

RAADSVOORSTEL

13R.00032



Gemeente Woerden



13R.00032

Agendapunt:

Indiener: college van burgemeester en wethouders

Datum: 5 februari 2013

Portefeuillehouder(s): Koster

Portefeuille(s): Sociale zaken

Contactpersoon: E. Vos

Tel.nr.: 8940

E-mailadres: vos.e@woerden.nl

Onderwerp: Nadere onderbouwing bij programma 7 Werk en Inkomen van de najaarsrapportage 2012

De raad besluit:

Op grond van de nadere onderbouwing in te stemmen met de voorstellen in de najaarsrapportage 2012 die betrekking hebben op Programma 7.

Inleiding:

Bij de behandeling van de tweede bestuursrapportage op 19 december 2012 heeft de raad ingevolge een amendement besloten om (nog) niet in te stemmen met enkele voorstellen in programma 7 Werk en Inkomen. Gevraagd werd om een uitgebreidere onderbouwing bij deze onderdelen. Wethouder Koster heeft daarop een raadsinformatiebrief over dit onderwerp toegezegd. Het betreft de volgende fragmenten uit de bestuursrapportage:

80 % van de aanvragen wordt binnen 10 werkdagen afgehandeld, servicenorm Woerden is nu 4 weken en de wettelijke termijn is 8 weken.	2	1	Op dit moment is de prestatie IASZ breed 67 % (M=74%, O=67%, W=69%). Dit is een flinke verbetering ten opzichte van 2011. Binnen de huidige personele capaciteit is verdere verbetering niet mogelijk.	2	2	Gevraagd besluit is het bijstellen van de norm van 80% naar 70%.
Bij alle nieuwe cliënten wordt binnen 4 weken de diagnose Klant in Beeld gerealiseerd, inclusief indeling op de participatieladder.	2	1	Niet gerealiseerd. Op dit moment heeft 63% van de klanten binnen 4 weken een re-integratieaanbod. Binnen de huidige capaciteit is verdere verbetering niet haalbaar.	2	2	
80% van de nieuwe cliënten wordt binnen 8 weken op een re-integratietraject geplaatst.	2	2	Niet gerealiseerd, op dit moment is dat IASZ breed 64% Binnen de huidige capaciteit is verdere verbetering niet haalbaar	2	2	

Met dit voorstel wordt u de gevraagde onderbouwing aangeboden. Omdat deze echter moet leiden tot besluitvorming, is een raadsinformatiebrief niet de juiste vorm. Daarom wordt nu een raadsvoorstel aangeboden opdat de raad als nog kan instemmen met de bedoelde voorstellen.

De gevraagde onderbouwing is vervat in een memo die als bijlage bij dit voorstel is gevoegd.

Bevoegdheid:

De raad heeft eerder besloten niet in stemmen met een deel van de bestuursrapportage en heeft dus ook de bevoegdheid om hier alsnog mee in te stemmen.

Beoogd effect:

Met dit voorstel inclusief bijlage wordt beoogd de raad nader te informeren over de redenen waarom enkele doelstellingen in de programmabegroting niet geheel zijn gerealiseerd en bijstelling van één van de prestatienormen gewenst is, zodat in het vervolg gewerkt wordt met een realistische norm die haalbaar is voor de uitvoerenden.

Argumenten:*De doelstellingen m.b.t. beslistermijn op aanvragen was niet realistisch*

Bij deze doelstelling is een voorstel gedaan om de prestatienorm aan te passen van 80% naar 70% binnen 10 werkdagen. De norm vloeit voort uit een nieuwe werkwijze in de aanvraagprocedure: inwoners die een beroep op bijstand doen krijgen binnen 2 weken uitsluitel als er geen of weinig frauderisico is. Aangenomen werd dat 80% van de aanvragen in aanmerking zou komen voor de versnelde procedure. Achteraf bleek dit niet overeen te komen met de praktijk. Daardoor is het ook niet reëel om vast te houden aan de hierop gebaseerde doelstelling.

De kwaliteit van de uitvoering ligt op een goed niveau

In het kader van het project "Klant in Beeld" dat gericht was op verbetering van de resultaten op het gebied van re-integratie is de lat ieder jaar hoger gelegd. Door verschillende incidentele factoren blijkt het in 2012 niet haalbaar dat niveau te behalen. De resultaten zijn echter sterk verbeterd t.o.v. voorgaande jaren hetgeen zich uit in aanmerkelijke toename van de mogelijkheden voor uitkeringsgerechtigden om te participeren, van het aantal mensen dat actief is in een re-integratietraject, en een uitstroom naar betaald werk die boven verwachting is. Voor meer gegevens hierover verwijzen wij naar de kwartaalrapportages.

