

**2e Bestuursrapportage 2011 tbv**  
**Controlleroverleg 28 juli 2011 (concept)**  
**MT 23 aug 2011**  
**Dagelijks bestuur 9 september 2011**  
**Algemeen bestuur 26 september 2011**

---

ISD-ML

Periode april 2011 t/m juni 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 1 2011	Berap 2 2011
WWB/WIJ/IOA		
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Re-integratie		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid	Berap 1 2011	Berap 2 2011
WWB/WIJ/IOA		
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 1-2011	Resultaat Berap 2-2011
<b>Financiële perspectief</b>	 / 	 / 
<b>Klantgerichtheid perspectief</b>	 / 	 / 
<b>Interne perspectief</b>		
<b>Leren &amp; Groei perspectief</b>		

Intern (aantallen)	Berap 1 2011	Berap 2 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

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
	Algemeen	5
<b>2</b>	<b>Rapport</b>	<b>6</b>
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	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
<b>3</b>	<b>Bijlagen trends</b>	<b>14</b>
3.1	Financiën	14
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Uitkeringsregelingen	14
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	16
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	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. 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 april tot en met juni 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 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. Voor het Buig-budget zijn inmiddels op 13 juli 2011 de bijgestelde, nog steeds voorlopige budgetten, bekendgemaakt. Opnieuw is sprake van een verlaging van het budget, dit keer met € 326.000, wat het voorlopige budget voor 2011 op (afgerond) € 13,6 miljoen doet uitkomen. Definitieve duidelijkheid over het budget voor 2011 zal in september of oktober 2011 komen.

De inkomsten in 2011 die vanuit het Rijk worden gerealiseerd zullen dus ten opzichte van de uitgangspunten in de begroting 2011 flink worden verlaagd.

De uitgaven zullen bovendien een stuk hoger liggen dan waarvan in de begroting 2011 was uitgegaan. In de loop van 2010, na het opstellen van de begroting 2011, is het aantal klanten meer 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 werd dus begonnen met 38 meer klanten dan in de begroting 2011 werd voorzien.

De verwachte lagere inkomsten en de verwachte hogere uitgaven leidden tot de verwachting dat in 2011 op het inkomensdeel een fors tekort wordt gerealiseerd. In de eerste berap van 2011 werd al gemeld dat op basis van het destijds meest recente budget 2011 en de klantenaantallen aan het begin van 2011, én uitgaande van een bestandsverandering op basis van CPB-prognoses over 2011, zou worden gekoerst op een tekort van circa € 3,0 miljoen over 2011. Door de recente (13 juli 2011) bijstelling van het budget zou daarmee het tekort ruim € 3,3 miljoen over 2011 gaan bedragen.

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. 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 bleek dat uitvoering van het plan enigszins achterliep ten opzichte van de planning. De doelstellingen zijn toen dan ook aangepast aan de realiteit. Op basis daarvan werd verwacht, dat het tekort over 2011 kon worden teruggedrongen van € 3,0 miljoen naar € 2,2 miljoen. Naar aanleiding van de eerste berap is daarom een begrotingswijziging vastgesteld (AB, 30 mei 2011), die uitgaat van dit verwachte tekort in 2011 op het buig-budget van € 2,2 miljoen. Dekking werd gevonden in verhoging van de gemeentelijke bijdragen in 2011 met € 2,1 miljoen, en onttrekking uit de reserve inkomensdeel.

De in de eerste berap verwachte uitgaven over 2011 blijken na het tweede kwartaal nog niet realistisch genoeg te zijn. De bijgestelde doelstellingen worden in het tweede kwartaal nog niet gehaald.

Hierdoor en doordat het budget voor 2011 door het Rijk op 13 juli, voorlopig, € 326.000 lager is vastgesteld, wordt verwacht dat alsnog een tekort op het inkomensdeel 2011 zal worden gerealiseerd van € 545.000.

Er wordt bij deze tweede berap geen begrotingswijziging voorgesteld. De ISD verwacht weliswaar op basis van de meest recente gegevens een tekort te realiseren dat niet uit eigen middelen kan worden opgevangen, en bij realisatie van dit tekort zal voor dekking ervan een beroep worden gedaan op gemeenten. Geadviseerd wordt echter af te wachten wat het definitieve budget over 2011 zal zijn, en wat het verdere verloop van de klantenaantallen zal zijn. Er wordt uiteraard door de ISD alles aan gedaan om deze aantallen naar beneden bij te stellen. Vermoedelijk zal over beide factoren bij de derde berap meer zekerheid kunnen worden gegeven.

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 bedroegen € 344.059, over het tweede kwartaal is dat € 202.850.

Dat is voor wat betreft het eerste kwartaal 2011 ongeveer gelijk aan wat in het eerste kwartaal 2010 was besteed (€ 348.251), het tweede kwartaal 2011 was aanmerkelijk lager dan in 2010 (€ 270.426).

Op basis van de huidige uitgaven blijven we binnen de norm voor 2011.

### **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 het eerste halfjaar 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 wordt ingezet voor burgers van alle drie de gemeenten.

Het door het Ministerie toegekende budget 2011 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<sup>e</sup> kwartaal bedragen € 775.825 en over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2011

€ 907.207. 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 klanten uit het voortraject naar de WSW. In 2007, 2008 en 2009 zijn hiervoor gelden vooruitbetaald aan de WML op basis van de 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/lasten-stelsel).

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.

De uitgaven zullen nog hoger uitvallen omdat nog niet alle nota's over het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn ontvangen cq verwerkt.

Rekening houdend met de nu bekende gegevens zouden we over 2011 uitkomen op een overschrijding van € 470.000. Hierbij is rekening gehouden met de maximale benutting van de mogelijkheid om arbeidsuren, die door eigen werkcoaches worden gemaakt om re-integratieactiviteiten te verrichten, ten laste te brengen van het w-deel en ten gunste van de apparaatskosten. Of, en de mate waarin gebruik gemaakt wordt van deze mogelijkheid, is een beleidskeuze. Wanneer helemaal geen gebruik wordt gemaakt van deze mogelijkheid, zou dit de lasten op het w-deel met € 8 a 9 ton verlichten, maar de lasten op de apparaatskostenbegroting met hetzelfde bedrag verzwaren. Belangrijke factor in de overschrijding van het budget op het w-deel zijn de kosten van het instrument detacheringen. De inzet ervan is in 2011 geïntensiveerd. In de eerste zes maanden van 2011 zijn 100 klanten gedetacheerd. Zij zijn daarmee uit de uitkering (en drukken niet meer op het inkomensdeel). De kosten van detacheringen (loonkosten, begeleidingskosten) zijn relatief hoog, en komen ten laste van het werkdeel. Verwacht wordt dat een deel van de detacheringen leidt tot uitplaatsingen naar regulier werk. Met incidentele kosten (op het w-deel) wordt zodoende getracht structureel lagere lasten (op het i-deel) te genereren. Ook de inzet van een externe matcher, en de uitvoering van plan B (de second opinion over klantenbestanden) waarover al eerder is bericht in het Bestuur, leiden tot hogere re-integratiekosten dan begroot, maar beogen wel een afname van het aantal klanten en daarmee een structurele verlaging van de uitgaven van het i-deel te bewerkstelligen.

Het resultaat op het w-deel kan dus beleidsmatig gestuurd worden door meer of minder gebruik te maken van de mogelijkheid om apparaatskosten te declareren uit het w-deel. Sturing op het w-deel heeft een even groot, doch tegengesteld effect op het resultaat van de apparaatskostenbegroting. Ook kan een tekort op het w-deelbudget worden doorgeschoven naar 2012. Gevolg hiervan is dat het budget voor 2012 extra wordt belast.

### **2.1.5 Apparaatskosten**

Voor 2011 zijn de lasten apparaatskosten begroot op € 5.168.000, de baten (rente) op € 15.000. Per saldo bedragen de apparaatskosten dan € 5.153.000.

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.

In de 1<sup>e</sup> begrotingswijziging van 2011, vastgesteld in het AB van 30 mei 2011, is dit verwerkt.

De uitgaven over het eerste kwartaal 2011 bedragen ca. € 1,2 miljoen, over het tweede kwartaal is dat ook ca. € 1,2 miljoen. Hierbij is rekening gehouden met een verlichting van de apparaatskosten omdat een aantal uren ten laste kan worden gebracht van het re-integratiebudget en van projecten (met externe financiering).

Naar verwachting zal op de apparaatskostenbegroting over heel 2011 ongeveer € 300.000 worden overgehouden.

De reserve voor apparaatskosten bedroeg per ultimo 2010 € 253.377.

## 2.2 Intern (aantallen)

### 2.2.1 Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

#### Instroom

In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 stroomden 106 personen in, er lagen nog 57 af te handelen aanvragen. In het 2<sup>e</sup> kwartaal stroomden 101 personen in en lager er nog 45 af te handelen aanvragen.

Vorig jaar stroomden in het 1<sup>e</sup> kwartaal 173 personen in (en 85 af te handelen aanvragen), in het 2<sup>e</sup> kwartaal stroomden 183 personen in (en 71 af te handelen aanvragen).

De instroom over het eerste halfjaar van 2011 (207) ligt daarmee lager dan over het eerste halfjaar van 2010 (274).

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

Voor wat betreft de instroom geldt dat 32% vóór de toegekende uitkering inkomsten uit arbeid heeft gehad, 5% inkomsten uit zelfstandigheid, circa 18% had een uitkering (met name WW) en circa 13% ontvangt een uitkering vanwege beëindiging van een relatie. Dan resteert er nog 32% aan overige redenen zoals studie, werk-leeraanbod, verhuizing.

Van de klanten die zich aan de poort meldden voor een aanvraag om uitkering is het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 35% tegengehouden, ofwel is geen aanvraag ingenomen. Over het 2<sup>e</sup> kwartaal is 32% van de aanvragen tegengehouden. 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 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 stond de teller op 1271 om nu aan het eind van het 2<sup>e</sup> kwartaal verder af te nemen tot een aantal van 1223.

#### Uitstroom

De uitstroom over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 bedroeg 107 klanten en er stonden nog 32 beëindigingsonderzoeken open. Over het 2<sup>e</sup> kwartaal bedroeg de uitstroom 166 klanten en stonden er nog 25 beëindigingsonderzoeken open.

Vorig jaar bedroeg de uitstroom in het eerste kwartaal 82 (18 beëindigingsonderzoeken), in het 2<sup>e</sup> kwartaal 142 (22 openstaande beëindigingsonderzoeken).

Over het eerste halfjaar 2011 bedroeg de uitstroom dus 273 klanten, in het eerste halfjaar 2010 was de uitstroom 224.

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

Van de 273 uitstromers zijn 123 mensen naar werk uitgestroomd. De overige uitstroomredenen zijn divers (verhuizing, overleden, andere uitkeringen, 65 jaar geworden, geen inlichtingen verstrekt). Vorig jaar waren het eerste half jaar 64 mensen uitgestroomd naar werk.

In het plan van aanpak 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom' zijn afspraken gemaakt om te komen tot een verhoogde uitstroom naar werk. De stand van zaken van dit plan wordt intern wekelijks gevolgd door het management, individuele prestaties worden met werkcoaches besproken.

