

1e Bestuursrapportage 2011 tbv
Dagelijks bestuur 13 mei 2011
Algemeen bestuur 30 mei 2011

ISD-ML

Periode januari 2011 t/m maart 2011

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 maart van 2011 zijn:











Legenda:

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

| Financieel | Berap 4 2010 | Berap 1 2011 |
|-----------------------------|---|---|
| WWB/WIJ/IOA |  |  |
| Bijzondere Bijstand |  |  |
| Overige regelingen |  |  |
| Re-integratie |  |  |
| Personeel (apparaatskosten) |  |  |

| Klantgerichtheid | Berap 4 2010 | Berap 1 2011 |
|---------------------|---|---|
| WWB/WIJ/IOA |  |  |
| Bijzondere Bijstand |  /  |  |

| Onderdeel | Resultaat Berap 4-2010 | Resultaat Berap 1-2011 |
|--------------------------------------|---|---|
| Financiële perspectief |  /  |  /  |
| Klantgerichtheid perspectief |  /  |  /  |
| Interne perspectief |  |  |
| Leren & Groei perspectief | | |

| Intern (aantallen) | Berap 4 2010 | Berap 1 2011 |
|---------------------------|---|---|
| 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.

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inleiding | 5 |
| | Algemeen | 5 |
| 2 | Rapport | 6 |
| 2.1 | Financiën | 6 |
| 2.1.1 | Gebundeld budget inkomensvoorzieningen (Buig) | 6 |
| | 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. De volgende uitkeringsregelingen moeten worden gefinancierd vanuit het gebundeld budget: | 6 |
| | -Wet Werk en Bijstand (Wwb) | 6 |
| | -Wet Investeren in Jongeren (WIJ) | 6 |
| | -Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers | 6 |
| | (IOAW) 6 | |
| | -Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen | 6 |
| 2.1.2 | Bijzondere bijstand | 7 |
| 2.1.3 | Overige regelingen | 7 |
| 2.1.4 | Re-integratie | 7 |
| 2.1.5 | Apparaatskosten | 8 |
| 2.2 | Intern (aantallen) | 9 |
| 2.2.1 | Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ | 9 |
| 2.2.2 | Bijzondere bijstand | 9 |
| 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 | 17 |
| 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) | 22 |
| 3.2.1 | Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen | 22 |
| 3.2.2 | Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand | 26 |
| 3.2.3 | Detailgegevens m.b.t. aanvragen Overige regelingen | 27 |
| 3.2.4 | Detailgegevens m.b.t. 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

Algemeen

Voor u ligt de verantwoordingsrapportage over de periode januari tot en met maart 2011. 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.

Bij het opmaken van de prognoses wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met toekomstige verplichtingen/ontwikkelingen om een zo goed mogelijk beeld te kunnen geven.

Daar waar iets te melden is over de mate van onzekerheid van de ontwikkelingen in de rest van het jaar, 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 een kwartaal is uitgestroomd naar werk, bij meting op een datum na dat kwartaal een hoger aantal opleveren dan in deze berap. Hetzelfde geldt voor facturen. Het is mogelijk dat facturen voor diensten die in een kwartaal geleverd zijn, nog niet zijn betaald ten tijde van de opmaak van de berap. In de volgende berap kunnen daardoor de uitgaven hoger zijn dan nu in deze berap is vermeld.

Indien daar aanleiding toe is, zullen gedurende het begrotingsjaar begrotingswijzigingen worden voorgesteld. Deze voorstellen zullen in principe gelijktijdig met de bestuursrapportages aan het Bestuur worden voorgelegd.

2 Rapport

2.1 Financiën

2.1.1 Gebundeld budget inkomensvoorzieningen (Buig)

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. De volgende uitkeringsregelingen moeten worden gefinancierd vanuit het gebundeld budget:

- Wet Werk en Bijstand (Wwb)
- Wet Investeren in Jongeren (WIJ)
- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW)
- Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)
- het Bbz 2004 voor zover deze laatste betrekking heeft op levensonderhoud voor startende ondernemers

Op basis van de kennis van maart 2010 is in de begroting 2011 uitgegaan van een Buig-budget van € 15 miljoen voor 2011.

In oktober 2010 heeft het Ministerie het definitieve budget voor 2010 vastgesteld (voor de ISD Midden-Langstraat bijna € 1,3 miljoen ofwel 8% lager dan het voorlopig vastgestelde bedrag van 2010) Ook het Buig-budget voor 2011 is daarbij voorlopig vastgesteld, zijnde € 13,9 miljoen. Dit betekent een verlaging van € 1,1 miljoen ten opzicht van het budget waarbij in de begroting was uitgegaan. Definitieve duidelijkheid over het budget voor 2011 zal in september of oktober 2011 komen. Inmiddels heeft Divosa aangegeven dat zij verwachten dat het Buig-budget in 2011 nog lager zal worden op basis van berekeningen van het Centraal Economisch Plan 2011.

Tegenover het lagere budget staat het gegeven dat het aantal klanten in 2010 meer is gestegen dan voorzien. In de begroting 2011 werd er van uitgegaan dat het aantal uitkeringsgerechtigden WWB/WIJ/IOAW/IOAZ per 1 januari 2011 1230 zou zijn. Dit blijken er daadwerkelijk 1268 te zijn geworden. In 2011 wordt dus begonnen met een hoger aantal klanten dan in de begroting 2011 werd voorzien.

De verwachte lagere inkomsten en de verwachte hogere uitgaven leiden tot de verwachting dat in 2011 op het inkomensdeel een fors tekort wordt gerealiseerd.

Gegeven het thans bekende budget 2011 en de klantenaantallen aan het begin van 2011, en uitgaande van een bestandsverandering op basis van CPB-prognoses over 2011, zou worden gekoerst op een tekort van ruim € 3 miljoen over 2011.

In januari 2011 is door de ISD een plan van aanpak ontwikkeld, getiteld 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom 2011'. In dit plan wordt omschreven welke acties ingezet worden om het aantal klanten zoveel mogelijk terug te dringen en zo het tekort op het budget inkomensvoorzieningen te beperken. Dit plan is in januari met het Dagelijks Bestuur besproken en in februari in het Algemeen Bestuur gepresenteerd. Uitgangspunten van dit plan zijn, dat aan het eind van het eerste kwartaal 2011 100 klanten zijn gedetacheerd, dat gedurende 2011 374 klanten uitstromen naar werk, en dat 30% van het aantal nieuwe klanten in 2011 wordt tegengehouden aan de poort. De uitgangspunten werden door ISD, gemeenten en besturen als erg ambitieus beoordeeld, maar wel nodig in het licht van de verwachte financiële problemen. Volledige realisatie van de taakstellingen zoals deze zijn opgenomen in het plan zou leiden tot een terugdringing van het tekort over 2011 tot circa € 1 miljoen.

Na het eerste kwartaal blijkt dat uitvoering van het plan achterloopt ten opzichte van de planning. Verwacht wordt dat de 100 detacheringen, later, namelijk in de loop van het tweede kwartaal 2011 gerealiseerd worden. Het aantal uitstromers naar werk ligt op circa 60% van de doelstelling. Het percentage nieuwkomers dat we tegengehouden aan de poort bedraagt tot nu toe echter 35%, 5% hoger dan de taakstelling. Op basis van de meest recente gegevens wordt verwacht dat een tekort op het inkomensdeel 2011 wordt gerealiseerd ad € 2,2 miljoen.

Het tekort zal niet kunnen worden opgevangen met de reserve van het inkomensdeel. In 2010 is deze reserve zeer fors gereduceerd en bijna uitgeput geraakt.

Voor 2011 resteert een reserve van € 58.000. Vergeleken met de reservestand aan het begin van 2010 ad ruim € 2 miljoen, en met het gegeven dat in 2008 en 2009 het plafond

van de reserve werd overschreden en dat daardoor de reserve is afgeroomd en gelden teruggestort werden naar gemeenten, is de huidige reservepositie zeer laag en onvoldoende om de problemen waarmee we te maken krijgen op te vangen.

In een begrotingswijziging, die bij deze berap wordt voorgelegd, wordt voorgesteld de begroting aan te passen aan de gewijzigde inzichten op baten- en lastenkant van dit onderdeel van de begroting.

Bij grote incidentele tekorten op het inkomensdeel bestaat de mogelijkheid een incidenteel aanvullende uitkering (IAU) aan te vragen bij het ministerie. In principe komen tekorten tot 10% van het budget altijd voor eigen rekening van de gemeente. Tekorten groter dan 10% kunnen voor het gedeelte boven die 10% onder voorwaarden aangevuld worden door het Rijk.

De tekorten over 2010 bedroegen voor de drie ISD-gemeenten meer dan 10%. Een aanvraag voor IAU over 2010 namens ieder van deze gemeenten wordt op dit moment door de ISD voorbereid. Of de aanvraag vervolgens wordt gehonoreerd is nog zeer onzeker. Niet alleen moet er aan een aantal strenge criteria worden voldaan. Maar ook het budget dat het Rijk voor deze IAU-aanvragen beschikbaar heeft gesteld zal onder druk komen staan, gezien de verwachte grote aantallen IAU-aanvragen over 2010. Uitbetaling zal in ieder geval niet vóór 2012 plaatsvinden.

Bij grote tekorten over 2011 zal ook in 2012 opnieuw IAU kunnen worden aangevraagd.

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 2010 uit op € 1.208.505. Dit bedrag is als norm aangehouden voor de uitgaven 2011. De gerealiseerde uitgaven over het eerste kwartaal 2011 bedragen € 344.059.

Dat is ongeveer gelijk aan wat in het eerste kwartaal 2010 was besteed (€ 348.251).

Op basis van de huidige prognose komen we over 2011 uit op € 1,2 miljoen, de norm.

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 uitgaven van de eerste drie maanden van 2011 wordt verwacht dat het budget voor de BBZ in 2011 toereikend zal zijn.

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 toegekende budget 2011 door het Ministerie bedraagt afgerond € 3,6 miljoen. Daarnaast is in 2010 € 0,8 miljoen overgehouden dat is overgeheveld naar 2011. Dit brengt het totaal beschikbare budget voor 2011 op € 4,4 miljoen.

De uitgaven 2011 over het 1^e kwartaal bedragen € 775.825. Hierin zijn de van de WML terugontvangen bedragen WSW-voortraject al verwerkt. De ontvangsten hiervan zijn het gevolg van de eerder dan geplande uitstroom van voortraject naar de WSW. In 2007, 2008 en 2009 zijn hiervoor gelden vooruitbetaald aan de WML op basis van te verwachten voortrajectduur. In 2011 worden hier nu geen forse afrekeningen meer van verwacht omdat de trajecten die vooruitbetaald waren bijna allemaal zijn doorgestroomd. Vanaf 2010 zijn er geen vooruitbetalingen meer gedaan (overgang kasstelsel naar baten/lastenstelsel).

Er is rekening gehouden met doorbelasting van uren van medewerkers naar het werkdeel, afgaande op het aantal uren dat besteed is aan niet-wettelijke taken in het eerste kwartaal. Ten opzichte van 2010 zullen aantal uren en bedrag nauwelijks afwijken.

In een notitie, die tegelijk met deze berap aan het Bestuur wordt aangeboden, wordt ingegaan op de bestedingsmogelijkheden van het re-integratiedeel in 2011.

2.1.5 Apparaatskosten

Voor 2011 zijn de totale apparaatskosten op € 5.153.000 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 2011 € 281.072, waarmee het beschikbare bedrag voor apparaatskosten uitkomt op € 4.871.928.

