

**4e Bestuursrapportage 2011 ten behoeve van
Algemeen bestuur 13 feb 2012**

ISD-ML

Periode oktober 2011 t/m december 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 3 2011	Berap 4 2011
WWB/WIJ/IOA		
Bijzondere Bijstand		
Overige regelingen		
Re-integratie		
Personeel (apparaatskosten)		

Klantgerichtheid	Berap 3 2011	Berap 4 2011
WWB/WIJ/IOA		
Bijzondere Bijstand		

Onderdeel	Resultaat Berap 3-2011	Resultaat Berap 4-2011
Financiële perspectief	 / 	 / 
Klantgerichtheid perspectief	 / 	
Interne perspectief		
Leren & Groei perspectief		

Intern (aantallen)	Berap 3 2011	Berap 4 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	4
	Algemeen	4
2	Rapport	5
2.1	Financiën	5
2.1.1	Gebundeld budget inkomensvoorzieningen (Buig)	5
	Per 2010 stelt het Ministerie van SZW geen afzonderlijke budgetten per uitkeringsregeling meer beschikbaar, maar worden alle uitkeringsregelingen gefinancierd middels een gebundeld budget. Hieruit moeten de kosten van deze uitkeringsregelingen worden voldaan. De volgende uitkeringsregelingen moeten worden gefinancierd vanuit het gebundeld budget:	
	-Wet Werk en Bijstand (Wwb)	5
	-Wet Investeren in Jongeren (WIJ)	5
	-Inkomensvoorziening oudere, gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers IOAW	5
	-Inkomensvoorziening oudere gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen IOAZ	5
2.1.2	Bijzondere bijstand	6
2.1.3	Overige regelingen	6
2.1.4	Re-integratie	6
2.1.5	Apparaatskosten	6
2.2	Intern (aantallen)	8
2.2.1	Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ	8
2.2.2	Bijzondere bijstand	9
2.2.3	Overige regelingen	9
2.2.4	Re-integratie	9
2.2.5	Personeel (ziekteverzuim)	9
2.3	Klantgerichtheid	10
2.3.1	Uitkeringsregelingen	10
2.3.2	Bijzondere Bijstand	10
2.3.3	Overige regelingen	10
2.3.4	Re-integratie	11
2.4	Leren & Groei	13
3	Bijlagen trends	14
3.1	Financiën	14
3.1.1	Detailgegevens m.b.t. financiën Uitkeringsregelingen	14
3.1.2	Detailgegevens m.b.t. financiën Bijzondere Bijstand	16
3.1.3	Detailgegevens m.b.t. financiën Overige regelingen	18
3.1.4	Detailgegevens m.b.t. financiën Re-integratie	20
3.1.5	Detailgegevens m.b.t. financiën Personeel en apparaatskosten (Apparaatskosten)	21
3.2	Intern (aantallen)	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 oktober tot en met december 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.

De 4^e berap is samengesteld door cijfers te gebruiken, die direct aan het eind van het jaar in de administratie bekend waren. De definitieve afsluiting van het jaar gebeurt pas bij opstelling van de jaarrekening over 2011. Die kan dan ook afwijken van deze 4^e berap.

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.

Begrotingswijzigingen

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

Bij de 1^e berap 2011 is een voorstel voor eerste begrotingswijziging op de begroting 2011 ingediend. Aanleiding was de voorlopige vaststelling van het Buig-budget voor 2011 (en de afwijking ten opzichte van het geraamde Buig-budget in de oorspronkelijke begroting 2011) en de verwerking van de korting op de gemeentelijke bijdragen als gevolg van de te behalen efficiencywinsten door ketensamenwerking. Deze korting (van ruim 5%) was nog niet in de oorspronkelijke begroting 2011 opgenomen.

Bij de 3^e berap 2011 is een voorstel voor een tweede begrotingswijziging ingediend.

Aanleiding was de definitieve vaststelling van het Buig-budget en de afwijking ten opzichte van het voorlopig vastgestelde budget, gevoegd bij de prognose van de uitgaven ten laste van het Buig-budget.

Daarnaast werd de apparaatskostenbegroting taakstellend verlaagd. De taakstelling is gemiddeld 10% over de jaren 2011 tot en met 2014 (3% in 2011, oplopend tot 13% in 2014). In 2011 is de apparaatskostenbegroting daarom nog eens met 3% verlaagd ten opzichte van de begroting 2011 na de eerste begrotingswijziging.

Deze twee begrotingswijzigingen zijn door het Algemeen Bestuur vastgesteld.

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, gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers IOAW
 - Inkomensvoorziening oudere gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen IOAZ
 - Bbz 2004 betrekking hebbend 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 Buig-budget voor 2011 voorlopig vastgesteld, zijnde € 13,9 miljoen. Dit betekende een verlaging van € 1,1 miljoen ten opzicht van het budget waarbij in de begroting was uitgegaan, en was aanleiding voor het indienen van de 1^e begrotingswijziging 2011.

Op 30 september 2011 is het definitieve budget 2011 vastgesteld op € 13.621.027.¹

Tegenover het lagere dan oorspronkelijk begrote budget 2011 staat het gegeven dat het aantal klanten vorig jaar (2010) meer is gestegen dan voorzien. In de begroting 2011 werd er nog van uitgegaan dat het aantal uitkeringsgerechtigden WWB/WIJ/IOAW/IOAZ per 1 januari 2011 1230 zou zijn. Dit bleken er daadwerkelijk 1268 te zijn geworden. In 2011 is dus al meteen begonnen met een hoger aantal klanten dan in de begroting 2011 werd voorzien.

De lagere inkomsten (budget) en de hogere uitgaven leiden er toe dat in 2011 op het inkomensdeel een fors tekort ten opzichte van de oorspronkelijke begroting zal worden gerealiseerd.

Begin van dit jaar leek dat uit te komen op een tekort van € 3,3 miljoen.

Er is dan ook in januari een plan van aanpak ingezet (Voorkomen instroom en bevorderen uitstroom 2011) wat dat tekort zou moeten terugdringen.

Na het eerste kwartaal was de verwachting dat het tekort 2011 zou uitkomen op ca € 2,2 miljoen. De begroting 2011 is daarom in het voorjaar van 2011 gewijzigd (1^e begrotingswijziging 2011, vastgesteld in het AB op 30 mei 2011). De dekking voor het tekort werd gevonden in € 2,1 miljoen aan gemeentelijke bijdragen, het restant kwam uit eigen middelen ISD.

Na de 3^e berap is een 2^e voorstel tot begrotingswijziging ingediend. Er werd een tekort op het Buig-budget (na de 1^e begrotingswijziging) geprognostiseerd van € 238.471. Tevens werd hierin de opgelegde taakstellende bezuiniging op de apparaatskosten met 10% verwerkt. De dekking van het tekort op de uitkeringsmiddelen (BUIG budget) kwam ten laste van een extra gemeentelijke bijdrage, de bezuiniging op de apparaatskosten kwam ten laste van de ISD.

Het voorlopige eindsaldo laat in deze 4^e berap wederom een tekort zien, na verwerking van de begrotingsaanpassingen, van circa € 170.000. Dit is het gevolg van de in het vierde kwartaal weer opgelopen aantallen klanten.

Voor een tekort op het Buig-budget, groter dan 10%, kan onder voorwaarden in 2011 weer een beroep worden gedaan op de Incidenteel Aanvullende Uitkering.

De aanvragen voor een IAU over de tekorten over 2010 zijn inmiddels voor alle drie gemeenten door het Rijk gehonoreerd. Het gaat om een totaalbedrag van € 1.000.779.

Over de afhandeling van die teruggaaf moet nog een besluit worden genomen door het DB.

¹ Overigens is tegelijkertijd ook het voorlopig budget voor 2012 vastgesteld op ruim € 16,4 miljoen. Dat een voorlopig vastgesteld budget nog ingrijpend kan veranderen, moge inmiddels duidelijk zijn. Voor 2012 is een grote bijkomende factor de door gemeenten massaal aangevraagde IAU-uitkeringen over 2010, die, bij toekenning door het Rijk, ten laste zullen worden gebracht van het macro-Buigbudget over 2012.

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 laatste kwartaal 2011 bedroegen € 211.253. Over het derde kwartaal was dit € 249.384, over het tweede kwartaal was dat € 202.850 en over het eerste kwartaal 2011 bedroegen de uitgaven € 344.059. Totaal 2011 komen de uitgaven uit op ongeveer € 1.007.000, ofwel zo'n 17% lager dan in 2010.

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 voorlopige uitgavencijfers 2011 wordt hier een overschot behaald van ca € 48.000.

Het overschot zal op het eind van het jaar worden toegevoegd aan de reserve inkomensdeel.

2.1.4 Re-integratie

Vanaf 1 januari 2009 zijn de geldstromen voor volwasseneneducatie, inburgering en re-integratie (W-deel WWB) samengevoegd in het Participatiebudget. Met de komst van het Participatiebudget 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. In 2010 is bovendien € 0,8 miljoen overgehouden op het budget W-deel, dat is overgeheveld naar 2011. Dit brengt het totaal beschikbare budget voor 2011 op bijna € 4,4 miljoen.

De totale uitgaven 2011 (inclusief prognose en prognose doorbelasting uren) komen uit op ruim € 4,5 miljoen.

De werkzaamheden van werkcoaches van de ISD die voor re-integratieactiviteiten van klanten worden uitgevoerd, kunnen ten laste worden gebracht van het werkdeel. Er is rekening gehouden met een maximale doorbelasting van uren van medewerkers naar het werkdeel. Op basis van een tussentijdse scan op het tijdschrijven wordt uitgegaan van een doorbelasting aan het w-deel van ca € 8 ton. Een definitieve berekening kan pas na afloop van het jaar worden gemaakt.

Rekening houdend met de nu bekende gegevens zouden we over 2011 uitkomen op een overschrijding van het budget met ruim € 150.000.

Dit tekort kan op verschillende manieren worden opgevangen. Het kan worden doorgeschoven naar het budget 2012 (meeneemregeling). Consequentie is dan dat er voor 2012 nog minder beschikbaar is ten behoeve van inzet re-integratie, terwijl het voorlopige budget w-deel voor 2012 al fors lager is dan in 2011.²

Een lagere doorbelasting van uren van werkcoaches leidt tot lagere w-deeluitgaven, maar tegelijkertijd tot hogere apparaatskosten.

Ook kan gekeken worden of het tekort op het w-deel kan worden afgedekt met een verwacht overschot op de apparaatskosten, inzet van reserve apparaatskosten of een extra bijdrage van de gemeenten.

Bij de bespreking van de jaarrekening over 2011 zal het Bestuur een besluit nemen over dekking van dit tekort over 2011.

2.1.5 Apparaatskosten

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

In 2010 besloot het Algemeen Bestuur dat de door het Rijk doorgevoerde korting op de algemene uitkering aan de gemeenten als gevolg van de ketensamenwerking

² Op 30 september 2011 is, tegelijk met de voorlopige vaststelling van het Buig-budget over 2012, ook het voorlopig budget W-deel door het Rijk vrijgegeven. Het budget voor 2012 is voor de ISD € 1.707.214, dat is 52% lager dan het budget voor 2011 !

(efficiencykorting) structureel wordt doorberekend aan de ISD. Deze korting bedraagt voor 2011 € 281.072, waarmee het apparaatskostenbudget uitkomt op € 4.871.928. Deze korting was in de oorspronkelijke begroting over 2011 nog niet meegenomen. In de 1^e begrotingswijziging 2011, vastgesteld in het AB van 30 mei 2011, is deze mutatie meegenomen. In de tweede begrotingswijziging van 28 november is nog eens een bezuiniging opgelegd van € 162.000 en daardoor is het beschikbare budget 2011 verder naar beneden bijgesteld. Het budget 2011 bedraagt uiteindelijk € 4.709.928.

In 2011 komen de (voorlopige) gerealiseerde lasten minus (voorlopige) baten in totaal uit op ruim € 4,6 miljoen. In dat geval wordt een overschot gerealiseerd van circa € 80.000. Bij de vorige Berap was nog gerekend met een verwacht overschot van circa € 180.000. De lagere uitkomst in deze 4^e Berap komt met name door de (ca € 75.000) hoger dan verwachte afrekening van automatiseringskosten. De automatiseringskosten zijn hoger, doordat er in 2011 drie (!) nieuwe versies van het uitkeringspakket zijn uitgekomen (mede als gevolg van de invoering van de ingrijpende wijzigingen in de WWB 2012). Ook moesten enkele softwarepakketten worden aangepast doordat in 2011 verplicht is overgegaan op een andere programmeertaal (Oracle 10).

Er is bij dit resultaat voorlopig rekening gehouden met doorbelasting van ruim € 1 miljoen apparaatskosten naar het w-deel (ca € 8 ton) en diverse projecten (zoals ESF, ITB-J, HRM-sectoreservicepunten en regionaal arbeidsmarktbeleid).