De behaalde prestaties kunnen niet goed worden vertaald naar aantallen klanten en effecten op het inkomensdeel. Dit komt door een verschil van definities van verscheidene begrippen. Als bijvoorbeeld een klant naar werk wordt geleid, en de klant valt alweer snel terug in de bijstand, dan is volgens de definities van het plan van aanpak sprake van een uitstroom en van een instroom. In de administratie die voor het bepalen van de uitkeringen wordt gebruikt, zal deze klant niet zijn uitgestroomd, omdat zijn dossier nooit beëindigd is. Dit duurt enige tijd namelijk. Door dit verschil in definities zal het aantal uitstromende klanten in het plan van aanpak afwijken van de hierboven genoemde aantallen, die uit het administratiesysteem komen.

De optelsom 'bestand 1 april + instroom - uitstroom = bestand 30 juni' sluit niet helemaal. Dit heeft te maken met het gegeven dat bij de in- en uitstroom de in de betreffende periode afgehandelde besluiten wordt gemeten. De stand van het aantal uitkering op een datum is het aantal lopende uitkeringsdossiers op dat meetmoment.

Voorbeeld ter verduidelijking:

Een afgehandeld toekenningsbesluit in april kan en zal meestal inhouden dat een uitkering wordt verstrekt vanaf een periode vóór april, stel vanaf maart. Dit verhoogt de stand van de lopende uitkering in de maand maart, maar niet het aantal toegekende uitkeringen in maart, daarin telt deze pas mee in april (besluitdatum toekenning).

Hetzelfde geldt ook voor beëindigingbesluiten.

### **2.2.2 Bijzondere bijstand**

Over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 693. Er staan nog 111 aanvragen en heronderzoeken open.

Over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 353 en staan er nog 110 heronderzoeken open.

Totaal over het eerste halfjaar zijn er dus 1046 aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand behandeld.

Over het eerste halfjaar 2010 bedroeg dit aantal 817.

Over het vorig jaar werden totaal 1612 aanvragen afgehandeld.

De aantallen over het eerste halfjaar liggen hoger dan vergeleken met vorig jaar waardoor het ook aannemelijk lijkt dat het totaal aantal over 2011 hoger zal uitkomen dan over 2010.

### **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. Per 30 juni ontvingen 4 personen een periodieke uitkering.

Daarnaast is er in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 1 lening (bedrijfskredieten, persoonlijke leningen) verstrekt. In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 is er ook 1 lening verstrekt. Totaalbedrag van deze leningen is € 87.300.

### **2.2.4 Re-integratie**

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

Analyse van gegevens over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 levert op dat 65% van de poort-gesprekken leid tot een uitkeringsaanvraag, over het 2<sup>e</sup> kwartaal is dit 68%. Dit betekent dat het 1<sup>e</sup> kwartaal 35% van de klanten die een aanvraag deden werden tegengehouden aan de poort en het 2<sup>e</sup> kwartaal 32%. In 2010 was dit percentage 20.

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

Het ziekteverzuimpercentage over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 bedroeg 3,79%. Over het 2<sup>e</sup> kwartaal is dit 6,26%. Gemiddeld over het eerste halfjaar 2011 is dit 4,97%.

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

De norm 2011 is gesteld op de laatst bekende norm van het A+O fonds, 2010 van 5,3%.

We zitten gemiddeld over het eerste half jaar nog wel onder de norm, maar vergeleken met 2010 (en met het eerste kwartaal 2011) is het percentage wel opgelopen. Er zijn enkele langdurig zieken. Op de formatiegrootte van de ISD zorgen deze zieken ervoor dat dit percentage direct significant oploopt. De langdurig zieken zijn niet specifiek op één afdeling werkzaam, en hun ziekteverschijnselen zijn over het algemeen ook niet werkgerelateerd. Omdat ook de verzuimfrequentie (het aantal keer dat verzuim door ziekte optreedt) licht oploopt, worden de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd door het management, zodat direct actie kan worden ondernomen als dit nodig is.

## 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 (ruim 6 weken).

In het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 komt de gemiddelde doorlooptijd uit op 39,4 dagen, over het 2<sup>e</sup> kwartaal op 40,1 dagen. Gemiddeld over het 1<sup>e</sup> halfjaar 2011 is de doorlooptijd 39,7 dagen.

De wettelijke termijn van 8 weken is het 2<sup>e</sup> kwartaal in 19% van de aanvragen overschreden (1<sup>e</sup> kwartaal ook 19%).

De zelf opgelegde norm van 4 weken wordt in 47% van de aanvragen gehaald.

Over 2010 bedroeg dit percentage 37.

De prestaties in 2011 zijn daarmee beter dan in 2010 en liggen binnen de wettelijke normen, maar voldoen nog niet aan de intern gestelde normen.

Het aantal opgestarte bezwaarschriften over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 19, over het 2<sup>e</sup> kwartaal 30, samen 49 stuks over het 1<sup>e</sup> halfjaar, tegenover een totaal van 143 over 2010. Het aantal bezwaarschriften over het 1<sup>e</sup> 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. Dat blijkt maar weer als we naar het aantal opgestarte bezwaarschriften over het 2<sup>e</sup> kwartaal kijken, 30 stuks.

Er zijn over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 46 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan er 4 gegrond zijn verklaard, ofwel 8,7%. Over het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn 20 bezwaarschriften afgehandeld waarvan 3 gegrond, ofwel 15%. Gemiddeld is over het 1<sup>e</sup> halfjaar 10,6% van de afgehandelde bezwaarschriften gegrond verklaard.

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<sup>e</sup> kwartaal 2011 bedraagt gemiddeld 25,6 dagen, over het 2<sup>e</sup> kwartaal gemiddeld 30,8 dagen. Totaal gemiddeld over het 1<sup>e</sup> halfjaar ligt de afhandelingstermijn op 27,3 dagen.

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

Ook hier zijn de prestaties beter dan in 2010. Daarbij worden de interne normen in 2011 gehaald, en in 2010 niet.

### 2.3.3 Overige regelingen

De BBZ regeling kent (ook historisch gezien) steeds lage aantallen uitkeringsgerechtigden. Per 30 juni zijn dit er totaal 4. Hier zijn verder geen bijzonderheden te melden.

### 2.3.4 Re-integratie

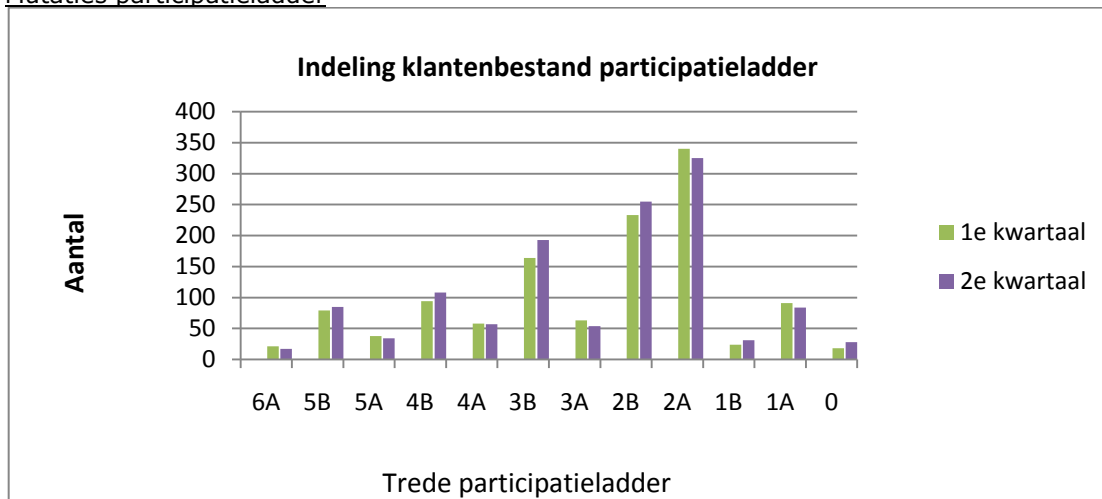
#### Ontwikkeling participatieladder

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).

Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal cliënten		met activiteit		zonder activiteit	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
11=6_A	Betaald werk regulier	21	1,73%	3	0,25%	18	0,95%
10=5_B	Betaald werk met ondersteuning <b>met groeipotentieel</b>	79	6,49%	27	2,22%	52	4,27%
9=5_A	Betaald werk met ondersteuning <b>zonder groeipotentieel</b>	38	3,12%	9	0,74%	29	2,38%
8=4_B	Onbetaald werk <b>met groeipotentieel</b>	94	7,72%	67	5,51%	27	2,22%
7=4_A	Onbetaald werk <b>zonder groeipotentieel</b>	58	4,77%	33	2,71%	25	2,05%
6=3_B	Deelname georganiseerde activiteiten <b>met groeipotentieel</b>	164	13,48%	53	4,35%	111	9,61%
5=3_A	Deelname georganiseerde activiteiten <b>zonder groeipotentieel</b>	63	5,18%	18	1,48%	45	3,39%
4=2_B	Sociale contacten buiten de deur <b>met groeipotentieel</b>	233	19,15%	52	4,27%	181	15,25%
3=2_A	Sociale contacten buiten de deur <b>zonder groeipotentieel</b>	340	27,94%	45	3,70%	295	22,53%
2=1_B	Geïsoleerd <b>met groeipotentieel</b>	24	1,97%	3	0,25%	21	1,73%
1=1_A	Geïsoleerd <b>zonder groeipotentieel</b>	91	7,48%	8	0,66%	83	6,03%
	Nog in te delen	18	0,99%	12	0,99%	6	2,05%
		<b>1223</b>	<b>100,00%</b>	<b>330</b>	<b>28,77%</b>	<b>893</b>	<b>71,23%</b>

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.

#### Mutaties participatieladder



Daarnaast zijn ook de mutaties over het 2<sup>e</sup> kwartaal gemeten. We willen daarmee de dynamiek, het aantal bewegingen tussen de treden van de ladder, volgen. Deze dynamiek willen we de komende beraps verder uitbreiden.

Er zijn in het 2<sup>e</sup> kwartaal 86 klanten op een andere trede van de participatieladder ingedeeld.

Hiervan ging het in 58 gevallen om een stijging van de plaats op de ladder en in 28 gevallen om een daling van de plaats op de ladder.

## 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 het klantmanagement. In de eerste helft van 2011 is de laatste slag gemaakt met de uitwerking van de laatste fase. Het werken met de participatieladder is verder geïmplementeerd, 'dienstverlenend handhaven nieuwe stijl' is geïmplementeerd, de dienstverlening aan werkgevers via de sectorservicepunten is georganiseerd, de dienstverlening in de frontoffice is conform plan versterkt en inmiddels werken we in een tweede cyclus met persoonlijke taakstellingen voor de medewerkers. In het derde kwartaal sluiten we deze herinrichting af met een evaluatie. Deze evaluatie zal in het teken zal staan van het borgen van 'de doorgaande leerlijn' in de fusieorganisatie van WML en ISD.

