



# Bestuursrapportage januari – april 2018 Stroomopwaarts MVS

Samen zorgen dat het werkt!



**Stroomopwaarts**<sup>MVS</sup>

AB 11 juli 2018

## Inhoudsopgave

|     |                                                              |    |
|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| 1   | <i>Voorwoord en leeswijzer .....</i>                         | 2  |
| 2   | <i>Stand van zaken hoofdambitie.....</i>                     | 3  |
| 3   | <i>Stroomopwaarts in beeld-realisatie 30 april 2018.....</i> | 9  |
| 4   | <i>Stroomopwaarts financieel in beeld 2018 .....</i>         | 11 |
| 5   | <i>Toelichting per programma .....</i>                       | 14 |
| 5.1 | Programma Intake en Preventie .....                          | 14 |
| 5.2 | Programma Inkomensondersteuning .....                        | 18 |
| 5.3 | Programma Werken.....                                        | 25 |
| 5.4 | Programma Participeren.....                                  | 30 |
| 5.5 | Programma Werkleerbedrijf.....                               | 32 |
| 5.6 | Programma Dekkingsmiddelen.....                              | 37 |
| 5.7 | Paragraaf Bedrijfsvoering.....                               | 41 |

## 1 Voorwoord en leeswijzer

Geachte dames en heren,

Graag bieden wij u eerste bestuursrapportage van 2018 van het regionale participatiebedrijf Stroomopwaarts MVS aan, waarin verantwoording wordt afgelegd over de eerste vier maanden van 2018.

Stroomopwaarts is op 1 juli 2015 opgericht. Dat betekent dat we nu bijna 3 jaar bestaan. De eerste jaren kenmerkten zich in harmoniseren van werkprocessen, systemen en intensieve afstemming met onze stakeholders over de gewenste inrichting.

De winkel was echter wel open tijdens de verbouwing en we hebben gelukkig ondanks alle fusie perikelen wel enige resultaten geboekt. Resultaten waarbij we volgens de landelijke benchmark in ieder geval in de pas liepen.

We kunnen nu stellen dat de organisatie een nieuwe fase in gaat, waarbij we grotendeels geharmoniseerd zijn en de externe omstandigheden gunstig lijken te zijn. De arbeidsmarkt trekt aan en er is zicht op extra Rijksbudget ten behoeve van de gewenste intensivering van ondersteuning voor de grote groep kwetsbare inwoners.

Dat betekent dat we in deze bestuursrapportage kritischer beoordelen of onze maatregelen succesvol zijn en waar we vinden dat onze organisatie een stevige doorontwikkeling moet maken.

Per programma laten we afwijkingen zien en de genomen en nog te nemen maatregelen inclusief het beoogd effect.

Belangrijke aantekening bij de rapportage is dat de implementatie van het ERP<sup>1</sup> systeem ten behoeve van de automatisering van onze bedrijfsprocessen (bedrijfsbureau, CRM en Financiële administratie) serieuze vertraging heeft opgelopen. Door extra controles en onderzoek van de financiële informatie geeft deze rapportage inzicht over de prestaties in de eerste vier maanden.

De bestuursrapportage rapporteert over afwijkingen ten opzichte van de begroting 2018, de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> begrotingswijziging cf besluit AB 23 april 2018 en de voorgestelde 3<sup>e</sup> begrotingswijziging waarvoor de zienswijzeperiode loopt. De 4<sup>e</sup> begrotingswijziging zonder zienswijze en een 5<sup>e</sup> begrotingswijziging met zienswijze die tegelijk met deze bestuursrapportage worden aangeboden zijn in de financiële alinea's opgenomen als maatregel op de geconstateerde afwijkingen. Op basis van de inzichten tot en met april is een jaarprognose opgesteld. In de prognose is een met de gemeenten te verrekenen tekort op de inkomensvoorziening en armoedeverorziening (€ 2,3 miljoen) opgenomen.

Per programma wordt ingegaan op afwijkingen en genomen en nog te nemen maatregelen inclusief het beoogd effect.

Hoogachtend,

Het dagelijks bestuur van Stroomopwaarts MVS

de secretaris

de voorzitter

Mevrouw D.J.N.M. Curfs MBA

De heer S.B. Kuiper

### Leeswijzer

*De bedragen in de bestuursrapportage zijn weergegeven in € 1.000 tenzij anders aangegeven. Wanneer bij bedragen in een tabel een -teken wordt gebruikt is sprake van een nadeel, namelijk een hogere last of een lagere baat. Door afrondingen kunnen kleine verschillen ontstaan.*

---

<sup>1</sup> Enterprise resource Planning

## 2 Stand van zaken hoofdambitie

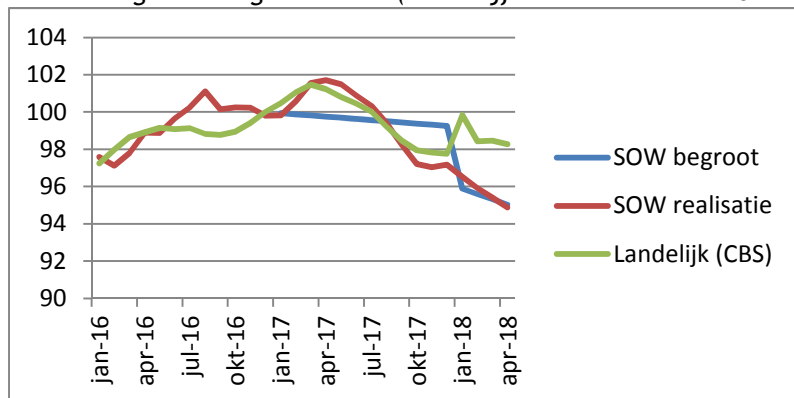
Onze hoofdambities in de begroting van 2018 zijn:

- een dalend uitkeringsbestand;
- zoveel mogelijk mensen aan betaald werk helpen;
- klanten actief aanspreken;
- sluitende aanpak voor jongeren;
- extra inzet voor statushouders;
- sociaal ondernemen bevorderen;
- inzet op de aanpak van schulden en armoede (toegevoegd bij 1<sup>e</sup> Begrotingswijziging n.a.v. Regeerakkoord).

De integrale hoofdthema's voor 2018 zijn klantgerichtheid en kwaliteit. Om deze punten zo goed mogelijk in te vullen, vragen we klanten naar hun ervaringen. We kijken dus vanuit het perspectief van de klant naar onze dienstverlening. Zo kunnen we onze ondersteuning verder optimaliseren.

In onderstaande samenvatting schetsen we de belangrijkste ontwikkelingen. Daarnaast noemen we de gewenste doorontwikkeling voor de verschillende uitvoeringsprogramma's.

*Ontwikkeling uitkeringen in 2018 (indexcijfer aantallen dec '16=100)*



**Tabel ambitie ontwikkeling uitkeringen 2018**

| Aantal uitkeringen 2018                   | Maassluis  | Vlaardingen  | Schiedam     | SOW          |
|-------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Eindstand 2017</b>                     | <b>847</b> | <b>2.527</b> | <b>2.686</b> | <b>6.061</b> |
| <b>Instroom 2018</b>                      |            |              |              |              |
| Aanmeldingen                              | 663        | 2.142        | 2.295        | 5.100        |
| Preventie quote - gemiddeld               | 457        | 1.487        | 1.583        | 3.527        |
| B-route                                   | 42         | 128          | 151          | 321          |
| <b>Instroom 2018:</b>                     | <b>248</b> | <b>783</b>   | <b>864</b>   | <b>1.894</b> |
| <b>Uitstroom 2018</b>                     |            |              |              |              |
| Naar werk (dienstbetrekking/zelfstaand)   | 61         | 196          | 210          | 467          |
| Onderwijs                                 | 27         | 88           | 95           | 210          |
| Garantiebanen (extern)                    | 6          | 12           | 22           | 40           |
| autonoom (verhuizing, relatie, AOW, etc.) | 181        | 626          | 586          | 1.394        |
| <b>Uitstroom 2018:</b>                    | <b>275</b> | <b>922</b>   | <b>913</b>   | <b>2.111</b> |
| <b>Eindstand 2018</b>                     | <b>820</b> | <b>2.388</b> | <b>2.637</b> | <b>5.844</b> |
| <b>Gemiddeld 2018</b>                     | <b>834</b> | <b>2.458</b> | <b>2.663</b> | <b>5.953</b> |

| Loonkostensubsidie 2017         | Maassluis | Vlaardingen | Schiedam  | SOW       |
|---------------------------------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| Garantiebanen intern            | 0         | 0           | 0         | 0         |
| Garantie banen                  | 6         | 12          | 22        | 40        |
| Beschut nieuw                   | 0         | 0           | 0         | 0         |
| <b>Eindstand 2017:</b>          | <b>6</b>  | <b>12</b>   | <b>22</b> | <b>40</b> |
| <b>Mutatie 2017</b>             |           |             |           |           |
| Garantiebanen intern            | 0         | 0           | 0         | 0         |
| Garantie banen                  | 6         | 12          | 22        | 40        |
| Beschut nieuw                   | 0         | 1           | 1         | 2         |
| <b>Mutatie 2018:</b>            | <b>6</b>  | <b>13</b>   | <b>23</b> | <b>42</b> |
| Garantiebanen intern            | 0         | 0           | 0         | 0         |
| Garantie banen                  | 12        | 24          | 44        | 80        |
| Beschut nieuw                   | 0         | 1           | 1         | 2         |
| <b>Loonkostensubsidie 2018:</b> | <b>12</b> | <b>25</b>   | <b>45</b> | <b>82</b> |

|                                             |            |              |              |              |
|---------------------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Totaal uitkeringen en loonkostensub:</b> | <b>853</b> | <b>2.539</b> | <b>2.708</b> | <b>6.101</b> |
| Begrote mutatie uitkeringen t.o.v. 20       | -27        | -139         | -50          | -217         |
| Begrote mutatie loonkostensubsidie t        | 6          | 13           | 23           | 42           |
| <b>Totaal uitkeringen en loonkostensub:</b> | <b>832</b> | <b>2.413</b> | <b>2.682</b> | <b>5.926</b> |
| Gemiddeld 2018                              | 842        | 2.476        | 2.695        | 6.014        |

## Poortproces

In 2017 gaven we al aan dat aanpassing van het poortproces noodzakelijk is. Mensen die zich melden voor inkomensondersteuning worden door Stroomopwaarts geholpen bij het vinden van betaald werk. Maar de afstand tot werk neemt toe zodra mensen een uitkering ontvangen.

