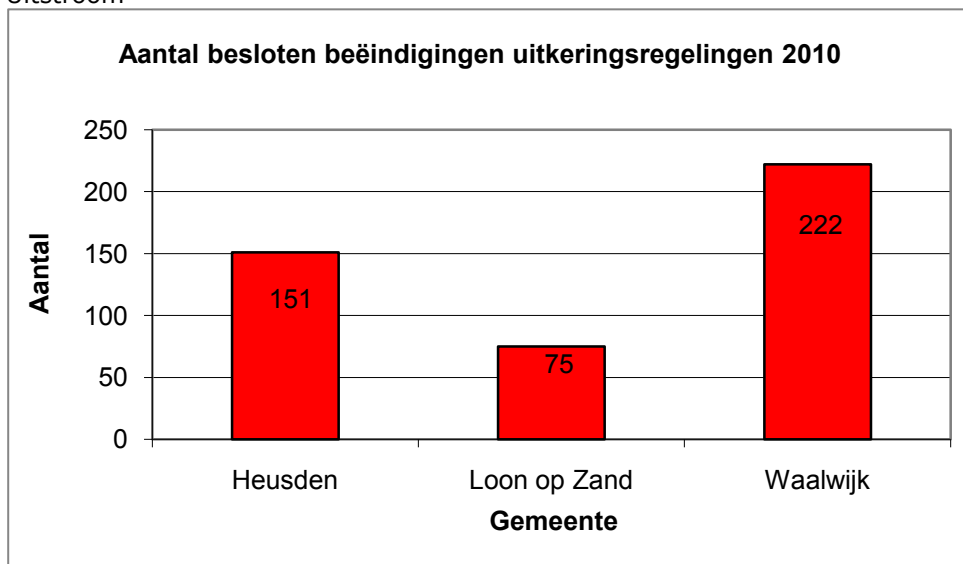
De toename over 2010 bedraagt totaal 19,7%.

Dit is per gemeente: Heusden 19,7%, Loon op Zand 23,2% en Waalwijk 16,4%.

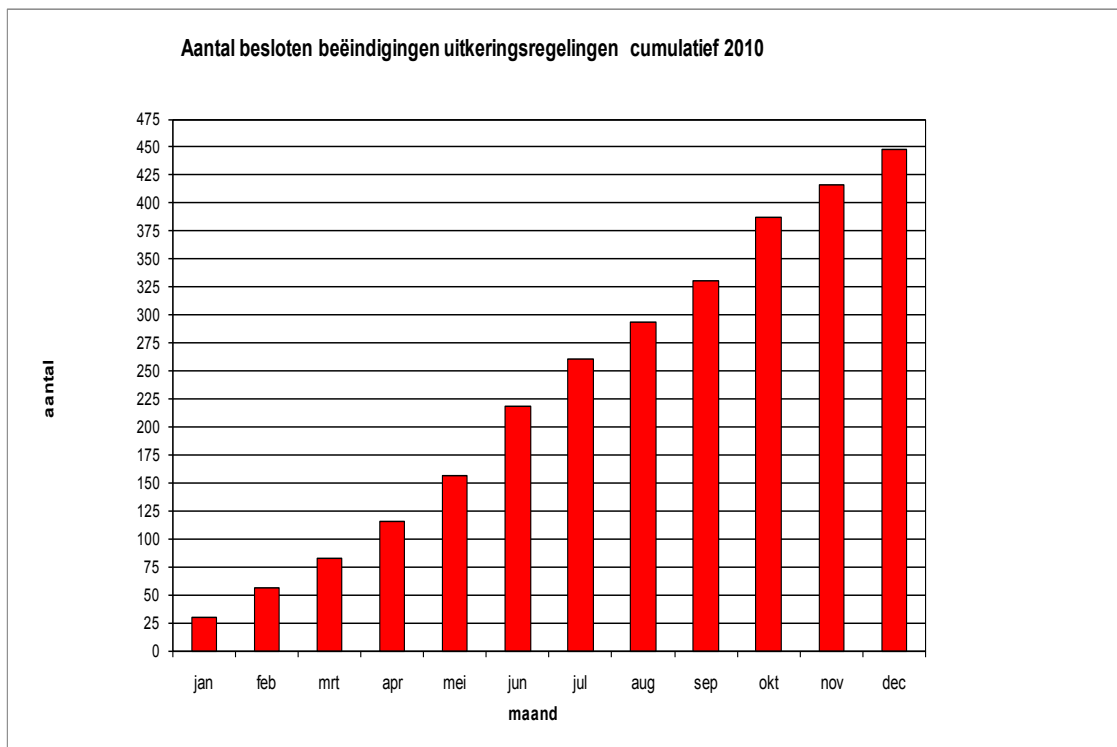
De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1066, WIJ 132, IOAW 53 en IOAZ 16 klanten.