Concreet zijn in het tweede kwartaal van 2011 de volgende zaken geïnitieerd:

- Participatieladder: de participatiepilot die we samen met CZ-groep en Casade uitvoeren is operationeel. Er heeft een kickoff bijeenkomst met netwerkpartijen plaatsgevonden en de eerste klanten zijn in traject genomen.
- Het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek in het kader van de herinrichting van de organisatie heeft plaatsgevonden. Op basis van de uitkomsten worden enkele aanpassingen in de bedrijfsvoering doorgevoerd. Hiermee wordt de cyclus van drie jaar afgesloten.
- Het integriteitsbeleid is vastgesteld. Inmiddels is door het MT het implementatieplan geoordeeld en zijn voor het derde kwartaal enkele bijeenkomsten voor medewerkers gepland.

Andere ontwikkelingen in relatie tot leren en groei zijn:

### *Fusie*

De voorbereiding van de fusie met WML. In dit kader worden, vooruitlopend op de implementatie van de Wet Werken naar Vermogen, de toekomstige klantstromen voor werkzoekenden en werkgevers in beeld gebracht en wordt georiënteerd op de toekomstige behoefte aan inzet van re-integratie-instrumenten. Daarnaast is een programma van eisen ontwikkeld voor de huisvestingoptie op het terrein van WML.

### *Regionaal arbeidsmarktbeleid*

Na drie jaar voert de ISD per 1 juli niet langer het programmamanagement Regionaal Arbeidsmarktbeleid Midden Langstraat uit. Het stokje wordt overgedragen aan de gemeentelijk Waalwijk.

### 3 Bijlagen trends

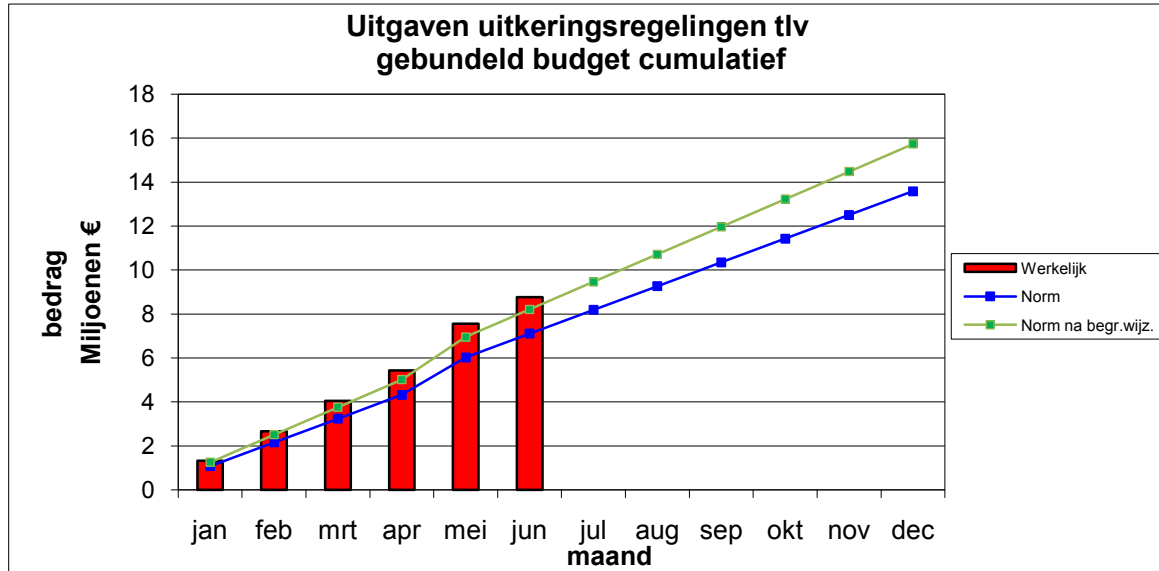
#### 3.1 Financiën

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



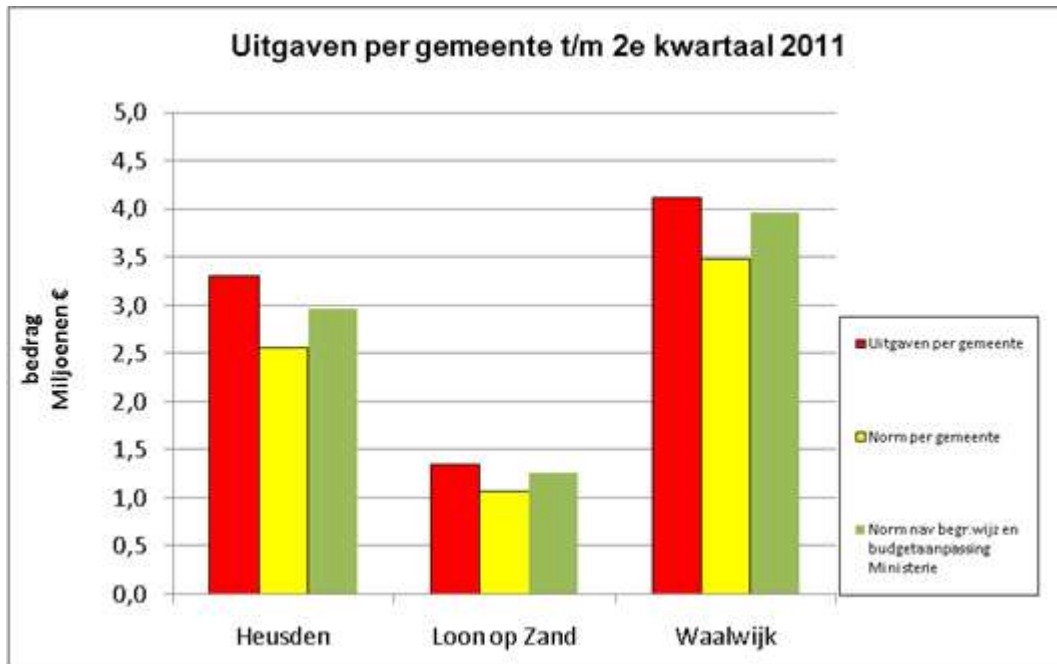
**Toelichting:**

De norm is gebaseerd op het door SZW beschikbaar gestelde budget van € 13,6 miljoen. Met dit budget moeten de uitkeringslasten van de WWB, WIJ, IOAW en IOAZ worden bekostigd.

De Norm na begrotingswijziging" is de norm na doorvoering van de 1<sup>e</sup> begrotingswijziging 2011 (AB 30 mei 2011).

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, over het tweede kwartaal € 4,7 miljoen, deze hogere uitgave komt voor rekening van het in mei uitbetaalde vakantiegeld over de uitkeringen.

**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).

<b>Uitgaven:</b>	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 1.378.955	€ 557.865	€ 1.730.653	€ 3.667.473
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 1.720.575	€ 673.022	€ 2.096.364	€ 4.489.961
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2010</b>	<b>€ 3.099.530</b>	<b>€ 1.230.887</b>	<b>€ 3.827.017</b>	<b>€ 8.157.434</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.513.143	€ 599.647	€ 1.937.417	€ 4.050.207
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.794.743	€ 744.996	€ 2.183.616	€ 4.723.355
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011</b>	<b>€ 3.307.886</b>	<b>€ 1.344.643</b>	<b>€ 4.121.033</b>	<b>€ 8.773.562</b>
PROGNOSE 3 <sup>e</sup> +4 <sup>e</sup> kwartaal	€ 2.817.591	€ 1.199.279	€ 3.483.197	€ 7.500.067
<b>PROGNOSE TOTAAL 2011</b>	<b>€ 6.125.477</b>	<b>€ 2.543.922</b>	<b>€ 7.604.230</b>	<b>€ 16.273.629</b>

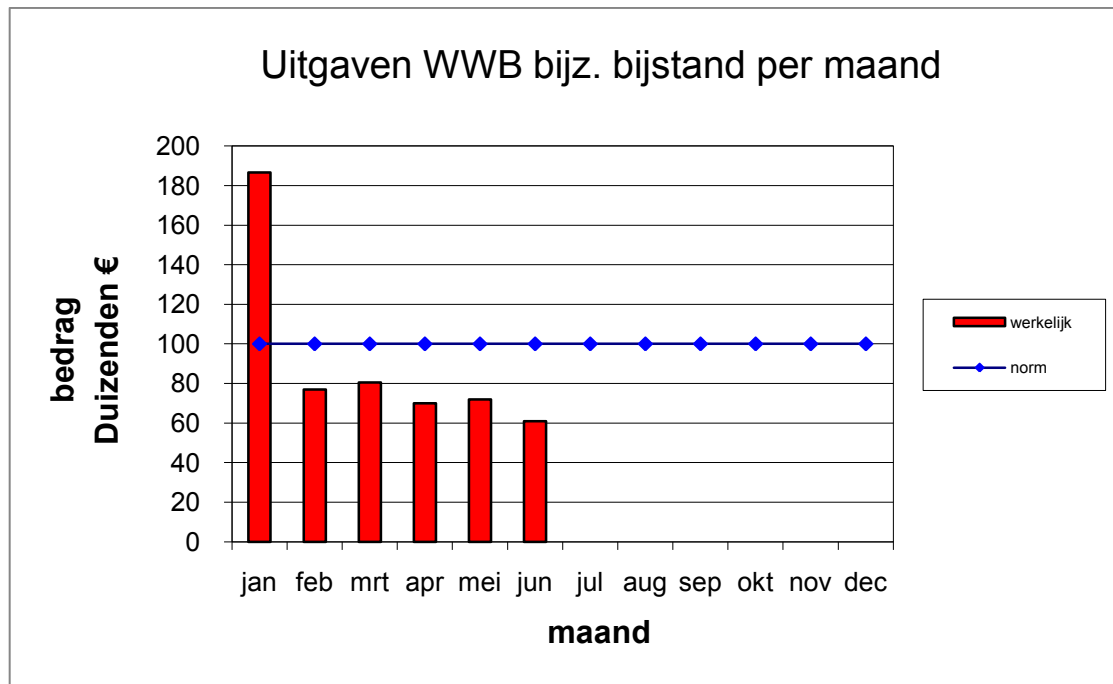
<b>Budget:</b>	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 1.129.996	€ 482.302	€ 1.625.008	€ 3.237.306
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 1.588.877	€ 677.806	€ 2.284.910	€ 4.551.593
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2010</b>	<b>€ 2.718.873</b>	<b>€ 1.160.108</b>	<b>€ 3.909.918</b>	<b>€ 7.788.899</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.366.458	€ 581.381	€ 1.827.674	€ 3.775.513
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.592.179	€ 675.606	€ 2.134.159	€ 4.401.944
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011</b>	<b>€ 2.958.637</b>	<b>€ 1.256.987</b>	<b>€ 3.961.833</b>	<b>€ 8.177.457</b>
PROGNOSE 3 <sup>e</sup> +4 <sup>e</sup> kwartaal	€ 2.732.915	€ 1.162.761	€ 3.655.349	€ 7.551.025
<b>PROGNOSE TOTAAL 2011</b>	<b>€ 5.691.552</b>	<b>€ 2.419.748</b>	<b>€ 7.617.182</b>	<b>€ 15.728.482</b>