De behoefte aan personeel groeit binnen onze regio. Helaas sluit de kennis van onze werkzoekenden meestal niet aan bij reguliere vraag. In de eerste vier maanden van 2018<sup>2</sup> hebben we met uitzendbureaus gesproken over de inrichting van een nieuw poortproces. Extra ondersteuning en het bieden van een compensatie zijn noodzakelijk om drempels te verlagen. Marktpartijen vinden dat de huidige compensatie van twee maanden naar drie maanden (RWO<sup>3</sup>) moet worden verhoogd. Zo kan duurzame<sup>4</sup> uitstroom ontstaan.

Samengevat: in de komende periode starten we met een nieuwe poortaanpak. Doel is en blijft zo snel mogelijk bemiddelen naar werk. Waar nodig bieden we een RWO aan om de drempel te verlagen en een negatief effect op aantal uitkeringen te verlagen.

## Ontwikkeling klantenbestand

In de maanden januari tot en met april is het aantal mensen met een uitkering gedaald tot minder dan 6000.

<sup>2</sup> 1 januari t/m 30 april

<sup>3</sup> Re-integratie Werk Overeenkomst

<sup>4</sup> Duurzaam betekent contract > 6 maanden

Wat het volume betreft, liggen we dus in lijn met de begroting. Maar de gemiddelde uitkeringslast komt hoger uit. Oorzaak: het zijn met name veel gezinnen die aanspraak maken op een uitkering.

De ketenaanpak, ontwikkeld in 2017, werpt nu de eerste vruchten af. De aanpak bestaat uit een assessment met aansluitend een passend traject voor de klant gericht op uitstroom naar werk. Afhankelijk van het assessment is dat een kort bemiddelingstraject, een leerwerktraject van 3-6 maanden in het Werkleerbedrijf of begeleiding naar vrijwilligerswerk. Iedere klant die zich meldt voor een uitkering start met een assessment.

Daarnaast worden ook klanten uit het zittende bestand opgeroepen voor een het assessment. Helaas loopt het aantal aanmeldingen hier achter op onze doelstelling. Daarom moet er strakker worden gestuurd. Dit doen we door onze focusaanpak. We zoomen in op een homogene klantgroep, bijvoorbeeld alleenstaande ouders, 50-plussers of statushouders, en zetten per groep een aantal specifieke instrumenten in. Denk aan extra taalondersteuning of hulp bij kinderopvang. Dit alles moet leiden tot een snellere uitstroom.

Veel klanten maken al meer dan 10 jaar gebruik van een uitkering en zijn hierdoor inactief geworden. Ondernemers zijn terughoudend in het bieden van kansen voor deze doelgroep. Onze focusaanpak kan het verschil maken. Het inzetten van een extra taalcoach of het aanbieden van een no risk polis werkt heel goed in de praktijk. Ze verlagen de drempel voor werkgevers.

## Focusgroepen:

### Statushouders

Nieuwe inwoners integreren het snelst als ze deel uitmaken van onze reguliere arbeidsmarkt. Dit vraagt om extra ondersteuning voor de groep statushouders. Stroomopwaarts biedt een specifiek assessment (NOA). Dit bepaalt het taalniveau en geeft inzicht in de snelste weg naar betaald werk. We bieden trajecten waarbij inburgering en werkervaring hand in hand gaan. Daarnaast krijgen statushouders een taalmaatje die hen wegwijs maakt op de werkvloer en helpt met de Nederlandse taal.

Stroomopwaarts wil dat statushouders meteen ondersteund worden naar werk en niet pas als de inburgering is afgerond. Wij stimuleren statushouders zo snel mogelijk deel te nemen aan het arbeidsproces en de inburgeringscursus in de avonduren te volgen. Dit vraagt wel enige flexibiliteit van de taalaanbieders en een open houding van de ondernemers. Er ligt een verzoek vanuit de gemeente Maassluis en Schiedam om extra inzet. Daarbij onderzoeken we ook de samenwerking met Randstad voor (parttime) uitzendwerk.

### Jongeren

Het aantal jongeren met een ondersteuningsvraag neemt toe sinds de invoering van de Participatiewet. Dit komt doordat diverse andere regelingen ook in de nieuwe wet zijn ondergebracht.

Stroomopwaarts wil de kansen van jongeren op een duurzaam dienstverband vergroten. We bieden jongeren tot 27 jaar die nog aanspraak kunnen maken op studiefinanciering, het traject 'Back to School' aan. De inzet is dat ze met minimaal een startkwalificatie de arbeidsmarkt opgaan. Maar liefst met een hoger niveau.

Voor jonge statushouders is er een aangepast Back to School-programma met intensief taalaanbod. In 2018 startte wederom een kleine groep jonge statushouders in het mbo-onderwijs (Albeda). Verder is er samen met Lentiz een overbruggingsjaar ontwikkeld. Dit maakt het makkelijker om succesvol in te stromen in beroepsonderwijs.

Het aantal jongeren met schulden neemt toe. Jongeren zonder inkomsten kunnen geen aanspraak maken op een schuldenregeling. Stroomopwaarts investeert in voorlichting en trainingen aan jongeren om ze te laten inzien dat je door je telefoongebruik ongemerkt een grote schuld kunt opbouwen. Daarnaast zijn we in 2018 gestart met ons Jongerenpanel. Zij adviseren ons over hoe we jongeren beter kunnen bereiken.

### Sluitende aanpak

Door de participatiewet is er geen vanzelfsprekende toegang meer vanuit speciaal onderwijs naar de sociale werkvoorziening. Hierdoor kunnen

jongeren met een arbeidsbeperking tussen wal en schip vallen. Om dit te voorkomen, bieden we de SOW route aan. Een stagejaar met gespecialiseerde trainingen biedt hulp bij het vinden van een passende baan.

Het doel voor 2018 is om kwetsbare jongeren in onze regio direct vanuit school zoveel mogelijk door te laten stromen naar een (garantie)baan bij een reguliere werkgever. Als dat niet mogelijk is, bieden we een plek in ons Werkleerbedrijf (beschut werk).

In het eerste kwartaal is samen met de scholen en UWV het indicatieproces vastgesteld. In februari 2018 is een tweede groep gestart met de SOW route. Het aantal aanmeldingen ligt lager dan verwacht.

In dezelfde periode signaleren we wel een stijging van het aantal 'zelfmelders' met de indicatie beschut werk. Zij zijn eerder uitgestroomd dan de start van de SOW route op school. Of ze komen van scholen die niet participeren in de SOW route. Tot de 'zelfmelders' behoren ook mensen die eerder aanspraak maakten op een Wajong uitkering en na herkeuring geschikt zijn gevonden zijn voor aangepast werk.

Verder hebben we te maken met jongeren die intensief begeleid zijn naar een externe garantiebaan, maar toch uitvallen. Dit kan gebeuren doordat de werkgever de begeleiding te belastend vindt. Maar het komt ook voor dat de medewerker zelf stopt.

Landelijk wordt onderzocht of er een verruiming van de regeling beschut werk mogelijk is. Dit om zowel praktisch als financieel een vangnet te kunnen bieden aan kandidaten die uitvallen bij een garantiebaan. Formeel kunnen kandidaten die uitvallen tijdelijk een beroep doen op een WW uitkering, afhankelijk van de duur van de garantiebaan. Dit betekent dat ze een tijdje uit beeld zijn en het proces opnieuw gestart wordt wanneer zij zich melden voor een uitkering vanuit de Participatiewet.

Met de stijging beschut werk is in de begroting beperkt rekening gehouden. Door het achterblijven van de garantiebannen kunnen de extra kosten nu nog worden opgevangen.

### Schuldhelpverlening en armoede

Veel mensen in onze regio staan door schulden en armoede buiten de maatschappij. Dit willen wij veranderen. Om die reden heeft Stroomopwaarts het netwerk in 2018 stevig uitgebreid.

Het aantal klanten in schuldhelptrajecten stijgt. De aanpak van Stroomopwaarts is vraaggericht. Onze voorlichting is laagdrempelig en dat werkt. Hoe eerder een klant zich meldt, hoe sneller we de klant kunnen helpen. Preventie is het sleutelwoord. Zoveel mogelijk voorkomen dat er problematische schulden ontstaan. Deze aanpak slaat aan en heeft geleid tot uitbreiding van capaciteit van preventiemedewerkers in de wijkteams.

In kader van armoederegelingen zijn er in 2017 afspraken gemaakt met stichting Leergeld en het Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds. In het eerste kwartaal van 2018 zien we een stijging van het aantal aanvragen voor specifieke kindregelingen. Dit komt onder meer doordat intermediairs de aanvragen namens de ouders kunnen indienen. De regelingen nemen de armoede niet weg, maar voorkomen dat kinderen uitgesloten worden van deelname aan activiteiten die belangrijk zijn voor hun ontwikkeling. In de begroting is rekening gehouden met een lagere aanvraag kindregelingen. Op dit vlak willen we een wijziging aanbrengen.

### Werk

De vraag naar arbeidskrachten groeide in 2017, ook die naar laagopgeleid personeel. In veel gevallen ging het om flexbanen: zeer geschikt voor de doelgroep die snel bemiddelbaar is. Het aantal mensen met een uitkering nam af. Die tendens heeft zich doorgezet in het eerste kwartaal van 2018.

De relatie tussen Stroomopwaarts en de lokale ondernemers moet nog groeien. Ondernemers beseffen dat het leveren van een bijdrage ook in hun eigen belang is. Maar ondernemers rekenen vaak op kandidaten die direct geschikt zijn voor werk. En dat lukt niet altijd. Als mensen langere tijd niet hebben gewerkt, is er een hoger risico op uitval. In zo'n situatie is begeleiding door een jobcoach na plaatsing dus heel belangrijk. Hiervoor is extra capaciteit wenselijk.

De groep uitkeringsgerechtigden die direct bemiddelbaar is naar werk, droogt langzaam op. Dit betekent dat we intensievere begeleiding moeten bieden aan de 'zittende' klanten. Denk aan een assessment met aanvullend een intern leerwerktraject. De intentie is om hierbij het opleidingshuis in te zetten met korte vakgerichte opleidingen.