Hiervoor wordt een begrotingswijziging voorgesteld. Het voorstel wordt gelijk met deze berap aan het Bestuur aangeboden.

De uitgaven over het eerste kwartaal 2011 bedragen € 1,2 miljoen. Wanneer rekening wordt gehouden met de te verwachten aantal uren die ten laste kunnen worden gebracht van re-integratiebudget en projecten (met externe financiering) zijn de uitgaven circa € 1,0 miljoen. Er zijn nog geen automatiseringskosten betaald en voor nog slechts één maand sociale recherche.

Naar verwachting zullen de uitgaven over heel 2011 in de buurt komen van het beschikbare budget.

De reserve voor apparaatskosten bedraagt € 253.377.

2.2 Intern (aantallen)

2.2.1 Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

Instroom

Over het eerste kwartaal 2011 stroomden 106 personen in. Buiten de reeds ingestroomden liggen er nog 57 af te handelen aanvragen.

Over het eerste kwartaal 2010 stroomden 173 personen in en lagen er nog 85 af te handelen aanvragen.

Ervan uitgaande dat 90% van de ingediende aanvragen daadwerkelijk leidt tot toekenning zal de instroom in het eerste kwartaal 2011 uitkomen op 157.

De instroom over het eerste kwartaal 2011 ligt daarmee lager dan over het eerste kwartaal 2010.

Over het afgelopen jaar stroomden in totaal 558 personen in. De verwachting is dat de instroom in 2011 lager zal zijn dan in 2010.

Voor wat betreft de instroom geldt dat 40% vóór de toegekende uitkering inkomsten uit arbeid heeft gehad, 6% inkomsten uit zelfstandigheid, circa 20% had een uitkering (met name WW) en circa 20% ontvangt een uitkering vanwege beëindiging van een relatie. Dan resteert er nog 14% aan overige redenen zoals studie, werk-leeraanbod, verhuizing.

Van de klanten die zich aan de poort meldden voor een aanvraag om uitkering is in het eerste kwartaal 2011 35% tegengehouden, ofwel is geen aanvraag ingenomen. In 2010 was dit percentage nog 20%. De doelstelling in het plan van aanpak 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom' luidde dat 30% van de nieuwe meldingen zou worden tegengehouden aan de poort.

Actief bestand

Het aantal klanten met een uitkering WWB/WIJ/IOAW/IOAZ bedroeg op 31 december 2010 1268.

Aan het eind van het eerste kwartaal 2011 staat de teller op 1271.

Uitstroom

De uitstroom over het eerste kwartaal 2011 bedroeg 107 klanten. Er staan nog 32 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld moeten worden.

Over het eerste kwartaal 2010 bedroeg de uitstroom 82 en stonden er nog 18 beëindigingsonderzoeken open.

Over het afgelopen jaar stroomden in totaal 448 personen uit.

Daarmee lijkt de uitstroom dit jaar hoger uit te gaan vallen.

In het plan van aanpak 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom' zijn inmiddels afspraken gemaakt om te komen tot een verhoogde uitstroom. De effecten ervan zullen worden bewaakt, en via opeenvolgende beraps worden gecommuniceerd.

De optelsom 'bestand 1 januari + instroom - uitstroom = bestand 31 maart' sluit niet helemaal. Waarschijnlijk heeft dit te maken met het onderscheid tussen WWB en WIJ. Wanneer bij een gezamenlijk huishouden de ene persoon jonger is dan 27 jaar, en de ander ouder dan 27 jaar, zal een aanvraag van dit huishouden leiden tot 2 aanvragen, één voor de WIJ en één voor de WWB. Indien beide jonger (of ouder) dan 27 jaar zijn, is sprake van één aanvraag. Dit wordt nader onderzocht.

2.2.2 Bijzondere bijstand

Over het eerste kwartaal 2011 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 693. Er staan nog 111 aanvragen en heronderzoeken open.

(1^e kwartaal 2010: aantal aanvragen en heronderzoeken 424, openstaand einde van het kwartaal 237)

Over het vorig jaar werden totaal 1612 aanvragen afgehandeld.

De aantallen over het eerste kwartaal lijken hoog vergeleken met vorig jaar. dit beeld is wel wat vertekend doordat er een aantal maatregelen zijn genomen om bijzondere bijstand anders/sneller af te handelen. Een groot deel van de aanvragen langdurigheids toeslag en de tegemoetkoming voor chronisch zieken/gehandicapten wordt ambtshalve afgehandeld. Het grootste deel is al in januari 2011 opgeboekt als aanvraag. Ook is de afhandeling door consulenten anders ingericht (kortere procedures, functie inkomens-

assistent) die ook de afhandelingstijd flink bekorten. Al met al heeft dit een hoger aantal aanvragen 1^e kwartaal tot gevolg.

2.2.3 Overige regelingen

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat er per 31 maart 1 persoon een periodieke uitkering ontving in de kosten levensonderhoud.

Daarnaast is er in het 1^e kwartaal 2011 1 lening (bedrijfskredieten, persoonlijke leningen) verstrekt.

2.2.4 Re-integratie

De druk op de poort lijkt zich te stabiliseren maar neemt niet af. De instroom blijft vooral bestaan uit klanten die de maximale termijn van de WW hebben behaald en jongeren.

Analyse van gegevens over het 1^e kwartaal 2011 levert op dat 65% van de poort-gesprekken leid tot een uitkeringsaanvraag. Dit betekent dat 35% van de klanten die een aanvraag doen wordt tegengehouden aan de poort. In 2010 was dit percentage 20.

Werkgevers blijven voorzichtig met het aannemen van nieuw personeel waardoor het moeilijk blijft om klanten te plaatsen op werk. Met de komst van een accountmanager aan het eind van het tweede kwartaal 2010 en de realisering van de sectorservicepunten Zorg & Welzijn en Techniek & Industrie is de werkgeversbenadering geïntensiveerd. Dit resulteert in extra vacatures, die we gericht gaan matchen met onze werkzoekenden.

Inmiddels zijn er 58 klanten aan het werk gegaan. Voor een deel zijn klanten hiermee uitgestroomd uit de uitkering (20 personen). Voor een deel zijn mensen parttime aan het werk gegaan en nog gedeeltelijk afhankelijk van een uitkering.

2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuimpercentage over het 1e kwartaal 2011 bedraagt 3,79%.

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

De norm 2011 is gesteld op de laatst bekende norm van het A+O fonds, 2009 van 5,4%.

Dit omdat de verzuimcijfers 2010 nog niet bekend zijn. Deze worden medio april bekend gemaakt.

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. 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 2010 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 43,75 dagen.

In het 1^e kwartaal 2011 komt de gemiddelde doorlooptijd uit op 39,4 dagen.

De wettelijke termijn van 8 weken is in 19% van de aanvragen overschreden.

Vorig kwartaal was dit nog 22,9% van de aanvragen.

De zelf opgelegde norm van 4 weken wordt in 48% van de aanvragen gehaald.

Over 2010 bedroeg dit percentage 37.

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het 1^e kwartaal bedroeg 19 tegenover een totaal van 143 over 2010.

Het aantal bezwaarschriften over het 1^e kwartaal 2011 ligt laag. Hiervoor is geen duidelijke oorzaak aan te geven omdat de redenen waarom in bezwaar wordt gegaan heel divers zijn en het aantal bezwaarschriften zich moeilijk laat voorspellen.

Er zijn over het 1^e kwartaal 2011 46 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan er 4 gegrond zijn verklaard, ofwel 8,7%.

Er zijn over 2010 151 bezwaarschriften behandeld, waarbij 8,6% gegrond is verklaard.

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.

De afhandelingstermijn over het 1^e kwartaal 2011 bedraagt gemiddeld 25,6 dagen, ofwel binnen 4 weken.

Over 2010 lag de afhandelingstermijn gemiddeld op 32,7 dagen.

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 1-4-2011.

| Stand per 1-4-2011 | | | | | | | |
|--------------------------|---|-----------------|----------------|----------------|---------------|----------------------|---------------|
| Re-integratie positie | Omschrijving | Aantal cliënten | | met activiteit | | zonder activiteit | |
| | | Aantal | % | Aantal | % | Aantal | % |
| 6A = PL 6 | Betaald werk regulier | 17 | 1,34% | 5 | 0,39% | 12 | 0,95% |
| 5A = PL 5 | Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel | 85 | 6,70% | 37 | 2,91% | 48 | 3,78% |
| 5B = PL 5 | Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel | 34 | 2,68% | 9 | 0,71% | 25 | 1,97% |
| 4A = PL 4 | Onbetaald werk met groeipotentieel | 108 | 8,51% | 83 | 6,53% | 25 | 1,97% |
| 4B = PL 4 | Onbetaald werk zonder groeipotentieel | 57 | 4,49% | 32 | 2,52% | 25 | 1,97% |
| 3A = PL 3 | Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel | 193 | 15,21% | 71 | 5,59% | 122 | 9,61% |
| 3B = PL 3 | Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel | 54 | 4,26% | 11 | 0,87% | 43 | 3,39% |
| 2A = PL 2 | Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel | 255 | 20,06% | 61 | 4,80% | 194 | 15,25% |
| 2B = PL 2 | Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel | 325 | 25,61% | 39 | 3,07% | 286 | 22,53% |
| 1A = PL 1 | Geïsoleerd met groeipotentieel | 31 | 2,44% | 9 | 0,71% | 22 | 1,73% |
| 1B = PL 1 | Geïsoleerd zonder groeipotentieel | 84 | 6,66% | 8 | 0,63% | 76 | 6,03% |
| | | | | | | | |
| | Nog in te delen | 28 | 2,05% | 0 | 0,00% | 28 | 2,05% |
| | | 1271 | 100,00% | 365 | 28,77% | 906 | 71,23% |

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 kwartalen¹. 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.

¹ Naar verwachting zijn in de 2^e of de 3^e berap van 2011 hiervan de eerste resultaten te zien.

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. Begin 2011 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 eerste kwartaal van 2011 de volgende zaken geïnitieerd:

- Participatieladder: de implementatiefase van de participatieladder is afgerond. In een laatste bijeenkomst met de werkcoaches zijn aandachtspunten (onder meer het verbeteren van de managementinformatie) besproken en verdeeld over de bestaande organisatie.
- Dienstverlenend handhaven: het project Dienstverlenend Handhaven is afgesloten met een training. Alle medewerkers met klantencontact hebben een training fraudealertheid gevolgd waarbij zowel deskundigheid als houding en gedrag aan de orde zijn gekomen.
- Sectorservicepunten: naast het servicepunt Zorg en Welzijn is half februari ook het sectorservicepunt Techniek & Industrie gestart. Eind maart zijn vanuit de WWB de eerste 10 personen geplaatst.
- HR-cyclus: in het afgelopen kwartaal hebben alle medewerkers een beoordeling gehad en zijn voor 2011 op individueel niveau de resultaatgerichte afspraken overeengekomen.
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): in het eerste kwartaal van 2011 is het derde KTO gehouden. Dit KTO is de laatste in een cyclus van drie met betrekking tot de professionaliseringsslag klantmanagement. De resultaten van dit KTO worden in het DB van juni gepresenteerd.

