




gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

Cluster
Contactpersoon
Doorkiesnummer
Uw brief
Ons kenmerk
Bijlage(n)
Onderwerp

2013/22997 
Sociale Dienstverlening
Constance Baauw
0235674846

Dashboard indicatoren Plan van aanpak (Basis op orde)

Vierde voortgangsrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening

Verzenddatum

16 MEI 2013

Geachte heer, mevrouw,

Op 16 januari jl. ontving u de derde kwartaalrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening (SDV). U werd geïnformeerd over de resultaten van de periode september tot en met november.

Met deze brief willen wij u informeren over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening aan de hand van het Plan van aanpak (Basis op orde) in de maanden december 2012 tot en met maart 2013.

Per onderdeel van het Plan van aanpak (Basis op orde) geven wij in deze brief aan welke ontwikkelingen er sinds november zijn geweest. Tevens is als bijlage, net zoals bij de eerdere voortgangsrapportages, een dashboard toegevoegd. Het dashboard geeft de ontwikkelingen die zijn doorgemaakt op diverse speerpunten uit het rapport *Onderzoek Sociale Dienstverlening Haarlemmermeer* kwantitatief weer.

Inleiding

Sinds de vorige voortgangsrapportage zijn er een 2-tal zaken die de hoogste prioriteit hebben genoten:

1. Verankeren en borgen van de professionalisering van de bedrijfsvoering.
2. Ontwerpen nieuwe organisatiestructuur en werkwijze. Passend bij de nieuw geformuleerde missie en visie van de cluster SDV.



De kennis en ervaring van de medewerkers wordt direct toegepast bij het verder uitwerken van het ontwerp en de werkwijze. Zo is er een steeds groter wordende groep medewerkers intensief bij het veranderingstraject betrokken.

Daar tegenover staat dat de aanloop naar de reorganisatie niet alleen veel inspanning vergt maar ook voor een deel van de medewerkers onzekerheid met zich meebrengt.

Bedrijfsvoeringsmatig merken we de impact van de recessie op het inmiddels fors toegenomen aantal meldingen voor de WWB.

Tevens is het een periode geweest met een hoog ziekteverzuim. Deels gerelateerd aan zeer hardnekkige griep en deels vermoedelijk gekoppeld aan de onzekerheid voordat voor een ieder duidelijk is hoe de reorganisatie zal uitpakken.

Terugblik 2012 (doorgemaakte ontwikkeling)

Terugkijkend op het jaar 2012 heeft die in het teken gestaan van grondige probleemanalyse, direct gevolgd door verbeteracties. Deze verbeteracties waren zowel gericht op korte termijn (wegwerken achterstanden bijvoorbeeld), als de lange termijn (management informatie, interne controles etc.).

Naast alle verbeteracties werd de blik op de toekomst gericht. Discussies over missie en visie om te formuleren wat bestaansreden is van de cluster Sociale Dienstverlening.

Belangrijk daarbij is om een cluster te ontwerpen qua structuur en werkwijze die aansluit bij het gedachtegoed van de Transitie Sociaal Domein. Tevens om daar voldoende flexibiliteit in aan te brengen om mee te kunnen bewegen.

Successen

Middels Werkstroom WWB klanten terugleiden naar regulier werk.

Het vormgeven van de reorganisatie en directe aansluiting daarbij met Programma Sociaal Domein.

Directe betrokkenheid medewerkers bij uitwerken missie en visie in een nieuwe werkwijze.

1. Bedrijfsvoering

1.1 Sturen op in- en uitstroomgegevens WWB

Het klantenbestand met een WWB uitkering is het afgelopen kwartaal licht toegenomen. Het aantal meldingen (iemand die meent recht te hebben op) WWB neemt nog steeds fors toe.

In de maanden december 2012, januari, februari en maart 2013 hebben meer meldingen geleid tot een aanvraag voor inkomensondersteuning dan in voorgaande periodes. De te beoordelen aanvragen worden steeds complexer. Er zijn steeds meer personen die uit een WW situatie instromen alsmede vele ZZP'ers die geen opdrachten meer kunnen verwerven als gevolg van de aanhoudende crisis.

