



Nota van B&W

Onderwerp Brief aan de raad over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening (tweede kwartaalrapportage Plan van aanpak (Basis op orde))

Portefeuillehouder S. Bak
Collegevergadering 18 september 2012
Inlichtingen Constance Baauw (023-5676259)
Registratienummer 2012.0050505

Inleiding

Op 8 maart jl. hebben wij met de gemeenteraad het Plan van aanpak (Basis op orde) van het cluster Sociale Dienstverlening besproken. Dit Plan van aanpak (Basis op orde) is opgesteld op basis van de conclusies en aanbevelingen van het Rapport Onderzoek Sociale Dienstverlening Gemeente Haarlemmermeer dat in november 2011 is verschenen.

Middels de eerste kwartaalrapportage die op vrijdag 8 juni is verstuurd hebben wij de gemeenteraad geïnformeerd over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening in de maanden februari, maart en april. Conform de afspraak met de raad willen wij met bijgaande brief en bijlage de gemeenteraad informeren over de voortgang binnen het cluster over de maanden mei, juni en juli.

Besluit

Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

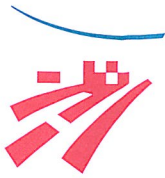
1. In te stemmen met de brief aan de raad "Tweede kwartaalrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening".

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de portefeuillehouder,

S. Bak

Bijlage(n)

- Brief aan de raad met tweede kwartaalrapportage
- Dashboard indicatoren Plan van aanpak (Basis op orde)



gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer



2012/57295

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

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

Cluster Sociale Dienstverlening
Contactpersoon Constance Baauw
Doorkiesnummer 0235676259
Uw brief ---
Ons kenmerk 12.0451440
Bijlage(n) Dashboard indicatoren Plan van aanpak
(Basis op orde)
Onderwerp Tweede kwartaalrapportage Plan van aanpak
(Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening

Verzenddatum

19 SEP. 2012

Geachte heer, mevrouw,

Op vrijdag 8 juni jl. ontving u de eerste kwartaalrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening (SDV). U werd geïnformeerd over de resultaten van de periode februari tot en met april.

Met deze brief willen wij u informeren over de verdere voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening aan de hand van het Plan van aanpak (Basis op orde) in de maanden mei tot en met juli. Het is de afspraak om u hierover eens per kwartaal te informeren.

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

De afgelopen maanden is gebleken dat de problemen bij het cluster Sociale Dienstverlening in het rapport *Onderzoek Sociale Dienstverlening Gemeente Haarlemmermeer* dat in november 2011 is verschenen goed geduid zijn. Het rapport was echter een 'quick scan' en bij voortgaand onderzoek en herstel blijkt de problematiek veel aanzienlijker te zijn en dieper in de organisatie te liggen.

Om dit duidelijk te maken noemen we twee voorbeelden:

1). Het administratieve systeem GWS dient de gevraagde managementinformatie te genereren. Het is gebleken dat er geen duidelijkheid bestond over definities, onvoldoende controle is geweest op het juist vullen van het systeem, geen duidelijkheid over wel/niet verplichte velden, onvoldoende instructie, twijfels bij de juistheid van zoekopdrachten, etc.. Er is hard gewerkt aan definiëring, duidelijkheid over verplichte velden, controle en instructie. Alles gericht op het eenduidig en volledig invullen van de velden. Er zal echter eerst sprake zijn van betrouwbare managementinformatie als het gehele administratieve systeem is opgeschoond. Het opschonen van het administratieve systeem is zeer arbeidsintensief.

2). De administratieve organisatie moet systematisch worden opgebouwd. Er is geen vaste structuur voorhanden, waarop voortgebouwd kan worden.

Op het gebied van onderzoeken naar onterechte uitkeringen, het toeleiden naar werk, het tijdig afdoen van aanvragen bleek sprake van veel (verborgen) achterstanden, die nu zijn aangepakt, zoals uit het navolgende blijkt.

We hebben de onderliggende problematiek nu wel in beeld. Ondanks dat SDV van verder moest komen dan gedacht, zijn we toch in staat geweest om nu al substantiële resultaten te boeken met name op de belangrijke gebieden als onderzoeken naar onterechte uitkeringen en arbeidstoeleiding.