3 Bijlagen trends

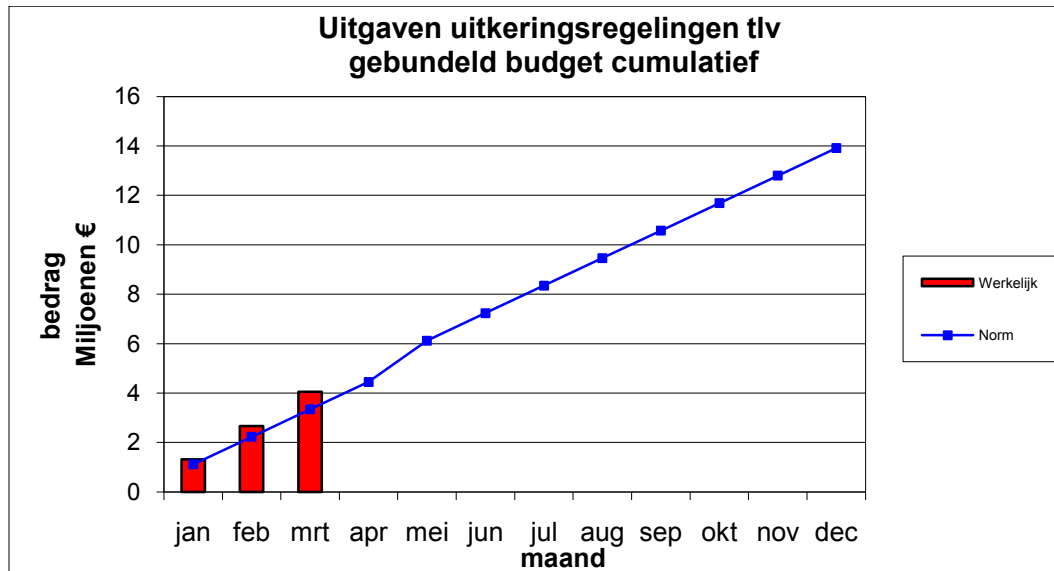
3.1 Financiën

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



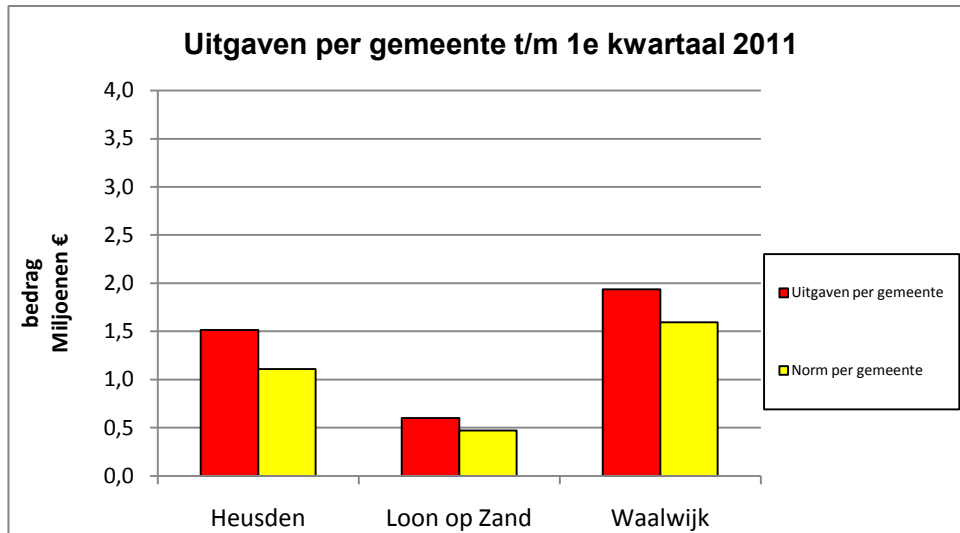
Toelichting:

De norm is gebaseerd op het door SZW beschikbaar gestelde budget van € 13,9 miljoen. Met dit budget moeten de uitkeringslasten van de WWB, WIJ, IOAW en IOAZ worden bekostigd.

Indien de bij de 1^e berap ingediende begrotingswijziging leidt tot andere normen, zal dit in de volgende berap in de grafiek worden verwerkt.

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 2011 afgerond € 4 miljoen.

**Toelichting:**

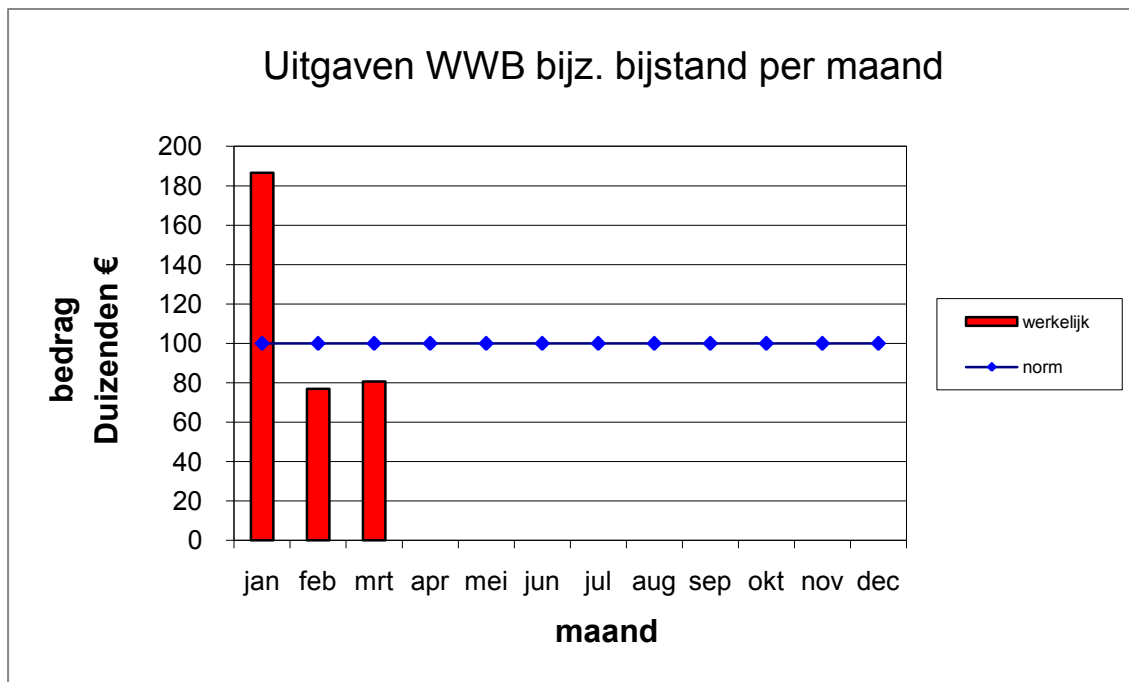
Voor alle drie de gemeenten geldt dat meer wordt uitgegeven dan de norm (het toegekend budget). Dit budget is per kwartaal berekend rekening houdend met uitkering vakantiegeld (piek) in mei (m.a.w. het budget voor het eerste kwartaal is minder dan het jaarbudget gedeeld door vier).

| Uitgaven: | Heusden | Loon op Zand | Waalwijk | TOTAAL |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| t/m 1 ^e kwartaal 2010 | € 1.378.955 | € 557.865 | € 1.730.653 | € 3.667.473 |
| 1 ^e kwartaal 2011 | € 1.513.143 | € 599.647 | € 1.937.417 | € 4.050.207 |

| Budget: | Heusden | Loon op Zand | Waalwijk | TOTAAL |
|----------------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| t/m 1 ^e kwartaal 2010 | € 1.129.996 | € 482.302 | € 1.625.008 | € 3.237.306 |
| 1 ^e kwartaal 2010 | € 1.193.194 | € 498.036 | € 1.620.126 | € 3.311.357 |

3.1.2 Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

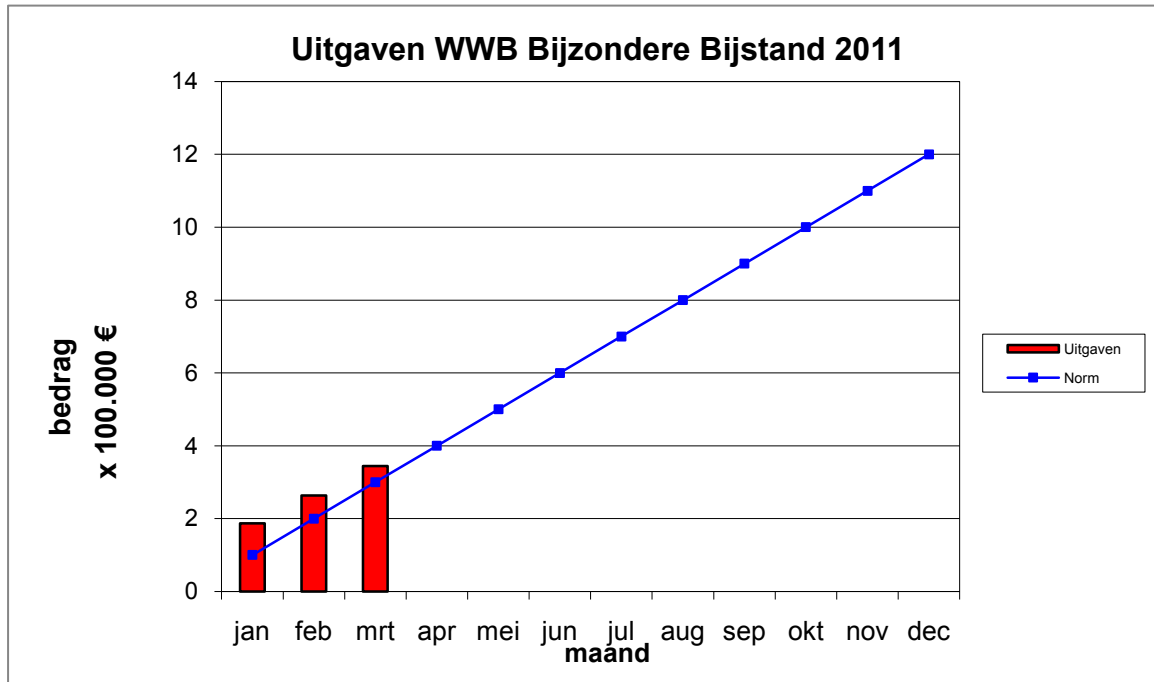
3.1.2.1 Trend voor indicator FIN - BB uitgaven .



| | Heusden | Loon op Zand | Waalwijk | TOTAAL |
|------------------------------|-----------|--------------|-----------|-----------|
| 1 ^e kwartaal 2010 | € 118.988 | € 59.043 | € 170.220 | € 348.251 |
| 1 ^e kwartaal 2011 | € 111.733 | € 46.532 | € 185.794 | € 344.059 |

Toelichting:

