



Nota van B&W

Onderwerp Brief aan de raad over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening (derde voortgangsrapportage Plan van aanpak (basis op orde))

Portefeuillehouder S. Bak
Collegevergadering 8 januari 2013
Inlichtingen Constance Baauw (023 5676259)
Registratienummer 2012.0078173

Inleiding

In onze vergaderingen van 29 mei 2012 en 18 september 2012 hebben wij besloten in te stemmen met de eerste en tweede rapportage over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening (Plan van aanpak (basis op orde)).

Conform afspraak informeren wij de raad met de derde voortgangsrapportage Plan van aanpak (basis op orde) over de voortgang binnen het cluster Sociale Dienstverlening over de maanden september tot en met november 2012.

Besluit

Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

1. in te stemmen met de brief aan de raad "Derde voortgangsrapportage 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 derde voortgangsrapportage;
- Dashboard indicatoren Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening.



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 Sociale Dienstverlening
Contactpersoon Constance Baauw
Doorkiesnummer 0235674846
Uw brief ---
Ons kenmerk 13.0054193\adv
Bijlage(n) Dashboard indicatoren Plan van aanpak (Basis op orde)
Onderwerp Derde voortgangsrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening

Verzenddatum

16 JAN. 2013

Geachte heer, mevrouw,

Op 19 september jl. ontving u de tweede kwartaalrapportage Plan van aanpak (Basis op orde) cluster Sociale Dienstverlening (SDV). U werd geïnformeerd over de resultaten van de periode mei tot en met augustus.

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 september tot en met november. Over geheel 2012 (inclusief december) zal in de jaarstukken worden gerapporteerd.

Per onderdeel van het Plan van aanpak (Basis op orde) geven wij in deze brief aan welke ontwikkelingen er sinds september zijn geweest. Tevens is in de bijlage, net zoals bij de eerste en tweede voortgangsrapportage, 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 het beeld dat de problematiek diepgaander is dan oorspronkelijk uit de quickscan bleek bevestigd. De problematiek is verder in kaart gebracht en geanalyseerd. Het structureel oplossen vergt veel inzet maar blijft zijn vruchten afwerpen. De positieve lijn wordt voortgezet.



De analyses en verbeterlagen hebben gemaakt dat de volgende resultaten werden geboekt de afgelopen maanden:

- daling WWB aantal klanten
- 500 klanten opnieuw beoordeeld op indeling participatieladder
- 120 klanten op traject gezet als vervolgactie
- het instrument Werkstroom volledig geïmplementeerd
- complete doorlichting van het debiteurenbestand
- herontwerp werkprocessen (LEAN)
- opgesteld informatieplan
- opgesteld AO/IC plan
- continue feedback aan medewerkers op houding en gedrag

Hieruit kunnen we concluderen dat de gekozen route voor structurele oplossingen de juiste is. Maar het maakt ook dat er tot de nieuwe uitvoeringsorganisatie tijd en capaciteit in de implementatie van deze oplossingen gestoken moet worden.

1. Bedrijfsvoering

1.1 Sturen op in- en uitstroomgegevens WWB

Het klantenbestand met een WWB uitkering daalt nog steeds. In de maanden augustus, september, oktober en november zijn er in totaal 210 uitkeringen beëindigd. Dit heeft te maken met de acties op zowel recht- (inkomen) als doelmatigheid (participatie/re-integratie). Het aantal meldingen (iemand die meent recht te hebben op) WWB neemt nog steeds behoorlijk toe.

- *Werkstroom*

In juli zijn we gestart met de werkmethode Werkstroom die zich direct richt op klanten die direct aan het werk kunnen, maar nog niet op eigen kracht. Vanuit de werkgerichte intake wordt 30% van de klanten die een aanvraag WWB indienen onmiddellijk naar WerkStroom toegeleid. Daar worden zij intensief begeleid en ondersteund bij het zoeken naar een baan. De aanwezigheid bij WerkStroom is gemiddeld 93% en gemiddeld stroomt een deelnemer na 28 dagen uit dit traject. Dit leidt voor 64% van de deelnemers tot uitstroom naar werk (al dan niet met proefplaatsing) en 12% heeft een passend traject advies. De resterende deelnemers (23%) hebben geen recht op een uitkering of zien daar van af.