De laatste jaren zijn onze klanten weinig tot niet opgeroepen omdat er nauwelijks vraag was op de markt. Die situatie is inmiddels veranderd. Er worden nu weer mensen actief benaderd. Niet alle klanten zijn daar blij mee. Dus worden onze consultants getraind in doortastend handelen en weerbaarheid.

### Werkgeversbenadering

Toen de nieuwe organisatie Stroomopwaarts gestalte kreeg, is meteen gestart met de werkgeversbenadering. Onze accountmanagers hebben diverse initiatieven ontplooid zoals branche gerichte ondernemerstafels. Ook zijn er diverse bedrijfsbezoeken georganiseerd. Ondanks deze inspanningen hebben we tot nu toe slechts een handjevol ondernemers weten te bereiken. Onze werkgeversbenadering is dus nog onvoldoende effectief. Dat moet veranderen.

Dus zijn we in 2018 gestart met een ambitieus acquisitieplan. Onze accountmanagers benaderen nu actief middelgrote ondernemers in de regio, met meer dan 50 werknemers. Daarnaast richten we een krachtig sociaal economisch netwerk op. Samen met ondernemersverenigingen, overheid en maatschappelijke organisaties willen we een agenda opstellen die bijdraagt aan een gezond ondernemersklimaat met oog voor



een inclusieve arbeidsmarkt. De accountmanagers van Stroomopwaarts werken hierbij samen met de accountmanagers van de gemeenten (EZ).

Verder organiseert Stroomopwaarts bijeenkomsten waarbij ondernemers kennismaken met het Werkleerbedrijf. Het doel hiervan is een toename van het aantal opdrachten.

### Werkplein

In het eerste vier maanden van 2018 hebben we een programma van eisen opgesteld voor de fysieke inrichting van een Werkplein. Hier komen diverse disciplines en organisaties samen in een gezamenlijke werkomgeving.

De bedoeling is dat klanten hier een intern leerwerktraject volgen. Vakvaardigheden staan centraal, maar daarnaast worden er ook sollicitatietrainingen aangeboden. Dit gebeurt in samenwerking met diverse uitzendbureaus. Zo zijn onze klanten direct in beeld bij onze matchers en de uitzendorganisaties. Deze intensieve aanpak moet leiden tot een versnelde uitstroom.

De samenwerking van onze accountmanagers en matchers met de uitzendbureaus geeft ons meer zicht op de ontwikkelingen en kansen op de arbeidsmarkt. De uitzendbureaus hebben immers het werk en blijken een prima schakel naar een betaalde baan. Wel is van belang dat het uitzendwerk uiteindelijk ook leidt tot duurzaam werk. Hiervoor kan het bieden van jobcoaching een bijdrage leveren.

In de tweede helft van dit jaar start de ontwikkeling van het Werkplein zodat partijen zich ook fysiek kunnen vestigen op de locatie.

Daarnaast is de basis gelegd voor een intern opleidingshuis. Hierin gaan we aangepaste vakopleidingen binnen ons Werkleerbedrijf aanbieden. Deze opleidingen moeten leiden tot een erkend vakdiploma/certificaat op MBO niveau. Na de zomer starten wij met de eerste leerlijnen Groen en Schoon.

### Participeren

Feit is dat ruim 65% van onze uitkeringsgerechtigden, niet binnen 12 maanden bemiddelbaar is naar werk. Dat komt door diverse problemen zoals gezondheidsklachten, schulden en zorgtaken. Om op termijn toch een stap richting een baan te kunnen zetten, werkt Stroomopwaarts nauw samen met vrijwilligersorganisaties. Inwoners uit klantgroep 4 worden actief gestimuleerd om vrijwilligerswerk te verrichten.

In 2017 kocht Stroomopwaarts nog participatietrajecten in. Ze waren slechts deels succesvol. Daar waar mensen als vrijwilliger werden toegevoegd aan het bestaande personeel, zoals bij sportverenigingen en verzorgingstehuizen, werd resultaat geboekt. Maar in tal van andere situaties werkte het helemaal niet. Dan zorgden de participatietrajecten er juist voor dat de mensen niet meer open stonden voor de stap naar betaald werk.

Samenwerken met vrijwilligersorganisaties blijkt dus een stuk effectiever. Ze hebben vaak mensen nodig en bieden begeleiding. Er kan plaatsingsvergoeding geboden worden aan organisaties die mensen naar betaald werk weten te begeleiden.

### Werkleerbedrijf

In 2017 zijn we gestart met de doorontwikkeling van het Werkleerbedrijf. Doel: meer uitdaging en afwisseling in het werk voor de medewerkers met een SW dienstverband. Deze wens was nadrukkelijk naar voren gekomen uit een recent Medewerkers Tevredenheid Onderzoek (MTO). Daarnaast bleek uit de landelijke benchmarkgegevens dat het Werkleerbedrijf achter bleef in het aantal gedetacheerde medewerkers en de toegevoegde waarde uit werk. In 2017 werd er al een hogere marge gerealiseerd van 25%, maar de ambitie is 40%.

Om dit te bereiken zijn verschillende afdelingen samengevoegd. Verder is een aantal slecht redenerende afdelingen gesloten. Ingrijpende veranderingen voor de mensen met een SW dienstverband. Daarom is begin 2018 met vrijwel alle medewerkers persoonlijk gesproken.



De doorontwikkeling is nu in volle gang. We liggen redelijk op schema, maar een versnelling is noodzakelijk want het aantal opdrachten in de dienstverlening groeit. Op dit vlak ontstaat er een tekort aan SW-collega's. Tegelijkertijd zien we het aantal verpakingsopdrachten afnemen. De markt is dus aan het verschuiven.

Het is mooi om te zien dat veel mensen binnen het Werkleerbedrijf trots zijn op hun nieuwe werk en het ook goed aan kunnen. De ingezette koers blijkt de juiste te zijn. We gaan absoluut de goede kant op. Feit is wel dat het aantal detacheringen nog achterloopt. Het gewenste volume kan alleen behaald worden door groepsdetacheringen. Daarover zijn we in gesprek met een aantal bedrijven.

### Kwaliteit en dienstverlening

In het eerste kwartaal is er een klanttevredenheidsonderzoek opgesteld. Dit gaan we in het tweede halfjaar gebruiken om de verbeterpunten in onze klantbenadering vast te stellen.

We lopen achter in onze ambitie klanten actief te betrekken in verbetering van onze dienstverlening. Wel zijn er diverse programma's gestart om de kwaliteit te verbeteren. Er is onder meer geïnvesteerd in professionalisering van de dienstverlening van het KlantContactCentrum (KCC). De bedoeling is dat 70% van de klantvragen hier direct kan worden afgehandeld.

Verder is er een aanbesteding afgerond voor het bouwen van een nieuwe website. Wij willen dat onze klanten, uitkeringsgerechtigden en ondernemers, makkelijker en sneller bij onze informatie kunnen komen. Bij deze ontwikkeling worden klanten nauw betrokken (klankbordgroep).

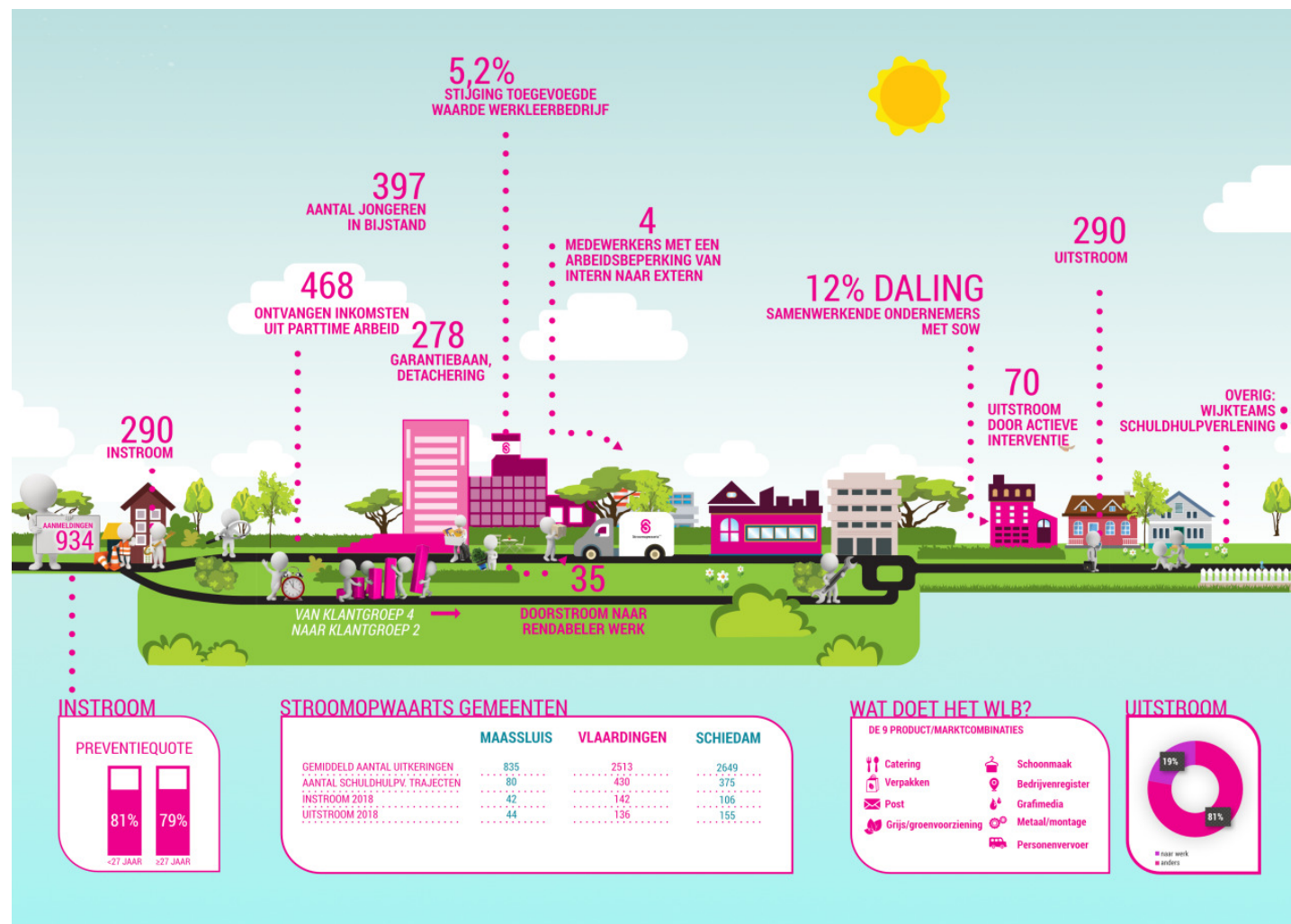
Het aantal niet gegronde bezwaren voldoet aan de norm. Hieruit blijkt dat besluiten correct worden genomen. Uitkeringsgerechtigden zonder sollicitatieplicht hebben nu een vaste contactpersoon in tegenstelling tot voorheen. Hierdoor zijn de lijnen korter en kunnen klanten makkelijker vragen stellen over hun persoonlijke situatie.