Een definitieve berekening van de doorbelasting vindt nog plaats vóór de jaarrekening. Een lagere doorbelasting levert een negatieve bijstelling op van het voorlopige resultaat op de apparaatskosten, een hogere doorbelasting een positieve correctie.

De reserve voor apparaatskosten bedraagt € 253.377.

2.2 Intern (aantallen)

2.2.1 Uitkeringsregelingen WWB, WIJ, IOAW en IOAZ

Instroom

In het 4^e kwartaal 2011 stroomden 104 personen in, een stijging ten opzichte van het vorige kwartaal. De instroom bedroeg over het 1^e kwartaal 106, over het 2^e kwartaal 101 en over het 3^e kwartaal 83 personen.

In totaal stroomden over geheel 2011 394 personen in.

Ter vergelijking: over heel 2010 was de instroom 558 personen.

Er staan nog 59 af te handelen aanvragen open (eind vorig kwartaal was dit aantal 36).

Van de klanten die zich aan de poort meldden voor een aanvraag om een uitkering is in 2011 gemiddeld 32% tegengehouden, ofwel is geen aanvraag ingenomen en uitkering toegekend.

In 2010 was dit percentage 20%. Het hogere percentage tegengehouden mensen aan de poort verklaart in belangrijke mate de lagere instroom van 2011 ten opzichte van 2010. De doelstelling in het plan van aanpak 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom' luidde dat 30% van de nieuwe meldingen zou worden tegengehouden aan de poort.

Voor wat betreft de instroom geldt dat ca. 23% vóór de toegekende uitkering inkomsten uit arbeid heeft gehad, 8% inkomsten uit zelfstandigheid, 19% had een uitkering (met name WW) en circa 16% ontvangt een uitkering vanwege beëindiging van een relatie. Dan resteert er nog 34% aan overige redenen zoals studie, werk-leeraanbod, verhuizing, etc.

Actief bestand

Per 31 december 2011 bedraagt het aantal klanten 1209.

Na afloop van het 1^e kwartaal waren dat er 1271, na het 2^e kwartaal 1223 en na het 3^e kwartaal 1182. Vanaf het 4^e kwartaal is het aantal klanten weer gaan stijgen.

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

Uitstroom

De uitstroom over het 4^e kwartaal 2011 bedroeg 102 klanten. In het 3^e kwartaal was dit aantal 130, in het 2^e kwartaal 166 en in het 1^e kwartaal 2011 107 personen.

De totale uitstroom over 2011 komt daarmee uit op 505.

Over 2010 bedroeg de uitstroom 451.

Daarmee is de uitstroom dit jaar hoger dan vorig jaar. Dit is in lijn met de in het plan van aanpak 'Voorkomen instroom & bevorderen uitstroom' gemaakte afspraken om te komen tot een verhoogde uitstroom.

Er staan nog 19 af te handelen beëindigingsonderzoeken open (eind vorig kwartaal was dit aantal 21).

Van de 505 uitstromers zijn er 203 (40%) uitgestroomd naar werk.

Vorig jaar stroomden 134 mensen van de 451 uit naar werk (30%).

De optelsom 'bestand 1 oktober + instroom - uitstroom = bestand 31 december' kan zo niet gemaakt worden.

Dit heeft te maken met het gegeven dat bij de in- en uitstroom wordt gemeten de in de betreffende periode afgehandelde besluiten. Dit kunnen gecombineerde besluiten zijn betreffende aanvraag uitkering en aanvraag bijzondere bijstand, of bij beëindiging uitkering en beëindiging periodiek bijzondere bijstand. 1 besluit kan dus 2 aanvragen behelzen, of 2 beëindigingen. Ook kan 1 besluit leiden tot 2 uitkeringsdossiers, te weten de combinatie WWB en WIJ.

Onderzocht wordt of dit op een overzichtelijker manier in beeld gebracht kan worden.

2.2.2 Bijzondere bijstand

Over het 4^e kwartaal 2011 bedroeg het aantal aanvragen en heronderzoeken bijzondere bijstand 361 stuks.

Over het 1^e kwartaal 2011 was dit aantal 693, over het 2^e kwartaal 393 en over het 3^e kwartaal 366 stuks.

Het totaal aantal aanvragen en heronderzoeken komt daarmee uit op 1853.

Er staan nog 86 aanvragen/heronderzoeken open. Eind vorig kwartaal bedroeg het aantal nog openstaande aanvragen/heronderzoeken 93.

Over 2010 bedroeg het aantal aanvragen/heronderzoeken 1612.

In 2011 komen we dus op een hoger aantal uit.

2.2.3 Overige regelingen

Met betrekking tot de BBZ is te vermelden dat er per 31 december 3 personen een periodieke uitkering ontvingen in de kosten levensonderhoud. Eind 1^e kwartaal was dit slechts 1 persoon, eind 2^e kwartaal 4 personen en eind 3^e kwartaal 5 personen.

Daarnaast is er in het 4^e kwartaal 1 lening (bedrijfskrediet) verstrekt ad € 11.600.

Over het 3^e kwartaal 2011 is geen lening verstrekt. Over het 2^e kwartaal 2011 is er 1 lening verstrekt en ook over het 1^e kwartaal is er 1 lening verstrekt.

Totaalbedrag van deze leningen over 2011 bedraagt € 98.900.

Daarnaast worden periodieke uitkeringen verstrekt, zie voor de aantallen de eerste alinea, deze bedroegen over 2011 € 52.780.

2.2.4 Re-integratie

De druk op de poort loopt in het 4^e kwartaal weer op.

Analyse van gegevens over het 4^e kwartaal geeft aan dat 76% van de poortgesprekken leidt tot een uitkeringsaanvraag. Over het 3^e kwartaal bedroeg het percentage 60%, over het 2^e kwartaal 68% en in het 1^e kwartaal was dit 65%.

Totaal over 2011 werd in 32% van de aanvragen aan de poort deze afgehouden. In 2010 was dit percentage tegengehouden klanten nog 20.

2.2.5 Personeel (ziekteverzuim)

Het ziekteverzuim bedroeg over het 4^e kwartaal 2011 2,9%.

Over het 3^e kwartaal 2011 was dit 3,77%, over het 2^e kwartaal 6,26% en over het 1^e kwartaal 3,84%.

Gemiddeld komt het ziekteverzuimpercentage 2011 op 4,17%.

Het gemiddeld percentage over heel 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%.

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.

In het 4^e kwartaal 2011 komt de gemiddelde doorlooptijd uit op 26,6 dagen, binnen de zelf opgelegde norm, en minder dan in voorgaande kwartalen (resp. 39, 40 en 28).

Over 2011 bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag 29,4 dagen.

Over 2010 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 44 dagen.

De wettelijke termijn van 8 weken is in het 4^e kwartaal in 5,4% van de aanvragen overschreden. Dit is conform de norm, en veel minder dan in voorgaande kwartalen (toen resp. 19%, 19% en 12% werd overschreden).

De zelf opgelegde norm van 4 weken werd in het 4^e kwartaal in 62,4% van de aanvragen gehaald. Over heel 2011 bedraagt het percentage dat binnen 4 weken werd afgewerkt 57,6%. Over 2010 bedroeg dit percentage nog 37.

Over het 4^e kwartaal zijn 29 bezwaarschriften opgestart. Over het 3^e kwartaal waren dit er 41, het 2^e kwartaal 32 en over het 1^e kwartaal 19.

Totaal komt het aantal opgestarte bezwaarschriften over 2011 uit op 121.

Over het jaar 2010 werden totaal 143 bezwaarschriften opgestart.

Er zijn over het 4^e kwartaal 2011 37 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan er 4 gegrond zijn verklaard, ofwel 10,8%.

Over het 3^e kwartaal werden 30 bezwaarschriften afgehandeld (2 gegrond), over het 2^e kwartaal 20 bezwaarschriften (3 gegrond) en over het 1^e kwartaal 46 (4 gegrond).

Over heel 2011 zijn in totaal 133 bezwaarschriften afgehandeld, waarvan 13 gegrond, ofwel 9,8%. Over 2010 lag het percentage gegrondverklaringen op 8,6.

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 4^e kwartaal 2011 bedraagt gemiddeld 20,6 dagen.

Over de vorige kwartalen was dit resp. 26, 31 en 28 dagen.

Over totaal 2011 bedraagt de gemiddelde afhandelingstermijn 24,3 dagen.

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

2.3.3 Overige regelingen

De BBZ regeling kent (ook historisch gezien) steeds lage aantallen uitkeringsgerechtigden. Per 31 september zijn dit er totaal 3. Hier zijn verder geen bijzonderheden te melden.

2.3.4 Re-integratie

Ontwikkeling participatieladder

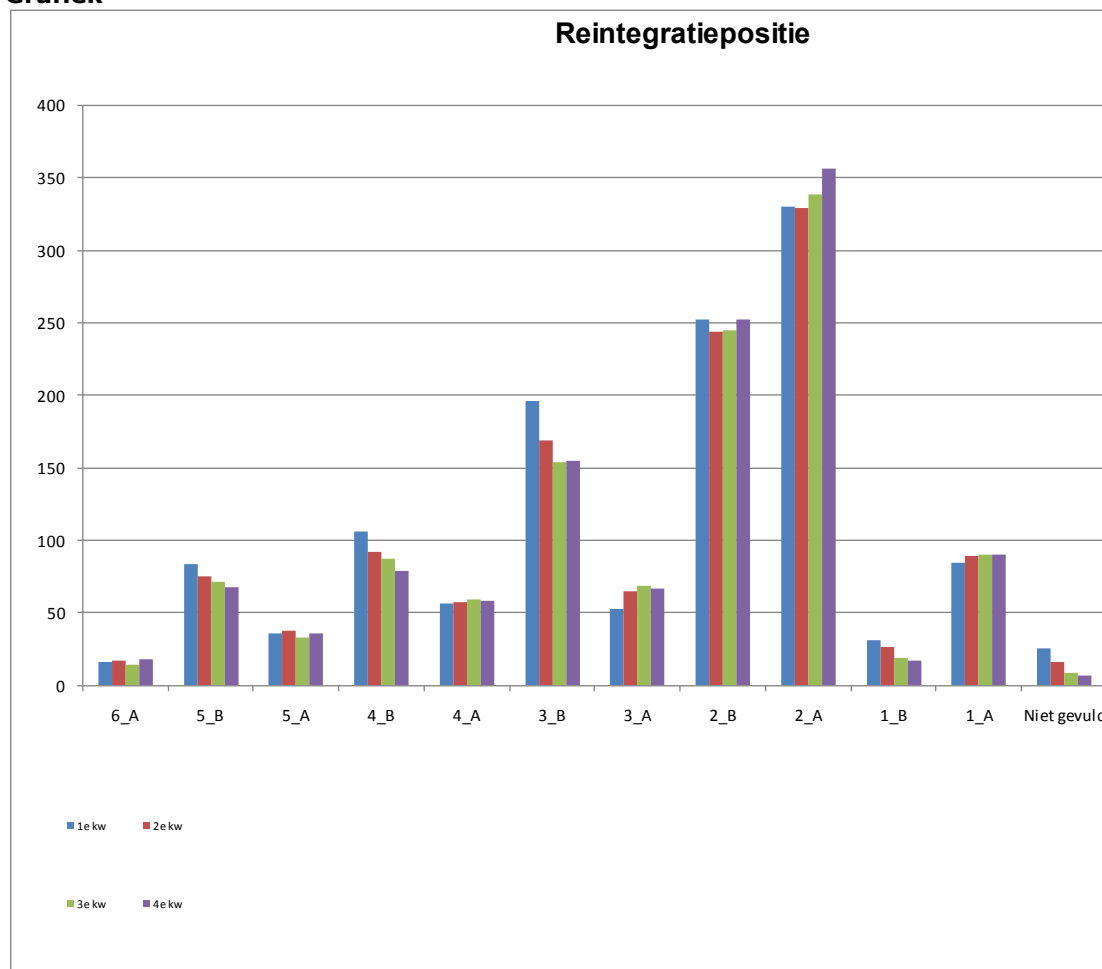
Alle personen met een WWB-uitkering (inclusief de inburgeraars met uitkering) zijn door de werkcoaches op de participatieladder geplaatst aan de hand van de bij hen bekende gegevens (zie onderstaande tabel).

Stand op 31 december 2011

Aantallen

Stand per 31-12-2011		Aantal cliënten	met activiteit	zonder activiteit
Re-integratie positie	Omschrijving	Aantal	Aantal	Aantal
11=6_A	Betaald werk regulier	18	6	12
10=5_B	Betaald werk met ondersteuning met groeipotentieel	68	39	29
9=5_A	Betaald werk met ondersteuning zonder groeipotentieel	36	14	22
8=4_B	Onbetaald werk met groeipotentieel	79	60	19
7=4_A	Onbetaald werk zonder groeipotentieel	58	26	32
6=3_B	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	155	65	90
5=3_A	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	67	19	48
4=2_B	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	252	81	171
3=2_A	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	357	48	309
2=1_B	Geïsoleerd met groeipotentieel	17	1	16
1=1_A	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	90	9	81
	Nog in te delen	12		12
		1209	368	841

Grafiek



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-behoeftig. 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 4^e kwartaal gemeten.