- *Werkgeversservicepunt (WSP)*

Het WSP is een onderdeel van het WSP Groot-Amsterdam en is in oktober (voor het deel Sociale Dienstverlening) uitgebreid met twee extra collega's binnen Sociale Dienstverlening. In het totaal is nu vanuit Sociale Dienstverlening 2,67 FTE beschikbaar.

Een van de medewerkers richt zich extra op het netwerkcontact vanuit de werkgeversbenadering bij de cluster Dienstverlening terwijl de andere collega meer aansluit bij WerkStroom hetgeen inhoudt dat meer op uitvoerend niveau werkgevers en uitzendbureaus worden benaderd om vacatures binnen te halen. Deze vacatures zijn direct bedoeld voor de klanten die bij WerkStroom in traject zitten.

Het WSP heeft de afgelopen periode aanzienlijk meer contacten kunnen opbouwen met werkgevers (inmiddels ruim 40) en nog acht uitzendbureaus.

- *Rechtmatigheid*

Wij hebben de werkwijze aangescherpt, daarbij wordt meer aandacht geschonken aan de fraudealertheid, Bij meldingen en aanvragen wordt meer onderzoek gedaan. Hierdoor neemt het afhandelen van een aanvraag meer tijd in beslag. Ook is er sprake van een stijgend aantal meldingen dat niet incidenteel blijkt te zijn.

Bij specifieke risicogroepen wordt onderzoek gedaan en de uitkering beëindigd indien blijkt dat onterecht WWB geld werd verstrekt. De stand per 30 november staat op 37 beëindigde uitkeringen.

1.2 Zorgdragen voor een juiste indeling van klanten op de participatieladder

In de maanden oktober en november zijn op projectmatige wijze 497 klanten uitgenodigd om inzicht te krijgen in de juiste indeling op de participatieladder. Van de gesproken klanten blijkt 50% in de juiste laddertrede ingedeeld te zijn. In 29% is de klant lager ingezet op de participatieladder; er is dan sprake van een verslechterde omstandigheid. In 21% is de klant hoger ingezet op de participatieladder; er is dan sprake van een verbeterde kans op deelname in de maatschappij. Inmiddels zijn alle bestaande klanten op een juiste trede ingedeeld. Periodiek wordt gecontroleerd of de klant nog steeds op de juiste trede is ingedeeld.

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

Inmiddels is het werkplan 2012 bijna geheel uitgevoerd. Het werkplan 2013 wordt opgesteld door integrale afstemming in het Sociaal Domein en daaraan gekoppelde beleidsontwikkeling.

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

Aan de hand van de opgedane ervaring met de maandelijkse basisindicatoren, is er bij alle belanghebbenden nagegaan welke ken/stuurgetallen er nodig zijn om de prestaties van de verschillende teams goed te kunnen sturen, monitoren en tijdig te analyseren. Deze informatiebehoefte is gekoppeld aan de financiële rapportage-en verantwoordingsmomenten. Dit vormt het informatieplan. Dit zal in de 1^e helft van 2013 worden geïmplementeerd.

De inspanning blijft de komende tijd op het verder betrouwbaar maken van de cijfers. Dat betekent een investering in bestaande cijfers en het up-to-date maken van werkinstructies. Dit is belangrijk om eenduidigheid in het gebruik van de database (GWS) te garanderen en cijfers up-to-date te houden.