Er is balans tussen kostenbewustzijn en kwaliteit van de dienstverlening

De druk op de gemeentefinanciën vraagt (extra) aandacht voor de kosten. In de afweging tussen het optimaliseren van de kwaliteit en het beheersen van de kosten zeilen we scherp aan de wind. Door verbetering van de bedrijfsprocessen wordt een bijdrage geleverd aan beheersing van uitvoeringskosten (personeel) terwijl de kwaliteit behouden blijft wat zich uit in goede resultaten op het gebied van re-integratie en handhaving aan de kop van het aanvraagproces (poortwachtfunctie).

Kanttekeningen:*Ambitieuze doelstellingen horen bij een organisatie die wil excelleren*

Het regiedocument van directie en management heeft als titel "Excelleren als drijfveer". Daarbij passen ambitieuze doelstellingen. Wij willen ook ten aanzien van re-integratie vasthouden aan een ambitieuze instelling maar bemerken dat we nu aan een kritische grens geraken.

Financiën:

n.v.t.

Uitvoering:

n.v.t.

Communicatie:

n.v.t.

Samenhang met eerdere besluitvorming:

Raadsbesluit 19-12-2012 inz. bestuursrapportage najaar 2012

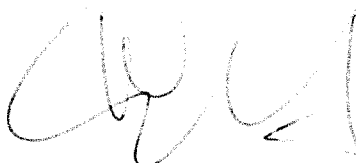
Bijlagen:

Memo "Nadere onderbouwing bij voorstellen in Programma 7 najaarsrapportage 2012" nr. 13i.00232

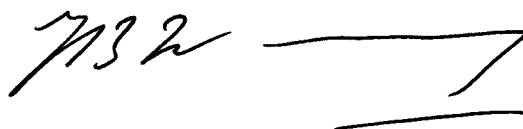
De indiener: college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de wnd. burgemeester



dr. G.W. Goedmakers CMC



drs. J.B. Waaijer

MEMO

Nadere onderbouwing bij voorstellen in Programma 7 najaarsrapportage 2012

i.v.m. amendement D '66, Progressief Woerden en VVD

Aanleiding

Bij de behandeling van de tweede bestuursrapportage op 19 december 2012 heeft de raad een amendement aangenomen en besloten om:

"In te stemmen met de voorstellen per programma, met uitzondering van de voorstellen in programma 7 die hun oorzaak vinden in de personele bezetting."

Het amendement bevat de volgende *toelichting*:

In de bijlage bij het raadsvoorstel wordt een aantal voorstellen gedaan voor aanpassingen van normen binnen het programma Werk en Inkomen. Deze aanpassingen worden alleen in de tabellen genoemd (bijlage 1, blz. 27 derde rij, blz. 28 vijfde en zesde rij). De onderbouwing van deze aanpassingsvoorstellen is uiterst summier: *"Binnen de huidige personele capaciteit is verdere verbetering niet mogelijk."*

De begeleiding naar werk is van belang voor participatie van mensen in de maatschappij. Verzachting van de servicenormen op dit punt verdient daarom zorgvuldige afweging en besluitvorming. De thans in de bijlage gegeven motivering schiet daarvoor te kort. Temeer daar het college nog geen inzicht heeft kunnen geven in de uitvoering van de bezuiniging op het personeel, is de genoemde zorgvuldige afweging en besluitvorming door de raad niet mogelijk. Besluitvorming op dit onderdeel dient daarom te wachten op een uitgebreidere onderbouwing, waaronder in ieder geval ook informatie van het college over de effecten van de bezuinigingen op het personeel op dit onderdeel.

Met deze memo wordt voldaan aan het verzoek om een nadere onderbouwing te geven.

Uitwerking

Het amendement heeft betrekking op 3 doelstellingen:

1. 80% van de aanvragen wordt binnen 10 werkdagen afgehandeld; servicenorm Woerden is nu 4 weken en de wettelijke termijn is 8 weken.
In de bestuursrapportage is aangegeven:
Op dit moment is de prestatie IASZ-breed 67% (M=74%, O=67%, W=69%). Dit is een flinke verbetering ten opzichte van 2011. Binnen de huidige personele capaciteit is verdere verbetering niet mogelijk. Gevraagd besluit is het bijstellen van de norm van 80% naar 70%.
2. Bij alle nieuwe cliënten wordt binnen 4 weken de diagnose Klant in Beeld gerealiseerd, inclusief indeling op de participatieladder.
In de bestuursrapportage is aangegeven:
Niet gerealiseerd. Op dit moment heeft 63% van de klanten binnen 4 weken een re-integratieaanbod. Binnen de huidige capaciteit is verdere verbetering niet haalbaar.
3. 80% van de nieuwe cliënten wordt binnen 8 weken op een re-integratietraject geplaatst.
In de bestuursrapportage is aangegeven:
Niet gerealiseerd, op dit moment is dat IASZ breed 64% Binnen de huidige capaciteit is verdere verbetering niet haalbaar.