We willen daarmee het meten van de dynamiek, het meten van bewegingen tussen de treden van de ladder in beeld brengen.

In het 4^e kwartaal zijn 50 klanten op een andere trede van de participatieladder ingedeeld.

In 19 gevallen ging het om een stijging op de ladder, in 31 gevallen om een daling.

In het 3^e kwartaal zijn 51 klanten op een andere trede van de participatieladder ingedeeld.

In 25 gevallen ging het om een stijging op de ladder, in 26 gevallen om een daling.

Over het 2^e kwartaal 2011 waren 86 klanten op een andere trede van de participatieladder ingedeeld, waarbij het in 58 gevallen om een stijging ging en in 28 gevallen om een daling.

Over het 1^e kwartaal 2011 werden 63 klanten op een andere trede van de participatieladder ingedeeld, waarbij het in 46 gevallen om een stijging ging en in 17 gevallen om een daling.

Totaal aantal mutaties op de participatieladder t/m het 4^e kwartaal 2011 bedraagt 250, waarvan 148 stijgers en 102 dalers.

Dat het aantal dalers op de ladder nu relatief hoger ligt dan in vorige kwartalen, is waarschijnlijk het gevolg van de vroegtijdige beëindiging van de participatie & activeringstrajecten in het 4^e kwartaal. De re-integratieactiviteiten van de ISD hebben zich, onder druk van het tekort op het I-deel, geconcentreerd op bemiddelbare klanten.

Voor 2012 zullen normen worden ontwikkeld voor de dynamiek op de participatieladder.

Mutaties participatieladder 4^e kwartaal 2011

AANTAL				TOTAAL
CATEGORIE	HUIDIGE_POSITIE	REINTEGRATIEPOSITIE	POSITIE_VORIG	
Daler	1_A	Geïsoleerd zonder groeipotentieel	1_B	1
	2_A	Sociale contacten buiten de deur zonder groeipotentieel	2_B	7
			3_B	3
			6_A	1
	2_B	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	3_A	1
			3_B	1
			4_B	1
			5_B	7
			6_A	2
	3_A	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	6_A	1
	3_B	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	4_B	1
			6_A	1
	4_A	Onbetaald w erk zonder groeipotentieel	4_B	1
	5_A	Betaald w erk met ondersteuning zonder groeipotentieel	5_B	3
	Totaal Daler			
Stijger	2_B	Sociale contacten buiten de deur met groeipotentieel	2_A	1
	3_A	Deelname georganiseerde activiteiten zonder groeipotentieel	2_A	1
			2_B	2
	3_B	Deelname georganiseerde activiteiten met groeipotentieel	2_A	2
			2_B	5
	4_A	Onbetaald w erk zonder groeipotentieel	2_B	1
	4_B	Onbetaald w erk met groeipotentieel	3_A	1
			1_A	1
	5_A	Betaald w erk met ondersteuning zonder groeipotentieel	1_B	1
	5_B	Betaald w erk met ondersteuning met groeipotentieel	3_B	1
			5_A	1
6_A	Betaald w erk regulier	3_B	1	
		5_B	1	
Totaal Stijger				19

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'.

De ontwikkelingen in relatie tot leren en groei in het vierde kwartaal zijn:

Integriteitsbeleid

In het 4^e kwartaal zijn er t.b.v. de implementatie van het beleid overlegssessies met alle medewerkers gehouden. Onderwerp van gesprek hierbij zijn de organisatiewaarden en gedragscodes zoals beschreven in het integriteitsbeleid. Het doel is bewustwording creëren bij medewerkers en zorgen voor reflectie op eigen gedrag. Deze overlegssessies zullen in 2012 worden vervolgd.

Formalisering HR-cyclus

De OR en het technisch beraad hebben ingestemd met de structuur en de procedure. Er zal in 2012 aandacht zijn voor een verdere verfijning en professionalisering van de uitvoering.

Aanpassing WWB

De vijf interne werkgroepen die verantwoordelijke zijn voor invoering van de nieuwe WWB hebben in het laatste kwartaal de laatste voorbereidingen gedaan zodat 2012 kan starten op basis van de aangepaste wet- en regelgeving. Eén van de activiteiten in dit kader is de bijscholing van alle ISD-medewerkers. Het ging hierbij om uitleg en instructie over wet- en regelgeving. In 2012 wordt een vervolg aan deze deskundigheidsbevordering gegeven waarbij het accent ligt op toepassing van wet- en regelgeving en uitwisseling van eerste ervaringen.

Vertrek UWV

Het UWV is gestart met de afbouw van formatie en het voorbereiden van de overdracht naar het werkplein Tilburg. De ISD heeft de consequenties in beeld gebracht, en past de werkprocessen hier op aan. Inmiddels is de ISD aangesloten bij het Werkplein-MT in Tilburg. Dit MT wordt gevormd door UWV, Sociale dienst Tilburg en de ISD en beslaat alle ROM-gemeenten.

Werkgeversaanpak

Op basis van de veranderende omstandigheden is een aangepaste werkgeversaanpak uitgewerkt. De bijdrage van de provincie aan de werkgeversbenadering vanaf 2012 vervalt vooralsnog. ISD kiest er voor om de werkgeversaanpak gezamenlijk met de andere ROM-gemeenten en het UWV verder uit te werken. De planning is dat in september voor de ML-straat een lange termijnvisie en -aanpak met SET en WML is uitgewerkt.

Re-integratie

Op basis van de analyse van de klantstromen- en de gemaakte re-integratiekeuzes wordt georiënteerd op vormgeving van de trajecten in 2012. Uitgangspunt hierbij is inbesteding bij WML. Work first, jobhunting en groepsgewijze interventies vormen in eerste aanleg de basis.

Fusie

In nauwe samenwerking met WML werkt de ISD aan de voorbereiding van de fusie. Deze voorbereiding verloopt conform plan. De ISD is in de verschillende werkgroepen vertegenwoordigd en de verschillende activiteiten worden conform planning uitgevoerd.

Huisvesting

Medewerkers van ISD en WML houden zich bezig met de voorbereiding van de nieuwe huisvesting. Ook hiervoor wordt in een matrixstructuur gewerkt, met een project- en vijf werkgroepen (processen, huisvesting, ICT en telefonie, facility, communicatie). Er wordt voor de verhuizing nog steeds gekoerst op voorjaar 2012.

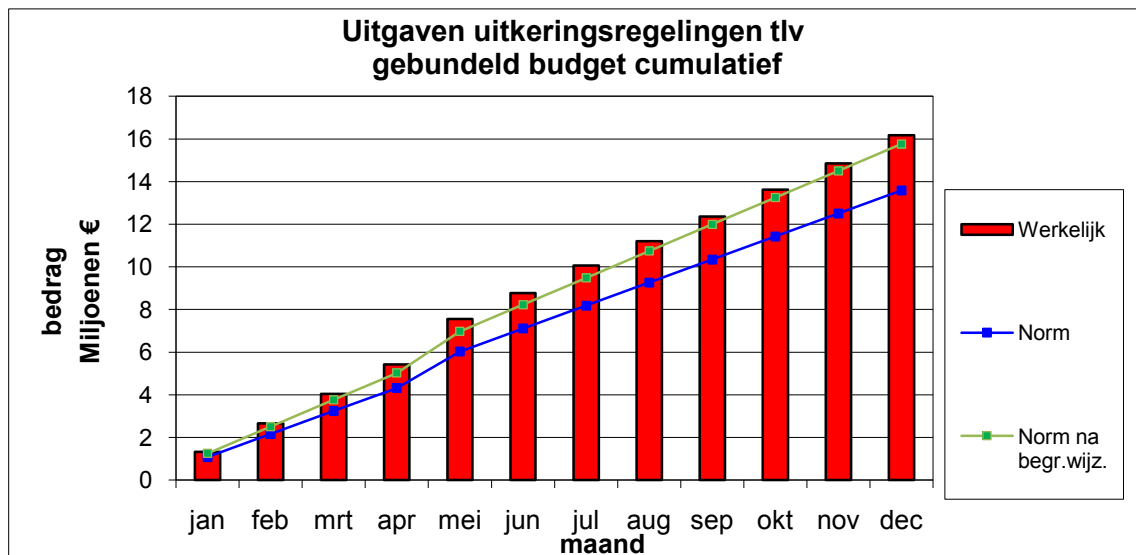
3 Bijlagen trends

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.



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^e begrotingswijziging 2011 (AB 30 mei 2011), bijna € 15,8 miljoen. Na de 2^e begrotingswijziging is de norm (het budget) € 16 miljoen.

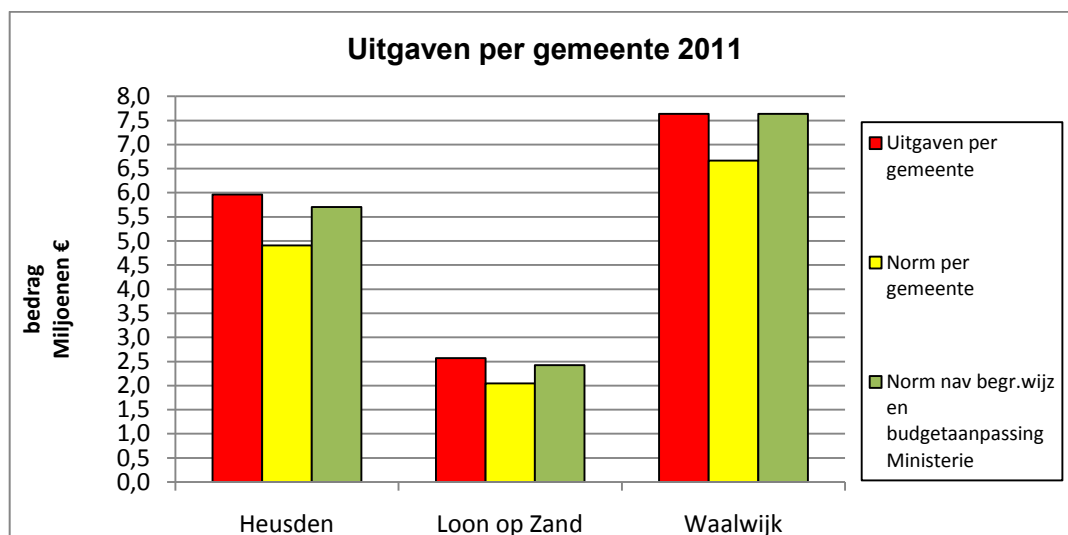
De gepresenteerde uitgaven zijn netto, d.w.z. gesaldeerd met de ontvangsten van debiteuren op deze uitkeringsregelingen. De ontvangsten van debiteuren zijn in paragraaf 3.1.3.3 weergegeven.

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.

Over het derde kwartaal komen de uitgaven uit op € 3,6 miljoen en over het 4^e kwartaal op € 3,8 miljoen.

Totaal 2011 bedragen de uitgaven € 16,2 miljoen.

De uitgaven over heel 2011 liggen daarmee toch nog hoger dan verwacht, ook na twee begrotingswijzigingen. Dit is het gevolg van de groei van het aantal uitkeringsgerechtigden in het laatste kwartaal waar in de vorige kwartalen nog een daling was te zien.

**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 in mei (m.a.w. het budget voor het 1e kwartaal is minder dan ¼ van het jaarbudget).

Uitgaven:	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 ^e kwartaal 2010	€ 1.378.955	€ 557.865	€ 1.730.653	€ 3.667.473
2 ^e kwartaal 2010	€ 1.720.575	€ 673.022	€ 2.096.364	€ 4.489.961
3 ^e kwartaal 2010	€ 1.483.647	€ 587.899	€ 1.873.481	€ 3.945.027
4 ^e kwartaal 2010	€ 1.457.799	€ 592.174	€ 1.810.684	€ 3.860.657
Totaal 2010	€ 6.040.976	€ 2.410.960	€ 7.511.182	€15.963.118
1 ^e kwartaal 2011	€ 1.513.143	€ 599.647	€ 1.937.417	€ 4.050.207
2 ^e kwartaal 2011	€ 1.794.743	€ 744.996	€ 2.183.616	€ 4.723.355
3 ^e kwartaal 2011	€ 1.251.954	€ 608.085	€ 1.727.034	€ 3.587.073
4 ^e kwartaal 2011	€ 1.405.497	€ 618.652	€ 1.785.484	€ 3.809.633
Totaal 2011	€ 5.965.337	€ 2.571.380	€ 7.633.551	€ 16.170.268

NB bij Heusden zijn de uitgaven over het 4^e kwartaal relatief meer gestegen dan bij de andere twee gemeenten. Dit komt doordat in het 3^e kwartaal een incidentele hogere debiteurenontvangst heeft plaatsgevonden.