Alle werkprocessen zijn inmiddels geanalyseerd en daar waar nodig aangepast en opnieuw ontworpen. De werkprocessen zijn ingericht op basis van de toetsstenen van het Programma Sociaal Domein. Belangrijk uitgangspunt daarbij is de brede intake waarbij de vraag van de klant centraal staat en minder product georiënteerd is dan tot op heden. Deze werkprocessen zullen in de 1^e helft van 2013 gefaseerd geïmplementeerd worden.

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 1.4

1.9 Uitvoeren van het AO/IC plan

Middels een intensief traject is er een AO/IC-plan (administratieve organisatie / interne controle) opgesteld. De administratieve ondersteuning richt zich met name op de kwaliteit van de medewerkers, de eenduidige informatieverwerking en de nieuwe werkprocessen. Voor het interne controle plan vormt de risicoanalyse de basis. De grootste risico's voor de uitvoering van de sociale dienstverlening zijn in kaart gebracht en we zijn door het opstellen en naleven van een kwaliteitsplan AO/IC beter in staat de risico's te beheersen.

2. Kwaliteit management en medewerkers

2.1 Besteed aandacht aan de persoonlijke effectiviteit van medewerkers

In de meest algemene zin zijn er met iedere individuele medewerker heldere resultaatgerichte afspraken gemaakt (ook op het gebied van houding en gedrag). Deze afspraken worden gemonitord en vormen de basis voor de functioneringsgesprekken. Tussentijds krijgt een medewerker feedback door de direct leidinggevende.

De scheiding van de taken op het gebied van werk en inkomen levert op dat de individuele medewerker stuurbaarder (en zichtbaarder) wordt, de inzet van twee senioren (op doel- en rechtmatigheid) maakt dat er meer controle is op het bedrijfsvoeringsproces en daarmee meer op de in- en uitstroom.

Doelstelling van het AO/IC plan is om iedere medewerker werkzaam in de sociale dienstverlening in staat te stellen vroegtijdig "in control" te zijn. Dit past in het totaalpakket waarbij de medewerker wordt geacht zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. In 2013 kunnen hier de eerste vruchten van geplukt te worden.

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

Dit is onderdeel van de integrale keuzes die ten grondslag liggen aan het werkplan 2013.

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

Deze verbetering is in het tweede kwartaal gerealiseerd.

3.5 Zorgdragen voor capaciteit van het uitvoeren van themacontroles

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

4. Toekomst

Komende maanden ligt de nadruk op de implementatie van:

- Werkprocessen;
- Informatieplan;
- AO/IC plan;
- Voorbereidingen ten behoeve van de toekomstbestendige organisatie;
- Andere houding en gedrag (eigen verantwoordelijkheid nemen, feedback geven en ontvangen, integrale klantbenadering, vraaggericht in plaats van productgericht).

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

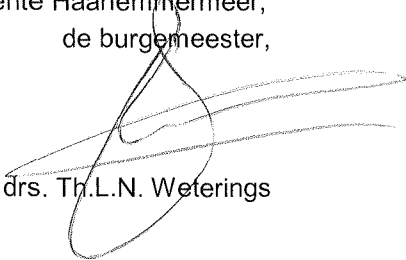
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris

de burgemeester,



drs. C.H.J. Brugman



drs. Th.L.N. Weterings

Overzicht kengetallen 'basis op orde'															
Peildatum: 1 december 2012 tenzij anders vermeld															
Omschrijving	Team	Norm	Januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	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%	4,16/4,51%	5,35 / 4,47%	6,51 / 4,30%	7,59 / 4,28%	Het verzuim loopt standaard in de laatste maanden van het jaar op. Daarbij komt dat we gedurende de zomer een ontzettend laag verzuim hebben gezien bij cluster SDV, terwijl de werkdruk wel hoog bleef. Een nieuwe stijging van het verzuim was te verwachten, vanuit het oogpunt dat de boog niet gespannen kan blijven. Daarnaast zijn de afgelopen maanden stevige functioneringsgesprekken gevoerd. Het is vanuit HRM-perspectief bekend dat dit een weerslag kan hebben op het verzuim.	
FUBO (peildatum 5-10-2012)															
geheel afgeronde planningsgesprekken	Heel SDV	100% (april)		4,3%	16,0%	51,1%	65,9%	76,9%	80,5%	87,5%	93,0%	93,4%	93,4%	Voor de medewerkers die de laatste maanden in dienst zijn getreden vinden deze gesprekken plaats in januari 2013.	
geheel afgeronde functioneringsgesprekken	Heel SDV	100% (aug)							0,0%	26,1%	29,2%	49,4%	58,2%		
	Clusterman & secretariaat	100%									0,0%	0,0%	100,0%		
	W&I	100%									3,4%	13,3%	30,0%		Alle gesprekken zijn gevoerd, deze zijn echter nog niet allemaal vastgelegd in een verslag dan wel geaccordeerd. Dit zal eind december zijn afgerond.
	FO	100%									15,0%	86,7%	93,3%		Ook hier geldt: twee medewerkers zijn in oktober en november in dienst getreden, deze functioneringsgesprekken vinden plaats in januari 2013.
	Zorg	100%									82,6%	86,4%	86,4%		Alle gesprekken zijn gevoerd, nog niet allemaal ingevoerd en geaccordeerd.
	Kwaliteit	100%									15,0%	38,1%	52,4%	Alle gesprekken zijn gevoerd of ingepland, nog niet allemaal geaccordeerd.	
Kengetallen WWB (STATISCH)															
Beginstand WWB			1206	1401	1410	1412	1377	1381	1374	1348	1321	1331	1337	De daling van de uitstroom in de maanden september en oktober is deels verklaarbaar, omdat in de maanden daarvoor het project scholingsplicht voor jongeren tot beëindigingen heeft geleid. Dit geldt ook voor de huishoudinkomenstoets in de maanden vóór september.	
Instroom WWB			249	46	59	46	60	55	35	47	43	47	36		
Uitstroom WWB			54	37	57	81	55	64	65	76	35	42	57		
Eindstand WWB		1365 (streefwaarde)	1401	1410	1412	1377	1382	1372	1344	1319	1329	1336	1316	De wettelijke termijn voor het afhandelen van een WWB aanvraag is 8 weken. 86% van de aanvragen wordt inmiddels tijdig afgehandeld. Echter na 4 weken dient er wettelijk een voorschot te worden gegeven. Tussen de 30 a 40 voorschotten per maand is een acceptabel aantal. Echter door het hoge aantal meldingen en aanvragen (hier zijn alleen de toekenningen zichtbaar) neemt de tijdsdruk en dus het aantal voorschotten toe.	
Aantal voorschotten WWB			63	66	50	55	59	45	36	37	30	49	60		
Aantal blokkades WWB			29	43	117	84	76	76	77	96	87	71	70		De blokkades die leiden tot beëindigingen worden nu ingelopen.

Overzicht kengetallen 'basis op orde' - Financiële gegevens

Peildatum: 30 november 2012 tenzij anders vermeld

Financiële gegevens	Begroot	Besteed einde maand	Resterend budget	Prognose rest van het jaar	Prognose resultaat	CONCEPT Toelichting 3e kwartaal
Inkomensdeel WWB (inclusief WIJ)	€ 21.918.500	€ 18.473.500	€ 3.445.000	€ 1.642.000	€ 1.803.000	Het Macrobudget voor de WWB is door het Ministerie van SZW met € 445 miljoen verhoogd vanwege: <ul style="list-style-type: none"> - gestegen werkloosheid - het terugdraaien van de huishoudinkomenstoets - uitstel van het wetsvoorstel fraude naar 2013 - terugdraaien van de sollicitatieplicht voor alleenstaande ouders Dit betekent voor de gemeente Haarlemmermeer een aanvullend budget van € 2.105.400, welke bij de Najaarsrapportage is verwerkt in de begroting. Wij trachten het resultaat te laten oormerken voor SDV.
Participatiebudget/Re-integratie	€ 3.708.400	€ 1.970.300	€ 1.738.100	€ 939.200	€ 798.900	Er is meer zicht op de uitgaven en de geprognosticeerde uitgaven binnen het Participatiebudget. Tevens zijn er keuzes gemaakt qua benutting, deze zijn in de huidige prognose meegenomen. Wij verwachten dat 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/Inburgering	€ 1.085.100	€ 662.200	€ 422.900	€ 85.000	€ 337.900	Zie hierboven Participatiebudget/Re-interatie
Participatiebudget/Volwasseneneducatie	€ 933.200	€ 399.100	€ 534.100	€ 534.100	€ 0	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.