Werkstroom

WerkStroom is officieel gestart in augustus 2012 met een eerste groep van 4 kandidaten. Inmiddels draait WerkStroom tezamen met het WSP op volle toeren maar het aantal instromende deelnemers varieert behoorlijk als gevolg van het type burgers dat een aanvraag tot bijstand doet. De laatste tijd is de afstand tot de arbeidsmarkt van de aanvragers weer enigszins aan het toenemen waardoor er minder geschikte kandidaten zijn voor WerkStroom. WerkStroom kandidaten hebben in principe geen beperkingen (zoals verslaving c.q. schulden) en hebben daardoor minder ondersteuning nodig voor toeleiding naar de arbeidsmarkt

De aanwezigheid bij WerkStroom is gemiddeld 92,5%. Een deelnemer stroomt gemiddeld na 35 dagen uit dit traject. Dit heeft voor 42% van de deelnemers geleid tot uitstroom naar werk (al dan niet met proefplaatsing) en 9% heeft een passend traject advies. 32% participeert nog in WerkStroom of heeft een ander traject advies gekregen. De resterende deelnemers (17%) hebben geen recht op een uitkering of zien daar van af.

Werkgeversservicepunt (WSP)

Vanaf 2013 levert SDV een aantal mensen aan het Werkgever Servicepunt (WSP). De taken van een WSP (en de medewerkers) zijn landelijk vastgesteld; een groot deel van de tijd van deze WSP medewerkers wordt besteed aan het werven van vacatures en het onderhouden van contacten met Werkgevers voor de gemeente Haarlemmermeer (in dit geval WerkStroom). Met name de inspanningen van de collega's bij het WSP leiden ertoe dat de uitstroom bij WerkStroom naar regulier werk zo hoog blijft.

In het eerste kwartaal zijn 114 bedrijven benaderd, 272 vacatures beheerd, 120 personen geplaatst (fulltime of parttime) en waren er 47 proefplaatsingen.

Rechtmatigheid

De fraudealertheid bij meldingen, aanvragen en reeds bestaande klanten wordt steeds intensiever. Hierdoor neemt het afhandelen van een aanvraag meer tijd in beslag. In combinatie met meer meldingen en aanvragen wordt hierdoor de afhandelingstermijn negatief beïnvloed.

Het streven om in 2012 50 **extra** uitkeringen te beëindigen in het kader van extra inspanningen op handhaving is gehaald door extra inspanningen op handhaving, in combinatie met een projectmatige aanpak (Project SV-Land vanaf 4 maart 2012). Er zijn 100 dossiers onderzocht waarbij bij 52 dossiers resultaat werd bereikt. 39 uitkeringen werden beëindigd, bij 5 dossiers werd een maartregel/verlaging opgelegd en tenslotte werden acht dossiers overgedragen naar de sociale recherche.

Op dit terrein van handhaving worden in 2013 opnieuw 100 **extra** dossiers (naast de reguliere handhaving) onder de loep genomen. Het onderzoek richt zich dan op klanten met vermoedelijk vastgoed bezit in het buitenland en klanten met een beperkte (aanvullende) bijstand.

1.2 Zorgdragen voor een juiste indeling van klanten op de participatieladder
Gerealiseerd.

1.3 Opstellen van een clusterwerkplan 2012, met inbegrip van een heldere missie
Gerealiseerd.

1.4 Zorgdragen voor een vertaling van (de doelstellingen uit) het clusterwerkplan in rapportages
Gerealiseerd.

1.5 Ontwikkel een eenvoudig format voor de kerncijfers, zowel prognose als realisatie
Gerealiseerd.

1.6 Efficiënter werken door het verbeteren van de netwerkverbinding op de werklocatie Werk en inkomen
Gerealiseerd.

1.7 Genereren van managementinformatie uit GWS4all
Zie 1.4

1.8 Verbeter het gebruik van GWS4all
Zie 1.9

1.9 Uitvoeren van het AO/IC plan

Met het vastgestelde AO/IC-plan heeft de cluster keuzes gemaakt voor inrichting van de Administratieve Organisatie en de Interne Controle. Uitrol van dit plan heeft plaats in het eerste halfjaar van 2013 (enkele activiteiten in derde kwartaal). In de maanden december tot en met maart zijn diverse acties met betrekking tot AO/IC opgepakt.

Eén van de acties betreft het vertalen van de herontworpen LEAN-werkprocessen naar de Administratieve Organisatie. Een andere actie betreft het opstellen van een risico-analyse ten behoeve van het updaten van het informatiebeveiligingsplan voor Sociale Dienstverlening. De eerste helft van 2013 wordt gebruikt voor het operationaliseren van de Interne Controle.