### Bedrijfsvoering

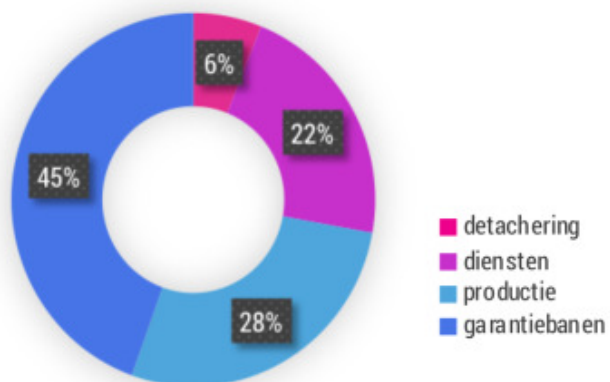
In het eerste kwartaal zou het ERP systeem opgeleverd moeten worden. Dit is echter slechts gedeeltelijk gelukt, ongeveer 75 %. De gegunde partij bleek onvoldoende capaciteit beschikbaar te hebben. Voor de afronding wordt nu een andere partij gezocht om zo spoedig mogelijk te kunnen afronden. Dit is ook in het belang van efficiëntie en voor de kwaliteit van onze rapportages.

Bij de totstandkoming van deze bestuursrapportage is extra inzet geleverd om de betrouwbaarheid van de informatie te vergroten. Informatie die leidt tot specifieke afrekening met de gemeente is betrouwbaar. Voor de overige informatie geldt dat nog niet alle verantwoorde boekingen op het juiste programma of overhead verantwoord worden. Het integrale beeld achten wij voldoende betrouwbaar

### 3 Stroomopwaarts in beeld-realizatie 30 april 2018



### MEDEWERKERS UIT PARTICIPATIEWET EN SOCIALE WERKVOORZIENING



aanvragen 3444  
afgehandeld 1966



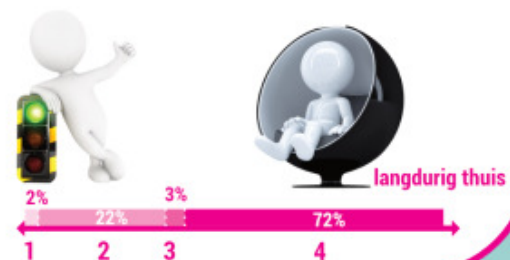
### INKOMENSONDERSTEUNING

### AANTAL UITKERINGSGERECHTIGDEN <5997



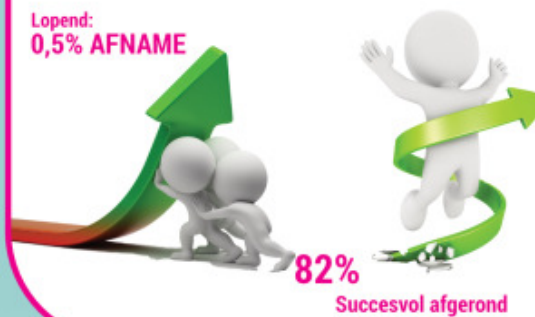
snel een baan

### KLANTGROEPEN

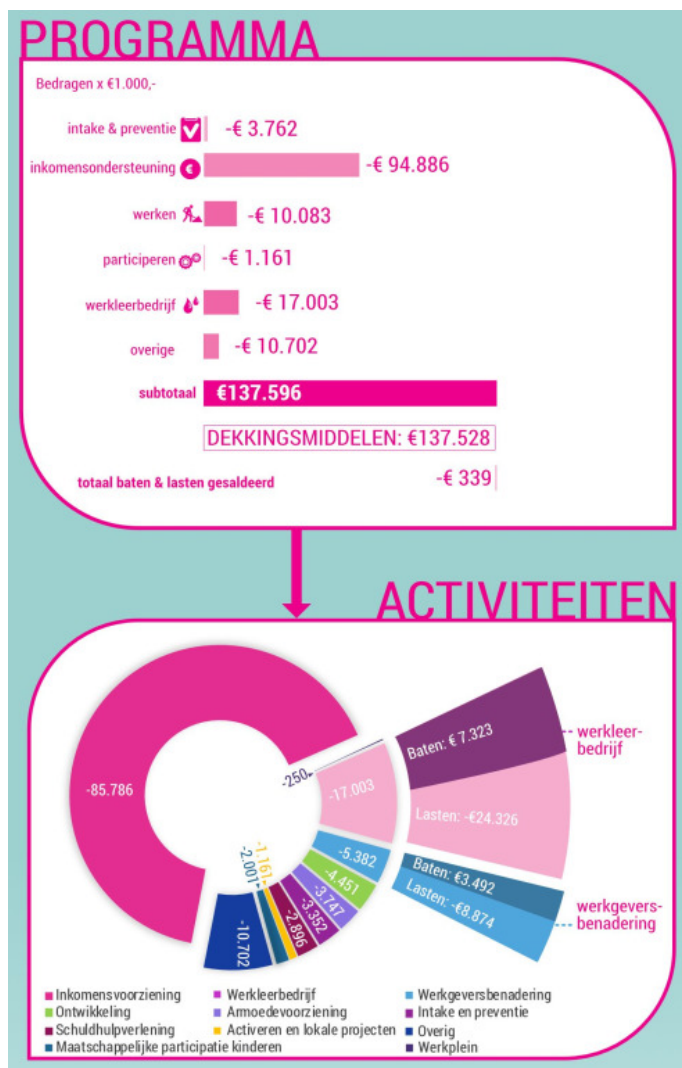


### SCHULDHULPVERLENING

Lopend:  
0,5% AFNAME



## 4 Stroomopwaarts financieel in beeld 2018



De bestuursrapportage is een afwijkingenrapportage. Na beoordeling van de begrotingsonrechtmatigheid en analyse van de afwijkingen zijn de 4<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> begrotingswijziging opgesteld. Met de 4<sup>e</sup> begrotingswijziging (zonder zienswijze) worden middelen binnen de begroting van Stroomopwaarts herverdeeld om de ambities te realiseren. De 5<sup>e</sup> begrotingswijziging heeft te maken met begrotingsonderdelen die individueel met de deelnemende gemeenten worden afgerekend. Te denken valt aan de afrekening armoede- en inkomensvoorziening. Dit voorstel heeft invloed op de begroting van de deelnemende gemeenten. Daarom geldt hiervoor een zienswijzprocedure.

In de programma's (hoofdstuk 5) zijn maatregelen beschreven die ingezet worden om de gestelde ambitie alsnog te behalen. Desondanks laat de prognose een negatiever resultaat zien dan begroot van €339. Dit is voor een deel formeel een begrotingsonrechtmatigheid.

Als belangrijkste oorzaken zijn te noemen:

- Nadeel:
  - Inzet SW-medewerkers op productie in verband met achterblijven productienorm assessmentcenter €160
  - lagere ontwikkeling van de toegevoegde waarde bij detachering €527
  - Omzet Werkleerbedrijf ondervindt nadeel door achterblijven aantal interne werkleertrajecten en lagere doorstroom van een interne naar een externe werkplek. Andere werksoorten renderen beter dan verwacht. Per saldo leidt dit tot een nadeel van €281
  - De LIV-bate zal lager zijn onder invloed van een lager subsidiebedrag per medewerker €358 binnen Werkleerbedrijf en €126 binnen Werken
- Voordeel:
  - Loonwaardemeting in eigen beheer door gekwalificeerd medewerker en lager aantal garantiebanen leidt tot minder plaatsingsfees €225
  - Afbouw participatietrajecten die niet meer voldoen aan de gestelde randvoorwaarden €160

- De lasten in het Werkleerbedrijf worden voordelig beïnvloed €1.200 door hogere uitstroom SW-medewerkers en lagere instroom in de SOW-route. In deze uitstroom zit een groep die momenteel langdurig ziek is en vermoedelijk zal uitstromen naar de WIA. Bij uitstroom is er rekening gehouden met een transitievergoeding (€300)

Onderdeel van de verdeelsleutel is dat realisatie op Armoede- en Inkomensvoorziening wordt afgerekend met de individuele gemeente. De baten en lasten op deze onderdelen zijn zowel in de begroting als de realisatie per saldo nul. Voor de gemeentelijke begroting kan de realisatie invloed hebben. In onderstaande tabel wordt de prognose

inkomensvoorziening vergeleken met het aandeel in het de landelijke BUIG-middelen per gemeente.