**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). Over heel 2010 komen we uit op een gemiddeld aantal van 1.205. We zitten daarmee flink boven de norm die we op basis van het beschikbare budget zouden moeten halen. Dit leidt dan ook tot een tekort op de BUIG middelen.

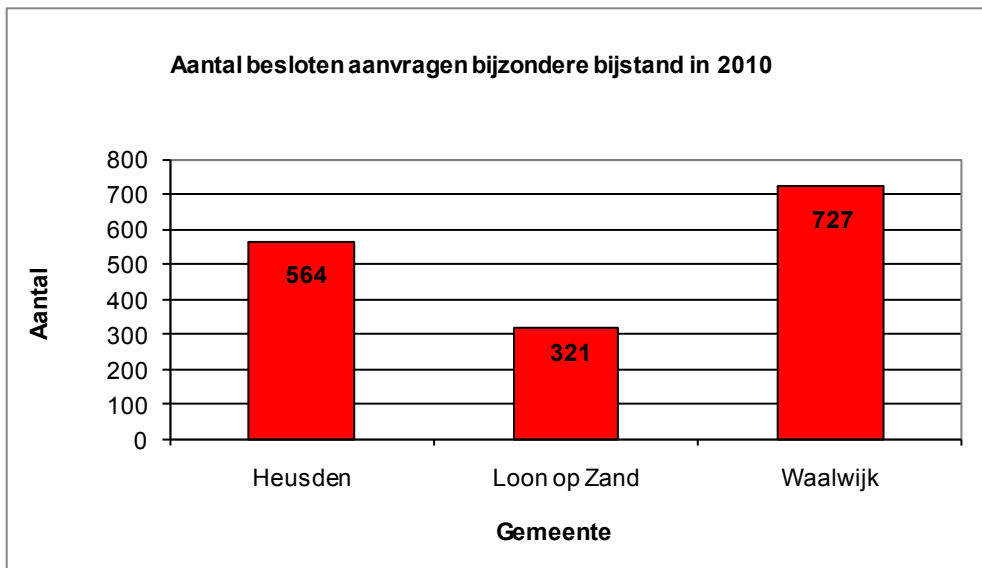
Uitstroom**Toelichting:**

De uitstroom over het eerste kwartaal bedroeg 82 klanten, over het tweede kwartaal 142 klanten, over het 3^e kwartaal 106 klanten en tot slot over het 4^e kwartaal 118 klanten. Totaal zijn er over 2010 448 klanten uitgestroomd. Er staan nog 30 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.



Toelichting:
Zie voorgaande grafiek.