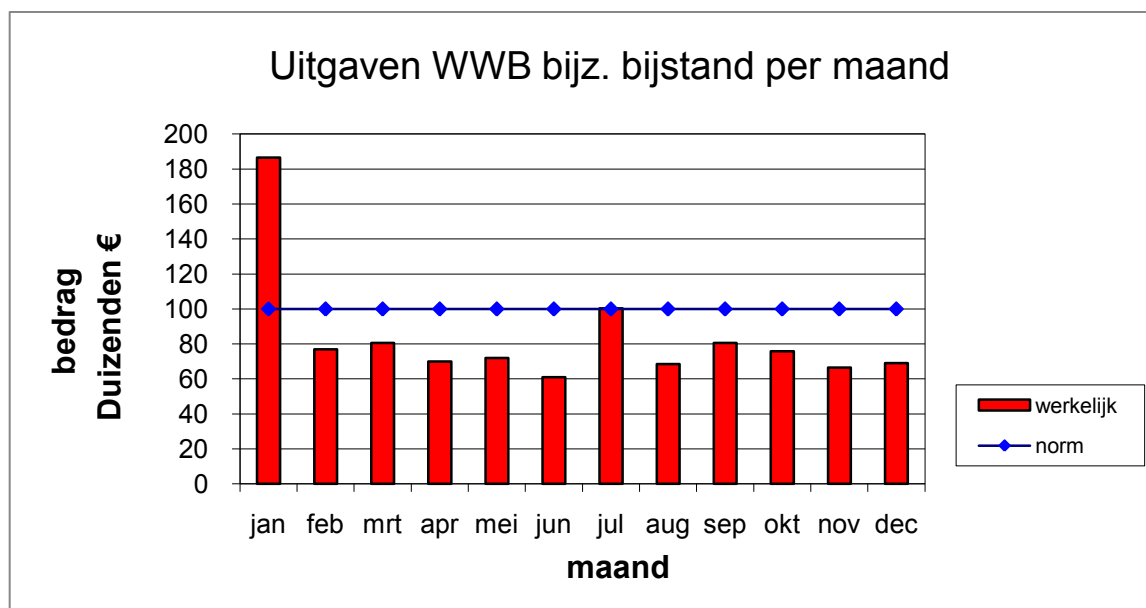
Budget:	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 ^e kwartaal 2010	€ 1.129.996	€ 482.302	€ 1.625.008	€ 3.237.306
2 ^e kwartaal 2010	€ 1.588.877	€ 677.806	€ 2.284.910	€ 4.551.593
3 ^e kwartaal 2010	€ 899.012	€ 384.068	€ 1.292.840	€ 2.575.920
4 ^e kwartaal 2010	€ 1.129.996	€ 482.302	€ 1.625.008	€ 3.237.306
Totaal 2010	€ 4.747.881	€ 2.026.478	€ 6.827.666	€ 13.602.125
1 ^e kwartaal 2011	€ 1.366.458	€ 581.381	€ 1.827.674	€ 3.775.513
2 ^e kwartaal 2011	€ 1.592.178	€ 675.606	€ 2.134.159	€ 4.401.943
3 ^e kwartaal 2011	€ 1.372.586	€ 583.927	€ 1.835.995	€ 3.792.508
4 ^e kwartaal 2011	€ 1.461.202	€ 625.802	€ 1.943.975	€ 4.030.979
Totaal 2011	€ 5.792.424	€ 2.466.716	€ 7.741.803	€ 16.000.943

(NB Het budget 2011 is het definitieve budget 2011, dus incl. de aanpassingen door het ministerie op 13 juli en 30 september 2011, en incl. de 1^e en 2^e 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.



Uitgaven	Heusden	Loon op Zand	Waalwijk	TOTAAL
1 ^e kwartaal 2010	€ 118.988	€ 59.043	€ 170.220	€ 348.251
2 ^e kwartaal 2010	€ 109.038	€ 47.182	€ 114.206	€ 270.426
3 ^e kwartaal 2010	€ 102.535	€ 68.382	€ 136.307	€ 307.224
4 ^e kwartaal 2010	€ 104.432	€ 52.459	€ 134.058	€ 290.949
Totaal 2010	€ 434.993	€ 227.066	€ 554.791	€ 1.216.850
1 ^e kwartaal 2011	€ 111.733	€ 46.532	€ 185.794	€ 344.059
2 ^e kwartaal 2011	€ 69.023	€ 31.773	€ 102.054	€ 202.850
3 ^e kwartaal 2011	€ 90.240	€ 33.553	€ 125.591	€ 249.384
4 ^e kwartaal 2011	€ 86.373	€ 31.417	€ 93.463	€ 211.253
Totaal 2011	€ 357.369	€ 143.275	€ 506.902	€ 1.007.546

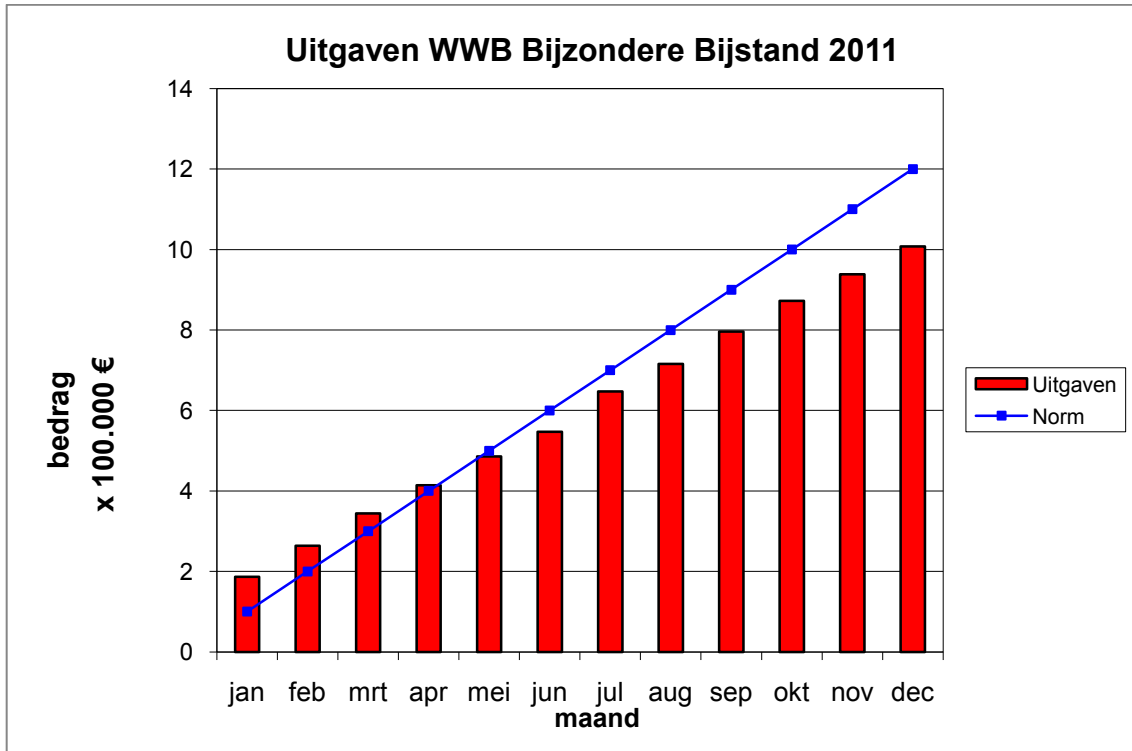
Toelichting:

De uitgaven bijzondere bijstand over het 4^e kwartaal komen uit op € 211.253.

Over 2011 komen de uitgaven totaal uit op € 1.007.546.

De totale uitgaven bijzondere bijstand over 2010 bedroegen € 1.216.850.

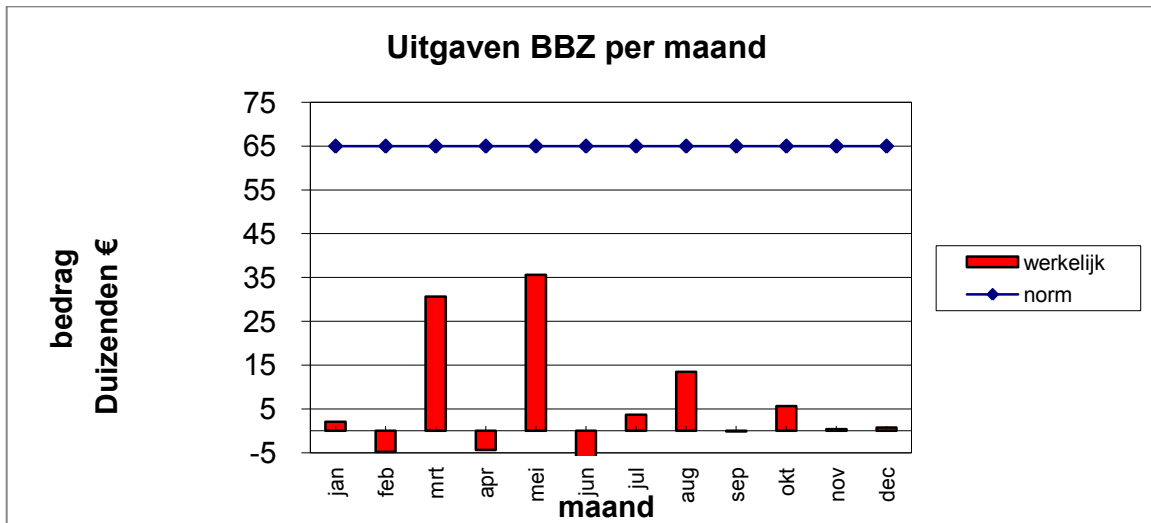
In het 1e kwartaal ligt, zoals ook voorgaand jaar, het accent op uitgaven in het kader van langdurigheidstoelage en tegemoetkoming chronisch zieken met name in januari. Deze bedroegen in januari € 104.892 (Heusden € 33.289, Loon op Zand € 14.479, Waalwijk € 57.124), wat de piek in januari verklaart.



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 2011 is vastgesteld op basis van de uitgaven 2010 op € 780.000

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het 4^e kwartaal 2011 kwamen uit op € 6.763.

De uitgaven min de ontvangsten (terugbetaalde uitkering/leenbijstand) over het 3^e kwartaal 2011 kwamen uit op € 16.902. Over het 2^e kwartaal op € 20.341 en over het 1^e kwartaal was dit € 27.856.

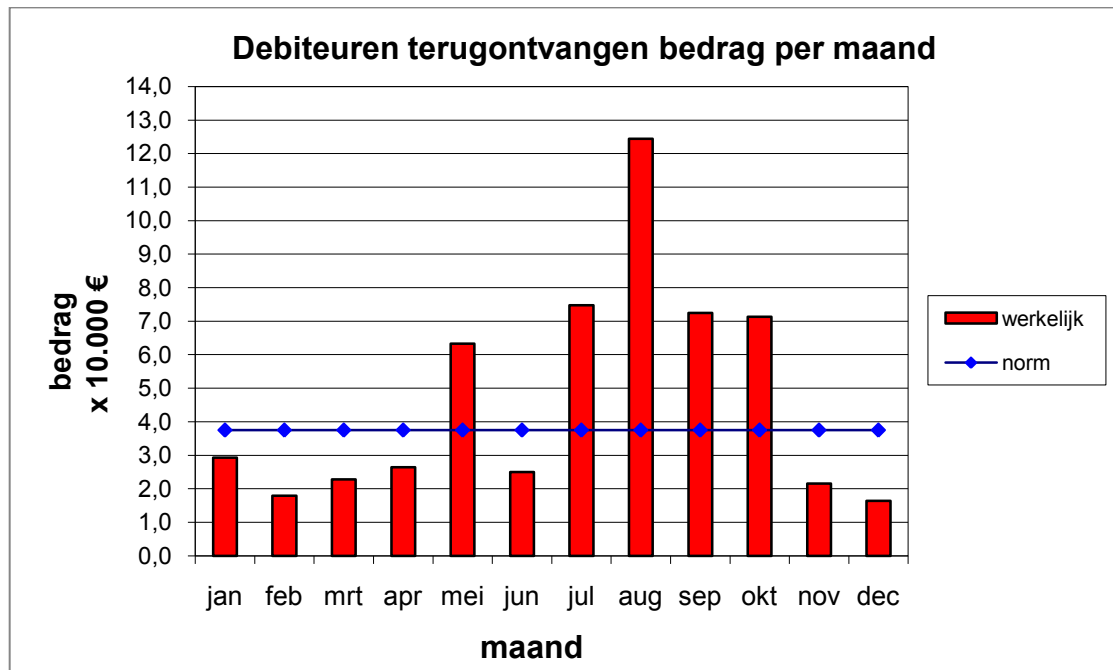
Totaal 2011 bedragen de lasten BBZ € 71.862. Hiermee komen we aanmerkelijk lager uit dan over 2010, toen kwamen we uit op € 788.606.