**Prognose per gemeente t.o.v. de buig (nader voorlopig BUIG-budget april 2018)**

| Inkomensvoorziening | Maassluis | Vlaardingen | Schiedam | Totaal |
|---------------------|-----------|-------------|----------|--------|
| Prognose SOW        | 11.855    | 34.687      | 36.944   | 83.485 |
| BUIG-budget*        | 11.794    | 34.334      | 37.378   | 83.505 |
| Risico gemeente     | -61       | -353        | 434      | 20     |

| Totaal                         | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |                 |              | Realisatie t/m april 2018 |                |               | Prognose geheel 2018 |                 |              | Verschil begroot (t/m 3e wijz.) en prognose |               |             | Verschil begroot (t/m 5e wijz.) en prognose |              |             |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|---------------------------|----------------|---------------|----------------------|-----------------|--------------|---------------------------------------------|---------------|-------------|---------------------------------------------|--------------|-------------|
|                                | Baten                            | Lasten          | Saldo        | Baten                     | Lasten         | Saldo         | Baten                | Lasten          | Saldo        | Baten                                       | Lasten        | Saldo       | Baten                                       | Lasten       | Saldo       |
| Intake en preventie            | -                                | -3.731          | -3.731       | -                         | -1.094         | -1.094        | -                    | -3.762          | -3.762       | -                                           | -31           | -31         | -                                           | -0           | -0          |
| Inkomensvoorziening            | 2.736                            | -94.908         | -92.172      | 1.141                     | -31.296        | -30.155       | 3.731                | -98.617         | -94.886      | 995                                         | -3.709        | -2.714      | -10                                         | 68           | 59          |
| Werken                         | 4.883                            | -15.287         | -10.404      | 616                       | -4.506         | -3.890        | 3.992                | -14.075         | -10.083      | -891                                        | 1.212         | 321         | -653                                        | 68           | -585        |
| Participeren                   | 100                              | -1.418          | -1.318       | -                         | -219           | -219          | 100                  | -1.261          | -1.161       | -                                           | 157           | 157         | -                                           | 157          | 157         |
| Werkleerbedrijf                | 7.725                            | -24.614         | -16.890      | 1.771                     | -8.302         | -6.531        | 7.323                | -24.326         | -17.003      | -401                                        | 288           | -113        | -639                                        | 900          | 261         |
| Dekkingsmiddelen               | 138.302                          | -               | 138.302      | 42.718                    | -              | 42.718        | 140.620              | -               | 140.620      | 2.318                                       | -             | 2.318       | -39                                         | -            | -39         |
| Overhead                       | 552                              | -10.814         | -10.262      | -                         | -3.721         | -3.721        | 552                  | -11.254         | -10.702      | -                                           | -440          | -440        | -                                           | -32          | -32         |
| Vennootschapsbelasting         | -                                | -               | -            | -                         | -              | -             | -                    | -               | -            | -                                           | -             | -           | -                                           | -            | -           |
| Onvoorzien                     | -                                | -163            | -163         | -                         | -              | -             | -                    | -               | -            | -                                           | 163           | 163         | -                                           | 0            | 0           |
| Taakstelling                   | -                                | -               | -            | -                         | -              | -             | -                    | -               | -            | -                                           | -             | -           | -                                           | -            | -           |
| <b>Totaal baten en lasten:</b> | <b>154.298</b>                   | <b>-150.935</b> | <b>3.362</b> | <b>46.246</b>             | <b>-49.138</b> | <b>-2.891</b> | <b>156.318</b>       | <b>-153.295</b> | <b>3.023</b> | <b>2.021</b>                                | <b>-2.360</b> | <b>-339</b> | <b>-1.342</b>                               | <b>1.161</b> | <b>-180</b> |
| Reservemutaties                | 650                              | -4.012          | -3.362       | -                         | -              | -             | 650                  | -4.012          | -3.362       | -                                           | 0             | 0           | -                                           | 0            | 0           |
| <b>Geraamd resultaat:</b>      | <b>154.948</b>                   | <b>-154.948</b> | <b>-0</b>    | <b>46.246</b>             | <b>-49.138</b> | <b>-2.891</b> | <b>156.968</b>       | <b>-157.307</b> | <b>-339</b>  | <b>2.021</b>                                | <b>-2.359</b> | <b>-339</b> | <b>-1.342</b>                               | <b>1.162</b> | <b>-180</b> |

Het saldo van de prognose bedraagt € 339k nadelig. Hierin zit een begrotingsontrechtmatigheid van € 160k. Ter dekking hiervan wordt in de vierde begrotingswijziging € 160k onttrokken uit de reserve Transitie Stroomopwaarts. Na verwerking van de begrotingswijzigingen 4 en 5 resteert een verwacht saldo van € 180k. Dit tekort wordt veroorzaakt door tegenvallende opbrengsten, hetgeen niet als begrotingsonrechtmatigheid wordt aangemerkt.

### Toelichting afwijkingen concernniveau:

| Afwijking: De betrouwbaarheid van de financiële informatie |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                            | De achterstand bij de implementatie van het ERP-systeem veroorzaakt onzekerheid in de betrouwbaarheid van de financiële informatie. De prognose is tot stand gekomen na handmatige aanpassingen van de realisatie. Deze aanpassingen hadden onder meer betrekking op de correctie van lasten naar de juiste programma's en producten en de handmatige verwerking van nog niet geïmplementeerde processen en rapportagemogelijkheden. |
| <b>Maatregelen</b>                                         | Met de accountant zijn afspraken gemaakt over een ICT-scan na oplevering van Navision. Op de reeds verwerkte boekingen vinden aanvullende (verband)scontroles en correctieacties plaats. Medewerkers van Stroomopwaarts en host Financiën worden verder opgeleid en geïnformeerd.                                                                                                                                                    |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                   | De financiële informatie in de tweede bestuursrapportage is onderbouwd betrouwbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Risico's

#### Transitievergoeding WIA

De transitievergoeding is een vergoeding bij ontslag. Een werknemer kan deze vergoeding gebruiken om zich om te scholen of om een eigen bedrijf te beginnen. Voor ontslag om vervolgens een beroep op de WIA heeft de wetgever geen uitzondering opgenomen. Echter, de mogelijkheid dat een ontslagen SW-medewerker in die situatie zich om zal scholen of zelfstandig ondernemer wordt, ligt niet voor de hand. Vanuit Cedris wordt campagne gevoerd om de Wet aan te passen. Vooralsnog bestaat de wettelijke verplichting om de transitievergoeding ook aan SW-personeel te betalen bij ontslag. In de prognose is de realisatie lineair doorgetrokken en €300 opgenomen als last. Op basis van het huidige aantal langdurig zieken zou de transitievergoeding voor 2018 op kunnen lopen tot ruim €400. Dat is meer dan de opgenomen €300. We bepalen opnieuw een standpunt ten aanzien van deze regeling door onze werkwijze af te stemmen met de landelijke werkwijze.

#### Investeringskredieten 2018

Het Algemeen bestuur besluit over Investeringskredieten. Voor 2018 heeft deze besluitvorming nog niet plaatsgevonden. De openstaande kredieten van 2017 zijn nog beschikbaar. Met nieuwe investeringen is nog geen rekening gehouden.

#### ERP

Het contract met de leverancier is verbroken, maar het project is nog niet volledig opgeleverd. Dit heeft mogelijk gevolgen voor de bestaande project budgetten, voor o.a. juridische ondersteuning.



## 5 Toelichting per programma

### 5.1 Programma Intake en Preventie

#### Stand van zaken prestatie-indicatoren:

| Prestatie                                        | Indicator | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                            | Product             | Voortgang                                                                           |
|--------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Aantal jongeren in de bijstand daalt t.o.v. 2016 | ≤335      | 397 uitkeringen. Ambitie is 335.<br>< 21 jaar daling van 10 ten opzichte van eind 2017<br>21-27 jaar stijging van 14 ten opzichte van eind 2017<br>Verwachting is dat met introductie nieuwe poortproces/poortinstrument hier een verbeteringslag op komt. | Intake en preventie |  |
| Preventiequote jongeren                          | 80%       | 80,74 %                                                                                                                                                                                                                                                    | Intake en preventie |  |

#### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

##### Afwijking: Aantal jongeren in de bijstand ≤335

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | <p>Huidige stand is 397. Negatieve afwijking van 62. Sinds begin 2018 is een kleine toename zichtbaar van 4 jongeren. Oorzaak van de stijging ligt in lijn met de ontwikkeling die in voorgaand jaar zichtbaar was. Het aantal jongeren dat zich meldt voor een uitkering blijft dalen. Door de economische ontwikkelingen vinden jongeren gemakkelijker een baan. Echter, de jongeren die zich bij ons melden voor een bijstandsuitkering kennen veelal meervoudige problematiek. Dit maakt het lastiger om hen (op korte termijn) te bemiddelen richting opleiding of werk.</p> <p>Daarnaast is er sprake (geweest) van een relatief hoge instroom aan jonge statushouders als gevolg van gezinshereniging. Op voorhand was de verwachting dat de instroom van statushouders in 2018 terug zou lopen. Hier is vooralsnog echter geen sprake van. Wegens het beschikbaar komen van geschikte woningen in de regio, vindt er juist extra toewijzing plaats. Dit levert een onverwachte stijging op van een doelgroep jongeren met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt. De verdeling over de klantgroepen is als volgt: Klantgroep 4 ca. 50%, Klantgroep 3 ca. 25% en Klantgroep 2 ca. 25%.</p> |
| <b>Maatregelen</b>              | <p>Voor de doelgroep jongeren wordt, daar waar mogelijk, sterk ingezet op begeleiding richting onderwijs. Via het 'Back to School' programma worden jongeren richting scholing begeleid, met als doel het behalen van minimaal een startkwalificatie. Hiermee werken de jongeren aan hun toekomst en vergroten zij hun arbeidsmarktperspectief. Bij start van een opleiding krijgt de jongere recht op Studiefinanciering, hiermee vervalt het recht op een bijstandsuitkering. Jaarlijks is een uitstroompiek voor jongeren zichtbaar in september; de startdatum van een nieuw opleidingsjaar. Gezien de doelgroep zal deze uitstroompiek minder hoog zijn dan voorgaande jaren.</p> <p>Naast de inzet op begeleiding richting school kent het nog in te richten nieuwe Poortinstrument focusgroepen, waarvan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>jongeren er één is. Via het nieuwe Poortinstrument wordt getracht jongeren die zich melden voor een bijstandsuitkering direct een (tijdelijke) baan aan te bieden, al dan niet in overbrugging richting de start van een opleiding.</p> <p>Voor jonge statushouders is een specifiek product ontwikkeld in samenwerking met Lentiz en Taalkans. Het bestaat uit een traject waarbij voorbereiding op vervolg onderwijs en het inburgeringstraject worden gecombineerd. Eind 2017 is een eerste groep gestart met dit traject en de resultaten zijn positief. In 2018 zouden we dan ook graag weer een nieuwe groep jonge statushouders laten starten met dit traject. Met de inzet van dit specifieke product zijn extra kosten gemoeid. Stroomopwaarts zal hiervoor een verzoek indienen bij de gemeenten.</p> <p>Tot slot begeleiden we jongeren met multiproblematiek naar hulpverlenende instantie door inzet van een Toekomstcoach via Stichting MEE Rotterdam Rijnmond.</p> |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | <p>Door inzet van begeleiding richting school wordt er in september een piek in de uitstroom verwacht. Daarnaast zal het nieuwe Poortinstrument bijdragen aan het beperken van nieuwe instroom van jongeren in de uitkering. Verwachting is dat dit in 3<sup>e</sup> kwartaal rendement oplevert. Tot slot kan inzet van een nieuwe groep statushouders bij het Lentiz en Taalkans project bijdragen aan het realiseren van de doelstelling. Waarbij wel moet worden opgemerkt dat het traject 1 tot 1,5 jaar duurt; de resultaten zullen hiermee niet in 2018 direct zichtbaar zijn.</p> <p>Ondanks deze maatregelen is de verwachting dat we de prestatiedoelstelling van ≤335 jongeren in de bijstand dit jaar niet kunnen realiseren. Bij het niet realiseren van de prestatiedoelstelling lopen we een financieel risico; meer jongeren in uitkering.</p>                                                                                                                       |