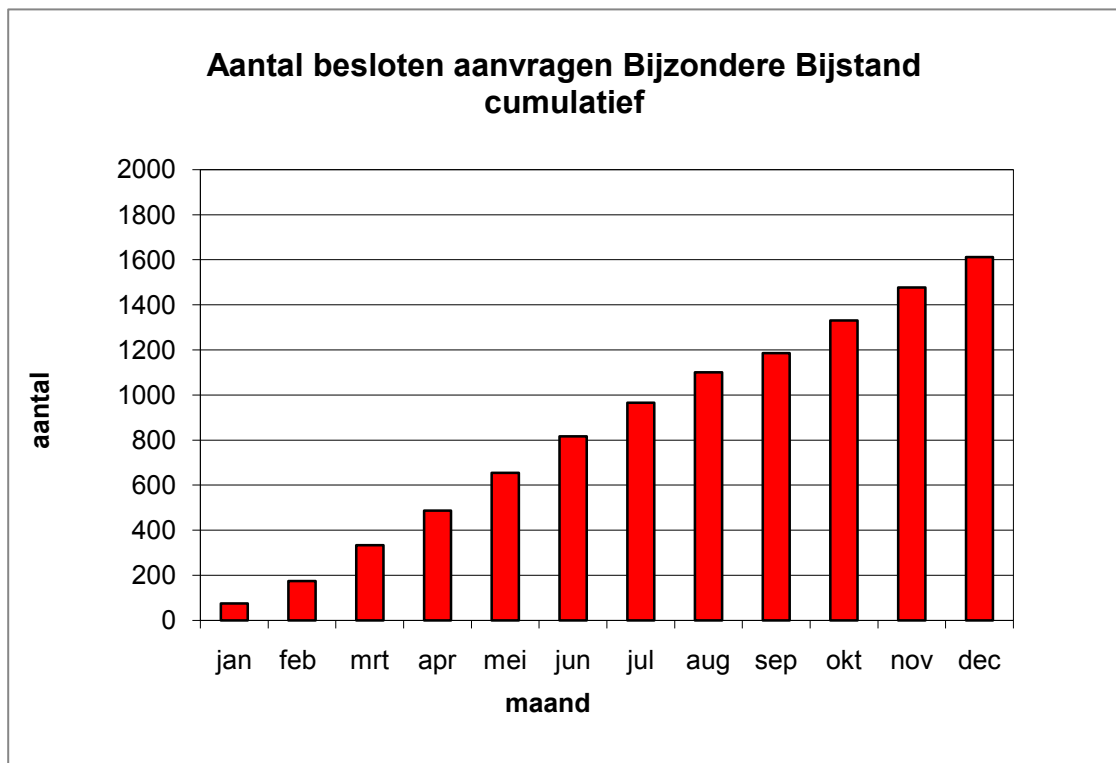
3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



Toelichting:

Er is in het eerste kwartaal 2010 op 424 aanvragen bijzondere bijstand besloten, over het tweede kwartaal 2010 op 393 aanvragen, over het derde kwartaal op 367 aanvragen en over het 4^e kwartaal op 431 aanvragen. Totaal is er over 2010 op 1612 aanvragen bijzondere bijstand besloten.

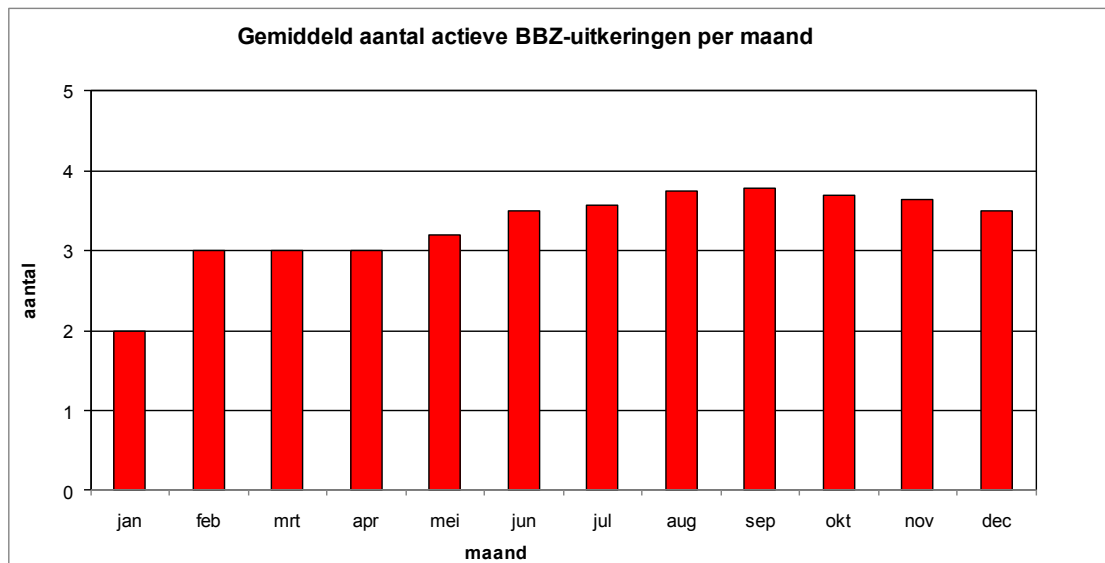
Er stonden aan het eind van het vierde kwartaal nog 127 aanvragen open.



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. Eind december waren dit nog 2 klanten.

WI

Voor het jaar 2010 geldt voor de Wet Inburgering dat 162 trajecten moeten worden gestart :

Heusden – 60, Loon op Zand – 19, Waalwijk – 83.