(NB Bij budget 2011 is hier al rekening gehouden met aanpassing budget door ministerie op 13 juli 2011 én met de extra bijdragen van gemeenten cf 1<sup>e</sup> begrotingswijziging)

**3.1.2 Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand**

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

## 3.1.2.1 Trend voor indicator FIN – BB uitgaven .



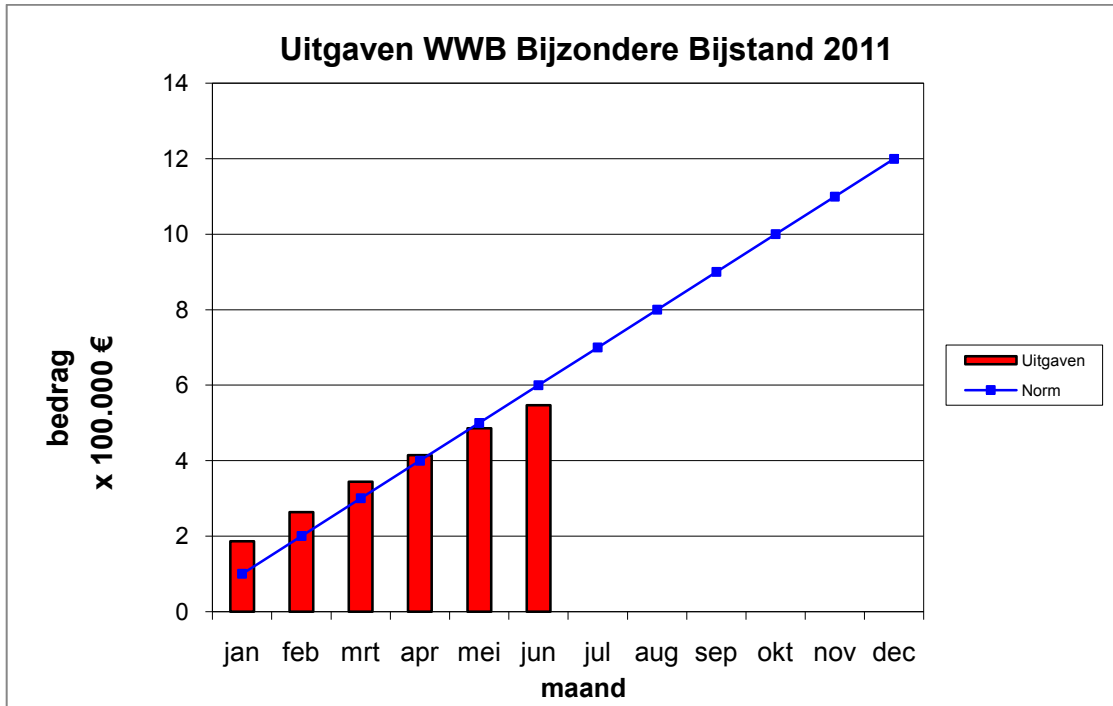
	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251
2 <sup>e</sup> kwartaal 2010	€ 1 09.038	€ 47.182	€ 114.206	€ 270.426
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2010</b>	<b>€ 228.026</b>	<b>€ 106.225</b>	<b>€ 284.426</b>	<b>€ 618.677</b>
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 111.733	€ 46.532	€ 185.794	€ 344.059
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 69.023	€ 31.773	€ 102.054	€ 202.850
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011</b>	<b>€ 180.756</b>	<b>€ 78.305</b>	<b>€ 287.848</b>	<b>€ 546.909</b>

**Toelichting:**

De uitgaven bijzondere bijstand over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 komen uit op € 344.059, het 2<sup>e</sup> kwartaal op € 202.850. Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011 € 546.909.

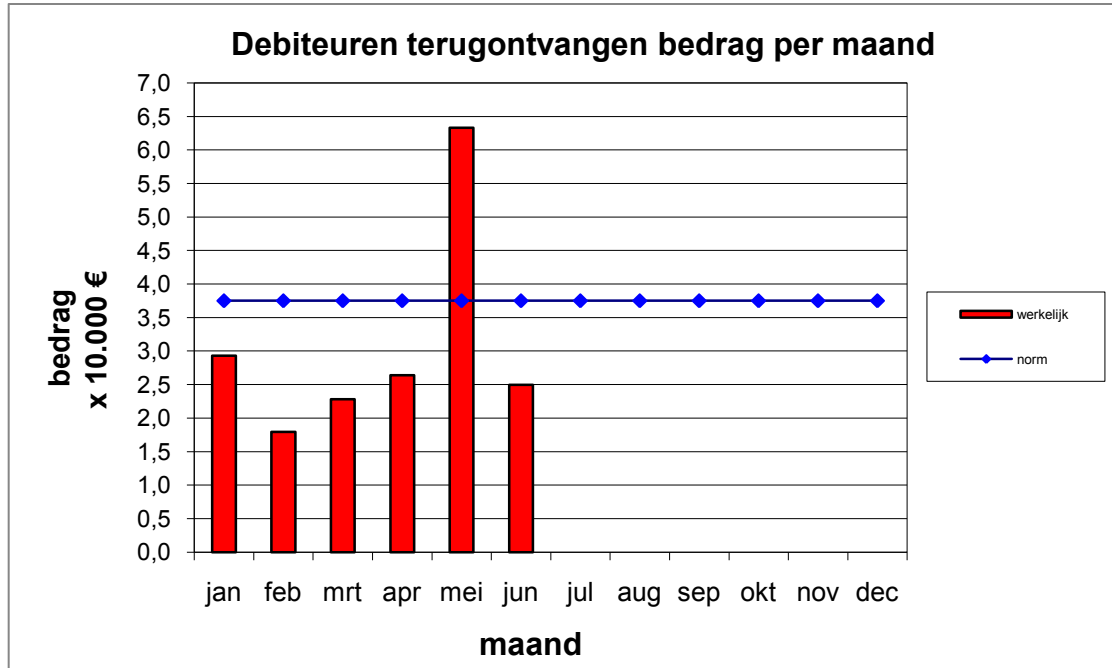
De totale uitgaven bijzondere bijstand over het 1<sup>e</sup> halfjaar 2010 bedroegen € 618.677.

In het eerste kwartaal ligt, zoals ook voorgaand jaar, het accent op uitgaven in het kader van langdurigheidstoeslag 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.





## 3.1.3.2 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<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn uitgekomen op € 70.068 en over het 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 op € 114.671, totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011 € 184.739.

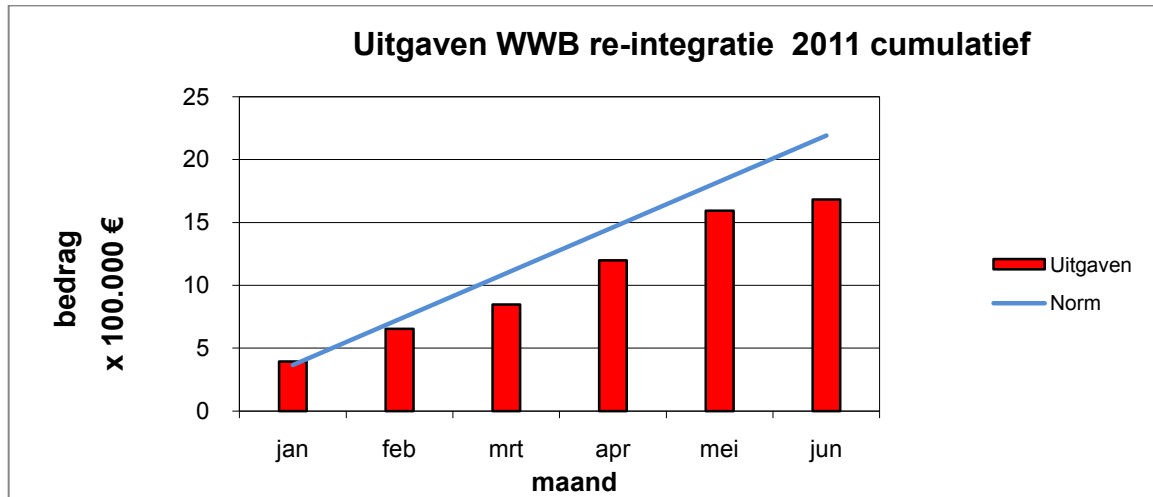
De piek in mei wordt veroorzaakt doordat in die maand extra inhoudingen op het vakantie-geld tot uitdrukking komen.

Totaal lijken we achter te blijven op de begroting, echter incidentele ontvangsten (zoals hiervoor aangegeven) kunnen dat beeld nog positief beïnvloeden.

Er is geen achterstand in verwerken van terugvorderingen en verhaal.

Ook zijn alle klanten in beeld.

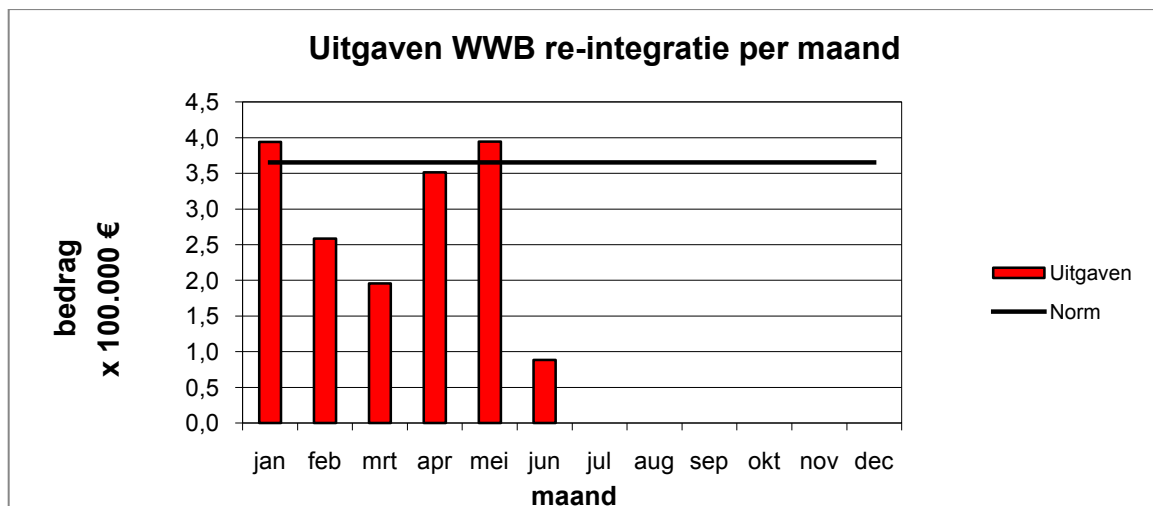
## 3.1.4 Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie



## 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 zijn inclusief door te belasten uren van werknemers aan het werkdeel. Over juni zijn nog niet alle nota's binnen en geboekt. In het eerste half jaar zijn 100 detacheringen opgestart. De kosten ervan worden maandelijks gefactureerd. De financiële effecten ervan zullen vanaf juni volledig zichtbaar worden. Verwacht wordt dan ook een overschrijding van het budget per ultimo 2011.