### Stand van zaken financieel:

| Programma 1,<br>Intake en preventie | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |        |        | Realisatie t/m april 2018 |        |        | Prognose geheel 2018 |        |        | Verschil begroot en prognose |        |       |
|-------------------------------------|----------------------------------|--------|--------|---------------------------|--------|--------|----------------------|--------|--------|------------------------------|--------|-------|
|                                     | Baten                            | Lasten | Saldo  | Baten                     | Lasten | Saldo  | Baten                | Lasten | Saldo  | Baten                        | Lasten | Saldo |
| <u>Intake en preventie</u>          | -                                | -3.314 | -3.314 | -                         | -900   | -900   | -                    | -2.926 | -2.926 | -                            | 388    | 388   |
| - Activeren en intake               | -                                | -2.602 | -2.602 | -                         | -636   | -636   | -                    | -2.085 | -2.085 | -                            | 517    | 517   |
| - Startpunt GO!                     | -                                | -713   | -713   | -                         | -264   | -264   | -                    | -841   | -841   | -                            | -128   | -128  |
| - Beschut werken                    | -                                | -      | -      | -                         | -      | -      | -                    | -      | -      | -                            | -      | -     |
| <u>Diagnose en assessment*</u>      | -                                | -417   | -417   | -                         | -194   | -194   | -                    | -836   | -836   | -                            | -419   | -419  |
| - Werkstap                          | -                                | -417   | -417   | -                         | -194   | -194   | -                    | -836   | -836   | -                            | -419   | -419  |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>      | -                                | -3.731 | -3.731 | -                         | -1.094 | -1.094 | -                    | -3.762 | -3.762 | -                            | -31    | -31   |
| Reservemutaties                     | -                                | -      | -      | -                         | -      | -      | 160                  | -      | 160    | 160                          | -      | 160   |
| <b>Geraamd resultaat:</b>           | -                                | -3.731 | -3.731 | -                         | -1.094 | -1.094 | 160                  | -3.762 | -3.602 | 160                          | -31    | 129   |

## Toelichting afwijkingen en maatregelen:

### Intake en preventie

#### Afwijking: Intake en preventie 388 Voordeel

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Door lagere instroom is er minder capaciteit nodig voor Activering en intake. Dit is gebaseerd op de huidige methodiek. Met deze methodiek wordt een grotere groep niet gelijk in bemiddeling genomen door Randstad. Medio 2018 zal de nieuwe Poort worden ingericht waardoor een betere aansluiting op de doelgroep ontstaat.                                                                                                            |
| <b>Maatregelen</b>                       | Een deel van de activiteiten en het bijbehorende personeel gaat naar het Assessmentcenter (Begrotingswijziging €191) Binnen de huidige methodiek doorlopen kandidaten eerst Diagnose en assessment. Afhankelijk van de uitkomst worden zij in bemiddeling genomen bij Baanbrekend. Een technische begrotingswijziging (€129) op meerdere producten vereffent het effect van een eerdere begrotingswijziging die tegengesteld is verwerkt. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | De genoemde begrotingswijzigingen leiden tot een betere middelenverdeling om de ambities te realiseren. Na vaststelling van de begrotingswijziging is er sprake van een voordeel van €68                                                                                                                                                                                                                                                  |

### Diagnose en assessment

#### Afwijking: Diagnose en assessment 419 Nadeel

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | <p>De overschrijding op het onderdeel Werkstap heeft betrekking op het assessment. De overschrijding is te wijten aan een tweetal zaken.</p> <p>Enerzijds extra kosten wegens het compenseren van een productietekort (€ 160) Een onderdeel van het assessment bestaat uit productiewerk, waarvoor contractuele verplichtingen met een externe partij bestaan. Door een verminderde productiviteit bij de deelnemers van het assessment en een achterblijvend aantal cliënten dat daadwerkelijk start met een het assessment, kon niet worden voldaan aan de productienorm. De deelnemers aan het assessment kenmerken zich door een hoog ziekteverzuim of andere redenen die tot verminderde productie leiden. Daarnaast is gebleken dat cliënten na aanmelding uiteindelijk niet starten met het assessment. Om de werkzaamheden (contractuele verplichting) toch uit te kunnen voeren, is extra SW-personeel ingezet.</p> <p>Anderzijds heeft de overschrijding te maken met de personele inrichting van het assessment. De aanmeldingen vanuit het zittende bestand vragen meer begeleiding omdat deze groep een grote afstand tot de arbeidsmarkt heeft. Er is extra personeel bij het assessment geplaatst om deze begeleiding te kunnen geven. (o.a. coördinatie, begeleiding en coaching)</p> <p>De assessmentperiode in het Werkleerbedrijf duurt twee weken. 75% van de kandidaten wordt aangemeld vanuit de Poort, team Activering en Intake. De rest van de aanmeldingen komt vanuit het zittend bestand. Per week worden er gemiddeld 40 kandidaten aangemeld. Het percentage dat daadwerkelijk start bij het assessment is 46%. Bij kandidaten vanuit de poort ligt het opkomstpercentage hoger dan bij kandidaten vanuit het zittend bestand.</p> <p>Kandidaten worden altijd voor een 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> keer uitgenodigd en bij ongeoorloofd verzuim volgt een maatregelprocedure. Kandidaten vallen gedurende de assessmentperiode vaak uit, melden zich ziek of zij kunnen door omstandigheden niet</p> |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |            |              |              |               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                                          | fulltime aanwezig zijn. Bij het assessment is gerekend op werk voor 40 personen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |            |              |              |               |
|                                          | <b>Aantallen assessment</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>jan</b> | <b>feb</b> | <b>maart</b> | <b>april</b> | <b>totaal</b> |
|                                          | Uitgenodigd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 140        | 146        | 182          | 214          | 682           |
|                                          | Gestart                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 60         | 75         | 85           | 93           | 313           |
|                                          | Aangemeld WLB traject                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 34         | 31         | 49           | 42           | 156           |
|                                          | Uitgestroomd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10         | 7          | 5            | 5            | 27            |
| <b>Maatregelen</b>                       | <p>De productiecapaciteit van de deelnemers van het assessment moet omhoog worden bijgesteld. Om dit te bereiken wordt kritisch gekeken naar de invulling van het assessment. De capaciteit op het assessment moet omhoog gebracht worden door meer kandidaten vanuit het zittend bestand aan te melden, stringenter controles op ziekteverzuim, een strenger maatregelbeleid en door het accent meer naar productie te verleggen.</p> <p>Daarnaast blijkt dat consultants die vanuit het assessment werken nu veel tijd besteden aan cliënten die na aanmelding niet verschijnen bij de start. Dit zijn niet primair de taken die vanuit het assessment uitgevoerd moeten worden en dit gaat ten koste van de resultaten. Aandacht wordt gevestigd op de wijze van aanmelden en de overdracht hierbij. Dit om ervoor te zorgen dat een cliënt na aanmelding ook daadwerkelijk zal starten op het assessment. Hiermee zal ook stringenter worden gestuurd op de inzet van het maatregelbeleid. Hiervoor is in het afgelopen kwartaal de werkwijze voor het opleggen van een maatregel ingekort. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een controleur ziekteverzuim en wordt effectiviteit en efficiency van dit product geaudit. Binnen het programma wordt €191 via een begrotingswijziging ingezet op assessment. Daarnaast wordt in de vierde begrotingswijziging €160k onttrokken aan de Reserve transitie Stroomopwaarts in het kader van incidentele ontwikkelingslasten en inzet capaciteit voor het product Werkstap. Deze mutatie is terug te vinden in de reservemutaties op het programma Intake en Preventie</p> |            |            |              |              |               |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | <p>Door de in te zetten maatregelen wordt verwacht dat er meer cliënten zullen gaan deelnemen aan het assessment en dat de productiecapaciteit per cliënt omhoog zal gaan. Prognose van de overschrijding op dit onderdeel na begrotingswijziging is € 68.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |            |              |              |               |

## 5.2 Programma Inkomensondersteuning

### Stand van zaken prestatiedoelstellingen:

| Prestatie                                                                                                    | Indicator | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                           | Product             | Voortgang                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Het aantal mensen, dat door hulp bij een life-event meer zelfredzaam zijn geworden, stijgt (t.o.v. 0-meting) | ≥5%       | Het instrument life-event (levensgebeurtenis) blijkt achteraf gezien nauwelijks te worden ingezet.                                                                                                                        | Armoedeverzekering  |  |
| Aantal Uitkeringsgerechtigden (ontwikkeling bestand)                                                         | ≤5844     | 5997 uitkeringen. Op basis van de eerste 4 maanden 2018 is er sprake van een gemiddelde bestandsontwikkeling van -26 uitkeringen per maand. Als deze trend zich doorzet is eind 2018 aan de prestatiedoelstelling voldaan | Inkomensvoorziening |  |
| Door preventie 6% minder schuldregelingen af (norm 2016: 392) <sup>5</sup>                                   | ≤369      | (zie voetnoot) 885 lopende schuldregelingen. Daling van 0,5% ten opzichte van aangepaste norm (891).                                                                                                                      | Schuldhelpverlening |  |
| Succesvol afgeronde schuldregelingen                                                                         | ≥50%      | 82%                                                                                                                                                                                                                       | Schuldhelpverlening |  |

### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

#### Afwijking: Het aantal mensen, die door hulp bij een life-event meer zelfredzaam zijn geworden stijgt

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oorzaak van de afwijking | <p>Belangrijk uitgangspunt van het nieuwe armoedebestel is: 'zorgen dat', in plaats van 'zorgen voor'. In essentie gaat het er hierbij om dat iemand die tijdelijk hulp nodig heeft daadwerkelijk wordt geholpen (inzet op zgn. levensgebeurtenissen - life-event). Dit in plaats van regelingen die niet specifiek aansluiten op de situatie van de persoon. Achterliggende gedachten is dat de middelen hiermee worden besteed voor de doelgroep die deze het hardst nodig heeft. Voor de uitvoering van de inzet op levensgebeurtenissen is samenwerking gezocht met de Wijkteams. Uit een evaluatie van eind 2017 bleek echter dat er in 2017 slechts 5 keer een beroep op is gedaan. Conclusie van de evaluatie was dat er slechts heel beperkt beroep wordt gedaan op het ondersteuningsbudget van de life-events en dat ieder Wijkteam de beschikking heeft over een 'eigen' (nood)budget waar in bijzondere gevallen een beroep op kan worden gedaan.</p> <p>Ook over de eerste periode in 2018 is deze tendens zichtbaar; tot op heden nog geen beroep op het ondersteuningsbudget voor life-events. Zichtbaar is verder dat de beoogde verschuiving van het gebruik van algemene naar specifieke regelingen</p> |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>5</sup> In begroting 2018 is per abuis een verkeerde norm ingevoerd. Het aantal lopende schuldhelpregelingen eind 2016 betrof 891. Dit had de norm moeten zijn. De prestatiedoelstelling voor 2019 komt hiermee op 838 (= daling van 6% ten opzichte van norm 891).