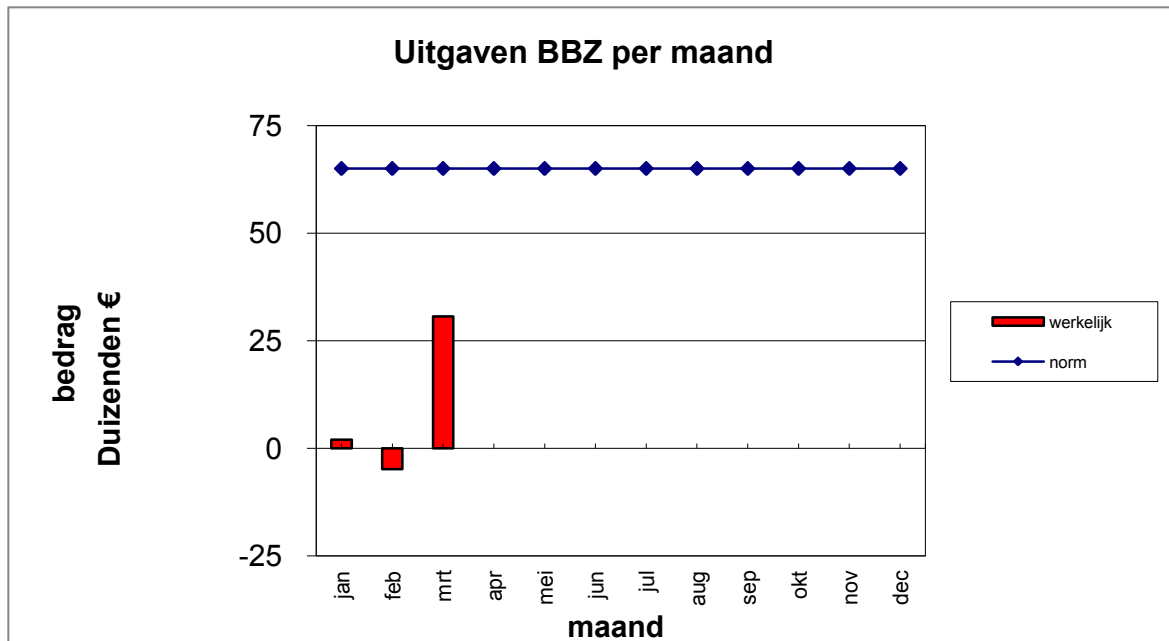
De uitgaven bijzondere bijstand over het 1^e kwartaal 2011 komen uit op € 344.059
De totale uitgaven bijzondere bijstand over het 1^e kwartaal 2010 bedroegen € 348.251.
In het eerste kwartaal ligt, zoals ook voorgaand jaar, het accent op uitgaven in het kader van langdurigheidstoelage en tegemoetkoming chronisch zieken met name in januari. Deze bedroegen in januari € 104.892 (Heusden € 33.289, Loon op Zand € 14.479, Waalwijk € 57.124), wat de piek in januari verklaart.



3.1.3 Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen

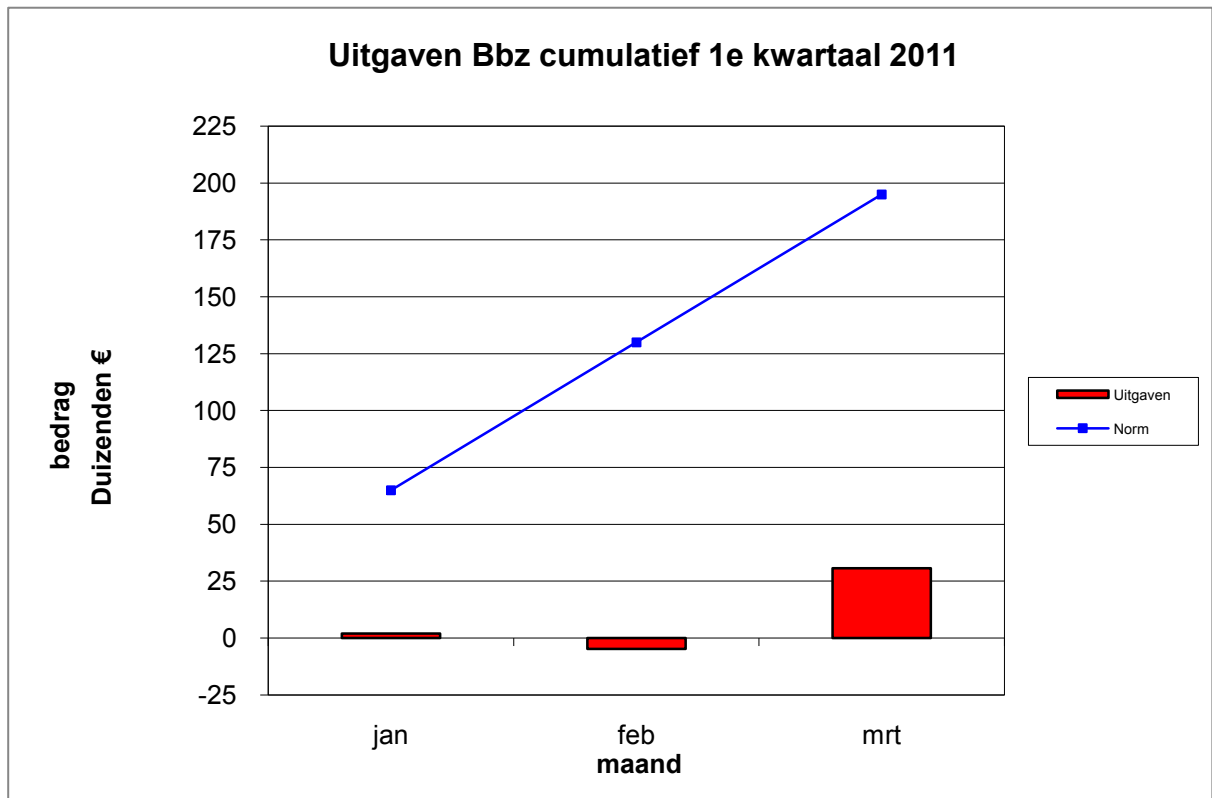
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

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



Toelichting:

De norm voor 2010 is vastgesteld op basis van de uitgaven 2010 op € 780.000.

**Toelichting:**

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het 1^e kwartaal 2011 komen uit op € 27.856.

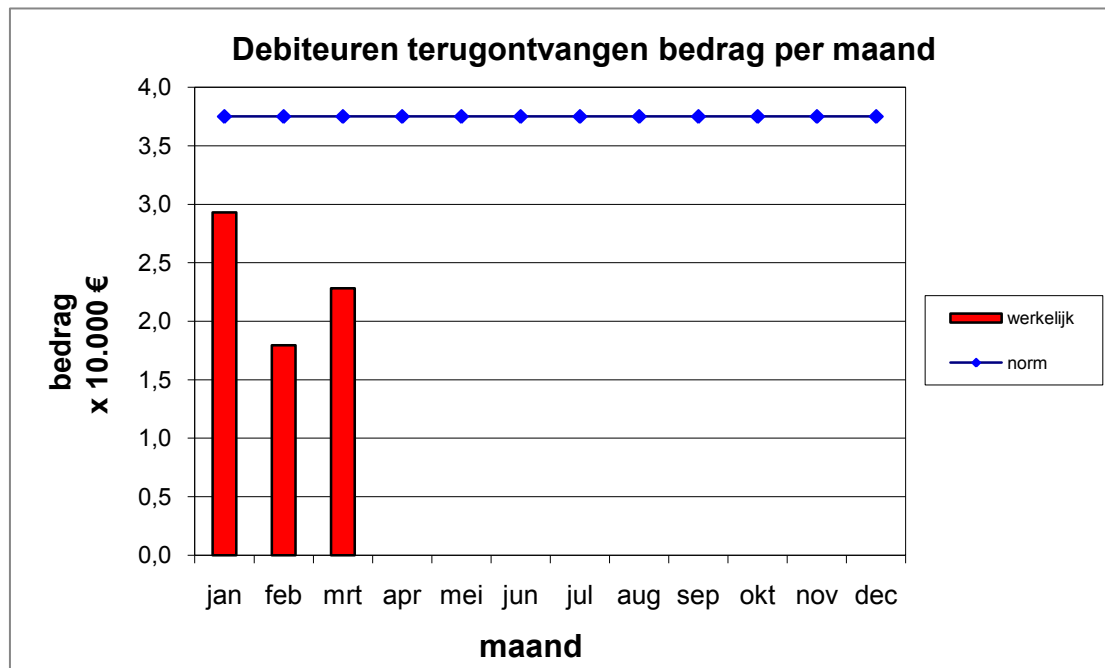
Totaal over 2010 kwamen we uit op € 788.606.

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 financieringsystematiek van het Rijk zouden we bij gelijkblijvende uitgaven voor 2011 uitkomen op een overschot op deze regeling van afgerond € 24.000.

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

**Toelichting:**

In de begroting is rekening gehouden met WWB ontvangsten van € 450.000, ofwel met € 112.500 per kwartaal.

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 1^e kwartaal 2011 zijn uitgekomen op € 70.068.

Hiermee lijken we achter te blijven op de begroting, echter incidentele ontvangsten (zoals hiervoor aangegeven) kunnen het beeld nog veranderen.

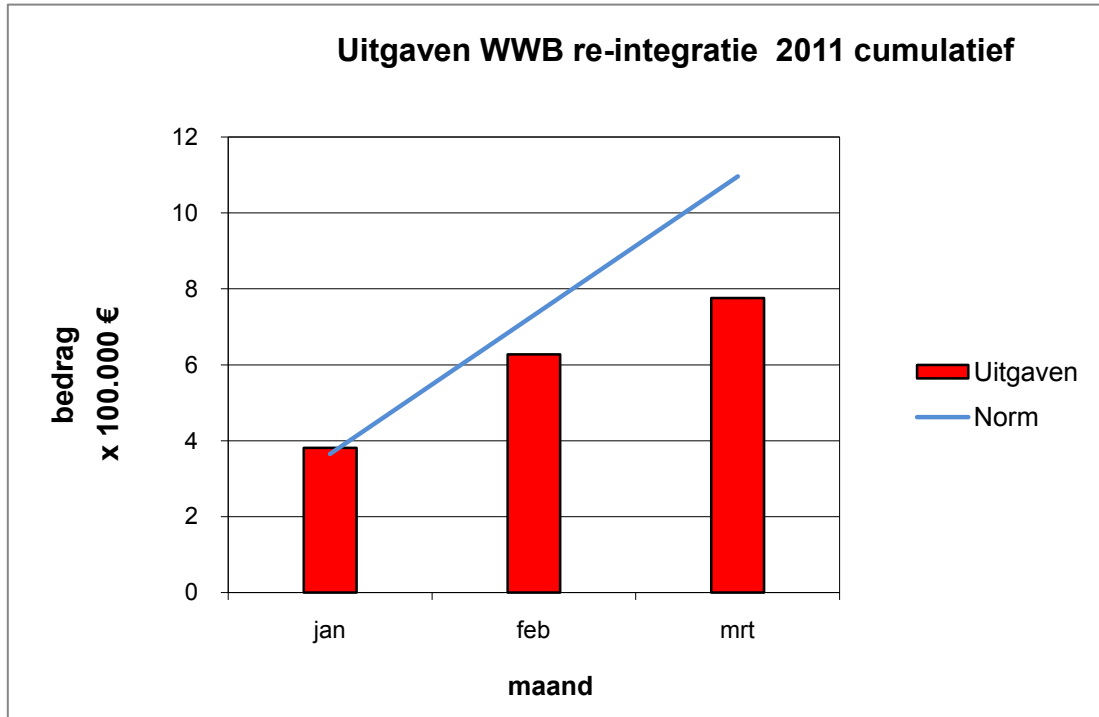
Ter vergelijking; de ontvangsten over het 1^e kwartaal 2010 kwamen uit op € 77.645.

In 2010 leek het op basis van het 1^e kwartaal ook of we achterbleven, maar werd uiteindelijk afgesloten met een totaalbedrag aan ontvangsten van € 504.838.