Uitgaven:		Budget:	
1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 775.825	1 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.096.453
2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 907.207	2 <sup>e</sup> kwartaal 2011	€ 1.096.452
<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011</b>	<b>€ 1.683.032</b>	<b>Totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 2011</b>	<b>€ 2.192.905</b>
PROGNOSE 3 <sup>e</sup> +4 <sup>e</sup> kwartaal	€ 3.170.898	PROGNOSE 3 <sup>e</sup> +4 <sup>e</sup> kwartaal	€ 2.192.904
<b>PROGNOSE TOTAAL 2011</b>	<b>€ 4.853.930</b>	<b>PROGNOSE TOTAAL 2011</b>	<b>€ 4.385.809</b>



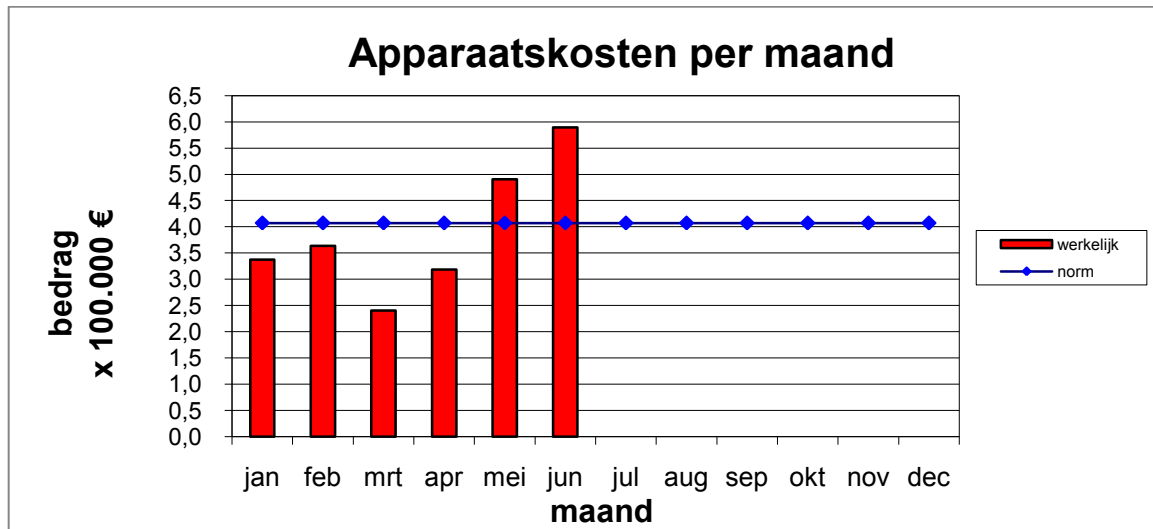
## Toelichting:

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 [€].



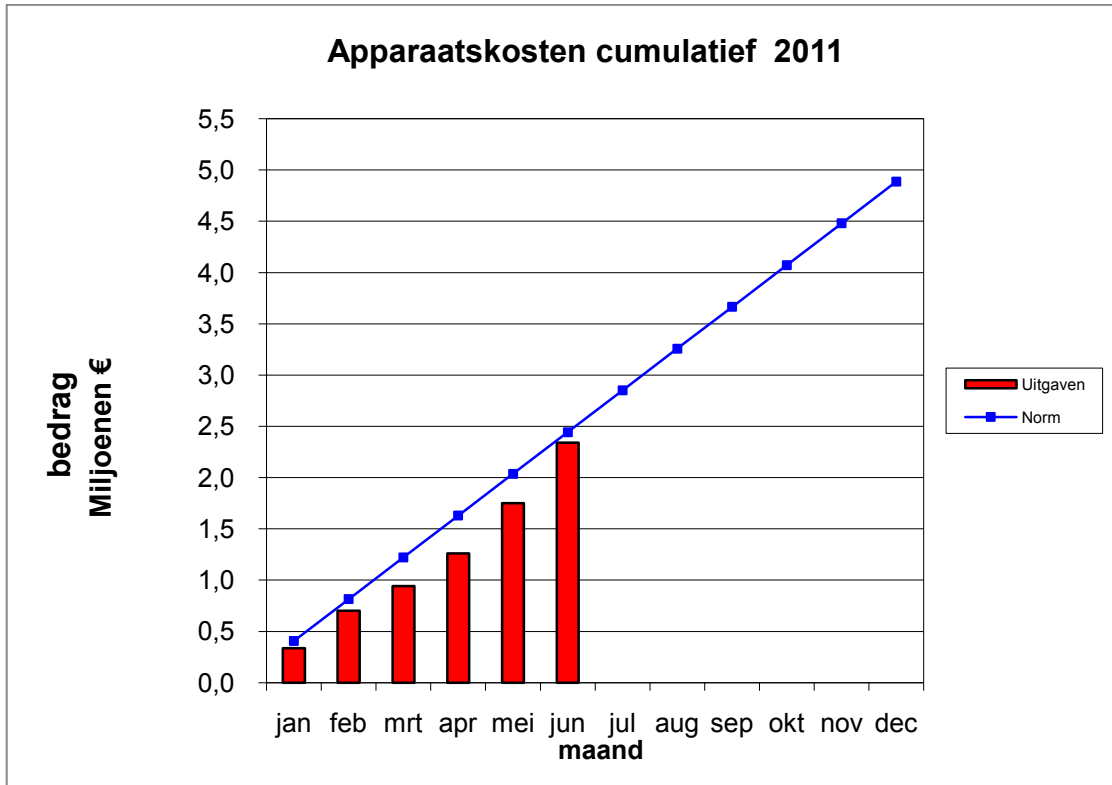
#### Toelichting:

De begroting voor apparaatskosten voor 2011 bedraagt € 4.886.928, waarvan € 4.871.928 bijdragen van de gemeenten, en € 15.000 overige baten (rente).

De uitgaven over het eerste kwartaal 2011 bedroegen € 942.000, over het tweede kwartaal 2011 € 1.288.589. Hierbij is rekening gehouden met de te verwachten aantallen uren die ten laste kunnen worden gebracht van re-integratiebudget en projecten (met externe financiering).

Naar verwachting komen we uit op een overschot van € 300.000. Het grootste deel van dit overschot is het gevolg van het groter aantal uren dat mogelijk vanuit het w-deel kan worden gedeclareerd. In deze berap gaan we ervan uit dat het maximaal toegestane bedrag wordt gedeclareerd uit het w-deel ten gunste van de apparaatskosten. Zoals eerder gemeld, kan door het Bestuur besloten worden niet volledig gebruik te maken van deze mogelijkheid (om zodoende het tekort op het w-deel terug te dringen). Dat heeft dan consequenties voor het resultaat op de apparaatskostenbegroting.

De overige onderdelen binnen de apparaatskostenbegroting laten slechts kleine afwijkingen zien ten opzichte van de oorspronkelijke begroting.



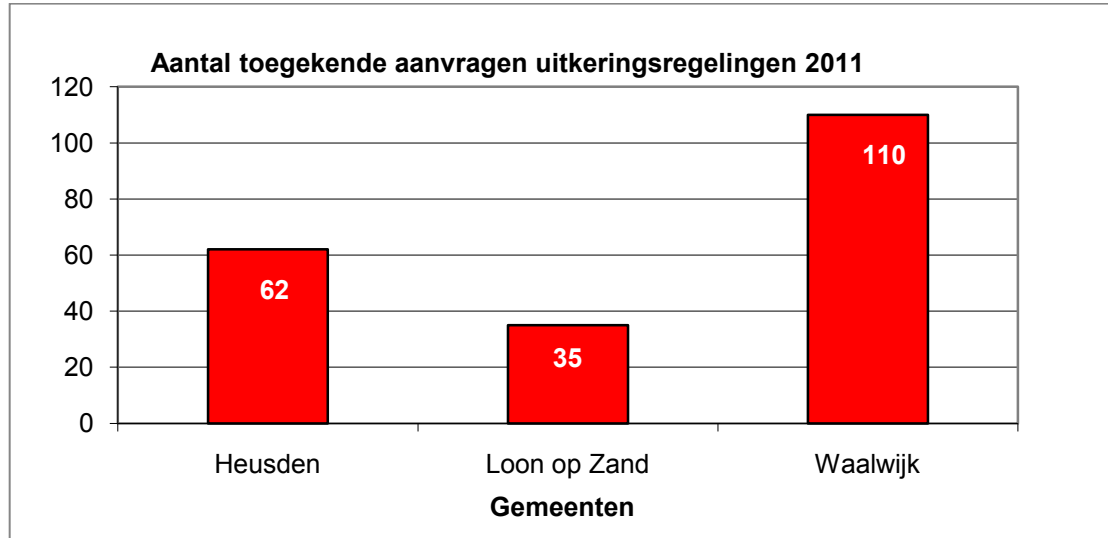
Toelichting:  
Zie toelichting vorige grafiek

### 3.2 Intern (aantallen)

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

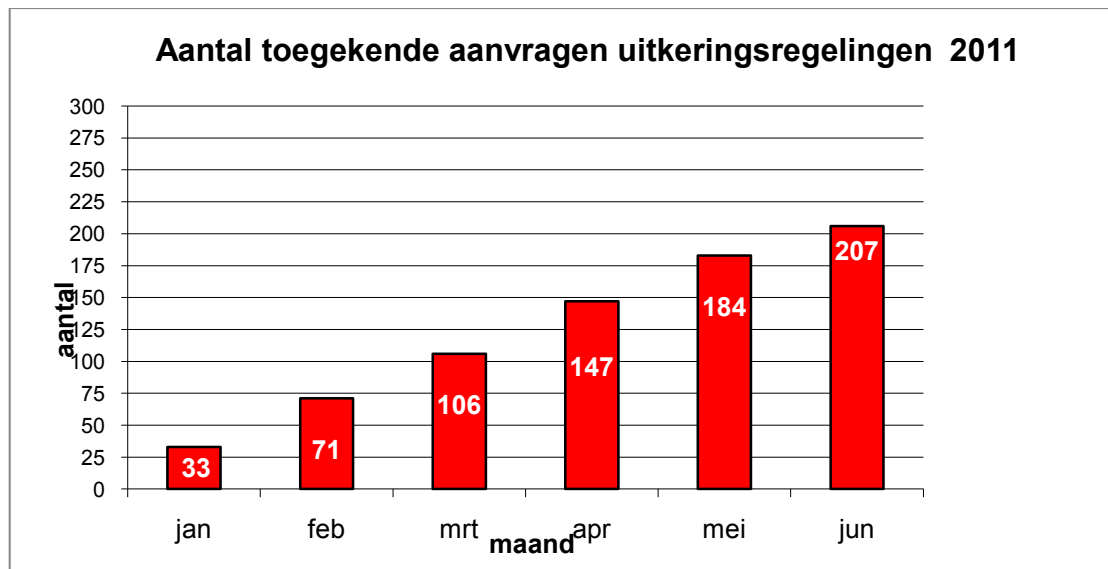
Instroom



Toelichting:

Totaal stroomden er in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 106 personen in, het 2<sup>e</sup> kwartaal waren dit 101 personen, totaal 1<sup>e</sup> halfjaar 207.