2. Kwaliteit management en medewerkers

2.1 Besteed aandacht aan de persoonlijke effectiviteit van medewerkers

De afgelopen maanden zijn beoordelingsgesprekken gevoerd met alle medewerkers. Deze volgde op de plannings- en functioneringsgesprekken. Dit zijn zorgvuldige trajecten die daar waar nodig gevolgd zijn met training en coaching.

3. Structuur, inrichting en verdeling van taken

3.1 Toewerken naar een passende span of control

Hier is rekening mee gehouden bij de reorganisatie.

3.2 Zorgdragen voor een bij de formatie passende werkvoorraad, inclusief prioritering

Op basis van de nieuwe werkwijze is de organisatiestructuur van de cluster Sociale Dienstverlening opnieuw ingericht en is een passende formatie berekend. In de formatieberekeningen is rekening gehouden met de gewenste flexibiliteit. Bij de reorganisatie is ook een nieuwe formatie berekening gemaakt op basis van de nieuwe werkwijze en de gewenste flexibiliteit (verdeling vaste/flexibele bezetting).

3.3. Zorgdragen voor onderlinge vervangbaarheid medewerkers binnen het team kwaliteit

Tijdelijk geregeld. Structureel na de reorganisatie opgelost.

3.4 Versterken van de rol van financieel adviseur

Gerealiseerd.

3.5 Zorgdragen voor capaciteit van het uitvoeren van themacontroles

Zie 1.1

4. Toekomst

Voornaamste opdracht voor de cluster Sociale Dienstverlening is het afronden van de voorbereidingen van de reorganisatie en vervolgens de plaatsing van het management en medewerkers. Nadat de medewerkers van Werk en Inkomen naar het Raadhuis zijn verhuisd zal de nieuwe cluster en werkwijze ingaan per 1 september 2013.

Komende maanden ligt de nadruk op het implementeren van de nieuwe werkwijze, werkprocessen en de informatievoorziening plus de interne controle maatregelen. Voor de medewerkers persoonlijk ligt de nadruk het plaatsingstraject en vervolgens de daaraan gekoppelde trainingen om medewerkers optimaal voor te bereiden op de nieuwe situatie.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

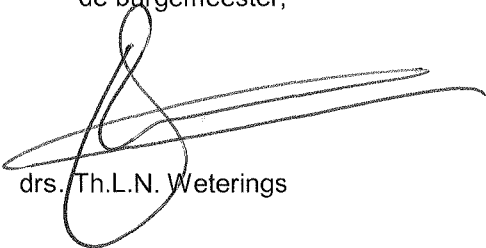
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris

de burgemeester,



drs. C.H.J. Brugman



drs. Th.L.N. Weterings

Voortgangsrapportage RAAD						
Overzicht kengetallen 'basis op orde' - Financiële gegevens						
Peildatum: 31 maart 2013 tenzij anders vermeld						
2013						
Financiële gegevens	Begroot	Besteed einde maand	Resterend budget	Prognose rest van het jaar	Prognose resultaat	Toelichting (januari t/m maart 2013)
Inkomensdeel WWB (inclusief WIJ)	€ 22.742.200	€ 4.678.584	€ 18.063.616	€ 15.771.576	€ 2.292.040	Op basis van de voorlopige beschikking die wij van het Ministerie van Sociale Zaken & Werk gelegenheid hebben ontvangen, is het jaarbudget voor het Inkomensdeel WWB t.o.v. 2012 met € 823.700 toegenomen. Het aantal aanvragen voor een bijstands-uitkering is in de eerste 3 maanden van 2013 fors gestegen. Dankzij het succes van Werkstroom - 37,5% van de aangemelde klanten stroomt binnen 6 weken uit naar een betaalde baan - is het aantal uitkeringsrechtigen licht gestegen. Vooralsnog gaan we er vanuit dat het budget voor 2013 toereikend is.
Participatiebudget/Re-integratie	€ 3.109.700	€ 185.669	€ 2.924.031	€ 2.146.889	€ 777.142	Het totale reïntegratiedeel van het Participatiebudget (inclusief reserveringsregeling 2012) is in 2013 € 598.700 lager dan in 2012. Het budget is opnieuw verdeeld voor de diverse activiteiten. De onderverdeling is gebaseerd op eerder opgedane ervaringen en behoefte. Er wordt daarnaast rekening gehouden met de kosten voor een aantal vernieuwende experimenten.
Participatiebudget/Inburgering	€ 502.700	€ 51.495	€ 451.205	€ 88.074	€ 363.131	Het jaarbudget voor het Inburgeringsdeel van het Participatiebudget is t.o.v. 2012 met € 582.400 gedaald. De bijdrage vanuit het Ministerie is bedoeld om lopende inburgeringstrajecten af te ronden en voor nog te starten trajecten van asielmigranten die voor 1 januari 2013 een verblijfsvergunning hebben gekregen.
Participatiebudget/Volwasseneneducatie	€ 529.300	€ 0	€ 529.300	€ 529.300	€ 0	Het jaarbudget voor het onderdeel Volwasseneneducatie van het Participatiebudget is t.o.v. 2012 met € 403.900 verlaagd. De bijdrage vanuit het Ministerie is uitsluitend bedoeld voor educatie- opleidingen die voor 1 januari 2013 zijn gestart. Opleidingen VAVO mogen vanaf 2013 niet meer uit het participatiebudget worden bekostigd.
2012						
Financiële gegevens	Begroot	Besteed einde maand	Resterend budget	Prognose rest van het jaar	Prognose resultaat	Toelichting (t/m december 2012)
Inkomensdeel WWB (inclusief WIJ)	€ 21.918.500	€ 20.225.400	€ 1.693.100	€ 0	€ 1.693.100	Het macrobudget voor de WWB was door het Ministerie van SZW in augustus 2012 met € 445 miljoen verhoogd. Voor Haarlemmermeer betekende dit een aanvullend budget van € 2,105 miljoen, wat bij de Najaarsrapportage werd verwerkt in de begroting. Door de extra inzet op het toeleiden van klanten naar werk - o.a. door Werkstroom, het Werkgeversservicepunt en het project Tredeïndeling - maar ook een aangescherpte werkwijze en themacontroles op het gebied van rechtmatigheid, daalde het aantal klanten dat een bijstandsuitkering ontvangt van 1401 eind januari 2012 tot 1316 klanten eind december 2012. Uiteindelijk was er een voordeel van € 1,693 miljoen ontstaan op het Inkomensdeel WWB, wat is verwerkt bij de Jaarrekening 2012.
Participatiebudget/Re-integratie	€ 3.708.400	€ 2.954.900	€ 753.500	€ 0	€ 753.500	Het eindresultaat van het Participatiebudget was zodanig dat maximaal gebruik kon worden gemaakt van de zgn. meeneemregeling. In 2012 was voor het participatiebudget € 4,065 miljoen van het Rijk ontvangen: € 2,047 miljoen voor reïntegratie, € 1,085 miljoen voor Inburgering en € 1.073 miljoen voor volwasseneneducatie. Daarnaast was € 1,661 miljoen uit de reserveringsregeling 2011 aan de beschikbare middelen voor reïntegratie toegevoegd. Van deze € 1,661 miljoen resteerde aan het eind van 2012 nog € 753.500 welk bedrag is toegevoegd aan het Participatiebudget 2013. Er mocht maximaal 25% van het jaarbudget 2012 worden meegenomen naar 2013, dat wil zeggen een bedrag van € 1,018 miljoen. Terugbetaling van budget aan het Rijk was in 2012 niet aan de orde.
Participatiebudget/Inburgering	€ 1.085.100	€ 828.400	€ 256.700	€ 0	€ 256.700	Bij Inburgering was voor 2012 een nieuwe taakstelling opgelegd van 100 inburgeringstrajecten, het budget van € 1,086 miljoen was bestemd voor afronding van de in 2010, 2011 en 2012 gestarte trajecten. Er was een onderbesteding van € 257.000 die eveneens is toegevoegd aan het Participatiebudget 2013.
Participatiebudget/Volwasseneneducatie	€ 933.200	€ 933.200	€ 0	€ 0	€ 0	Op basis van de contracten die met het Nova College en ROC van Amsterdam waren afgesloten, werd het beschikbare budget van € 933.200 volledig benut.