Cijfers over 2010

	Taakstelling	Gerealiseerde/ geplande trajecten	Percentage behaalde trajecten tov taakstelling
Loon op Zand	19	22	115%
Waalwijk	83	84	101%
Heusden	60	60	100%
Totaal	162	167	100%

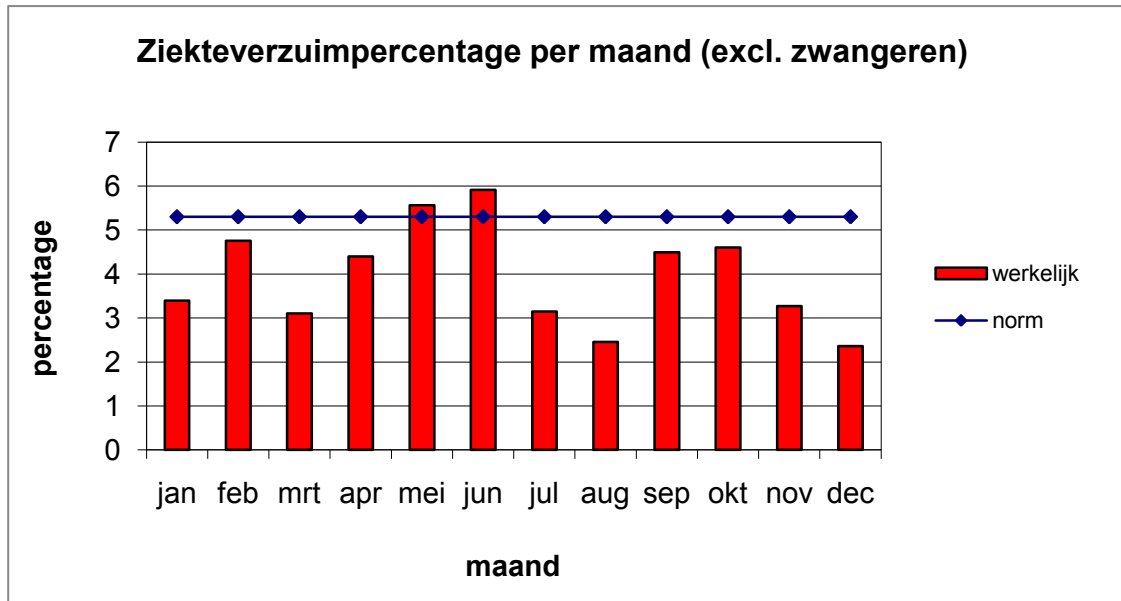
Samengevat:

De taakstelling van 162 trajecten over geheel 2010 is gehaald.

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

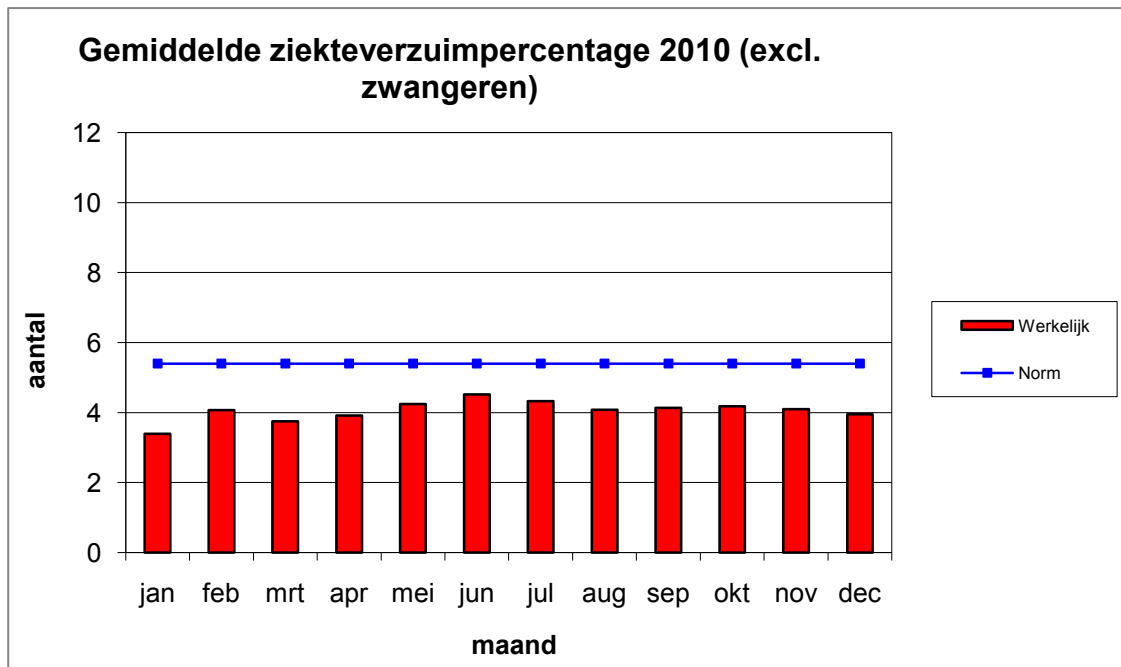
3.2.4.1 Trend voor indicator Ziekteverzuimpercentage excl. zwangeren [%].