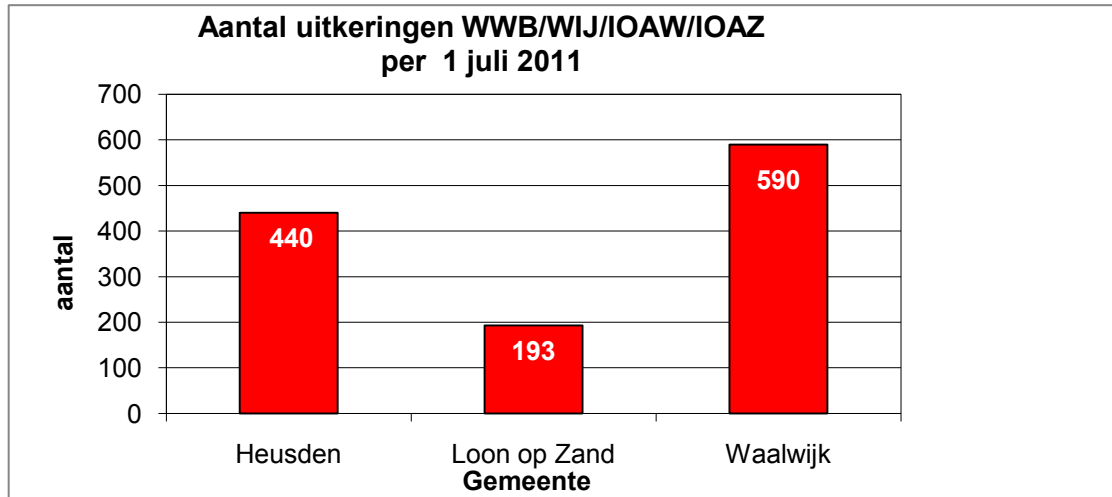
Buiten deze instroom liggen er nog 45 af te handelen aanvragen.



Toelichting:

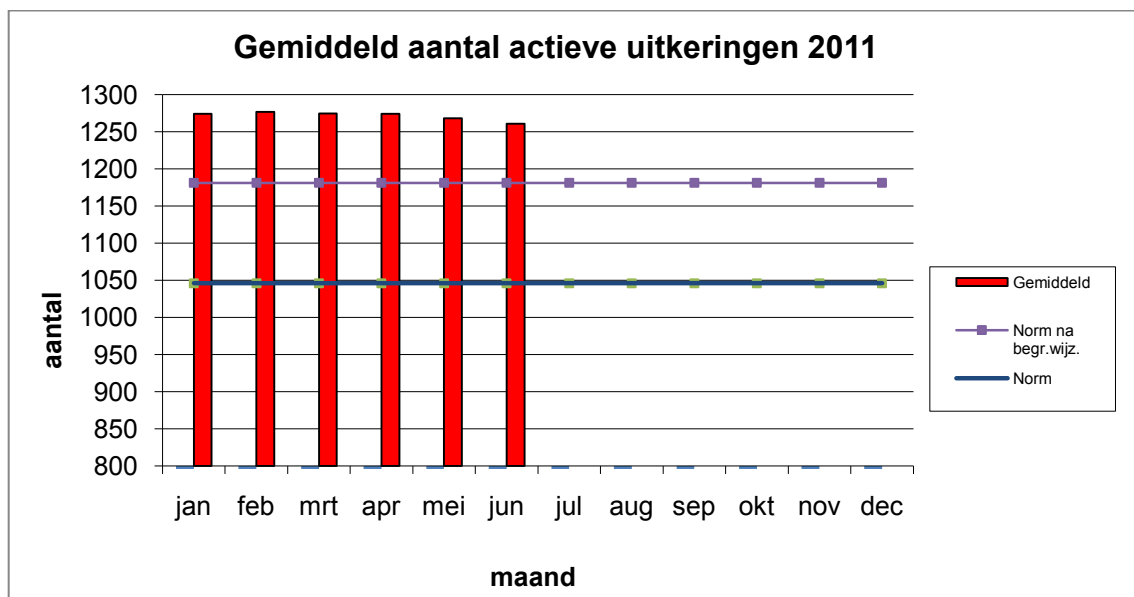
geen

Actief bestand



**Toelichting:**

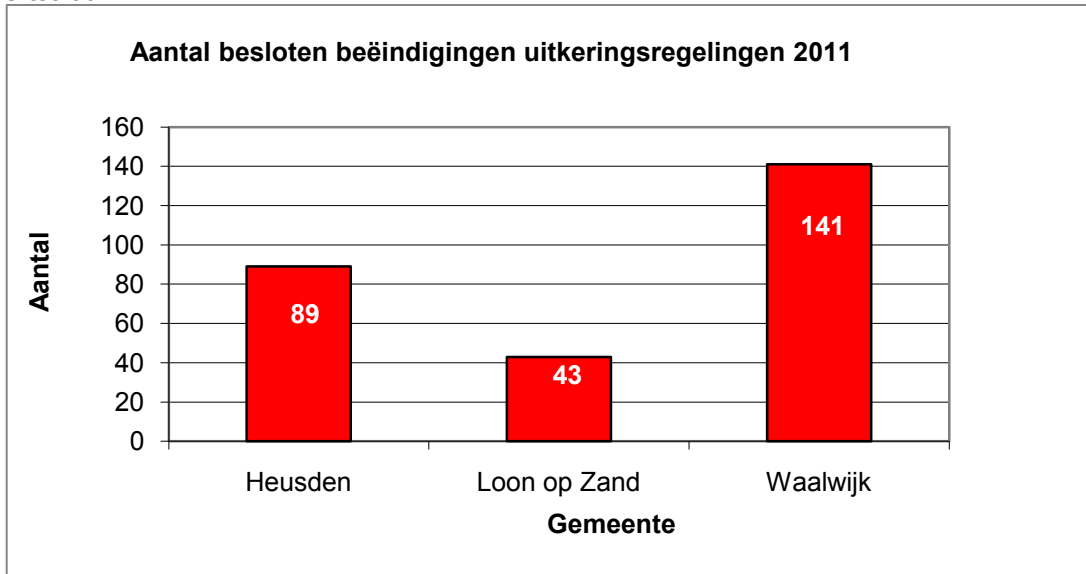
Het klantenbestand bedroeg per 31 maart 2011 1271, nagenoeg gelijk aan de stand op 31 december 2010 (was 1268). Per 30 juni is de stand 1223 klanten. De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1018, WIJ 133, IOAW 56 en IOAZ 16 klanten.



**Toelichting:**

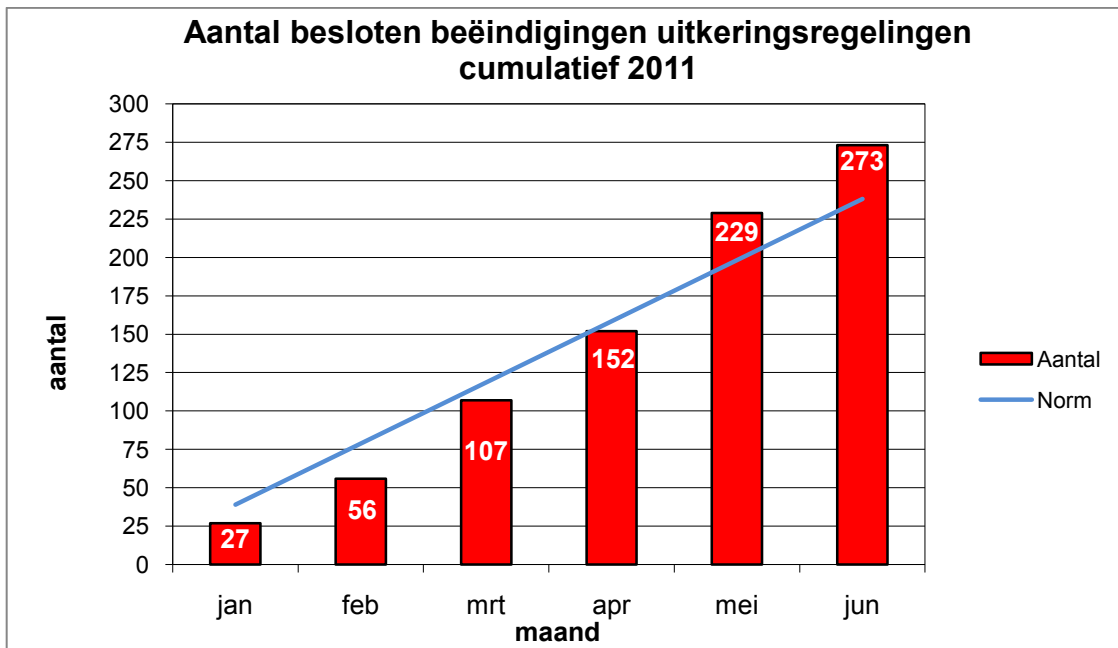
Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken zouden we over 2011 op een gemiddeld aantal klanten van circa 1.182 moeten komen (= de norm, na bijstelling begroting en verlaging budget door ministerie). Het gemiddelde aantal klanten over het 1<sup>e</sup> halfjaar 2011 bedraagt 1261.

Uitstroom



Toelichting:

De uitstroom over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 107 klanten, over het 2<sup>e</sup> kwartaal 166 was de totale uitstroom over het 1<sup>e</sup> halfjaar brengt op 273. Er staan nog 25 beëindigingsonderzoeken open die afgehandeld dienen te worden.

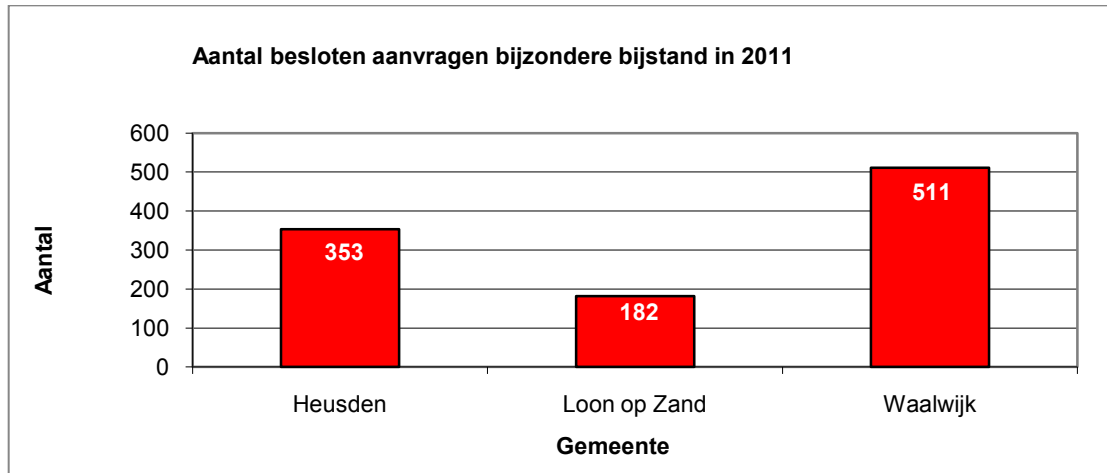


Toelichting:

Zie voorgaande grafiek.