Sinds de 1^e kwartaalrapportage begin juni is er onverminderd verder gewerkt om binnen het cluster Sociale Dienstverlening de basis op orde te krijgen. Daarbij zijn belangrijke stappen gezet. Zo is de achterstand voor wat betreft de rechtmatigheid bij Wet werk en bijstand (Wwb) aanvragen weggewerkt. Per 1 juli is de knip (aanleggen van taakaccenten in werkzaamheden) tussen inkomen en werktoeleiding bij team Werk en Inkomen doorgevoerd en wordt extra inspanning gepleegd om een inwoner die een Wwb uitkering aanvraagt direct te begeleiden naar werk. De eerste successen daarin zijn reeds geboekt. Voor wat betreft het Participatiebudget is er meer zicht gekomen op de uitgaven en de geprognosticeerde uitgaven. Tevens zijn er keuzes gemaakt qua benutting. De vooruitgang op bovenstaande onderdelen laat zien dat het cluster van ver moet komen, omdat het feitelijk basale randvoorwaarden betreffen.

Er is nog geen compleet en betrouwbaar inzicht in zowel de ken- en stuurgetallen, als betrouwbare financiële prognoses. Het jarenlang niet of niet compleet vullen van de velden in GWS4all is hiervan de oorzaak. Op dit punt is nog de nodige actie nodig. Maar er zijn wel al belangrijke vorderingen gemaakt die het mogelijk maken de gegevens zoals genoemd in deze brief te presenteren.

Er is een keuze gemaakt om de zaken grondig te onderzoeken om vervolgens de weg te kiezen om het structureel op te lossen. Dat maakt dat het cluster Sociale Dienstverlening op de goede weg is, maar er duidelijk nog niet is. Daar zal nog extra capaciteit tot het einde van 2012 op ingezet worden, waarvoor geen aanvullende middelen worden aangevraagd.

1. Bedrijfsvoering

1.1 Sturen op in- en uitstroomgegevens Wwb

De complete werkachterstand is weggewerkt.

Eind juli waren er 1344 klanten die een Wwb uitkering ontvingen. Het klantenbestand daalt nog steeds. In de maanden mei, juni en juli zijn er in totaal 184 uitkeringen beëindigd. Dit heeft te maken met de acties op zowel recht- (inkomen) als doelmatigheid (participatie/re-integratie). Kanttekening is echter wel dat het aantal meldingen (iemand die meent recht te hebben op) Wwb op dit moment behoorlijk toeneemt.

Sinds 1 juli is de knip tussen de rechtmatigheid (Inkomen) en de doelmatigheid (Participatie/re-integratie, toeleiding naar werk) compleet doorgevoerd. Er wordt extra inspanning gepleegd om een inwoner die een Wwb uitkering aanvraagt direct te begeleiden naar werk. In de werkzaamheden van de medewerkers zijn de taakaccenten werk (doelmatigheid) en inkomen (rechtmatigheid) aangebracht. Dit in verband met de competenties die per taakaccent nodig zijn, maar ook om efficiënter en voornamelijk om effectiever te werken.

Inkomensdeel WWB

De gemeente Haarlemmermeer heeft een bericht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ontvangen met daarin een vooraankondiging dat Haarlemmermeer een aanvullend budget van circa € 2,0 mln. zal ontvangen voor het Inkomensdeel WWB. Het macrobudget voor de WWB is door het Ministerie van SZW met € 445 miljoen verhoogd vanwege:

- de gestegen werkloosheid,
- het terugdraaien van de huishoudinkomenstoets,
- uitstel van het wetvoorstel fraude naar 1 januari 2013 en
- terugdraaien van de sollicitatieplicht voor alleenstaande ouders

Deze aanvulling op het budget zal wanneer de officiële aankondiging is ontvangen worden verwerkt in de reguliere P&C-cyclus.