Toelichting:

Over het 4^e kwartaal bedraagt het ziekteverzuim gemiddeld 3,4%. Het vorige kwartaal was dit ook 3,4%.

De norm is nog gebaseerd op het laatst bekende landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer (2009) bij gemeenten, 5,4% (bron: A+O fonds Gemeenten).



Toelichting:

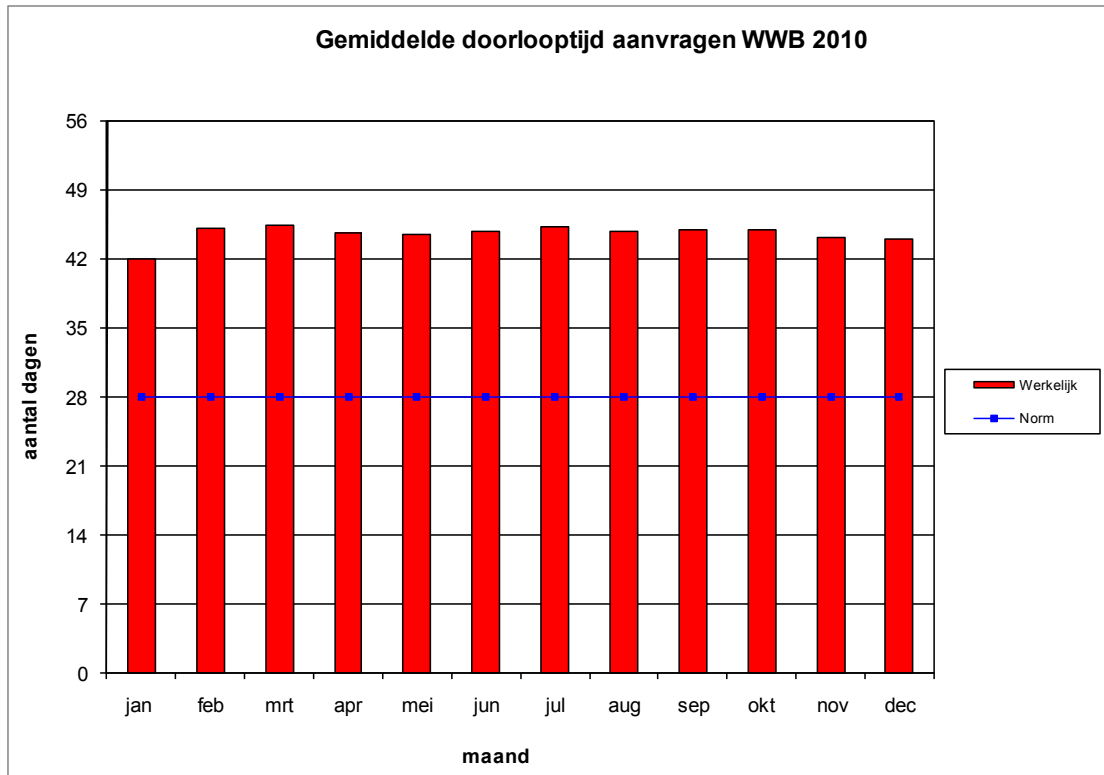
Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage voor de ISD over heel 2009 kwam uit op 3,37%. Over 2010 komt het gemiddeld ziekteverzuim uit op 3,95%.

We blijven hiermee onder de landelijke norm.

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 (56 kalenderdagen) afgewikkeld te worden.