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | niet heeft plaatsgevonden. Dit heeft te maken met het feit van een steeds grotere groep inwoners die moeite heeft om rond te komen. Zij zijn langdurig afhankelijk van algemene voorzieningen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het aantal aanvragen individuele inkomenstoelage.                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Maatregelen</b>                       | Naar aanleiding van de evaluatie eind 2017 is de mogelijkheid tot inzet van het ondersteuningsbudget extra onder de aandacht gebracht bij de Wijkteams. Dit heeft niet geresulteerd in meer gebruik; in 2018 zelfs nog helemaal geen gebruik. Gezien deze ontwikkeling zal een voorstel worden ingediend tot het afschaffen van het ondersteuningsbudget. Daar waar nodig kunnen cliënten beroep doen op bijzondere bijstand en in schrijvende gevallen is er binnen de Wijkteams een eigen budget. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Zoals omschreven wordt verwacht dat er weinig tot geen gebruik zal worden gemaakt van de regeling. Als wordt ingestemd met het voorstel tot afschaffen van het ondersteuningsbudget, zullen er in 2018 geen nieuwe aanvragen meer binnenkomen. Zichtbaar is wel dat beroep op (algemene) bijzondere bijstand onverminderd hoog blijft (aanvragen individuele inkomenstoelage).                                                                                                                      |

#### **Afwijking: Door preventie neemt schuldregelingen met 6% af**

| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | <p>Eind 2017 bedroeg het aantal regelingen 903. De eerste periode 2018 is het aantal afgenomen tot 885, een afname van 2%. Ten opzichte van de norm (2016: 891 schuldregelingen) is er sprake van een daling van 0,5%. De toegang tot schuldhulpverlening is zo laagdrempelig mogelijk gemaakt, dit erop gericht om de inwoners die hulp nodig hebben bij hun financiën zo snel mogelijk te kunnen bijstaan. Door meer aan preventie te doen en kortere lijntjes te hebben met Wijkteams (en hier ook fysiek aanwezig te zijn) weten inwoners Schuldhulpverlening sneller te vinden. Mede hierdoor blijft het aantal nieuwe aanmeldingen constant vrij hoog.</p> <p>Het aantal van 885 lopende schuldregelingen is als volgt opgebouwd<sup>6</sup>:</p> <table><tr><th>Gemeente</th><th>Lopende schuldregelingen</th><th>Lopende WSNP regelingen</th><th>Totaal lopende regelingen</th></tr><tr><td>Maassluis</td><td>71</td><td>9</td><td>80</td></tr><tr><td>Vlaardingen</td><td>398</td><td>32</td><td>430</td></tr><tr><td>Schiedam</td><td>352</td><td>23</td><td>375</td></tr><tr><td>MVS totaal</td><td>821</td><td>64</td><td>885</td></tr></table> | Gemeente                | Lopende schuldregelingen  | Lopende WSNP regelingen | Totaal lopende regelingen | Maassluis | 71 | 9 | 80 | Vlaardingen | 398 | 32 | 430 | Schiedam | 352 | 23 | 375 | MVS totaal | 821 | 64 | 885 |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------|----|---|----|-------------|-----|----|-----|----------|-----|----|-----|------------|-----|----|-----|
| Gemeente                        | Lopende schuldregelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lopende WSNP regelingen | Totaal lopende regelingen |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |
| Maassluis                       | 71                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9                       | 80                        |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |
| Vlaardingen                     | 398                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 32                      | 430                       |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |
| Schiedam                        | 352                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 23                      | 375                       |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |
| MVS totaal                      | 821                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 64                      | 885                       |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |
| <b>Maatregelen</b>              | <p>Laagdrempelige voorlichting, zoals de afgelopen periode is ingezet, blijkt succesvol. Deze preventie maatregelen leiden ertoe dat inwoners eerder in contact komen met schuldhulpverlening. Hiermee wordt daar waar mogelijk voorkomen dat de schuldenproblematiek escaleert. Wel is zichtbaar dat er in aanvang meer mensen een beroep doen op schuldregelingen. Dit is in lijn met het beeld dat steeds meer inwoners moeite hebben om rond te komen. We willen dat inwoners met financiële</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                           |                         |                           |           |    |   |    |             |     |    |     |          |     |    |     |            |     |    |     |

<sup>6</sup> Dit betreft het aantal regelingen uitgevoerd door Stroomopwaarts. Voor de start van Stroomopwaarts werden de schuldregelingen voor inwoners uit Maassluis uitgevoerd door Westerbeek. Stroomopwaarts neemt het bestand van Westerbeek gefaseerd over. Hierdoor wordt het bestand steeds verder opgebouwd. Nieuwe instroom komt direct bij Stroomopwaarts terecht.

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | problemen zo vroeg mogelijk in contact komen met Schuldhulpverlening. Op deze manier kan schuldhulpverlening de-escalerend werken en wordt complexe schuldenproblematiek voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Inzet is erop gericht om (dreigende) schuldensituatie te de-escaleren. Afgelopen periode hebben we veel inwoners via onder andere de Wijkteams bereikt. Dit heeft ervoor gezorgd dat het aantal aanvragen voor een schuldregeling structureel hoog bleef. Voor 2018 is de verwachting dat het aantal aanvragen niet af zal nemen. De verwachting is dat de prestatiedoelstelling van 6% daling (naar 838 regelingen) dit jaar niet gerealiseerd zal worden en dat het aantal schuldregelingen stabiliseert. |

### Stand van zaken financieel:

| Programma 2,<br>Inkomensondersteuning        | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |                |                | Realisatie t/m april 2018 |                |                | Prognose geheel 2018 |                |                | Verschil begroot en prognose |               |               |
|----------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|----------------|----------------|----------------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|---------------|
|                                              | Baten                            | Lasten         | Saldo          | Baten                     | Lasten         | Saldo          | Baten                | Lasten         | Saldo          | Baten                        | Lasten        | Saldo         |
| <u>Armoedevoorziening</u>                    | <b>285</b>                       | <b>-3.954</b>  | <b>-3.669</b>  | <b>132</b>                | <b>-829</b>    | <b>-697</b>    | <b>333</b>           | <b>-4.080</b>  | <b>-3.747</b>  | <b>48</b>                    | <b>-126</b>   | <b>-78</b>    |
| - Uitkeringen                                | 275                              | -3.471         | -3.196         | 132                       | -829           | -697           | 333                  | -3.578         | -3.245         | 58                           | -107          | -49           |
| - Armoedevoorziening algemeen                | 10                               | -483           | -473           | -                         | -              | -              | -                    | -502           | -502           | -10                          | -19           | -29           |
| <u>Maatschappelijke participatie kindere</u> | <b>-</b>                         | <b>-1.455</b>  | <b>-1.455</b>  | <b>-</b>                  | <b>-914</b>    | <b>-914</b>    | <b>-</b>             | <b>-2.001</b>  | <b>-2.001</b>  | <b>-</b>                     | <b>-545</b>   | <b>-545</b>   |
| - JSF/JCF                                    | -                                | -511           | -511           | -                         | -477           | -477           | -                    | -661           | -661           | -                            | -150          | -150          |
| - Leergeld                                   | -                                | -944           | -944           | -                         | -437           | -437           | -                    | -1.339         | -1.339         | -                            | -395          | -395          |
| <u>Inkomensvoorziening</u>                   | <b>2.090</b>                     | <b>-86.838</b> | <b>-84.748</b> | <b>1.009</b>              | <b>-28.437</b> | <b>-27.428</b> | <b>3.037</b>         | <b>-88.823</b> | <b>-85.786</b> | <b>947</b>                   | <b>-1.986</b> | <b>-1.038</b> |
| - Uitkeringen                                | 1.985                            | -83.961        | -81.976        | 1.009                     | -27.550        | -26.541        | 2.932                | -86.243        | -83.311        | 947                          | -2.282        | -1.335        |
| - Inkomensvoorziening algemeen               | 105                              | -2.877         | -2.772         | -                         | -887           | -887           | 105                  | -2.580         | -2.475         | 0                            | 297           | 297           |
| <u>Schuldhulpverlening</u>                   | <b>361</b>                       | <b>-2.661</b>  | <b>-2.300</b>  | <b>-</b>                  | <b>-1.116</b>  | <b>-1.116</b>  | <b>361</b>           | <b>-3.713</b>  | <b>-3.352</b>  | <b>-</b>                     | <b>-1.052</b> | <b>-1.052</b> |
| - Schuldhulpverlening trajecten              | 81                               | -1.482         | -1.401         | -                         | -469           | -469           | 81                   | -1.532         | -1.451         | -                            | -50           | -50           |
| - Preventie schuldhulpverlening              | 280                              | -481           | -201           | -                         | -60            | -60            | 280                  | -513           | -233           | -                            | -32           | -32           |
| - Bewindvoering armoedebelid*                | -                                | -698           | -698           | -                         | -587           | -587           | -                    | -1.668         | -1.668         | -                            | -970          | -970          |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>               | <b>2.736</b>                     | <b>-94.908</b> | <b>-92.172</b> | <b>1.141</b>              | <b>-31.296</b> | <b>-30.155</b> | <b>3.731</b>         | <b>-98.617</b> | <b>-94.886</b> | <b>995</b>                   | <b>-3.709</b> | <b>-2.714</b> |
| Reservemutaties                              | -                                | -              | -              | -                         | -              | -              | -                    | -              | -              | -                            | -             | -             |
| <b>Geraamd resultaat:</b>                    | <b>2.736</b>                     | <b>-94.908</b> | <b>-92.172</b> | <b>1.141</b>              | <b>-31.296</b> | <b>-30.155</b> | <b>3.731</b>         | <b>-98.617</b> | <b>-94.886</b> | <b>995</b>                   | <b>-3.709</b> | <b>-2.714</b> |