Instroom

Sinds 1 juli vindt er als eerste stap in het aanvraagproces een telefonische klantherkenning plaats. Zo worden onnodige bezoeken van klanten die denken recht te hebben op Wwb maar dat niet hebben, voorkomen. Vervolgens vindt er indien van toepassing een werkintake plaats waarin de nadruk ligt op het vinden van een werk. Aan het einde van dit gesprek wordt de volledige aanvraag (inkomensdeel) ingenomen. De fraudepreventiemedewerker kijkt en toetst mee in het kader van rechtmatigheid. Er is een stijgende lijn te zien in het aantal aanvragen dat binnen de wettelijke termijn van acht weken wordt afgehandeld.

Werkstroom

Sinds 1 juli worden de nieuwe klanten, die in principe aan het werk kunnen maar het nog niet op eigen kracht kunnen, aangemeld voor de zogeheten Werkstroom. Werkstroom is de interne naamgeving voor een werkmethode, die wordt uitgevoerd in eigen beheer en bestaat uit acht weken intensieve begeleiding in de vorm van trainingen en gesprekken. In deze periode worden de kandidaten ondersteund bij het zoeken naar een baan. Tevens vinden er onder andere in samenwerking met het Werkgeversservicepunt matches plaats. In juli is

Werkstroom van start gegaan. In totaal zijn er 28 klanten aangemeld. Inmiddels hebben zeven klanten een reguliere baan gevonden. Één klant heeft de Wwb aanvraag ingetrokken. Drie klanten hebben een maatregel opgelegd gekregen. De overige klanten zijn nog in traject.

Werkgeversservicepunt (WSP)

Het WSP is een onderdeel van het groot WSP Amsterdam en is nog in ontwikkeling. Het netwerk van contacten met werkgevers uit de regio wordt steeds uitgebreid en intensiever. Dit levert aangeboden vacatures op en deze worden onder de aandacht bij Werkstroom gebracht. Daar vindt vervolgens de matching plaats. Het WSP heeft momenteel afspraken met vijf werkgevers en negen uitzendbureaus.

Scholingsplicht

De invoering van de scholingsplicht is projectmatig opgepakt en inmiddels afgerond. In totaal zijn er 143 jongeren aangeschreven in het kader van de scholingsplicht die per 1 juli 2012 is ingegaan. In totaal zijn hiervan 76 uitkeringen beëindigd, omdat:

- 21 jongeren terug naar school gaan of werk hebben gevonden;
- 34 jongeren het onderzoeksformulier aangaande de scholingsplicht niet hebben ingeleverd;
- 10 jongeren niet hebben gereageerd op de gegeven hersteltermijnen;
- 2 jongeren niet hebben gereageerd op uitnodigingen;
- van 9 jongeren de uitkering om een andere reden is beëindigd.

Huishoudtoets

De invoering en afschaffing van de huishoudtoets hebben extra inspanningen met zich meegebracht. Klanten waarbij mogelijk een relatie gelegd kon worden met de huishoudtoets zijn in de eerste helft van 2012 benaderd. Bij een gedeelte heeft dit tot een gesprek geleid. Op basis van deze gesprekken zijn bij een 30-tal klanten onrechtmatigheden geconstateerd. Dit heeft geresulteerd in het beëindigen van zeven uitkeringen. Twee dossiers zijn nog in onderzoek. De afschaffing van de huishoudtoets had naast het communiceren naar inwoners voornamelijk extra administratieve afhandelingen tot gevolg.

Rechtmatigheid

Naar aanleiding van het doorvoeren van de knip tussen werk en inkomen is een nieuwe werkwijze per 1 juli 2012 geïntroduceerd. Dit maakt dat alle nieuwe aanmeldingen gecontroleerd worden door de fraudepreventiemedewerkers. Zo nodig worden er onder andere huisbezoeken afgelegd om de woonsituatie te kunnen beoordelen.

Debiteurensaldo

De effecten van de inzet van extra capaciteit op het gebied van debiteurenbeheer zijn waar te nemen. Het uitstaande debiteuren saldo was per 1-1-2012 €10.743.470 op 1-8-2012 was hier in totaal € 554.950 van teruggevorderd. Daarnaast wordt primair onderzocht welke vorderingen (nog) niet (meer) te innen zijn en uit het debiteurensaldo moeten worden gehaald.