Als kwaliteitsnorm hanteert de ISD dat de doorlooptijd op maximaal 4 weken (28 kalenderdagen) ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd wordt gebleven. Vanaf 1 januari 2007 bestaat er een wettelijk recht op een voorschot als niet binnen 4 weken een beslissing op de aanvraag is genomen. Voorwaarde is wel dat de klant alle relevante gegevens tijdig en volledig verstrekt heeft.

De doorlooptijden per kwartaal:

1^e kwartaal 45,8 dagen

2^e kwartaal 44,3 dagen

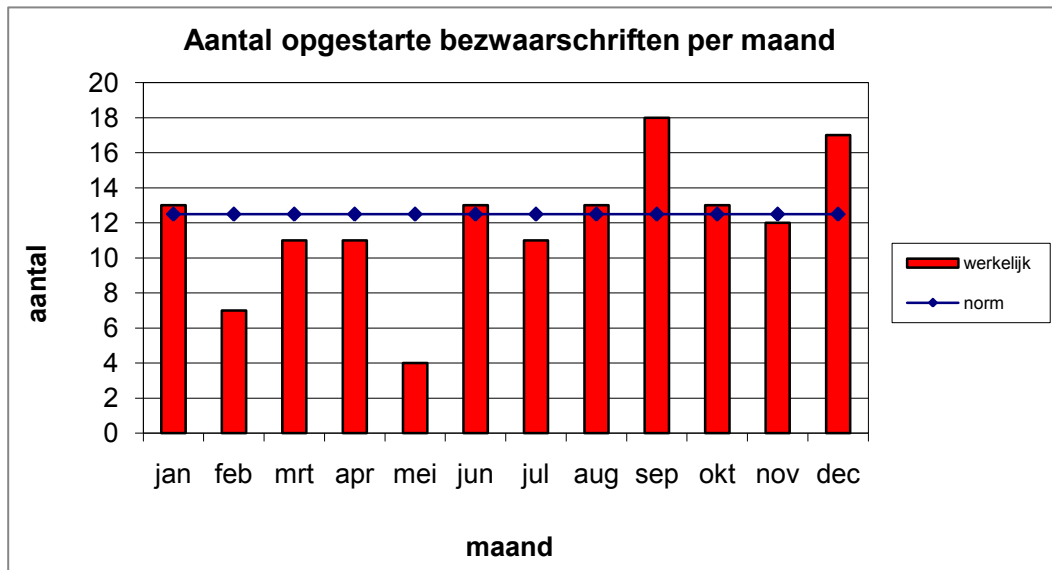
3^e kwartaal 46 dagen

4^e kwartaal 37,8 dagen.

Over heel 2010 is de gemiddelde doorlooptijd 43,75 dagen.

Over het 4^e kwartaal is bij 22,9% van de aanvragen de wettelijke termijn overschreden. Vorig kwartaal was dit nog in 31,6% van de aanvragen. Er is dus een verbetering te zien.

Over het gehele jaar komt de overschrijding van de 8 weken termijn uit op 28,4% van de aanvragen.

**Toelichting:**

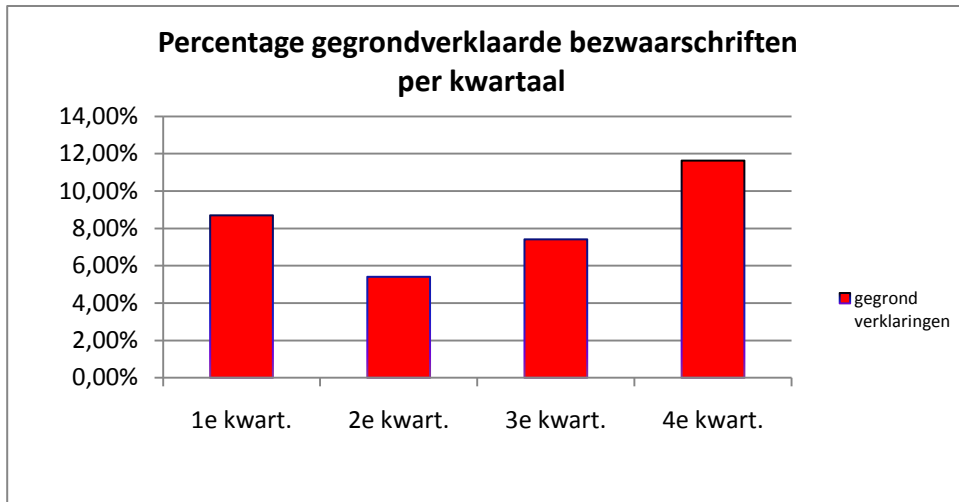
De norm is op basis van historische gegevens bepaald op 150.
 Over het vierde kwartaal 2010 zijn 42 bezwaarschriften opgestart.
 Totaal over 2010 komt het aantal uit op 143 bezwaarschriften.
 Over heel 2009 bedroeg dit aantal 140.