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 financieringssystematiek van het Rijk komen we over 2011 uit op een overschot op deze regeling van afgerond € 48.000.

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 4^e kwartaal 2011 bedroegen € 109.387.

De ontvangsten debiteuren over het 3^e kwartaal 2011 bedroegen € 271.628, over het 2^e kwartaal € 114.671 en over het 1^e kwartaal € 70.068.

Totaal 2011 komen de ontvangsten daarmee op € 565.754.

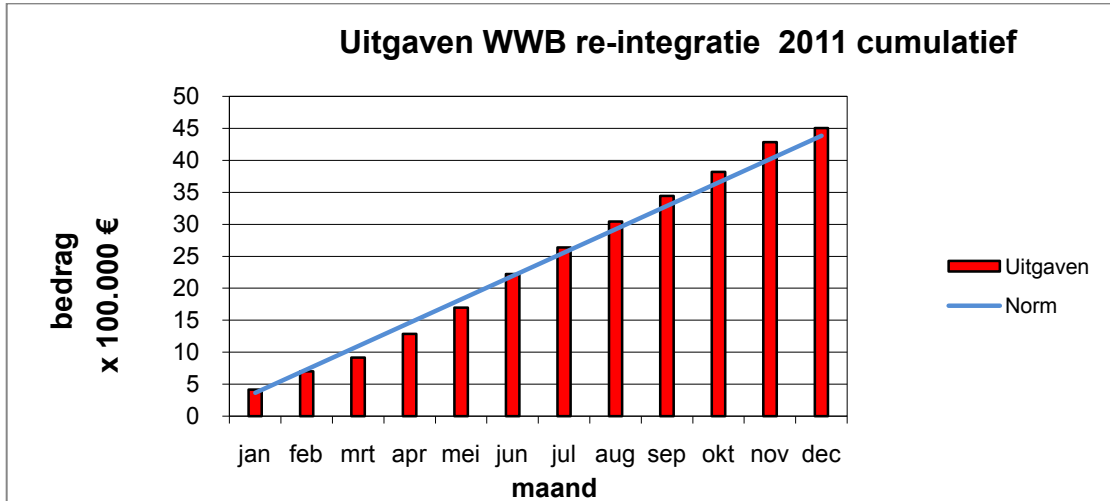
De piek in mei wordt veroorzaakt doordat in die maand extra inhoudingen op het vakantie-geld tot uitdrukking komen.

De stijging van ontvangsten in het 3^e kwartaal wordt mede veroorzaakt door een aantal (incidentele) verrekeningen met de bedrijfsvereniging als gevolg van het project "Voorliggende Voorzieningen".

Er zijn verder geen achterstanden in het verwerken van terugvorderingen en verhaal.

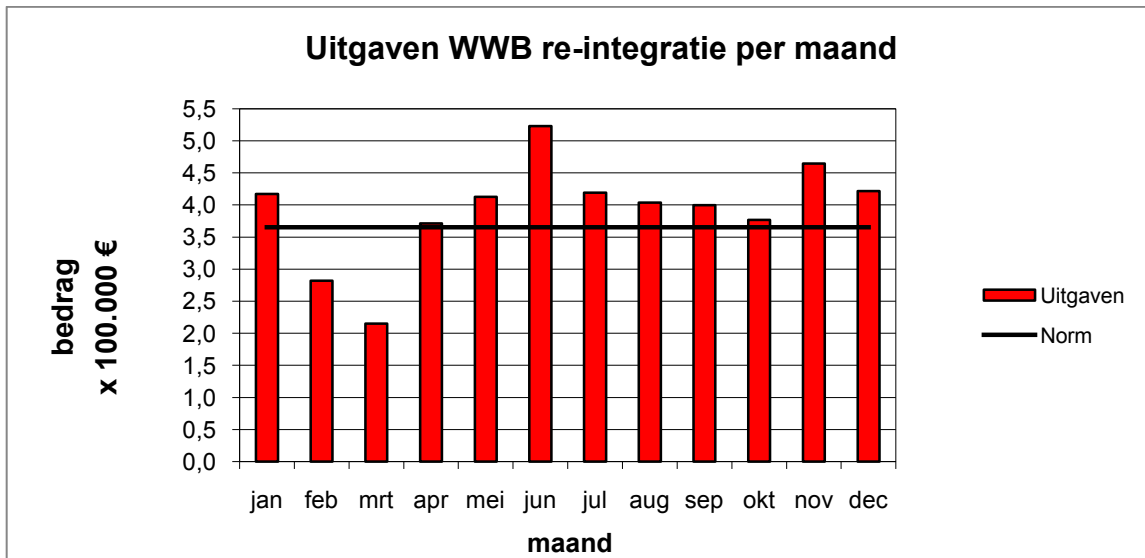
Ook zijn alle klanten in beeld voor wat betreft de aflossingsmogelijkheden.

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 voorlopige uitgaven 2011 bedragen ruim € 4,5 miljoen. Daarmee zijn de uitgaven circa € 150.000 (ca 3,5%) hoger dan het budget. Hierin zijn de voorlopig geraamde door te belasten uren van werknemers aan het werkdeel meegenomen (voor een bedrag van ca € 8 ton).



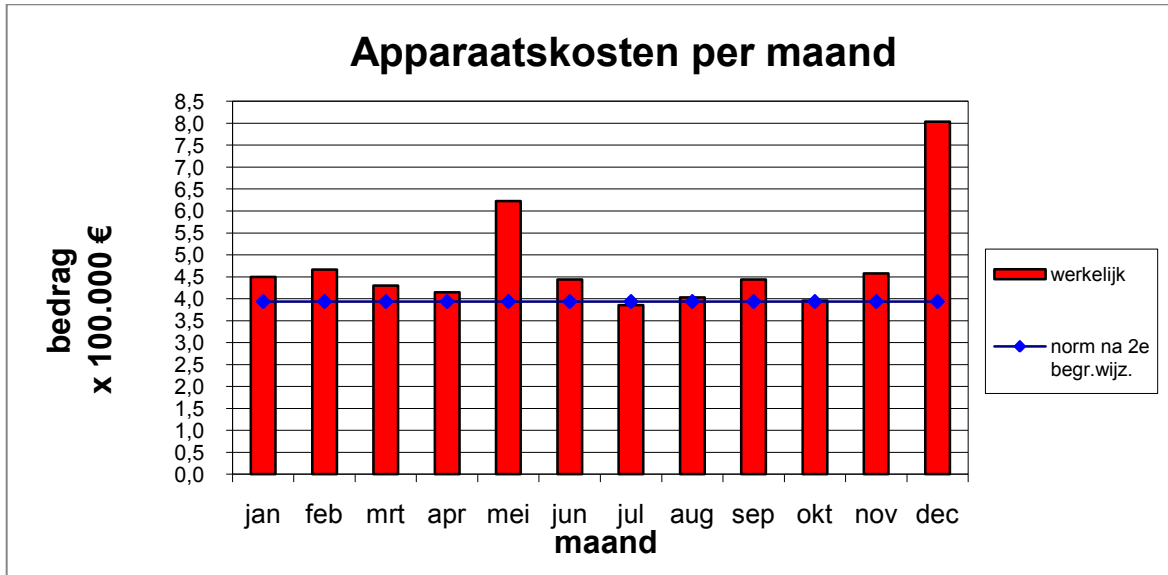
Toelichting:

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). In juni zijn de uitgaven verhoogd door de betaling van sfb keuring van het 1^e halfjaar. In juni is de piek bereikt van de detacheringen. Eén persoon is toen ook voortijdig doorgestroomd naar regulier werk; volgens afspraak wordt in dat geval het restant van de voorziene trajectkosten in één keer uitbetaald (in dit geval 9 maanden loon- en trajectkosten). De hogere uitgaven in november worden veroorzaakt omdat er correcties zijn geboekt vanuit het project ESF A en ITBJ.

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 [€].

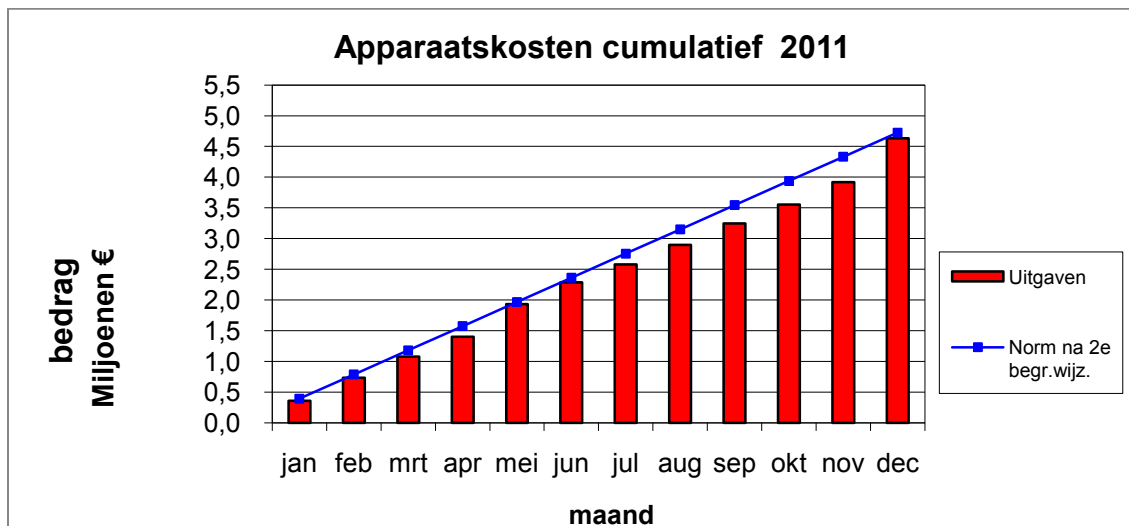


Toelichting:

De totale uitgaven 2011 komen op basis van de voorlopige cijfers uit op € 4.630.000. Er moeten nog diverse nota's en afrekeningen over de maand december worden ontvangen en verwerkt. Hiermee is zoveel mogelijk rekening gehouden.

De piek in december wordt veroorzaakt door betaling van de eindejaarsuitkering (salariskosten), nog te ontvangen nota's van ingehuurd personeel over 2011, alsmede de afrekening automatisering en servicekosten.

Er is rekening gehouden met de te verwachten aantallen uren die ten laste kunnen worden gebracht van re-integratiebudget en projecten (met externe financiering) voor in totaal ruim € 1 miljoen.



Toelichting:

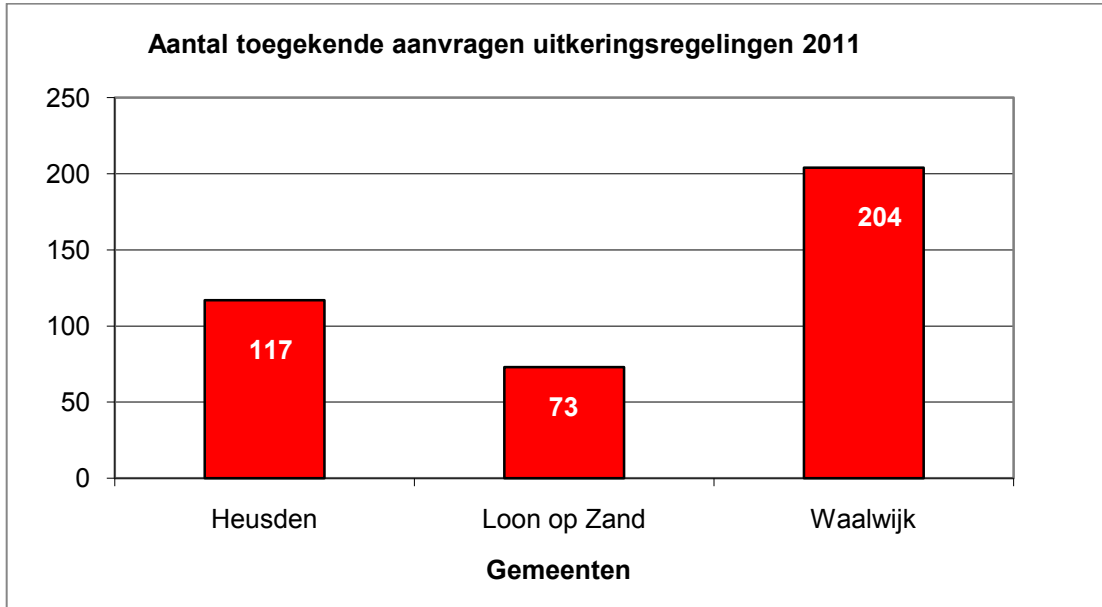
Zie toelichting vorige grafiek.