1.2 Zorgdragen voor een juiste indeling van klanten op de participatieladder

98% van de klanten is ingedeeld op een trede van de participatieladder. In de 2^e helft van dit jaar zal middels een projectmatige aanpak de trede-indeling nader onder de loep worden genomen. Bij Klanten waarvan de indeling niet van recente datum is vindt een zogenoemde hercontrole plaats voor een nieuwe diagnose.

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

Het clusterwerkplan 2012 blijft het uitgangspunt voor de prioriteiten per team. Het managementteam Sociale Dienstverlening richt zich in 2012 dus op de basis op orde te krijgen en tevens op het ontwikkelen van een visie en het uitwerken van een toekomstbestendig cluster Sociale Dienstverlening.

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

Aan de hand van het Plan van aanpak (Basis op orde) is er een dashboard opgesteld met basisindicatoren. Ken/stuurgetallen waarmee de prestaties van de verschillende teams gemonitord en geanalyseerd worden. Middels dit dashboard wordt maandelijks gerapporteerd.

De geconstateerde achterstanden en onvolkomenheden hebben er voor gezorgd dat de projectgroep het afgelopen kwartaal voornamelijk heeft geïnvesteerd in de kwaliteit en/of betrouwbaarheid van de gerapporteerde cijfers. Uit de sterkere focus op de kwaliteit van de cijfers is gebleken dat de afgelopen jaren op verschillende manieren invulling is gegeven aan het vullen van de vereiste velden in onze database (GWS) of blijkt informatie verouderd. De komende tijd richten wij ons op het verder betrouwbaar maken van de cijfers. Dat betekent een investering in bestaande cijfers en het up-to-date maken van werkinstructies. Tegelijkertijd onderzoeken wij, met het oog op de ambities in het sociale domein en de toekomstige koers van het cluster, op welke manier wij onze sturing op onze dienstverlening kunnen verbeteren en welke set aan indicatoren daarvoor nodig is.

In juli is ook gestart met inspanningen Basis op orde op het gebied van ICT en het tot stand komen van een kwaliteitsplan (AO/IC). Dit heeft geleid tot een voortvarende start met het verbeteren van de werkprocessen en de ontwikkeling en implementatie van de nieuwe management software.

1.5 Ontwikkel een eenvoudig format voor de kerncijfers, zowel prognose als realisatie Zie 1.4.

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

De verbeterde netwerkverbinding is reeds gemeld bij de 1^e kwartaalrapportage. Incidenteel doen zich nog problemen voor.

Voor wat betreft het efficiënter werken zijn voor het gehele cluster Sociale Dienstverlening alle zaken die spelen op het gebied van ICT geïnventariseerd, met daarbij de onderlinge afhankelijkheden. De inspanningen kunnen grofweg worden ingedeeld in het op orde krijgen van en herinrichten van de sturings- en informatiebehoefte enerzijds en het verbeteren van de werkprocessen anderzijds.

1.7 Genereren van managementinformatie uit GWS4all

Zie 1.4.

1.8 Verbeter het gebruik van GWS4all

Daar waar nodig vindt extra inspanning plaats op het gebied van werkinstructies voor het gebruik van GWS4all. Tegelijkertijd zijn wij begonnen met het verbeteren van onze werkprocessen wat ook duidelijkere instructies voor het gebruik van GWS4all tot gevolg heeft. Volgens planning zijn deze werkprocessen voor het einde van dit jaar operationeel.

1.9 Uitvoeren van het administratieve organisatie / interne controle (AO/IC) plan

Voor het interne controle plan zal een risicoanalyse de basis vormen. Deze richt zich op de risico's ten aanzien van de: kwaliteit van processen maar ook van individuele medewerkers, naleving van verordeningen en landelijke wet- en regelgeving, financiële rechtmatigheid en doelmatigheid en doeltreffendheid.