Ad 1: afhandelingstermijn aanvragen WWB

De eerste doelstelling betreft aanvragen voor een bijstandsuitkering. Dit proces is heringericht volgens de lean-methode waarbij aanvragen met een laag frauderisico versneld worden afgehandeld. De inschatting was dat 80% van de aanvragen in aanmerking zou komen voor deze snelle procedure. In de loop van 2011 zijn we hiermee begonnen. De resultaten zijn:

Afhandeling binnen 4 weken (servicenorm Woerden) : 90% (50% in de 2e helft van 2011)
Afhandeling binnen 10 werkdagen : 69%

Dit resultaat is behaald met een personele capaciteit die scherp is gecalculeerd. De 'caseload' (aantal klanten per inkomensconsulent) bij ons is met 250 zeer hoog, tot wel twee keer zo hoog als het landelijk gemiddelde. Met die capaciteit zijn we in staat gebleken om het werk uit te voeren zoals we dat hadden voorgenomen. Echter, de inschatting van het aantal versneld af te handelen aanvragen kwam achteraf niet overeen met de praktijk. Enerzijds is dit het gevolg van kenmerken van de aanvragers/aanvragen, anderzijds van verscherpte aandacht voor bestrijding van fraude. Daardoor was het niet haalbaar om de prestatienorm te halen zonder in te boeten aan kwaliteit op de handhaving. Op grond van de ervaringen lijkt een prestatienorm van 70% ons meer realistisch.

Ad 2 en 3: re-integratie-aanpak nieuwe klanten

Deze doelstellingen hebben betrekking op de re-integratie-aanpak van nieuwe WWB-klanten. Ze zijn ambitieus geformuleerd, geheel in lijn met de bestuurlijke ambitie om scherp aan de wind te zeilen: de kritieke balans op te zoeken tussen enerzijds kwaliteit en snelheid van de dienstverlening en anderzijds de inzet van personeel. Bij de beoordeling van de resultaten zijn de volgende aspecten van belang:

- *Het bestand is 'lastig'*
Het Woerdense WWB-bestand is significant (ongeveer 1/3) kleiner dan dat van referentie-gemeenten. Dit komt door een gunstiger werkgelegenheidssituatie: voor veel mensen met arbeidspotentieel is er werk. Als logisch gevolg daarvan heeft Woerden een 'lastig' bestand met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, waarvoor een intensievere re-integratie-inspanning nodig is.
- *De ambities zijn hoog*
Vanaf najaar 2009 zijn we gestart met het project Klant in Beeld. We zijn ambitieus aan de slag gegaan met het verhogen van de effectiviteit van re-integratie- en participatieactiviteiten en modernisering van de re-integratie-aanpak. Het project richtte zich op verbetering van de kennis van het bestand, de deskundigheid van de consulenten en de samenwerking in de keten. Daarnaast is ingezet op verbetering van de werkprocessen. Door slimmer te werken konden we steeds ambitieuzere doelstellingen en servicenormen stellen.
- *De werkvoorraad neemt toe*
Na de start van het project Klant in Beeld kreeg de economische crisis vorm, met als gevolg een langdurig verhoogde instroom. In combinatie met de kenmerken van het bestand en de intensivering van de aanpak, heeft dit geleid tot een flinke stijging van de werkvoorraad. Toch is in de kwartaalrapportages en bestuursrapportages van de afgelopen jaren een duidelijke trend zichtbaar dat de re-integratie veel effectiever is geworden en dat er binnen de bestaande formatie meer werk is verzet. In combinatie met de verhoogde instroom bleek het echter niet haalbaar om aan de gestelde prestatienormen te voldoen.

Personele inzet

Formatie

Formatie wordt berekend op structurele taken. De formatieontwikkeling van de afdeling sociale zaken laat over de laatste jaren een dalende trend zien. Reden hiervoor kan worden gevonden in het wegvallen van taken en werkzaamheden:

- in 2011 is de formatie teruggebracht a.g.v. de reorganisatie van de gemeente Woerden
- in 2012 is de formatie teruggebracht als gevolg van de ontvlechting Breukelen en Loenen (daardoor minder werk; personeel is overgeheveld naar de gemeente Stichtse Vecht)

Daar staat een toename van het aantal klanten tegenover door met name economische ontwikkelingen. De formatie van het team Werk en Inkomen is niet meegegroeid met de toenemende klantenaantallen. Er is dus geen sprake van een bezuiniging op de formatie, maar er is meer werk verzet met gelijkblijvende formatie.