3.2 Intern (aantallen)

3.2.1 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Uitkeringsregelingen

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Instroom

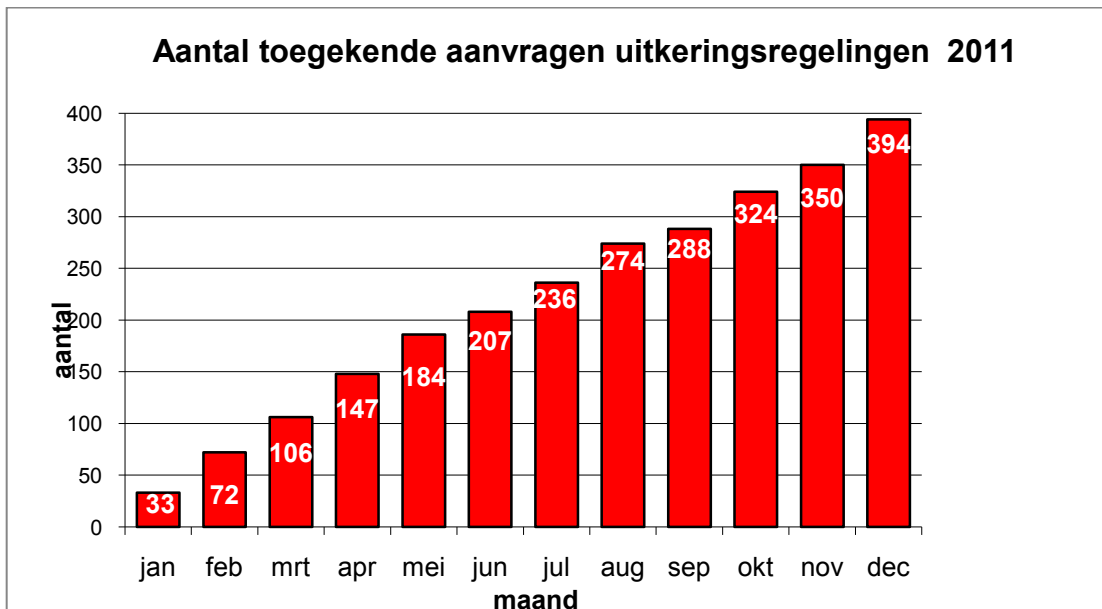


Toelichting:

Totaal stroomden er in het 4^e kwartaal 104 personen in. Over het 3^e kwartaal waren dit er 83, het 2^e kwartaal waren dit 101 en in het 1^e kwartaal waren dit er 106.

Totaal 2011 bedraagt de instroom 394 personen.

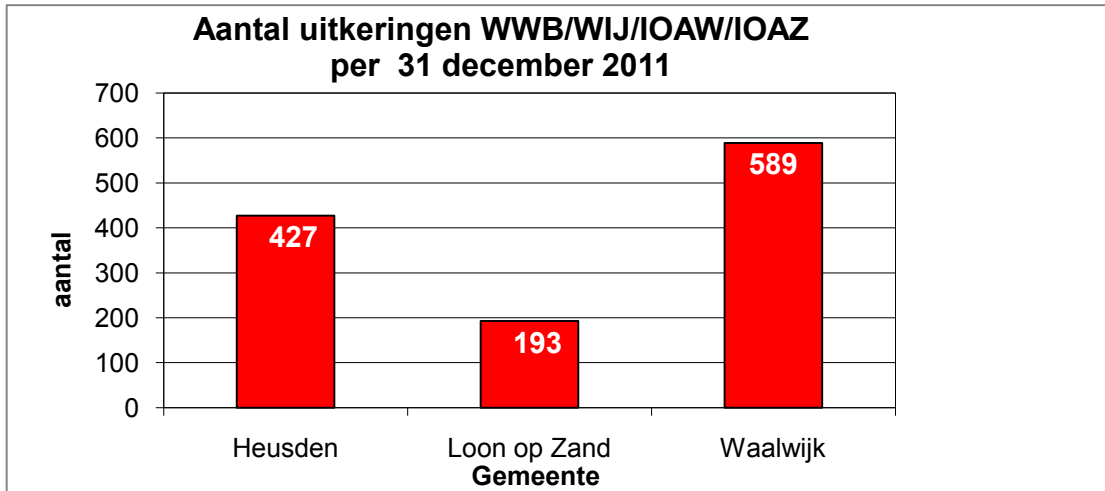
Buiten deze instroom liggen er nog 59 af te handelen aanvragen.



Toelichting:

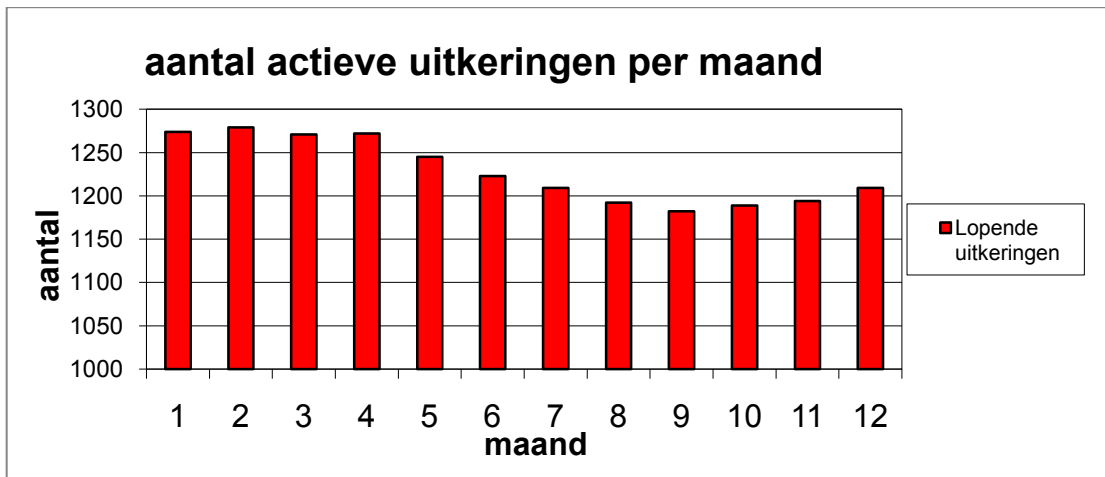
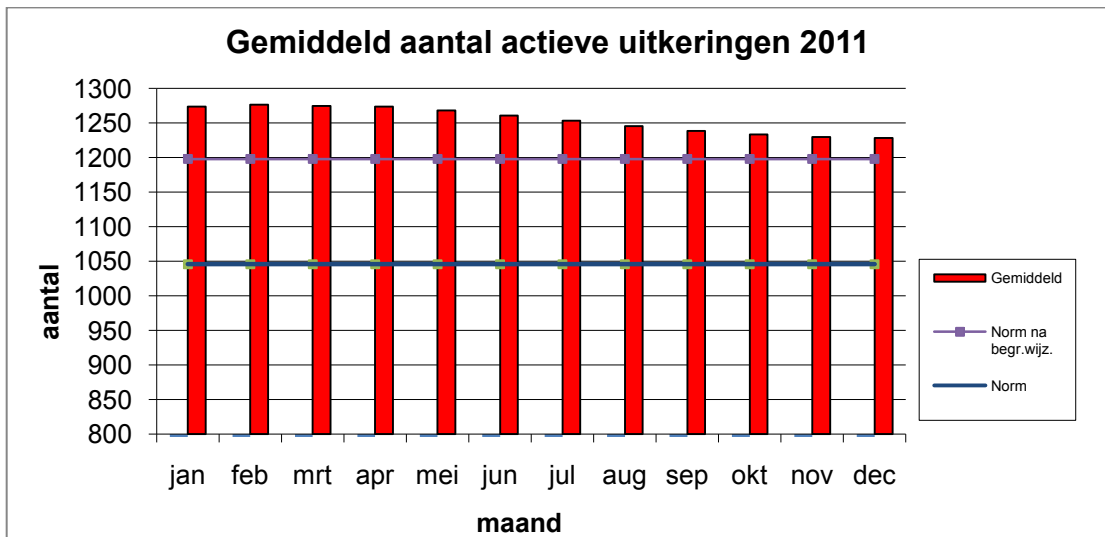
geen

Actief bestand



Toelichting:

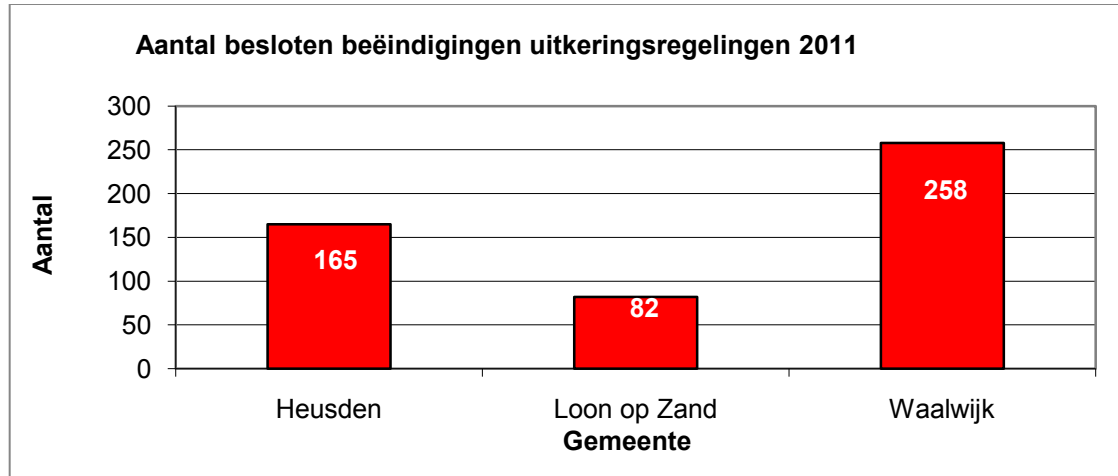
Het klantenbestand bedraagt op 31 december 1209.
 Vorige kwartalen was dit: 30 september 1182, 30 juni 1223 klanten en op 31 maart 1271.
 De verdeling naar regelingen is als volgt: WWB 1018, WIJ 121, IOAW 53 en IOAZ 17 Klanten.



Toelichting:

Om binnen het budget te blijven dat het Rijk ons beschikbaar stelt om de uitkeringen aan klanten te verstrekken zouden we over 2011 op een gemiddeld aantal klanten van circa 1198 moeten komen (= de norm, na bijstelling begroting en verlaging budget door ministerie). De norm voor begrotingswijziging en aanpassing budget door ministerie bedroeg 1046 klanten.

Het gemiddelde aantal klanten over 2011 bedraagt 1228.

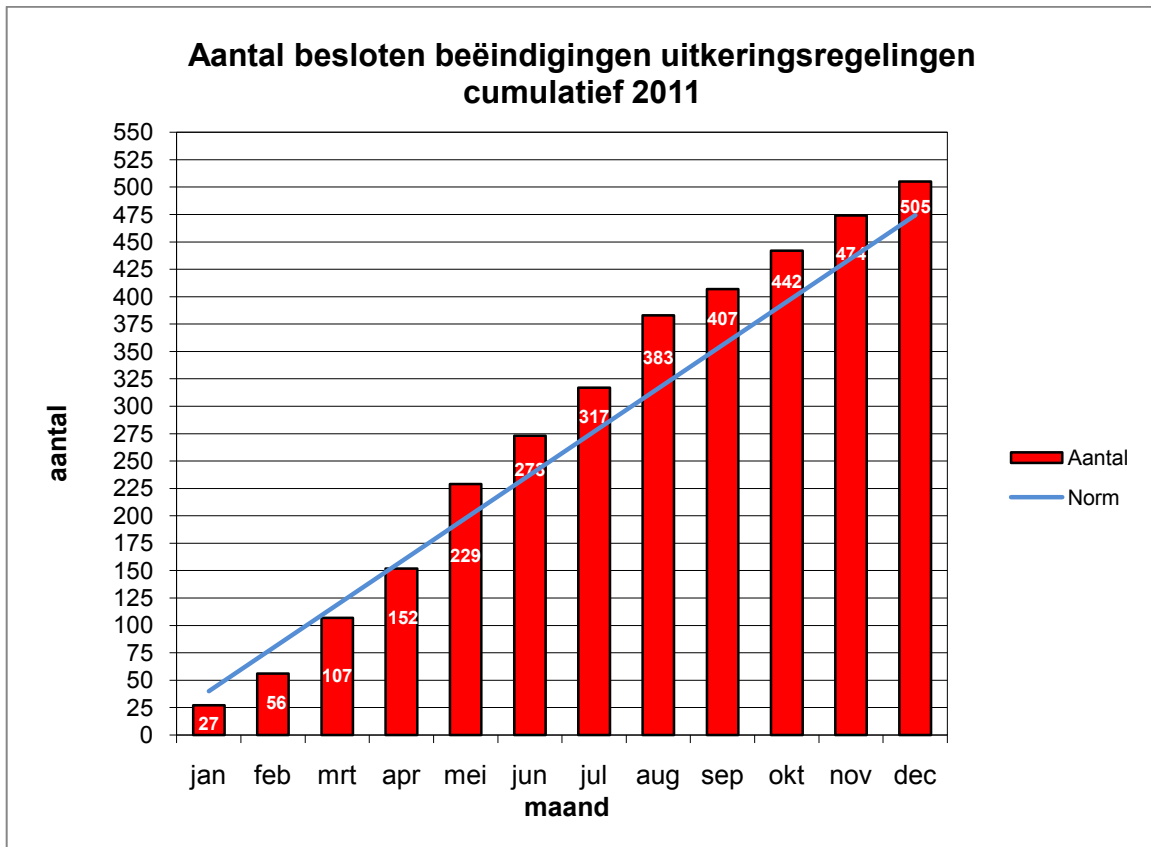
Uitstroom**Toelichting:**

De uitstroom over het 4^e kwartaal bedroeg 102 klanten.