Om het AO/IC plan verder te professionaliseren wordt externe expertise ingezet. De externe partij zal samen met het team Kwaliteit de controles systematisch opzetten en verankeren. Tevens zal de externe partij middels training-on-the-job de benodigde kennis borgen. De verbetering van de administratieve organisatie (AO) is eerder in deze rapportage al geadresseerd bij het verbeteren van de werkprocessen. Doelstelling van de interne controle (IC) is om iedere medewerker in de sociale dienstverlening in staat te stellen vroegtijdig "in control" te zijn.

2. Kwaliteit management en medewerkers

2.1 Besteed aandacht aan de persoonlijke effectiviteit van medewerkers

Na de gepleegde inhaalslag van de planningsgesprekken zijn en worden op dit moment de functioneringsgesprekken gevoerd. Aan het eind van het jaar volgen alle beoordelingsgesprekken.

De reguliere afspraken met medewerkers betreffen kwalitatieve en kwantitatieve aspecten. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over houding en gedrag naar onze klanten alsook naar collegae onderling.

De prestaties worden gemonitord en daar waar nodig bijgestuurd. Dit gebeurt op basis van resultaten uit bijvoorbeeld GWS, maar ook bereikbaarheidsgegevens (telefoon + balie) of naar aanleiding van signalen of klachten.

Tevens zijn binnen de teams de werkzaamheden grondiger in kaart gebracht. Er zal fijnmaziger worden tijdgeschreven, waardoor er in de toekomst een betere raming van benodigde uren gekoppeld aan werkzaamheden mogelijk is. In het najaar wordt gewerkt aan een termijnagenda en worden de werkzaamheden in een dashboard gemonitord. Dit zal een stevig fundament zijn voor de werkplannen 2013 tot op individueel niveau aan toe.

Tot slot is er een continuering in de daling van het ziekteverzuim te zien. Het ziekteverzuim binnen het cluster Sociale Dienstverlening is in juli gedaald tot 1,05% (4,76% voortschrijdend jaargemiddelde), in april was dit nog 2,97% (6,20% voortschrijdend jaargemiddelde).

3. Structuur, inrichting en verdeling van taken

3.1 Toewerken naar een passende span of control

Dit punt is één van de ontwerp principes bij de reorganisatie.

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

De extra capaciteit (kwantiteit, kennis & kunde) die ten behoeve van het Plan van aanpak (Basis op orde) wordt ingezet richt zich met name op de teams Werk & Inkomen en Kwaliteit. Bij het team Kwaliteit betreft dit de inspanningen met name op het gebied van managementinformatie, kwaliteitscontroles, werkprocessen, applicatiebeheer en werkinstructies.

3.3. Zorgdragen voor onderlinge vervangbaarheid medewerkers binnen het team kwaliteit

Voor de meeste functies binnen het team Kwaliteit is vervanging inmiddels intern aanwezig. Voor een drietal functies ligt dit gecompliceerder. Tot de reorganisatie is tijdelijke vervanging geregeld voor ziekte en vakantie. In het kader van de reorganisatie volgt een structurele oplossing voor de onderlinge vervangbaarheid.

3.4 Versterken van de rol van financieel adviseur

Voor het versterken van deze adviesfunctie is de beschikbare capaciteit uitgebreid. Deze wordt ondermeer ingezet voor de financiële vertaling van de acties die voortvloeien uit het Plan van Aanpak en tweewekelijkse afstemming met het clustermanagement.

3.5 Zorgdragen voor capaciteit van het uitvoeren van themacontroles

Een externe partij voert controles uit op het gebied van rechtmatigheid.

4. Toekomst

De ingezette koers wordt onverminderd gecontinueerd en tegelijkertijd vindt er een herijking plaats op basis van de huidige situatie binnen het cluster Sociale Dienstverlening en de toekomstige ontwikkelingen in het Sociale Domein. Dit zal uitmonden in een reorganisatie, waarbij het cluster wordt ingericht op de nieuwe eisen. Ook zal een adequate personele bezetting worden voorgesteld.

Speerpunten in het derde kwartaal van 2012 zijn de managementinformatie, het informatieplan, ICT en het kwaliteitsplan. Zij staan aan de basis van een toekomstbestendig cluster SDV.