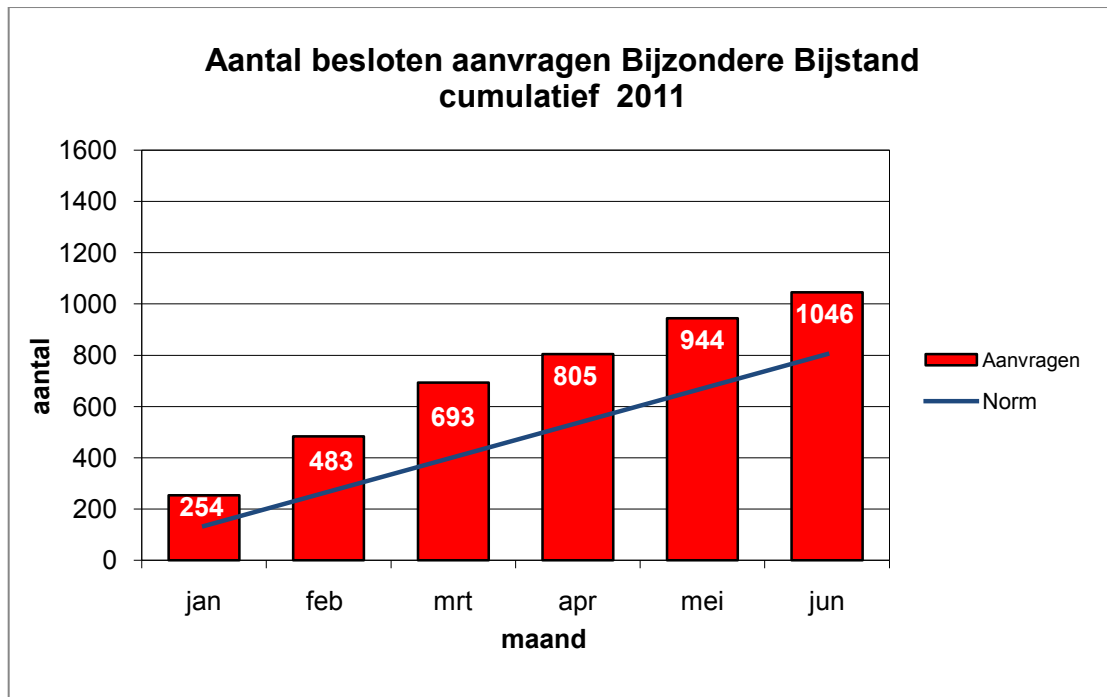
### 3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.



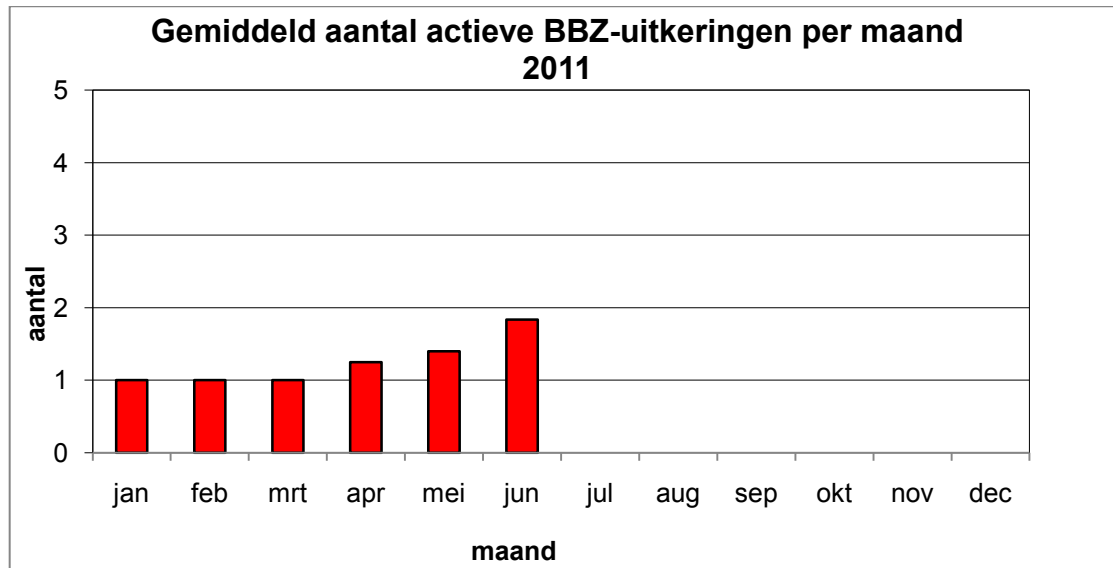
**Toelichting:**

Er is het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 op 693 aanvragen bijzondere bijstand besloten, in het 2<sup>e</sup> kwartaal is op 353 aanvragen besloten, totaal 1<sup>e</sup> halfjaar komt daarmee op 1046 aanvragen. Er stonden aan het eind van het 2e kwartaal nog 110 aanvragen open.



**Toelichting:**

We zitten met het aantal aanvragen boven de normlijn. De normlijn is gebaseerd op het aantal aanvragen over 2010

**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 1<sup>e</sup> kwartaal was dit 1 klant, eind 2<sup>e</sup> kwartaal zijn dit er 4.

**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	12	80%
Waalwijk	60	37	61%
Heusden	50	25	50%
Totaal	125	74	59%

Over het 1<sup>e</sup> kwartaal waren 52 trajecten gerealiseerd, het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn daar 22 trajecten bijgekomen.

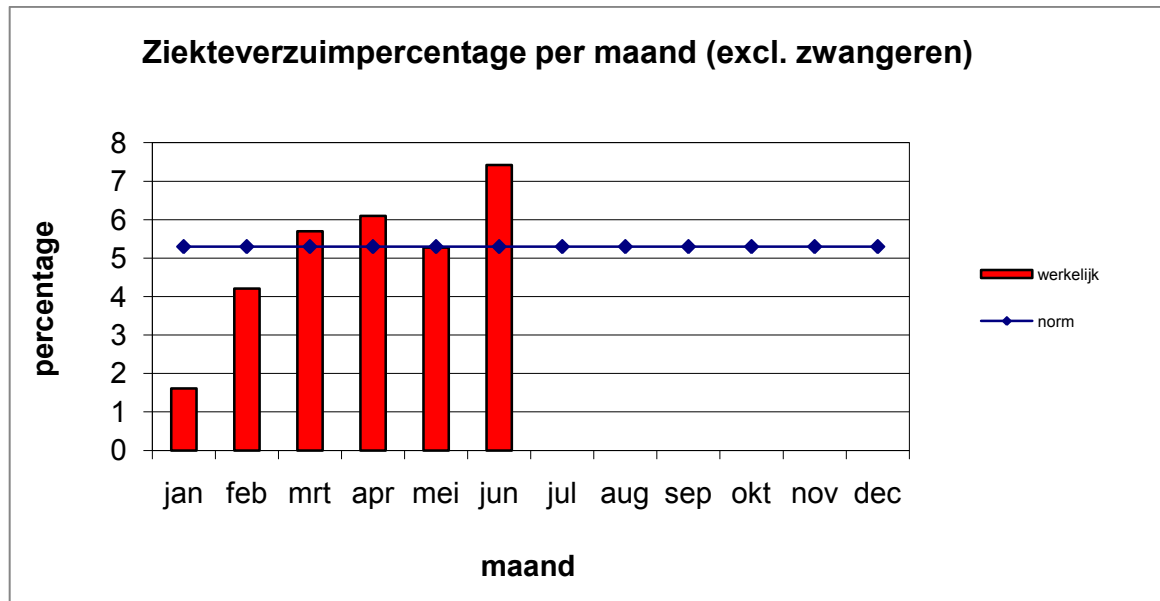
**Samengevat:**

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.

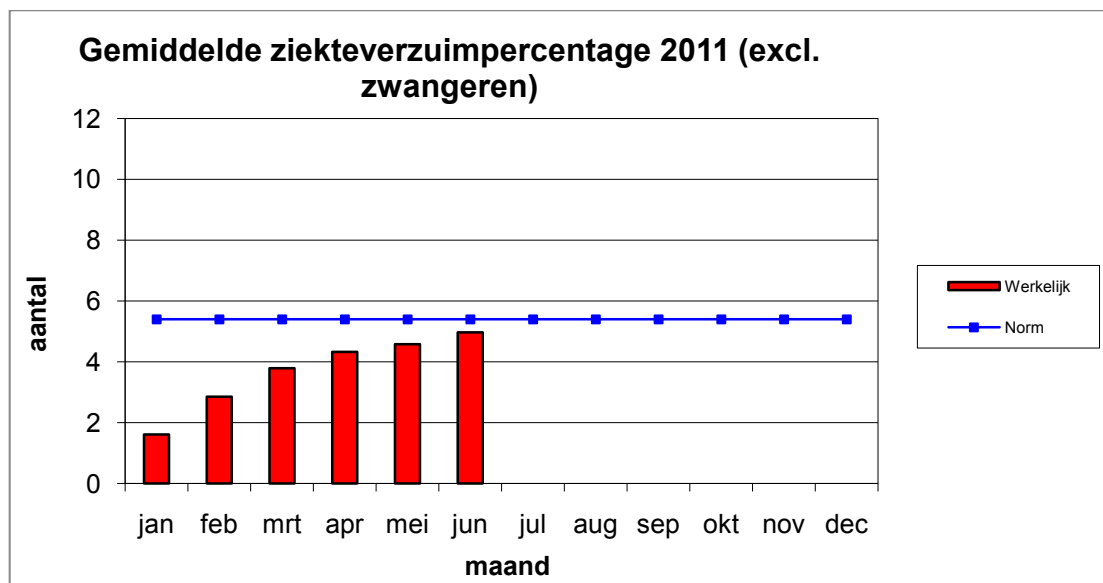
#### 3.2.4.1 Trend voor indicator Ziekteverzuimpercentage excl. zwangeren [%].



**Toelichting:**

Over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg het ziekteverzuim gemiddeld 3,97%, over het 2<sup>e</sup> kwartaal 6,26%. Een forse stijging. Gemiddeld komt het percentage over het 1<sup>e</sup> halfjaar uit op 4,97. De norm is gebaseerd op het laatst bekende landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer (2010) bij gemeenten, 5,3% (bron: A+O fonds Gemeenten).

Er zijn enkele langdurig zieken. Bij een omvang van de formatie, zoals de ISD die heeft, weegt dit direct door in het verzuimpercentage. Het verzuim lijkt niet werkgerelateerd. Omdat ook de verzuimfrequentie licht toeneemt, worden de ontwikkelingen nauwlettend door het management gevolgd, zodat snel actie kan worden ondernomen als dit nodig mocht blijken.