Over het 3^e kwartaal waren dit 130 klanten, over het 2^e kwartaal 166 en over het 1^e kwartaal bedroeg de uitstroom 107 klanten.

Totale uitstroom 2011 komt daarmee uit op 505.

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

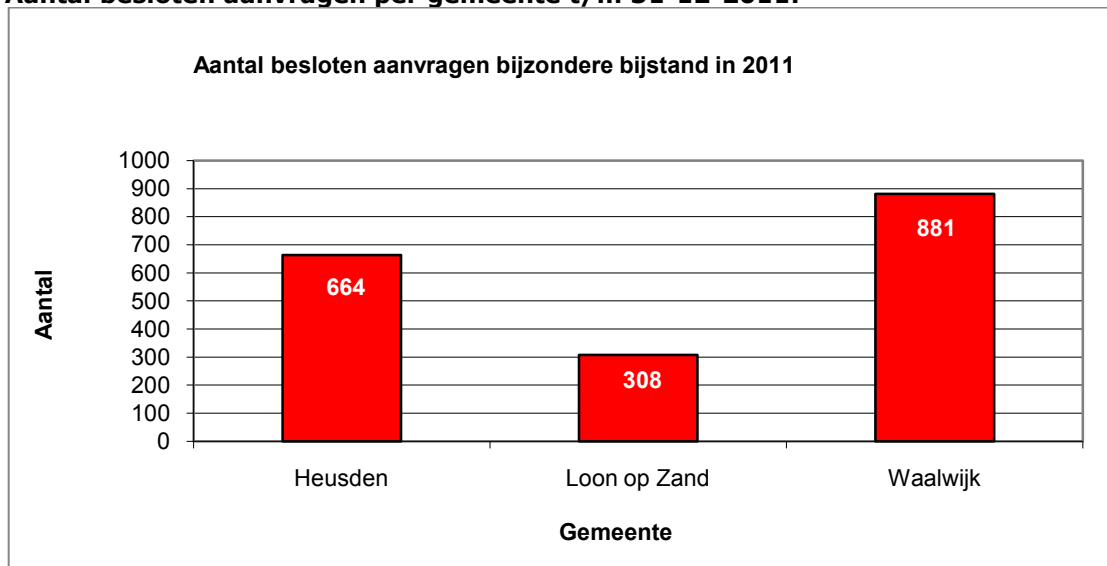


Toelichting:
Zie voorgaande grafiek.

3.2.2 Detailgegevens m.b.t. aanvragen Bijzondere bijstand

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

Aantal besloten aanvragen per gemeente t/m 31-12-2011:

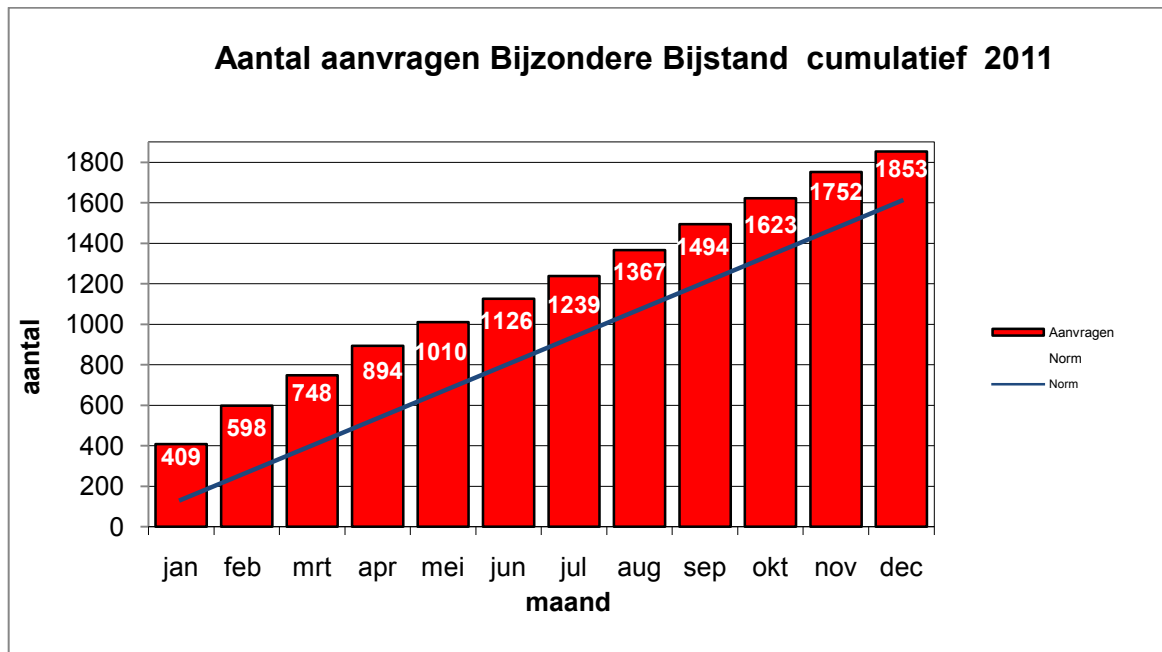


Toelichting:

Er zijn in het 4^e kwartaal 2011 361 aanvragen bijzondere bijstand gedaan. In het 3^e kwartaal waren dit er 366, het 2^e kwartaal 378 aanvragen ontvangen en in het 1^e kwartaal 748 aanvragen (door ambthalfve opgestarte herbeoordelingen, langdurigheidstoeslagen).

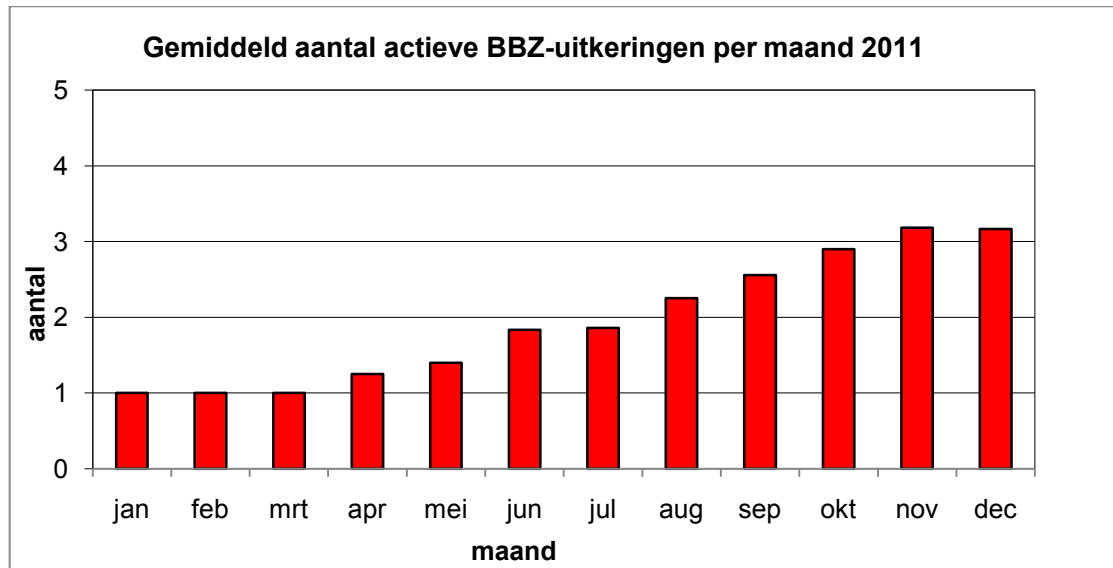
Totaal zijn in 2011 1853 aanvragen ingediend.

Er stonden aan het eind van het 4e kwartaal nog 93 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.

Aan het eind van het 4^e kwartaal ging dit om 3 klanten.

Eind 1^e kwartaal was dit 1 klant, eind 2^e kwartaal 4 klanten en eind 3^e kwartaal waren dit 5 klanten.

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	16	106%
Waalwijk	60	75	125%
Heusden	50	50	100%
Totaal	125	141	113%

In het 4^e kwartaal zijn 44 trajecten gerealiseerd.

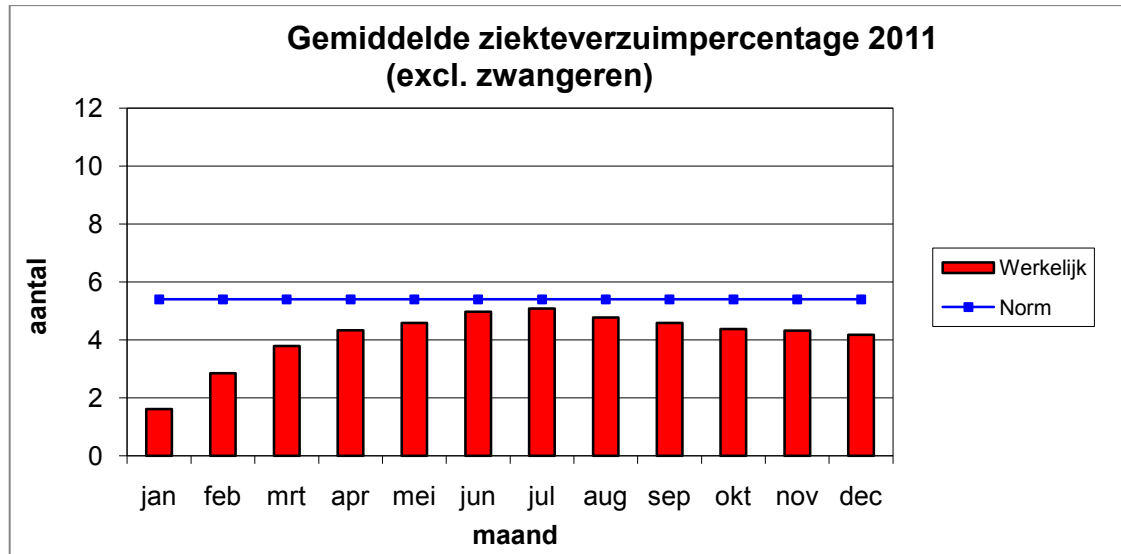
In het 1^e kwartaal waren 52 trajecten gerealiseerd, in het 2^e zijn 22 trajecten gerealiseerd en in het 3^e kwartaal 23.

De taakstelling van 2011 is ruimschoots gehaald. Ook in Heusden, waar de taakstelling achter leek te blijven is uiteindelijk toch de taakstelling gehaald.

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

Onderstaand treft u de detailgegevens aan van het individuele aandachtsgebied.

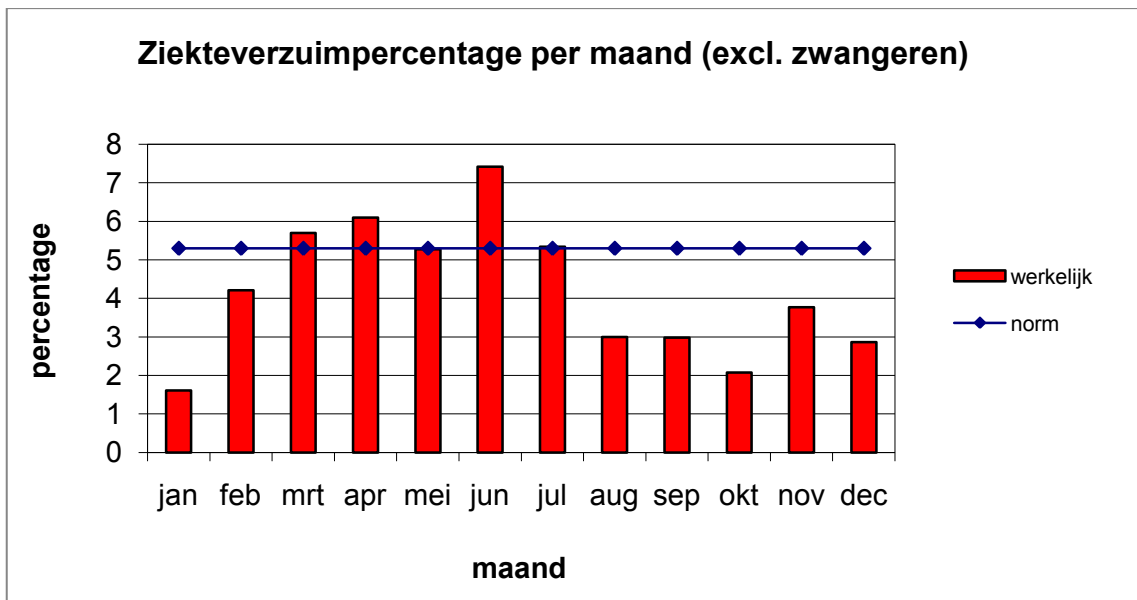
3.2.4.1 Trend voor indicator Ziekteverzuimpercentage excl. zwangeren [%].