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

2e kwartaalrapportage RAAD											
Overzicht prestatie-indicatoren 'basis op orde'											
Peildatum: 1 augustus 2012 tenzij anders vermeld											
Team	Omschrijving	Opsplitsing	Norm	Scores						Toelichting	
				Januari	februari	maart	april	mei	juni		juli
W&I	100% van de klanten ingedeeld op treden		100%	93%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	
	15 % van het debiteuren uitstaande saldo binnenhalen. Dit saldo was per 1-1-2012 €10.743.470		15%	€ 66.337 (0,6%)	€ 143.227 (1,3%)	€ 202.711 (1,9%)	€ 264.478 (2,4%)	€ 383.075 (3,5%)	€ 475.604 (4,4%)	€ 554.950 (5,2%)	Primair wordt onderzocht welke vorderingen (nog) niet (meer) te innen zijn en uit het debiteurensaldo moeten worden gehaald. Ook wordt onderzocht wat de prioriteiten kunnen zijn met het hoogste rendement.
FO	< 4 % verlaten wachtrij telefoon		< 4 %	14,2%	12,2%	12,9%	11,7%	8,7%	11,4%	11,9%	In de 1e kwartaalrapportage werd aangekondigd dat een aantal doorgevoerde verbeteringen vanaf mei zichtbaar zouden zijn. In de maanden juni en juli is dit percentage echter opgelopen door een grote toename in het aantal vragen. Deze vragen hadden voornamelijk betrekking op de doorgevoerde wijzigingen in de nieuwe verordening leerlingenvervoer.
	< 10 % verlaten wachtrij balie		< 10 %	5,3%	6,7%	5,1%	5,5%	6,8%	4,0%	4,0%	Norm uit 'Sturen op Antwoord'
	Gemiddelde wachttijd balie maximaal 10 minuten		< 10 minuten	11:51	9:59	11:38	9:18	9:31	10:12	10:42	De toename van de gemiddelde wachttijd aan de balie is veroorzaakt door de extra inspanningen op het gebied van de nieuwe verordening leerlingenvervoer.
Zorg	75% van de aanvragen Wmo woningvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.	Individuele vervoersvoorziening	> 75 %	72%	56%	80%	90%	83%	81%	91%	
		Rolstoelen		70%	88%	91%	72%	70%	70%	81%	
		Woonvoorziening		80%	78%	79%	82%	80%	86%	82%	
	90% van de overige aanvragen wordt binnen de wettelijke termijn beslist	Bijzondere Bijstand	> 90 %	100%	98%	100%	100%	100%	99%	93%	
		AVGemeente		90%	93%	100%	63%	89%	100%	100%	
		HBH		84%	93%	90%	86%	89%	87%	92%	