Overzicht prestatie-indicatoren 'basis op orde'									
Peildatum: 31 maart 2013 tenzij anders vermeld									
Team	Omschrijving	Opsplitsing	Norm	nov	dec	jan	feb	mrt	Toelichting
W&I	100% van de klanten ingedeeld op treden		100%	98%	97,0%	95,2%	95,2%	98,3%	Alle klanten worden ingedeeld op trede. Indeling vindt plaats nadat de intake heeft plaatsgevonden. De 1,7% verschil wordt verklaard door het tijdsverschil tussen aanmelding en intake en de verwerking in GWS.
	15 % van het debiteuren uitstaande saldo binnenhalen. Dit saldo was per 1-1-2012 €10.743.470		15%	€ 961.199 (8,9%)	€ 1.0617.92 (9,9%)				Onderzoek op dossierniveau heeft geleerd dat niet alle debiteuren inbaar zijn. Dit heeft geleid tot een bijstelling van het saldobedrag van 2013.
	2013: 10% van het debiteuren uitstaande saldo binnenhalen. Dit saldo was per 1-1-2013 €9.925.000		10%			€ 68.115 (0,7%)	€ 181.322 (1,8%)	€ 247.091 (2,5%)	
FO	< 4 % verlaten wachtrij telefoon		< 4 %	6,7%	niet beschikbaar ivm storing	9,9%	9,0%	10,1%	De verschillende bijdragen aan de uitwerking van de reorganisatie en het ziekteverzuim hebben direct consequenties voor de bezetting en telefonische bereikbaarheid. Er zijn inmiddels passende maatregelen genomen.
	< 10 % verlaten wachtrij balie		< 10 %	4,7%	8,1%	5,8%	5,4%	5,3%	
	Gemiddelde wachttijd balie maximaal 10 minuten		< 10 minuten	6:55	7:57	7:46	9:06	9:36	
Zorg	75% van de aanvragen Wmo woningvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.	Individuele vervoersvoorziening	> 75 %	72%	83%	67%	58%	79%	Het aantal afgehandelde aanvragen is gedaald als gevolg van inspanningen op het gebied van de reorganisatie. Overschrijdingen komen doordat wij soms moeten wachten op een aantal offertes. Ook gaat het om een aantal aanvragen die zo complex zijn, voornamelijk woningaanpassingen zodat die niet binnen de termijn blijven.
		Rolstoelen		73%	76%	75%	62%	65%	
		Woonvoorziening		79%	57%	79%	79%	80%	
	90% van de overige aanvragen wordt binnen de wettelijke termijn beslist	Bijzondere Bijstand	> 90 %	98%	89%	89%	94%	96%	
		AVGemeente		100%	92%	92%	92%	77%	Door focus op de reorganisatie zijn enkele dossiers blijven liggen. De achterstanden zijn inmiddels weer ingelopen.
		HBH		90%	97%	90%	91%	88%	

Overzicht kengetallen 'basis op orde'								
<i>Peildatum: 31 maart 2013 tenzij anders vermeld</i>								
Omschrijving	Team	Norm	nov	dec	jan	feb	mrt	Toelichting
Ziekteverzuim, deze maand / voortschrijdend jaargemiddelde	Heel SDV	5%	7,59 / 4,28%	5,86 / 4,02%	6,65 / 4,04%	9,83 / 4,25%	7,16 / 4,55 %	
FUBO								
gevoerde beoordelingsgesprekken 2012	Heel SDV	100% (dec)	35,5%	50,5%	88,0%	95,6%	99%	Alle plannings- en functioneringsgesprekken 2012 zijn inmiddels afgerond. Ook alle beoordelingsgesprekken zijn gevoerd, met uitzondering van een langdurig zieke medewerker en een reeds vertrokken medewerker.
gevoerde planninggesprekken 2013	Heel SDV	100% (april)			0,0%	58,1%	62,8%	
Kengetallen WWB (STATISCH)								
Beginstand WWB			1337	1319	1326	1328	1342	
correctie (=verschil beginstand deze maand - eindstand vorige maand)			-1	3	10	0	0	Verschillen worden verklaard doordat rond de jaarwisseling een aantal mutaties heeft plaatsgevonden. Hierdoor zijn de standcijfers beïnvloed.
Instroom WWB			36	27	37	58	29	Aantal meldingen dat leidt tot een uitkering neemt steeds meer toe. De afhandeling van de aanvragen duurt langer als gevolg van steeds complexere situatie van de burgers die in de financiële problemen raken.
Uitstroom WWB			57	35	35	44	34	
Eindstand WWB			1316	1316	1328	1342	1337	
Aantal voorschotten WWB			60	55	43	35	62	
Aantal blokkades WWB			70	73	51	63	67	