Bezetting

Het behalen van prestatienormen is mede afhankelijk van de daadwerkelijk beschikbare personele capaciteit, de bezetting. Hierop zijn ook niet-structurele ontwikkelingen van invloed. Al meerdere jaren wordt gestuurd op een effectieve personele bezetting. Door het slim inrichten van processen hebben we met minder mensen meer gedaan. In de tabel hierna is de bezetting van het team werk en inkomen over de afgelopen jaren op consulentenniveau weergegeven.

ontwikkeling bezetting Sociale Zaken (werk en inkomen)					
functie	2008	2009	2010	2011	2012
projectleider reïntegratie	36	36			
senior	68	68	104	72	72
consulent werk+inkomen	368,75	340,5	334,5		
fraudepreventiemedew.	24	24	30		
consulent inkomen			36		
medew. publ. dienstv. A*				338	304
medew. publ. dienstv. B**				54	54
Totaal	496,75	468,5	504,5	464	430

* hieronder vallen alle consulenten werk en enkele consulenten inkomen

** hieronder vallen enkele consulenten inkomen

Werkdruk

In 2012 is de bezetting van het uitvoerende team Werk en Inkomen door incidentele factoren onder druk komen te staan. Dit betreft met name de capaciteit voor re-integratie. Oorzaken hiervoor kunnen worden gevonden in:

- Stapeling van reguliere taken op het gebied van re-integratie.
 - Vanaf het tweede kwartaal van 2012 zette als gevolg van een aanhoudende financiële crisis de stijging van het aantal nieuwe klanten door. Dit zorgt voor een flinke werkstroom: inzet aan de voorkant om instroom te voorkomen, snelle bemiddeling aan de kop van het proces en versnelde afhandeling van de aanvragen.
 - De hierboven beschreven intensieve aanpak van re-integratie in 2010 en 2011 genereert doorlopende werkzaamheden in 2012 en verder.
 - Naast deze werkzaamheden is tevens geïnvesteerd in een bestandsscreening als voorbereiding op Het Nieuwe Werkbedrijf.
- Een intensieve inzet van medewerkers in werkgroepen en pilots rondom Het Nieuwe Werkbedrijf en het Sociaal Makelpunt. Ondanks de val van het vorige kabinet en vertraging in enkele wetgevingsprocessen zijn we namelijk wel doorgeslagen met het voorbereiden van organisaties en structuren die zijn voorbereid op nieuwe wetgeving. Een deel van de beleidsontwikkeling hebben we nog niet ter hand genomen omdat een nieuwe wet er nog niet is en het efficiënter is om dit samen met onze nieuwe partners van HNW te gaan doen.
- Uitval van 2 medewerkers door complexe ziektegevallen.

Bovendien geldt voor de afdeling sociale zaken de afspraak om geen extra personeel in te zetten met het oog op beperking van frictie- en uitvoeringskosten in verband met de overgang naar HNW.

Conclusie

Op het terrein van re-integratie worden doelstellingen, resultaten en termijnen gehaald en verbeterd over de afgelopen jaren. Er is geen sprake van achteruitlopende kwaliteit van dienstverlening. In tegendeel. Uit de marap 3^e kwartaal 2012 komt naar voren dat een heel hoog percentage van de Woerdense WWB-klanten in een traject zit, namelijk 342 trajecten op 429 klanten, en aan iedereen wordt de kans geboden om te stijgen op de participatieladder. De uitstroom naar werk is met 39 zelfs beter dan verwacht. Op de ambitieus geformuleerde doelstellingen is nu wel een kritieke grens bereikt. Die spanning wordt verder verhoogd omdat binnen het team werk en inkomen sprake is van langdurig ziekteverzuim en tijdelijke uitval.

Een bevestiging van de juistheid van de keuzes met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering zien we terug in de recente conclusie van de Inspectie SZW ten aanzien van de IAU-aanvraag over 2011. Hierin wordt de sturing, inclusief de risicobeheersing, het beleid en de uitvoering van de WWB door de gemeente Woerden adequaat genoemd.

Met de gekozen werkwijzen, zowel die rond het verstrekken van de uitkeringen als de re-integratie van onze klanten, willen we bijdragen aan een gezond huishoudboekje door met behulp van slimme processen veel werk met weinig mensen te doen. Daardoor brengen we het tekort op de middelen voor de uitkeringen (dat er ondanks de meevaller in het definitieve budget toch nog is) terug.