Overzicht prestatie-indicatoren 'basis op orde'															
Peildatum: 1 december 2012 tenzij anders vermeld															
Team	Omschrijving	Opsplitsing	Norm	Scores											Toelichting
				Januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	
W&I	100% van de klanten ingedeeld op treden		100%	93%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	Klanten die deelnemen aan WerkStroom worden direct trede 5 toegekend.
	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%)	€ 697.547 (6%)	€ 816.646 (7,6%)	€ 884.137 (8,2%)	€ 961.199 (8,9%)	In november is een grondige analyse van het debiteurenbestand afgerond, waardoor meer zicht is op de samenstelling en aard van het saldo. Mede op basis van deze analyse wordt bij de jaarstukken 2012 de reële inbaarheid van de vorderingen, in overleg met de accountant, bepaald.
FO	< 4 % verlaten wachtrij telefoon		< 4 %	14,2%	12,2%	12,9%	11,7%	8,7%	11,4%	11,9%	9,5%	7,7%	6,6%	6,7%	De norm van 4 % is een eerstelijns norm. Met de huidige aantallen inkomende telefoongesprekken (gemiddeld 8% meer dan vorig jaar) en de extra taak om vraagverheldering toe te passen, is deze norm niet haalbaar. De daling van het percentage wordt veroorzaakt door extra inzet op telefoon en meer sturing op deze indicator. Acties zijn ingezet om de informatievoorziening via de website en het callcenter te verbeteren. Hierdoor verbetert de bereikbaarheid van de Frontoffice. Merkbaar/meetbaar per december 2012.
	< 10 % verlaten wachtrij balie		< 10 %	5,3%	6,7%	5,1%	5,5%	6,8%	4,0%	4,0%	5,0%	8,5%	4,5%	4,7%	
	Gemiddelde wachttijd balie maximaal 10 minuten		< 10 minuten	11:51	9:59	11:38	9:18	9:31	10:12	10:42	10:17	9:26	7:36	6:55	
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%	75%	77%	73%	72%	De beschikking voor grotere (en duurdere) WMO voorziening wordt afgeven nadat de offerte van de voorziening is ontvangen. De laatste maanden is er vertraging in het offerte traject, tot soms wel 3 weken, daardoor daalt de prestatie-indicator. Ondanks inspanning richting de leverancier is het niet gelukt de vertraging terug te brengen naar de reguliere 5 werkdagen. Vanaf 1 januari 2013 zijn deze voorzieningen gegund aan een nieuwe leverancier.
		Rolstoelen		70%	88%	91%	72%	70%	70%	81%	70%	78%	75%	73%	Zie bovenstaande toelichting
		Woonvoorziening		80%	78%	79%	82%	80%	86%	82%	82%	83%	82%	74%	Zie bovenstaande toelichting
	90% van de overige aanvragen wordt binnen de wettelijke termijn beslist	Bijzondere Bijstand	> 90 %	100%	98%	100%	100%	100%	99%	93%	99%	98%	99%	98%	
		AVGemeente HBH		90% 84%	93% 93%	100% 90%	63% 86%	89% 89%	100% 87%	100% 92%	100% 82%	30% 95%	99% 90%	100% 90%	