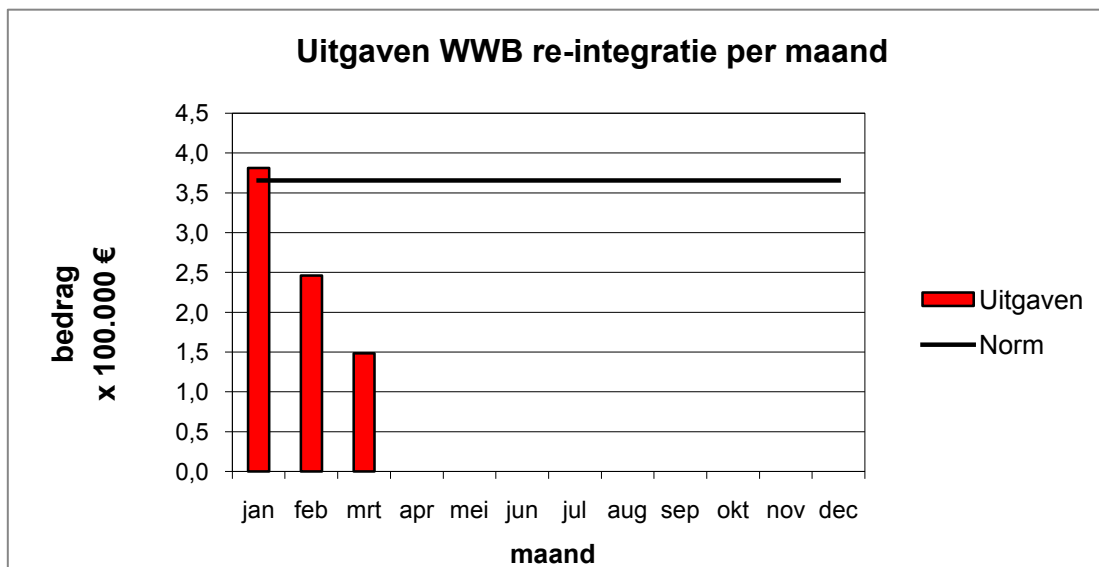
Er is geen achterstand in verwerken van terugvorderingen en verhaal.

Ook zijn alle klanten in beeld.

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

**Toelichting:**

De totale norm 2011 is gesteld op het door het ministerie toegekende budget ad € 3.569.357 en het overgehevelde bedrag over 2010 ad € 816.452, totaal € 4.385.809. De uitgaven over het 1^e kwartaal 2011 bedragen € 775.825 inclusief de door te belasten uren van werknemers aan het werkdeel.

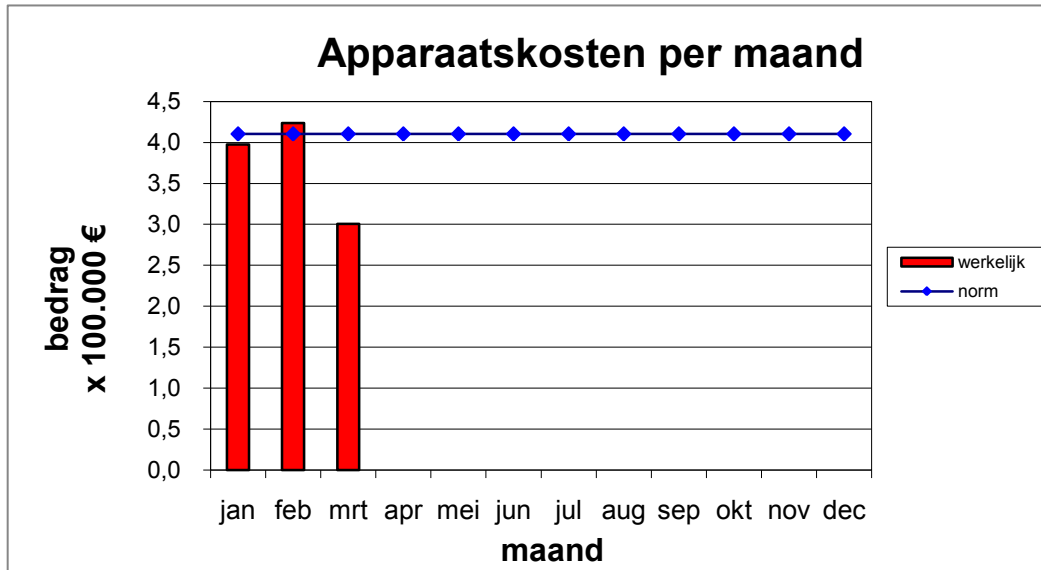
**Toelichting:**

De piek in januari wordt veroorzaakt door de verplichting van WSW voortrajecten voorgaande jaren (stonden op balans 2010 als vooruitbetaalde bedragen). In maart zijn de uitgaven lager in verband met een ontvangen creditnota WSW voortraject (klanten die eerder doorgestroomd zijn naar WSW dan verwacht).

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

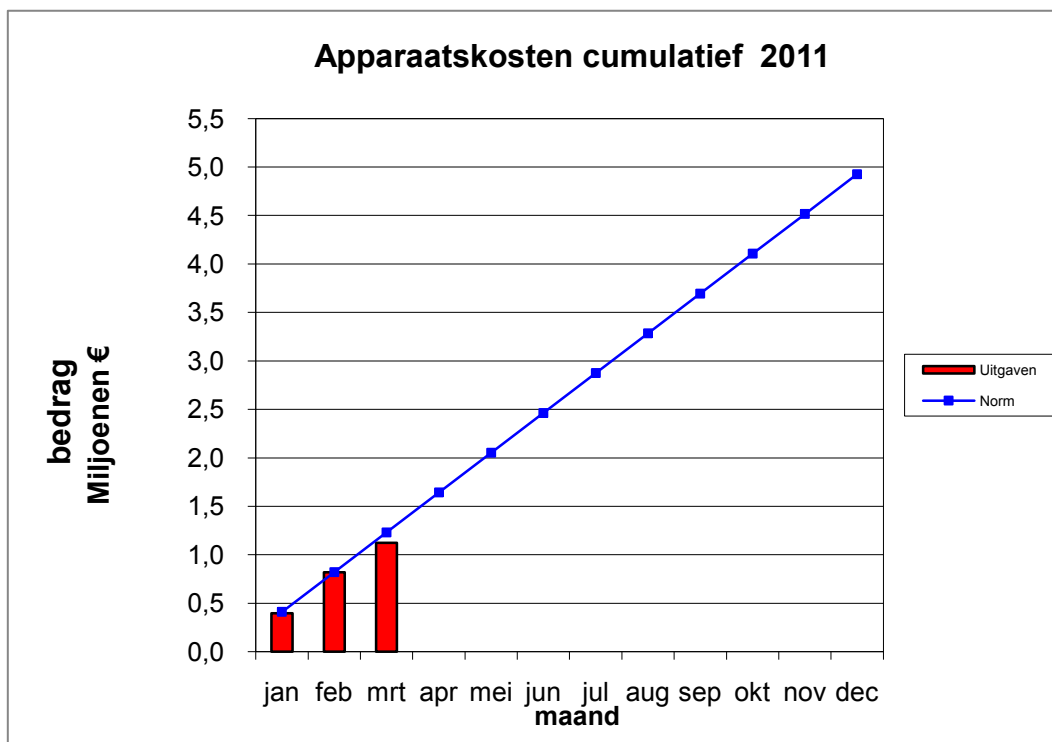
3.1.5.1 Trend voor indicator FIN - Apparaatkosten [€].



Toelichting:

De uitgaven over het eerste kwartaal 2011 bedragen € 1,2 miljoen. Wanneer rekening wordt gehouden met de te verwachten aantal uren die ten laste kunnen worden gebracht van re-integratiebudget en projecten (met externe financiering) zijn de uitgaven circa € 1,0 miljoen. Er zijn nog geen automatiseringskosten betaald en voor nog slechts één maand sociale recherche. De facturen hiervoor zijn nog niet ontvangen.

Naar verwachting zullen de uitgaven over heel 2011 in de buurt komen van het beschikbare budget.



Toelichting:

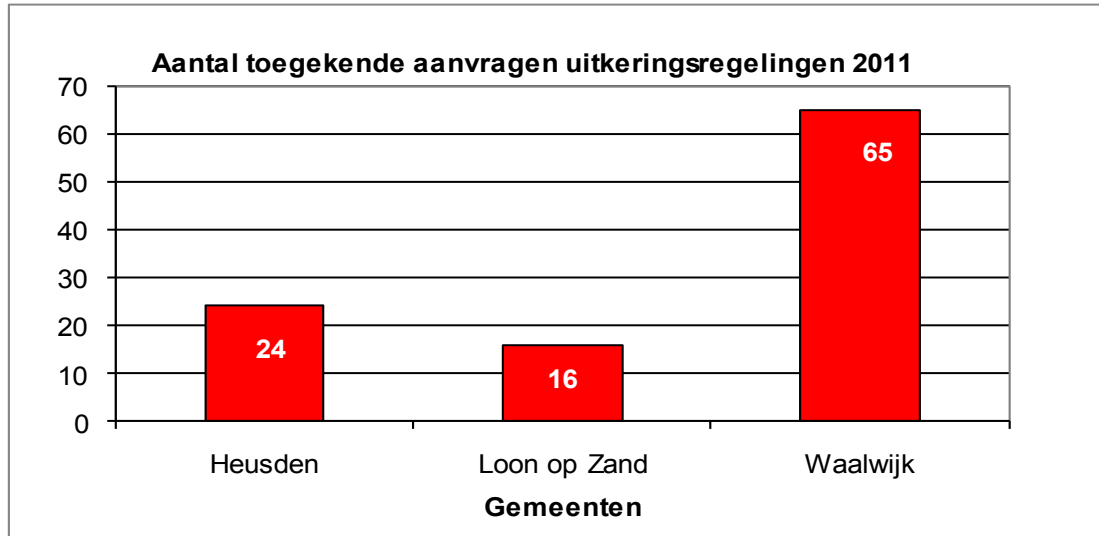
Zie toelichting vorige grafiek

3.2 Intern (aantallen)

3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

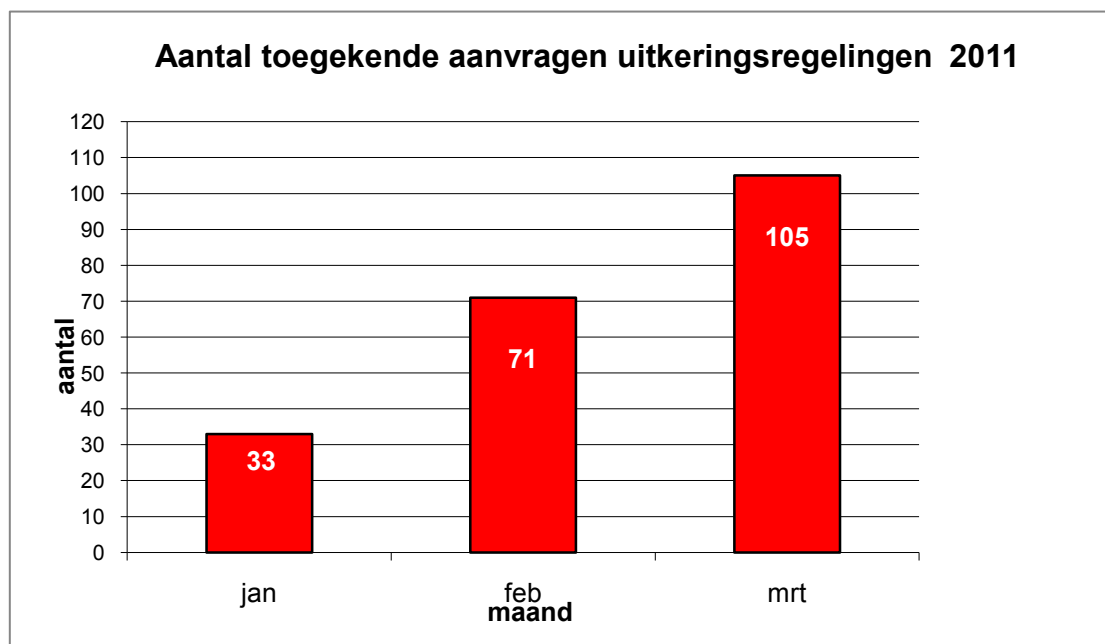
Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom



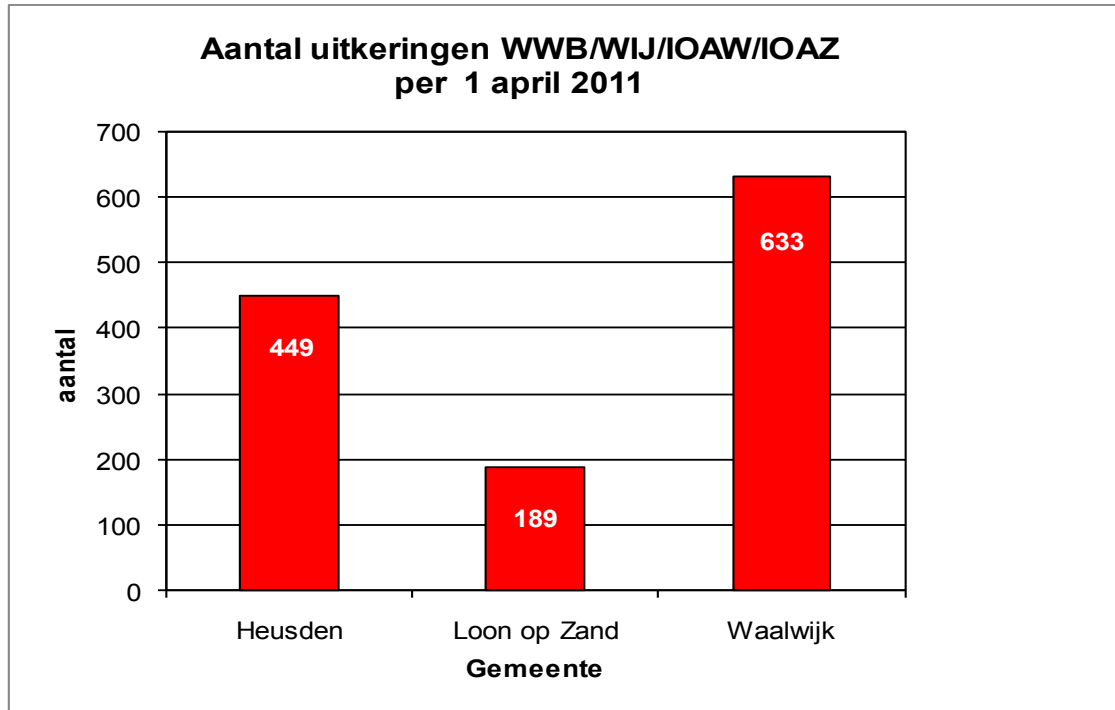
Toelichting:

Totaal stroomden er in het eerste kwartaal 2011 106 personen in.
De totale uitstroom 2010 bedroeg 558 personen.
Buiten deze instroom liggen er nog 57 af te handelen aanvragen.



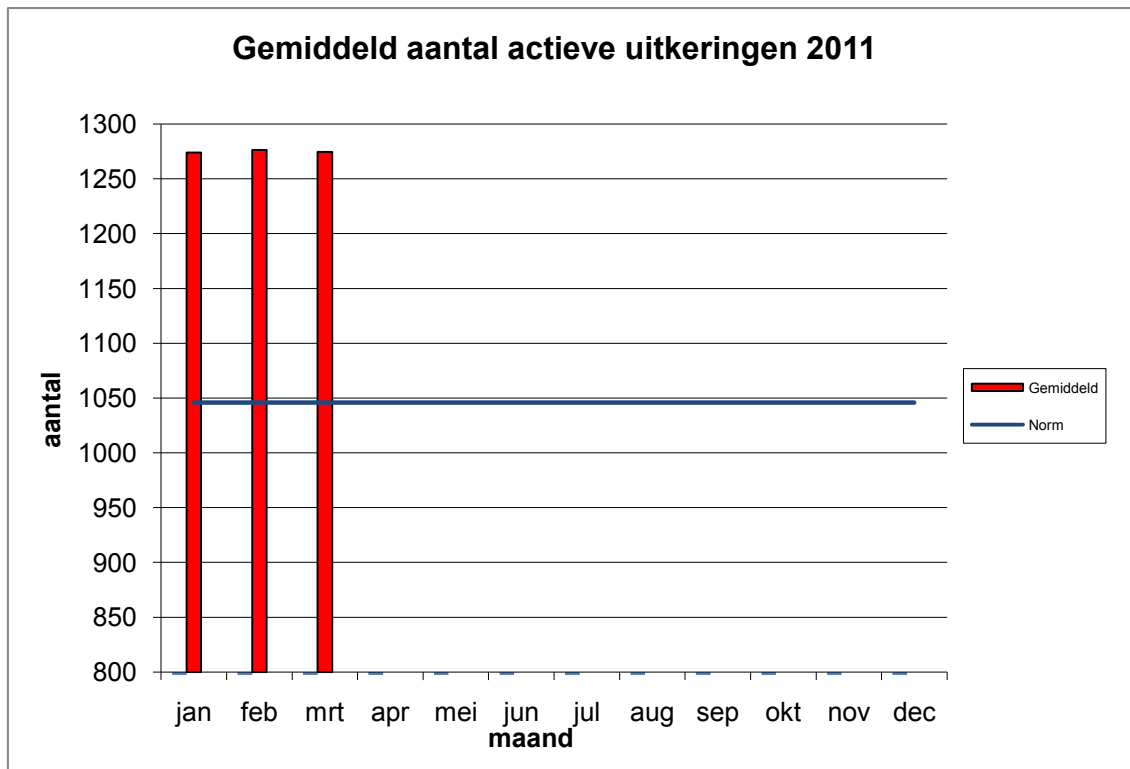
Toelichting:
geen

Actief bestand

**Toelichting:**

Het klantenbestand bedroeg per 31 maart 2011 1271, nagenoeg gelijk aan de stand op 31 december 2010 (was 1268).

De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1061, WIJ 142, IOAW 52 en IOAZ 16 klanten.

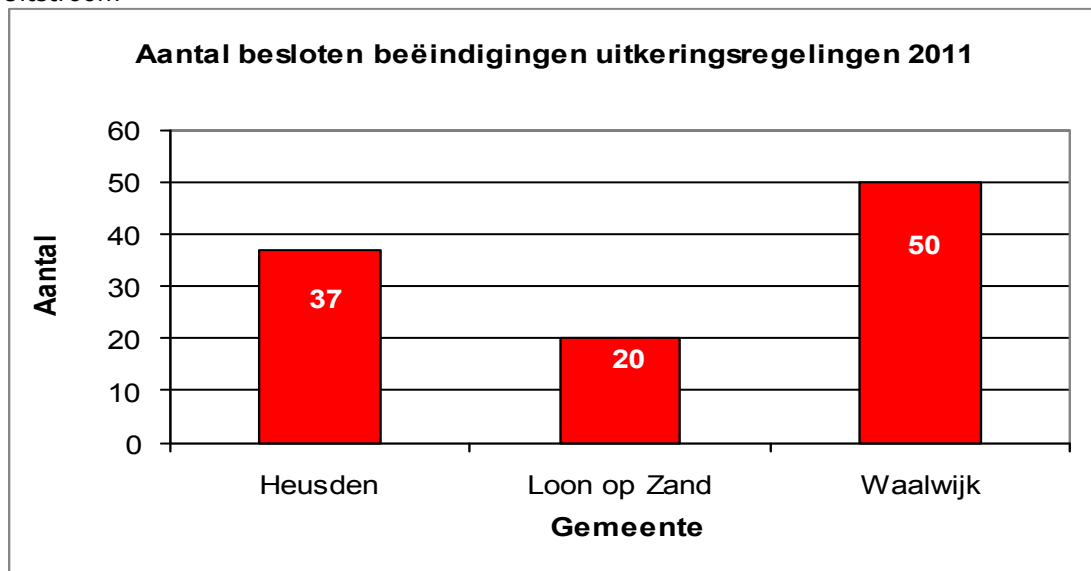


Toelichting:

Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken zouden we over 2011 op een gemiddeld aantal klanten van circa 1.046 moeten komen (= de norm).

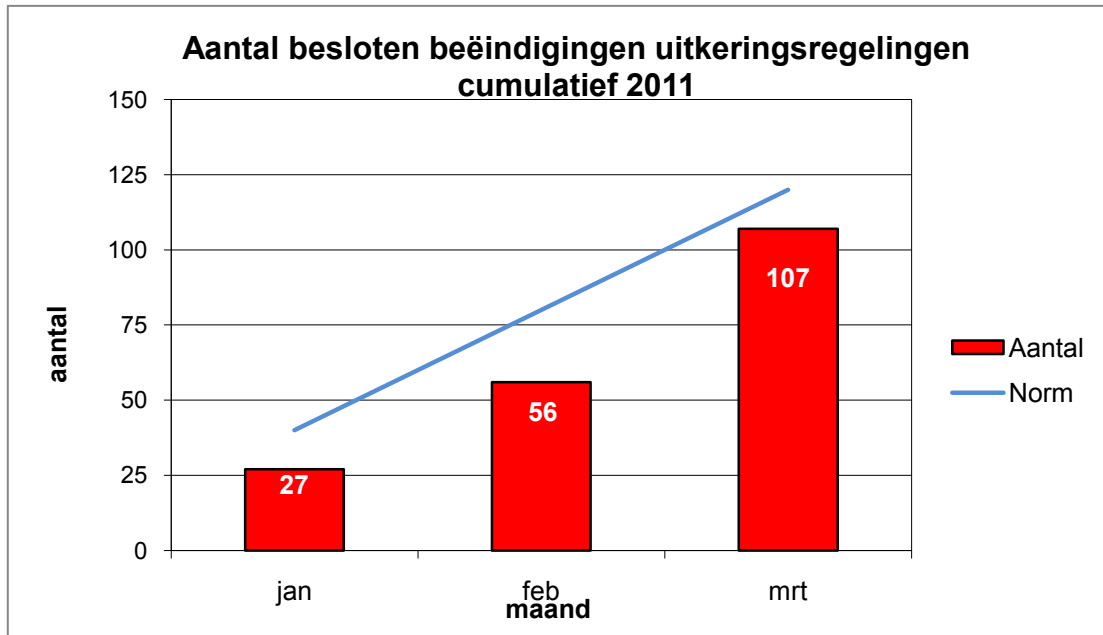
Het gemiddelde aantal klanten over het 1^e kwartaal 2011 bedraagt 1275.