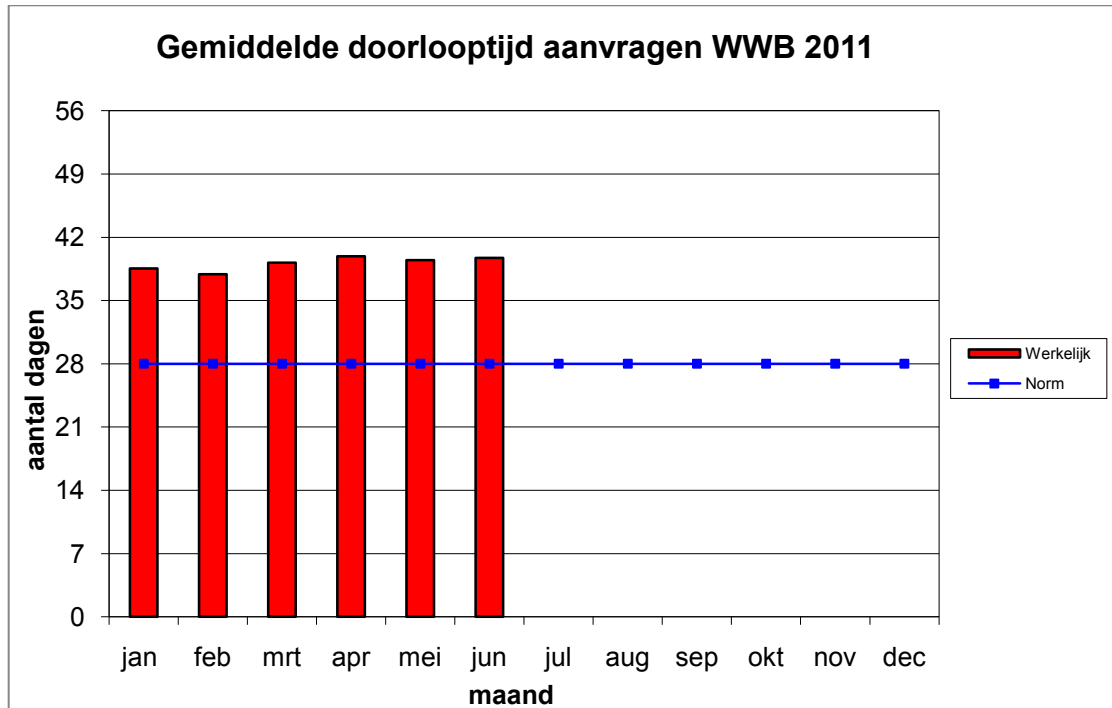


Toelichting:  
Zie vorige tabel

### 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.

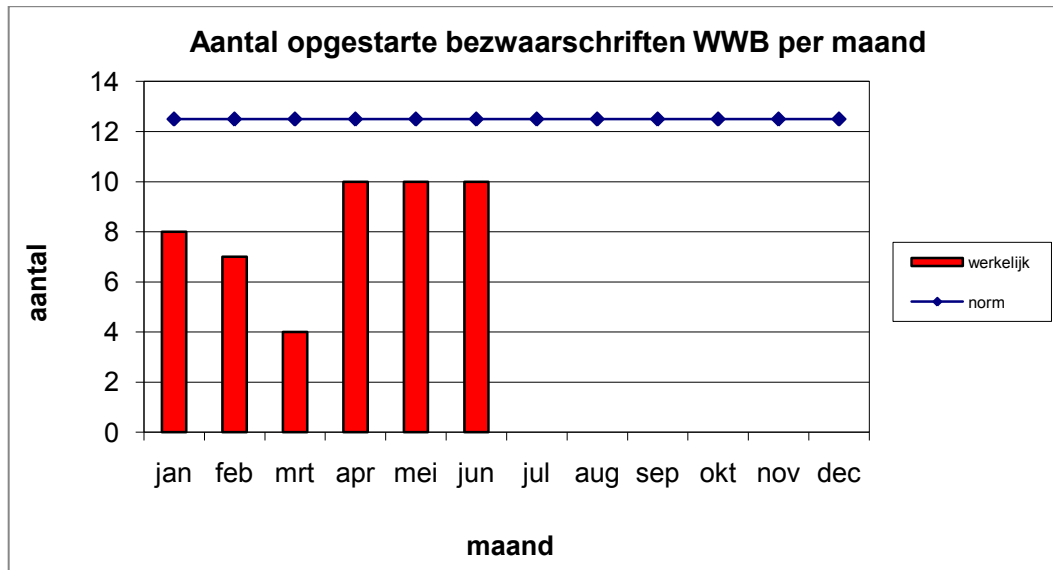
Resultaat 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 :

<4 weken	48% van de aanvragen
>4 en <8 weken	33% van de aanvragen
>8 weken	19% van de aanvragen

Resultaat 2<sup>e</sup> kwartaal 2011 :

<4 weken	47% van de aanvragen
>4 en <8 weken	34% van de aanvragen
>8 weken	19% van de aanvragen

De gemiddelde doorlooptijd over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 39,4 dagen, over het 2<sup>e</sup> kwartaal was dit 40,1. Gemiddeld over het 1<sup>e</sup> halfjaar komt de doorlooptijd uit op 39,7 dagen.

**Toelichting:**

De norm is op basis van historische gegevens bepaald op 150 (2009-140, 2010-143). Over het 1<sup>e</sup> kwartaal 2011 zijn 19 bezwaarschriften opgestart, over het 2<sup>e</sup> kwartaal zijn er 30 bezwaarschriften opgestart, wat het totaal over het 1<sup>e</sup> halfjaar op 49 brengt. Vooral nog een stuk lager dan voorgaande jaren. Mogelijk wordt dit mede beïnvloed doordat veranderingen in regelgeving in 2011 achterwege zijn gebleven.

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

Bezwaaarschriften 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%
<b>Eindtotaal</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

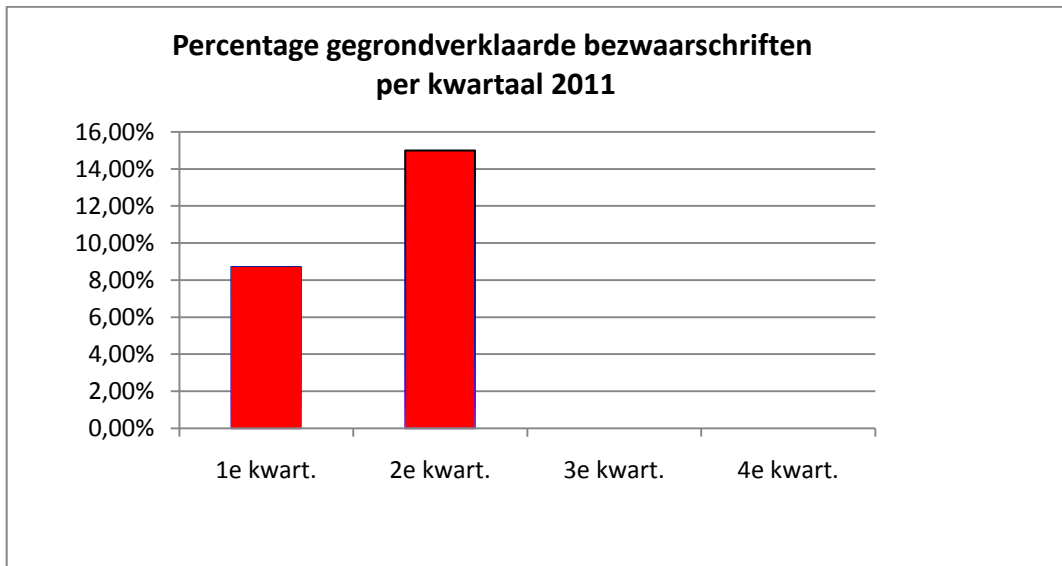
**Toelichting:**

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Het percentage gegrondverklaringen over het 1<sup>e</sup> kwartaal bedroeg 8,7, over het 2<sup>e</sup> kwartaal is dit 15%. Gemiddeld over het 1<sup>e</sup> halfjaar komt het percentage gegrond verklaringen uit op 10,6.

Het percentage over het 2<sup>e</sup> kwartaal ligt weliswaar hoger dan over het 1<sup>e</sup> kwartaal, er is geen aanwijsbare oorzaak te herleiden. Daarvoor zijn de bezwaren en de besluitvorming daarop te divers. Wel is in een aantal gevallen een bezwaar gegrond verklaard omdat betrokkene alsnog (nieuwe) gegevens heeft overgelegd.

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

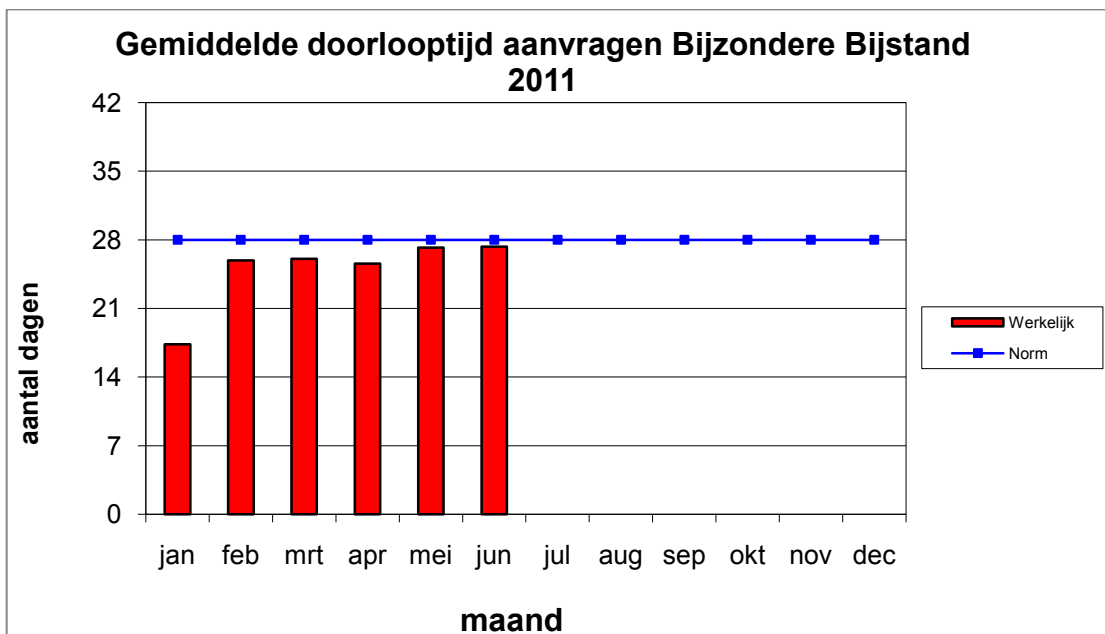
De grafiek geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



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<sup>e</sup> kwartaal 2011 lag de daadwerkelijke afdoening ligt op 25,6 dagen, over het 2<sup>e</sup> kwartaal komt dit uit op 30,8 dagen. Over het 1<sup>e</sup> halfjaar ligt de gemiddelde afhandelingstermijn op 27,3 dagen.