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

RESULTAAT	AANTAL	PERCENTAGE
Einde proces	1	0,66%
gedeeltelijk gegrond	12	7,95%
Gegrond	13	8,61%
ingetrokken	28	18,54%
niet ontvankelijk	15	9,93%
Ongegrond	82	54,30%
Eindtotaal	151	100,00%

Toelichting:

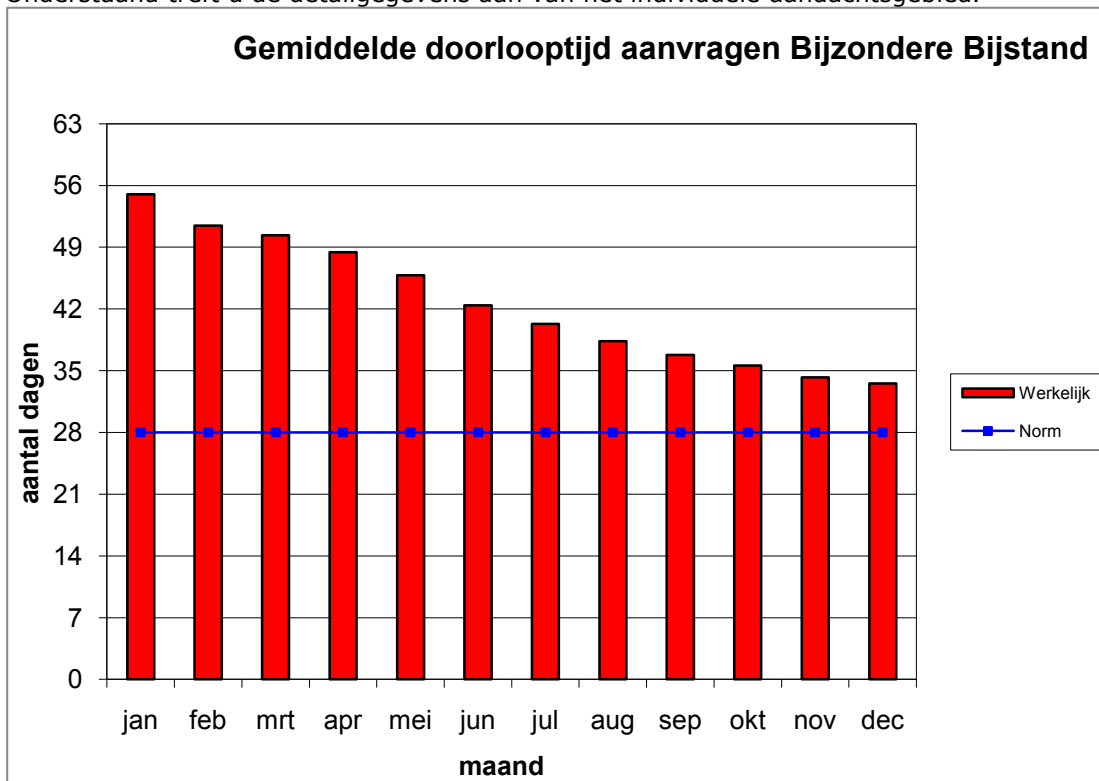
Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie.
 Over 2009 bedroeg het gemiddelde percentage gegrond verklaringen 12%.
 Over het vierde kwartaal van 2010 is dit 11,6%.
 Totaal over 2010 komt het percentage gegrond verklaringen uit op 8,6%.
 De grafiek geeft het 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 dienstverleningsnorm 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 beoogde norm niet wordt gehaald. en dat actie hierop nodig is.
Inmiddels ligt de daadwerkelijke afdoening op 33,5 dagen, 5 weken. Dit is een daling ten opzichte van het vorige kwartaal.