Uitstroom



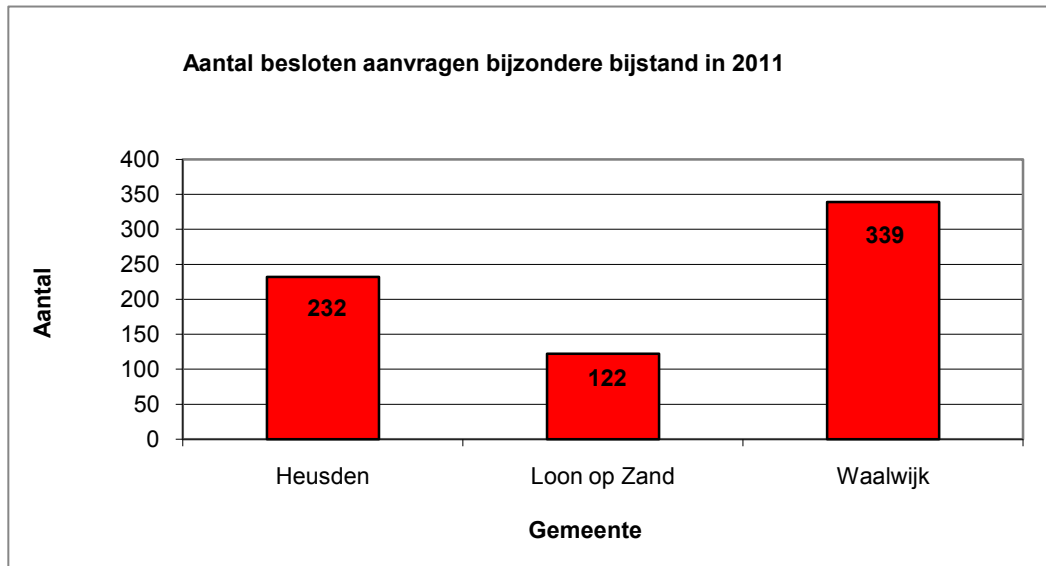
Toelichting:

De uitstroom over het eerste kwartaal bedroeg 107 klanten. Er staan nog 32 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.



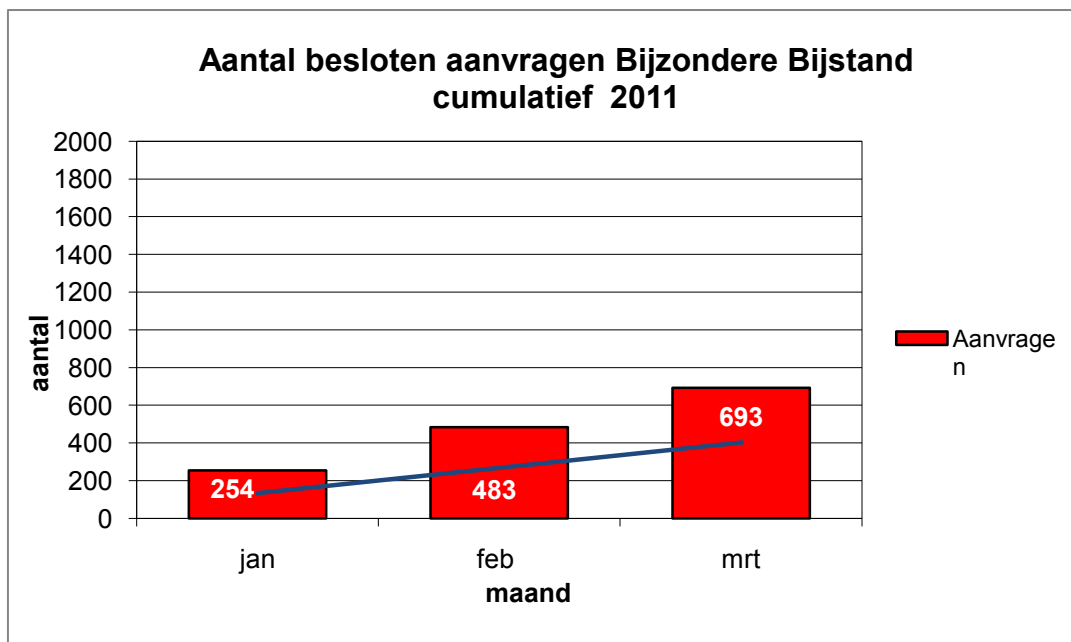
Toelichting:
Zie voorgaande grafiek.

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



Toelichting:

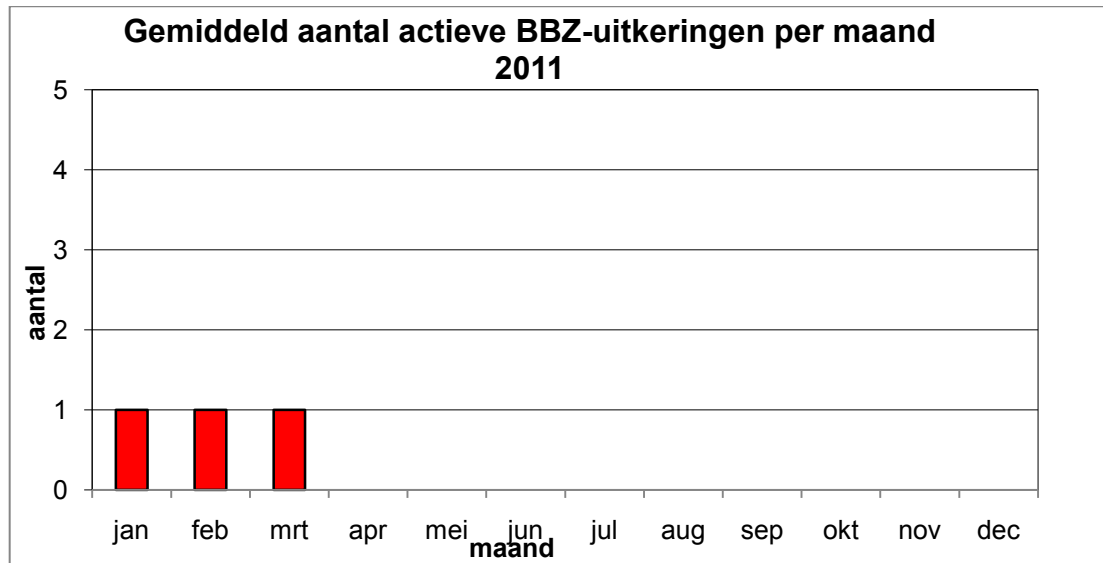
Er is in het 1e kwartaal 2011 op 693 aanvragen bijzondere bijstand besloten.
Er stonden aan het eind van het 1e kwartaal nog 111 aanvragen open.



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 maart was dit 1 klant.

WI

Voor het jaar 2011 gelden voor de Wet Inburgering dat de volgende aantallen trajecten moeten worden gehaald:

Heusden – 50, Loon op Zand – 15, Waalwijk – 60. Totaal dus 125 trajecten.

Cijfers over 2011

| | Taakstelling | Gerealiseerde/ geplande trajecten | Percentage behaalde trajecten tov taakstelling |
|--------------|--------------|---|---|
| Loon op Zand | 15 | 10 | 66% |
| Waalwijk | 60 | 26 | 48% |
| Heusden | 50 | 16 | 32% |
| Totaal | 125 | 52 | 41% |

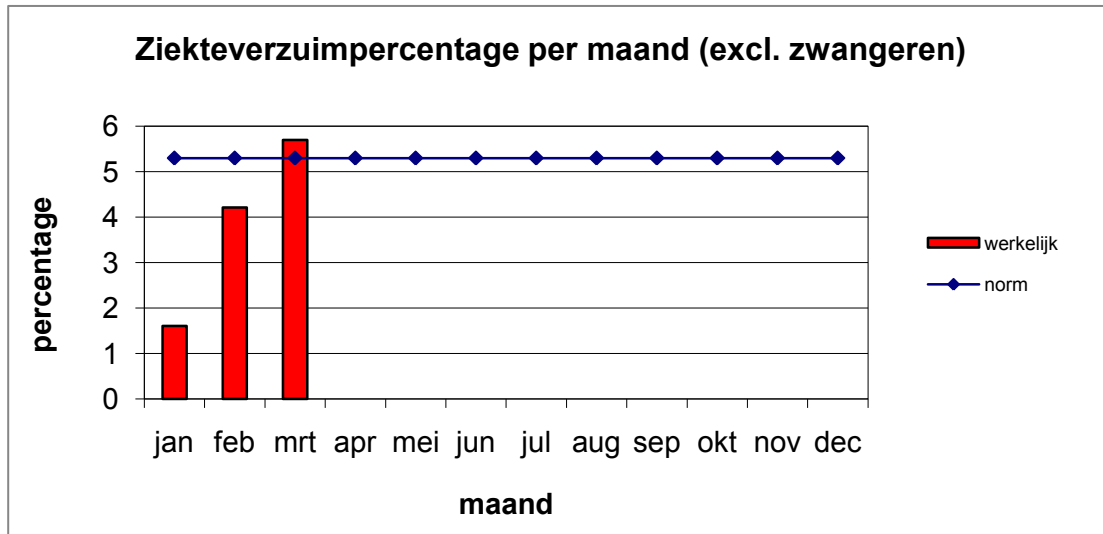
Samengevat:

De taakstelling van 125 trajecten lijkt te worden 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 [%].

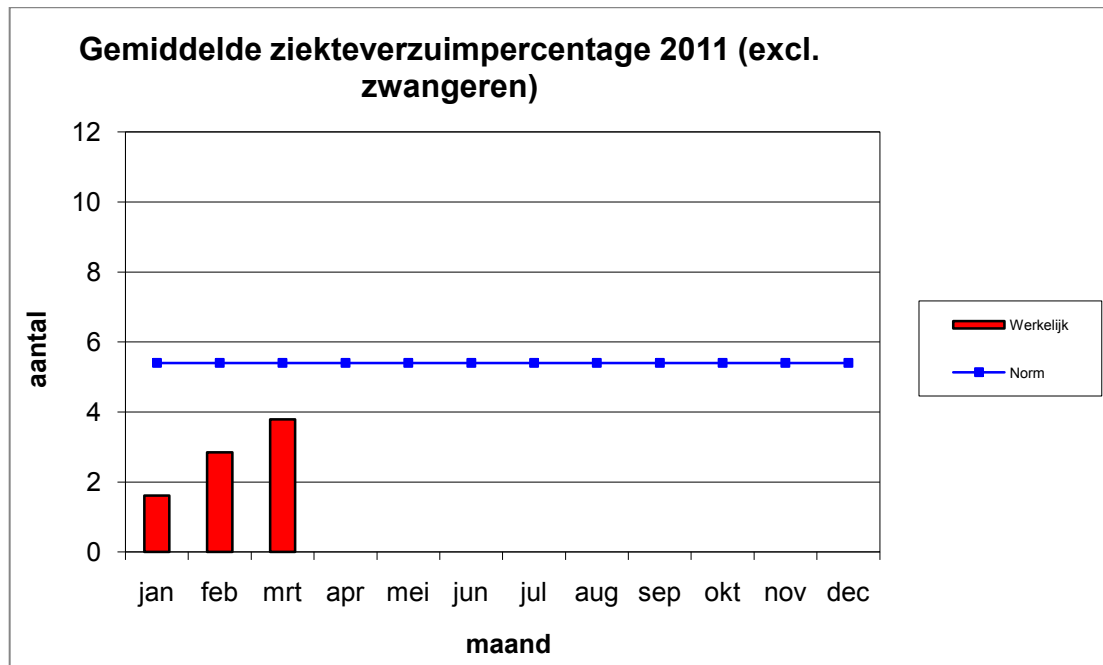


Toelichting:

Over het 1^e kwartaal bedraagt het ziekteverzuim gemiddeld 3,97%.

Het verzuimpercentage loopt vanaf januari op, gemiddeld komt het percentage over het 1^e kwartaal uit op 3,79.