Toelichting:

Over het 4^e kwartaal bedroeg het ziekteverzuim gemiddeld 2,9%, over het 3^e was dit 3,77%, over het 2^e kwartaal 6,26% en over het 1^e kwartaal 3,97%. Totaal gemiddeld ziekteverzuim 2011 komt daarmee uit op 4,17%.

De norm is gebaseerd op het laatst bekende landelijk gemiddeld ziekteverzuimcijfer (2010) bij gemeenten, 5,3% (bron: A+O fonds Gemeenten).



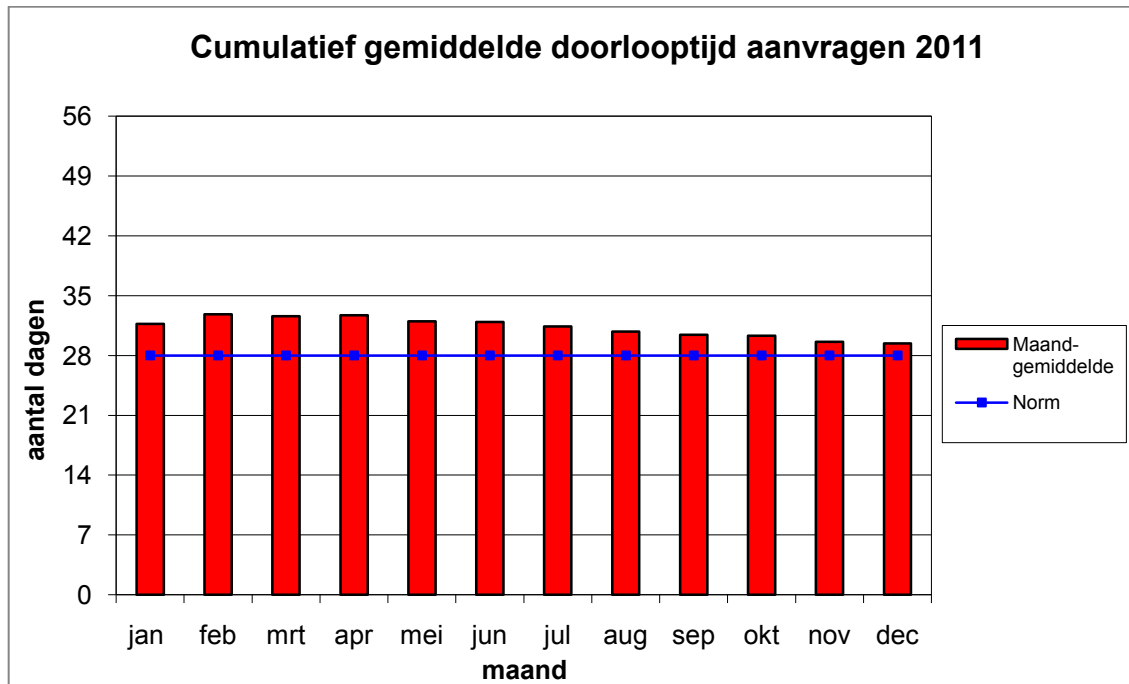
Toelichting:

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. Deze zelf opgelegde normen worden nog niet gehaald.

Resultaat 4^e kwartaal 2011 : <4 weken 62% van de aanvragen
>4 en <8 weken 33% van de aanvragen
<8 weken 5% van de aanvragen

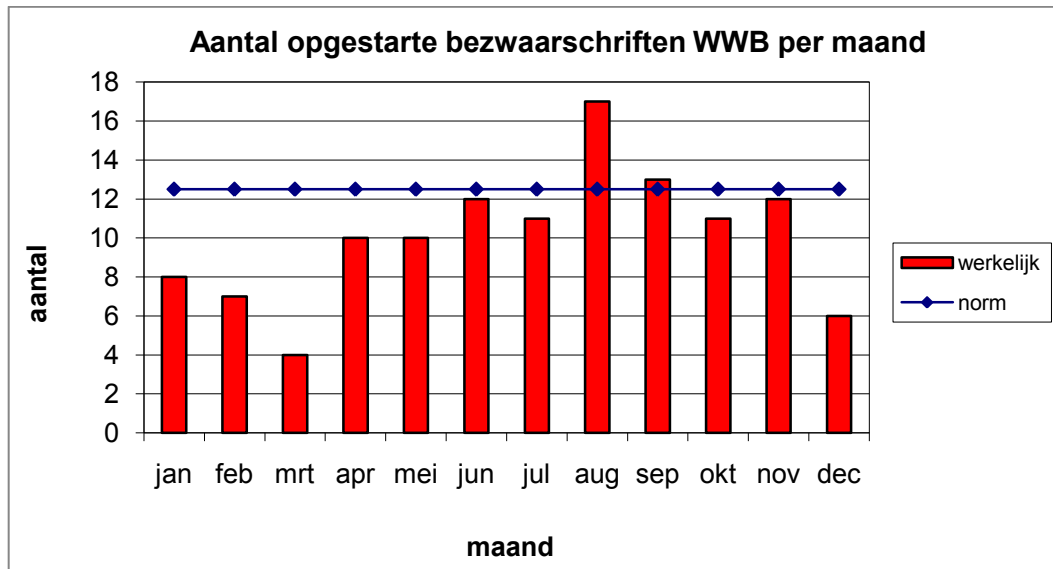
Resultaat 3^e kwartaal 2011 : <4 weken 52% van de aanvragen
>4 en <8 weken 32% van de aanvragen
<8 weken 16% van de aanvragen

Resultaat 2^e kwartaal 2011 : <4 weken 47% van de aanvragen
>4 en <8 weken 34% van de aanvragen
<8 weken 19% van de aanvragen

Resultaat 1^e kwartaal 2011 : <4 weken 48% van de aanvragen
>4 en <8 weken 33% van de aanvragen
<8 weken 19% van de aanvragen

De gemiddelde doorlooptijd over 2011 bedraagt 32,3 dagen.

In de tweede helft van het jaar zijn de doorlooptijden gaan dalen. In het vierde kwartaal was de gemiddelde doorlooptijd binnen de norm.

**Toelichting:**

De norm is op basis van historische gegevens bepaald op 150 (2009-140, 2010-143). Oer het 4^e kwartaal 2011 zijn er 29 bezwaarschriften opgestart. Over het 3^e kwartaal 2011 waren dit er 41, over het 2^e kwartaal 32 en over het 1^e kwartaal 19. Totaal 2011 zijn er dus 121 bezwaarschriften opgestart. Dit is lager dan voorgaande jaren. Dit kan mede worden verklaard doordat er in 2011 geen wijzigingen in regelgeving heeft plaatsgevonden. Er zijn in 2011 in totaal 133 bezwaarschriften behandeld.

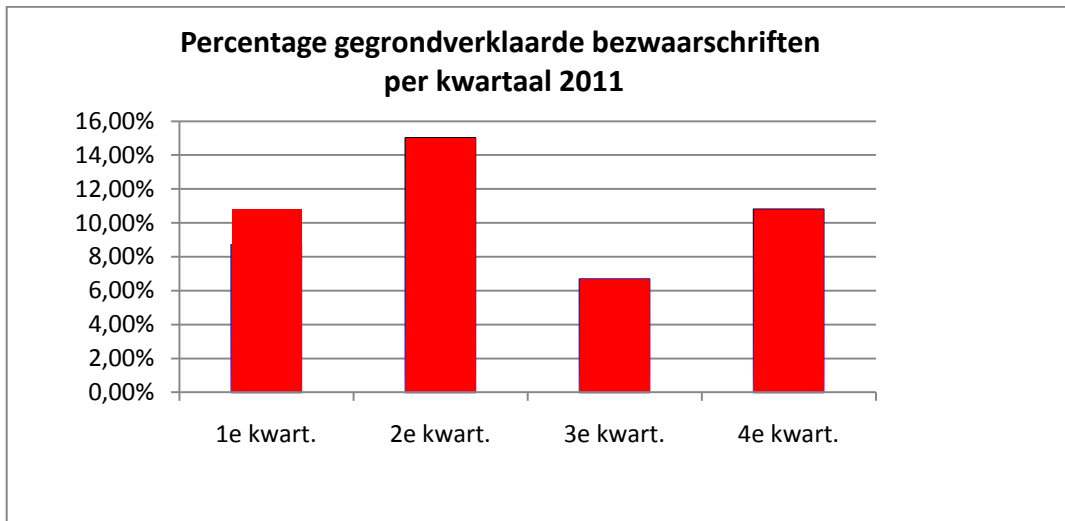
Trend voor indicator WWB - gegrond verklaarde bezwaarschriften [%].

RESULTAAT t/m 30 september	AANTAL	PERCENTAGE
gedeeltelijk gegrond	10	7,5%
Gegrond	13	9,8%
ingetrokken	27	20,3%
niet ontvankelijk	7	5,3%
Ongegrond	76	57,1%
Eindtotaal	133	100,0%

Toelichting:

Het dagelijks bestuur wordt bij zijn besluitvorming geadviseerd door een adviescommissie. Het percentage gegrondverklaringen over het 4^e kwartaal 2011 bedroeg 10,8. Over het 3^e kwartaal 2011 bedroeg dit 6,7%, over het 2^e kwartaal 15% en over het 1^e kwartaal bedroeg 8,7%. Gemiddeld komt dit over 2011 uit op 9,8. Dit percentage ligt hoger dan over 2010, toen 8,6%. Daar is geen aanwijsbare oorzaak te herleiden. Daarvoor zijn de bezwaren en de besluitvorming te divers. Wel is in een aantal gevallen een bezwaar gegrond verklaard omdat betrokkene alsnog (nieuwe) gegevens heeft overgelegd.

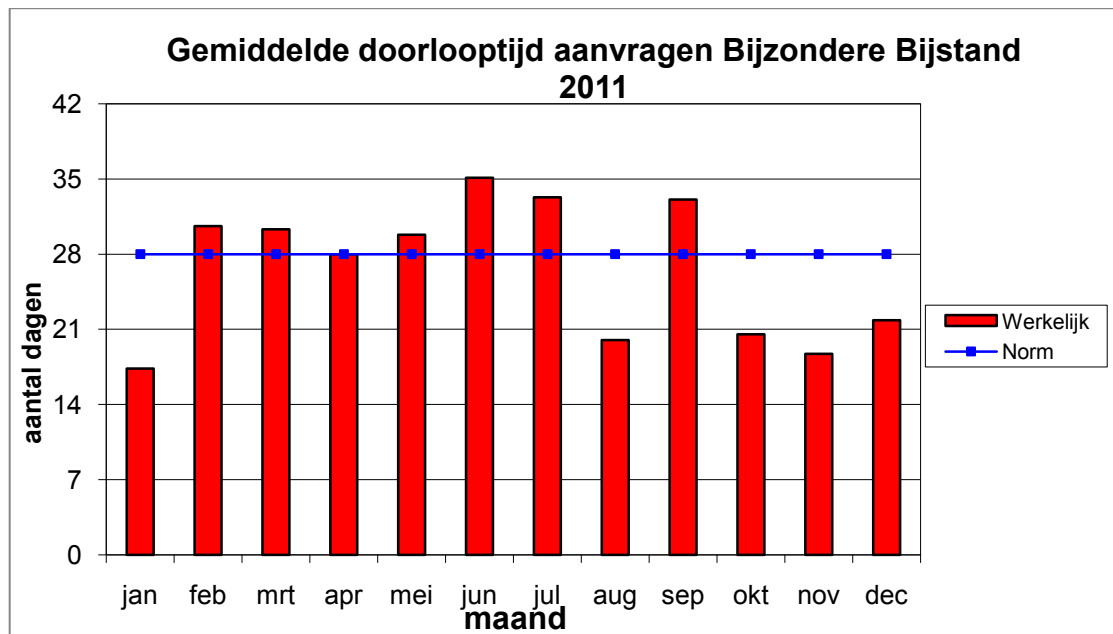
De grafiek op de volgende bladzijde geeft het aantal gegrond verklaringen ten opzichte van het totaal aantal bezwaarschriften.



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.
Over 2011 bedraagt de gemiddelde afdoeningstermijn 24,3 dagen.
Ook bij aanvragen Bijzondere Bijstand zijn in de tweede helft van het jaar de doorlooptijden korter geworden (zie ook aanvragen WWB, par. 3.3.1).
In het vierde kwartaal was de gemiddelde doorlooptijd 20,6 dagen.