2e kwartaalrapportage RAAD										
Overzicht kengetallen 'basis op orde'										
Peildatum: 1 augustus 2012 tenzij anders vermeld										
Omschrijving	Team	Norm	Januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	Toelichting
Ziekteverzuim, deze maand / voortschrijdend jaargemiddelde	Heel SDV	5%	6,25 / 7,95%	6,81 / 7,31%	4,70 / 6,64%	2,97 / 6,20%	2,43 / 5,68%	1,97 / 5,25%	1,05/4,76%	
FUBO										
FUBO, gehouden planningsgesprekken (peildatum 13-8)	Heel SDV	100% (april)				64,9%			90,7%	
	Clusterman & secretariaat	100%				100,0%			100,0%	
	W&I	100%				50,0%			96,3%	1 gesprek is nog niet gevoerd. In september zijn alle gesprekken afgerond.
	FO	100%				100,0%			100,0%	
	Zorg	100%				100,0%			100,0%	
	Kwaliteit	100%				43,5%			65,0%	7 gesprekken zijn nog niet gevoerd. In augustus zijn alle gesprekken afgerond.
Kengetallen WWB (STATISCH)										
Deze cijfers wijken af van gegevens uit de 1e kwartaalrapportage. In de eerste kwartaalrapportage werden de cijfers dynamisch weergegeven, in deze tweede kwartaalrapportage statisch. De berekende eindstand van de WWB komt overeen met het aantal lopende uitkeringen volgens het uitkeringendossier. Kleine verschillen in begin- en eindstanden van opeenvolgende maanden worden veroorzaakt door mutaties in bestaande dossiers.										
Beginstand WWB			1206	1401	1410	1412	1377	1381	1374	Per 31 december 2011 was het aantal WWB-ers 1.206, dit is exclusief de WIJ-ers die vanaf 2012 zijn ingestroomd in de WWB.
Instroom WWB			249	46	59	46	60	55	35	De hoge instroom in de maand januari wordt veroorzaakt door de omklap van ca. 200 WIJ-ers naar de WWB
Uitstroom WWB			54	37	57	81	55	64	65	
Eindstand WWB		1365	1401	1410	1412	1377	1382	1372	1344	Hmeer kent op dit moment een dalend klantenbestand. Dit heeft te maken met de acties op zowel recht- (poort en beheer) als doelmatigheid (vooral de poort via WerkStroom). Echter neemt het aantal meldingen WWB op dit moment behoorlijk toe. (Een melding is iemand die meent recht te hebben op WWB, een aanvraag is iemand die ook werkelijk de aanvraag heeft ingediend).
Aantal voorschotten WWB			63	66	50	55	59	45	36	Door de acties op zowel recht- als doelmatigheid daalt het aantal voorschotten. Ook wordt de wettelijke termijn voor het afhandelen van WWB aanvragen steeds meer gehaald.
Aantal blokkades WWB			29	43	117	84	76	76	77	Het grote aantal blokkades in maart is grotendeels een gevolg van niet tijdig ingevulde statusformulieren. Een deel van deze blokkades is inmiddels opgeheven of hebben geresulteerd in een beëindiging. Door strengere handhaving op rechtmatigheid ligt het aantal blokkades hoger dan in de eerste maanden van 2012.

2e kwartaalrapportage RAAD						
Overzicht kengetallen 'basis op orde' - Financiële gegevens						
Peildatum: 1 augustus 2012 tenzij anders vermeld						
Financiële gegevens	Begroot	Besteed einde maand	Resterend budget	Prognose rest van het jaar	Prognose resultaat	Toelichting
Inkomensdeel WWB (inclusief WIJ)	€ 19.813.100	€ 12.198.249	€ 7.614.851	€ 7.904.500	€ 289.649-	In tegenstelling tot het positieve resultaat van € 404.100, wat is gemeld bij de 1e kwartaalrapportage verwachten wij inmiddels een overschrijding van € 289.649, ondanks dat het aantal uitkeringsgerechtigden is gedaald. Het verschil is ontstaan doordat er in de 1e kwartaalrapportage een te optimistische prognose is gedaan welke inmiddels meer is verfijnd. Ook het inhalen van de achterstanden bij de aanvragen WWB heeft er voor gezorgd dat wij met terugwerkende kracht een aantal uitbetalingen hebben gedaan. Inmiddels heeft op het gemeenteloket SZW een vooraankondiging gestaan dat Haarlemmermeer een aanvullend budget van € 2,0 mln. zal ontvangen voor het Inkomensdeel WWB. Het macrobudget voor de WWB is door het Ministerie van SZW met € 445 miljoen verhoogd vanwege: <ul style="list-style-type: none"> - de gestegen werkloosheid, - het terugdraaien van de huishoudinkomenstoets, - uitstel van het wetsvoorstel fraude naar 1 januari 2013 en - terugdraaien van de sollicitatieplicht voor alleenstaande ouders Deze aanvulling op het budget zal wanneer de officiële aankondiging is ontvangen worden verwerkt in de reguliere P&C-cyclus.
Participatiebudget/Re-integratie	€ 3.708.400	€ 973.700	€ 2.734.700	€ 2.013.200	€ 721.500	Voor wat het Participatiebudget is er meer zicht gekomen op de uitgaven en de geprognoseerde uitgaven. Tevens zijn er keuzes gemaakt qua benutting, deze zijn in de huidige prognose meegenomen. Wij verwachten dat ca. € 1 mln. (721.500 euro + 294.800 euro) van het in 2012 beschikbare budget niet wordt besteed, wat wij middels de zogenoemde "meeneemregeling" in 2013 mogen besteden. Dit willen wij inzetten om, ondanks de budgetkortingen, het huidige beleid te kunnen continueren en om de trajecten die in 2012 zijn gestart en doorlopen tot in 2013 (en soms 2014) te bekostigen.
Participatiebudget/Inburgering	€ 1.085.100	€ 263.200	€ 821.900	€ 527.100	€ 294.800	Voor wat het Participatiebudget is er meer zicht gekomen op de uitgaven en de geprognoseerde uitgaven. Tevens zijn er keuzes gemaakt qua benutting, deze zijn in de huidige prognose meegenomen. Wij verwachten voor ca. € 1 mln. van het in 2012 beschikbare budget niet wordt besteed, wat wij middels de zogenoemde "meeneemregeling" in 2013 mogen besteden. Dit willen wij inzetten om het huidige beleid te kunnen continueren en om de trajecten die in 2012 zijn gestart en doorlopen tot in 2013 (en soms 2014) te bekostigen.
Participatiebudget/Volwasseneneducatie	€ 933.200	€ 226.100	€ 707.100	€ 707.100	€ -	Op basis van de contracten die met het Nova College en Roc van Amsterdam zijn afgesloten, wordt het beschikbare budget van € 933.200 volledig benut.