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



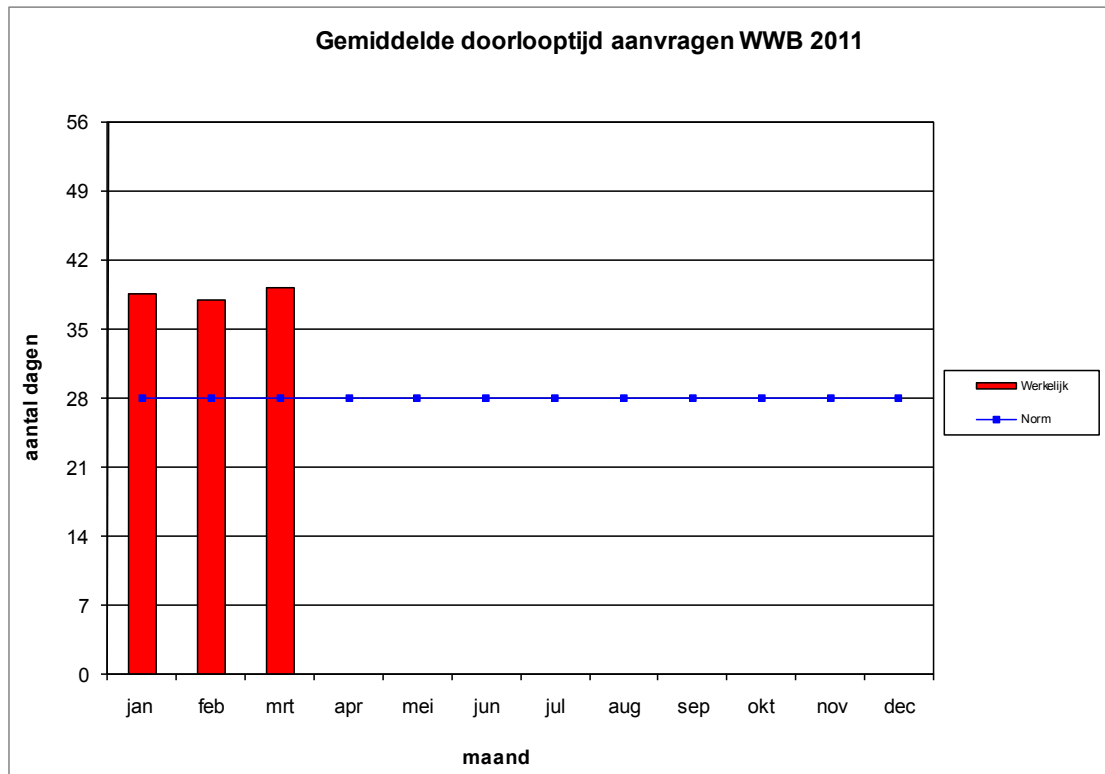
Toelichting:

Zie vorige tabel

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 gemiddelde doorlooptijd binnen 4 weken (28 kalenderdagen) ligt, en dat in 95% van de gevallen binnen die doorlooptijd van 4 weken wordt gebleven.

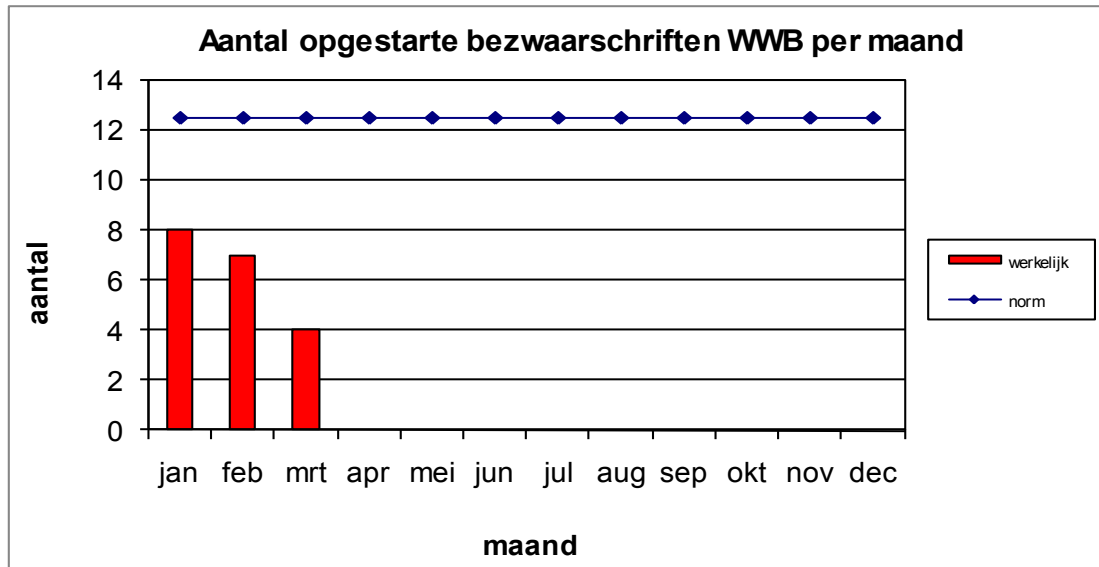
Binnen de 4 weken bleef 48% van de aanvragen.

Tussen 4 en 8 weken bleef 33%.

19% van de aanvragen liep langer dan 8 weken.

De gemiddelde doorlooptijd over het 1^e kwartaal bedraagt 39,4 dagen.

Over 2010 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 43,75 dagen.

**Toelichting:**

De norm is op basis van historische gegevens bepaald op 150 (2009-140, 2010-143). Over het 1^e kwartaal 2011 zijn 19 bezwaarschriften opgestart.

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

Bezw aarschriften WWB 2011

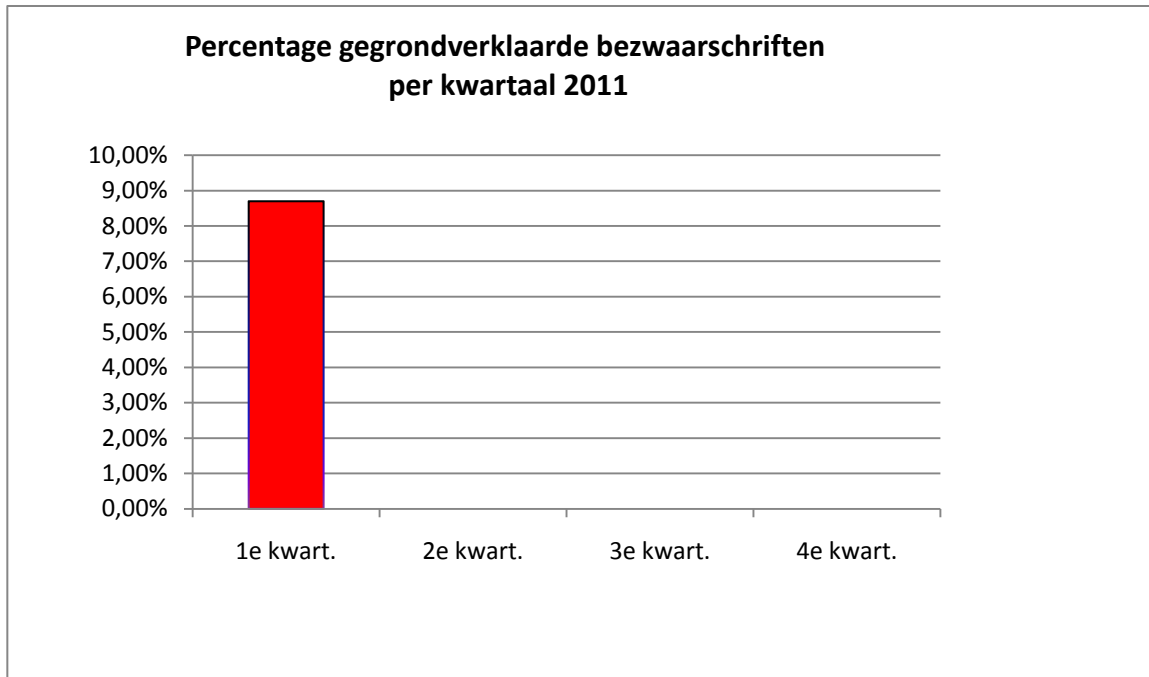
| RESULTAAT | AANTAL | PERCENTAGE |
|----------------------|-----------|----------------|
| gedeeltelijk gegrond | 2 | 4,35% |
| Gegrond | 4 | 8,70% |
| ingetrokken | 11 | 23,91% |
| niet ontvankelijk | 3 | 6,52% |
| Ongegrond | 26 | 56,52% |
| Eindtotaal | 46 | 100,00% |

Toelichting:

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Het percentage gegrondverklaringen over het 1^e kwartaal bedraagt 8,7.

Over 2010 bedroeg het percentage gegrond verklaringen 8,6%.

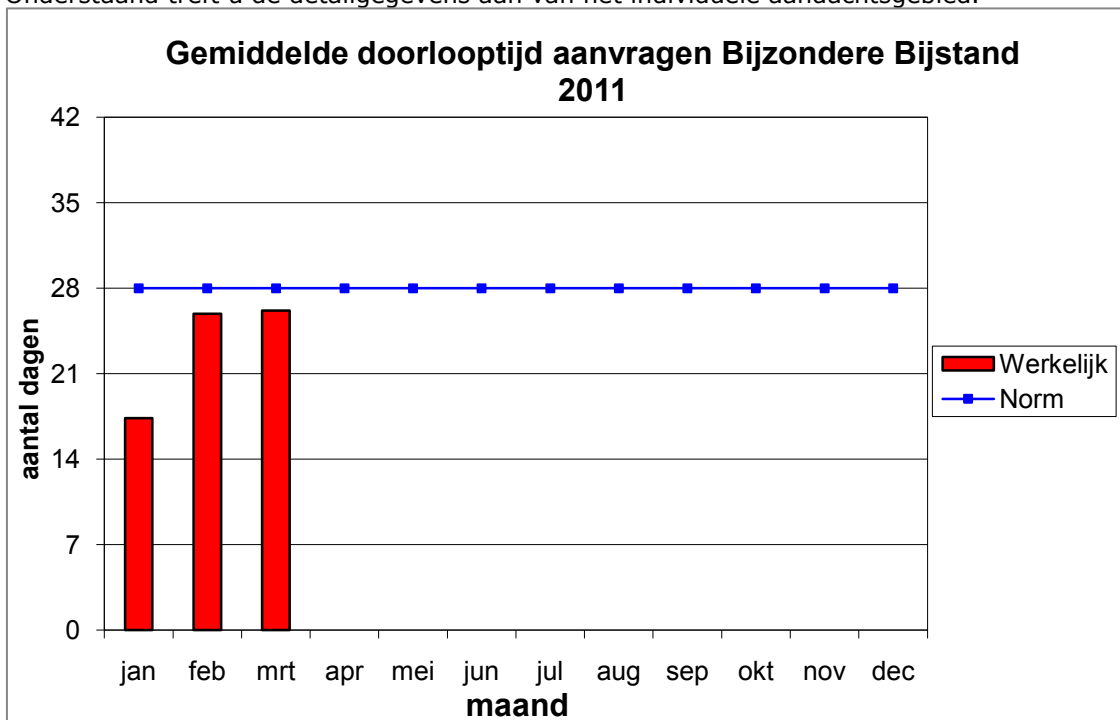
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



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 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. Over het 1^e kwartaal 2011 ligt de daadwerkelijke afdoening ligt op 25,6 dagen. (laatste kwartaal 2010 was 23,9 dagen).