2e kwartaalrapportage RAAD											
Overzicht prestatie-indicatoren 'basis op orde'											
Peildatum: 1 augustus 2012 tenzij anders vermeld											
Team	Omschrijving	Opsplitsing	Norm	Scores							Toelichting
				Januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	
W&I	100% van de klanten ingedeeld op treden		100%	93%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	
	15 % van het debiteuren uitstaande saldo binnenhalen. Dit saldo was per 1-1-2012 €10.743.470		15%	€ 66.337 (0,6%)	€ 143.227 (1,3%)	€ 202.711 (1,9%)	€ 264.478 (2,4%)	€ 383.075 (3,5%)	€ 475.604 (4,4%)	€ 554.950 (5,2%)	Primair wordt onderzocht welke vorderingen (nog) niet (meer) te innen zijn en uit het debiteurensaldo moeten worden gehaald. Ook wordt onderzocht wat de prioriteiten kunnen zijn met het hoogste rendement.
FO	< 4 % verlaten wachtrij telefoon		< 4 %	14,2%	12,2%	12,9%	11,7%	8,7%	11,4%	11,9%	In de 1e kwartaalrapportage werd aangekondigd dat een aantal doorgevoerde verbeteringen vanaf mei zichtbaar zouden zijn. In de maanden juni en juli is dit percentage echter opgelopen door een grote toename in het aantal vragen. Deze vragen hadden voornamelijk betrekking op de doorgevoerde wijzigingen in de nieuwe verordening leerlingenvervoer.
	< 10 % verlaten wachtrij balie		< 10 %	5,3%	6,7%	5,1%	5,5%	6,8%	4,0%	4,0%	Norm uit 'Sturen op Antwoord'
	Gemiddelde wachttijd balie maximaal 10 minuten		< 10 minuten	11:51	9:59	11:38	9:18	9:31	10:12	10:42	De toename van de gemiddelde wachttijd aan de balie is veroorzaakt door de extra inspanningen op het gebied van de nieuwe verordening leerlingenvervoer.
Zorg	75% van de aanvragen Wmo woningvoorzieningen, rolstoelen en vervoersvoorzieningen wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.	Individuele vervoersvoorziening	> 75 %	72%	56%	80%	90%	83%	81%	91%	
		Rolstoelen		70%	88%	91%	72%	70%	70%	81%	
		Woonvoorziening		80%	78%	79%	82%	80%	86%	82%	
	90% van de overige aanvragen wordt binnen de wettelijke termijn beslist	Bijzondere Bijstand	> 90 %	100%	98%	100%	100%	100%	99%	93%	
		AVGemeente		90%	93%	100%	63%	89%	100%	100%	
		HBH		84%	93%	90%	86%	89%	87%	92%	