## Armoedeveroorziening

### Afwijking: Armoedeveroorziening € 78 Nadeel

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oorzaak van de afwijking          | <p>De overschrijding op de het onderdeel armoede voorziening is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o vooral het gevolg van toename van het aantal verstrekkingen. Een stijgende groep inwoners, in het bijzonder onder niet uitkeringsgerechtigden, blijft moeite houden om rond te komen. Deze groep is (langdurig) afhankelijk van inkomensondersteunende regelingen zoals bijzondere bijstand. Deze ontwikkeling is zowel in de MVS gemeenten als landelijk zichtbaar.</li> <li>o Per gemeente verschilt de afwijking naar soort verstrekking</li> <li>o Voor alle drie de gemeente zien we een onderbesteding op het ondersteuningsbudget.</li> </ul> <p>Dit resulteert in een overschrijding van het financieel kader voor individuele verstrekkingen van €49</p> |
| Maatregelen                       | <p>Hier zijn geen directe maatregelen op te nemen aangezien inwoners wel/niet recht hebben op een voorziening. Het betreft een 'open-einde' regeling. Er zal nader analyse plaatsvinden over de ontwikkeling op aantal en soort verstrekkingen binnen onze regio. Individuele verstrekkingen worden afgerekend met de deelnemende gemeenten op basis van realisatie, via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €49</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Te verwachten rendement maatregel | <p>Tijdig signaleren aan de deelnemende gemeente over hun financiële positie en ontwikkeling van het lokaal armoedebeleid. Prognose van de overschrijding op dit onderdeel na begrotingswijziging is € 29.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Maatschappelijke participatie kinderen

### Afwijking: Maatschappelijke participatie kinderen € 545 Nadeel

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oorzaak van de afwijking | <p><u>Jeugdfonds Sport &amp; Cultuur</u></p> <p>Het Jeugdfonds Sport &amp; Cultuur ook wel bekend als het Jeugdsportfonds en Jeugdcultuurfonds. Dit vormt een onderdeel van het kindpakket. Per 1 april 2018 zijn het Jeugdsportfonds en het Jeugdcultuurfonds gefuseerd en gaan verder onder de naam Jeugdfonds Sport &amp; Cultuur (hierna: Jeugdfonds). In samenwerking met het Jeugdfonds wordt ingezet op het vergroten van het bereik, hiermee worden zoveel mogelijk kinderen in armoede bereikt. Door het Jeugdfonds is een prognose gemaakt voor 2018. Deze prognose geeft aan dat we op dit onderdeel voor alle drie de gemeenten het budget zullen overschrijden. Met het Jeugdfonds weten we onze doelgroep goed te bereiken. Op dit moment blijkt uit de realisatie dat er nog geen sprake is van een overschrijding van het budget.</p> <p><u>Stichting Leergeld</u></p> <p>Sinds 1 januari 2018 is het vernieuwde kindpakket via Stichting Leergeld beschikbaar. Kinderen kunnen aanspraak maken op een fiets, computer/laptop, schoolspullenpas, kindpas en verjaardagsbox. Om de regeling onder de aandacht te brengen is er een communicatiecampagne opgezet. Dit heeft vervolgens geresulteerd in een groot aantal aanvragen. In een korte tijd zijn er ontzettend veel kinderen bereikt. Stichting Leergeld heeft een dergelijk grote groei nog niet eerder gezien. Deze</p> |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>hoge aantallen kunnen zij ook niet met een andere gemeente vergelijken. Door de grote hoeveelheid aanvragen was het voor de leveranciers van de verschillende producten niet mogelijk om aan de grote vraag te voldoen. Op dit moment is er nog geen sprake van overschrijding van het budget. Maar uit de prognose blijkt dat de budgetten voor 2018 wel zullen overschrijden voor alle drie de gemeenten. In totaal hebben in het eerste kwartaal 889 gezinnen met een uitkering een of meerdere aanvragen ingediend voor het kindpakket. Evenals 88 gezinnen met een inkomen uit arbeid, 125 gezinnen met inkomen uit een andere uitkeringsvorm (WIA, WW, etc.) en 44 gezinnen met een combinatie inkomen.</p> |
| <b>Maatregelen</b>                       | <p><u>Stichting Leergeld</u></p> <p>Ten aanzien wachtlijsten (fietsen) hebben de betrokken MVS bestuurders hierop besloten om te gaan werken met wachtlijsten om voor de leveranciers ruimte te creëren om de achterstand bij te werken. Via de website van Stichting Leergeld worden aanvragers geattendeerd op de tijdelijke langere afhandelingsduur van hun aanvraag.</p> <p>Individuele verstrekkingen worden afgerekend met de deelnemende gemeenten op basis van realisatie, via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €545.</p>                                                                                                                                                  |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | <p>Door de huidige inzet bereiken we meer kinderen in armoede, waardoor zij beter mee kunnen doen met sociaal maatschappelijke activiteiten. Tijdig signaleren aan de deelnemende gemeente over hun financiële positie en ontwikkeling van het lokaal armoedebelid</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Inkomensvoorziening

| <b>Afwijking: Inkomensvoorziening € 1.038 Nadeel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                      | <p>Ondanks de dalende trend in het aantal uitkeringen wordt er op het onderdeel Inkomensvoorziening een tekort verwacht van €1.335. Dat komt doordat de gemiddelde uitkeringsprijs die wordt gehanteerd bij de begroting lager is dan de gemiddelde uitkeringsprijs die in de praktijk wordt uitbetaald. Oorzaak ligt in het achterblijven van parttime inkomsten, uitvoering van incassowerkzaamheden en het aantal terugvorderingen Voor Vlaarding en zien we een grotere afwijking ondanks dat we voor alle drie de gemeente dezelfde aanpak hanteren.</p> <p>Voor wat betreft het aantal uitkeringen is gerekend met een dalend scenario van 20 uitkeringen per maand. De verwachting is dat we uitkomen op de ambitie zoals die in de begroting vermeld is (5.844 uitkeringen)</p> <p>Op de uitvoeringlasten is het voordeel €297, echter een deel van dit voordeel heeft betrekking op overhead (backoffice)</p>                                                  |
| <b>Maatregelen</b>                                   | <p>Er zijn acties uitgezet om de gemiddelde uitkeringsprijs naar beneden te krijgen. Hiervoor wordt voornamelijk ingezet op het stimuleren van parttime werk. Uit de rapportage bestandsanalyse van bureau Berenschot blijkt verder dat we een bovengemiddeld aantal alleenstaande ouders in onze regio hebben en dat specifiek in Maassluis veel ouderen met een gezamenlijke huishouding in de uitkering verblijven. Het aantal jongeren met een uitkering is in onze regio juist een stuk lager dan gemiddeld. Onze focus op deze doelgroep heeft hier voor een lager aantal jongeren gezorgd, maar dit heeft mede voor een ophogend effect van de gemiddelde uitkeringslast gezorgd. De komende tijd gaan we de focus meer leggen op de alleenstaande ouders in combinatie met parttime inkomsten en op de gezamenlijke huishoudingen.</p> <p>Daarnaast wordt het incassobeleid ten opzichte van de realisatie en benchmark nader onderzocht en volgen mogelijk</p> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | maatregelen om de gestelde ambitie te halen.<br>Individuele verstrekkingen worden afgerekend met de deelnemende gemeenten op basis van realisatie, via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €1.335<br>Er wordt een begrotingsaanpassing aangeboden voor de inzet van capaciteit in de backoffice. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Door de extra inzet verwachten we een gemiddeld lagere prijs dan de huidige realisatie. Tijdig signaleren aan de deelnemende gemeente over hun financiële positie en ontwikkeling van het aantal uitkeringsgerechtigden.                                                                                                       |

## Schuldhelpverlening

| <b>Afwijking: Schuldhelpverlening € 1.052 Nadeel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                      | De afgelopen jaren is er een toename zichtbaar in het aantal aanvragen voor schuldregelingen. De afgelopen jaren zijn er meer aanvragen voor schuldregelingen binnen gekomen. mede doordat de zichtbaarheid van schuldhelpverlening is vergroot, o.a. door de aanwezigheid binnen de Wijkteams. De voorziening is laagdrempeliger geworden en hierdoor makkelijker toegankelijk voor de inwoners. Anderzijds is de toename simpelweg toe te schrijven aan het feit dat steeds meer inwoners financiële problemen ondervinden. Beide ontwikkelingen zorgen ervoor dat het aantal regelingen maar langzaam daalt. In Maassluis geldt nog steeds een opbouw van de caseload omdat we daar als Stroomopwaarts nog steeds een bestand opbouwen als gevolg van overnemen van regelingen van Westerbeek. Lopende regelingen worden door Westerbeek afgerond. Hierdoor starten we in Maassluis in juli 2015 met 0 regelingen. Pas in 2019 is het bestand schuldhelpregelingen in Maassluis volledig opgebouwd. Daarnaast is er binnen de afdeling Schuldhelpverlening sprake van een extreem hoog ziekteverzuim. Om de werkzaamheden uit te kunnen voeren wordt er extra ingezet om dit ziekteverzuim op te kunnen vangen. Is er een overschrijding<br>Op het onderdeel bewindvoering Armoedebelid zal een overschrijding plaatsvinden van 970K. De kosten voor bewindvoering zijn de afgelopen jaren explosief gegroeid. Deze trend is ook landelijk zichtbaar <sup>7</sup> . Bewindvoering wordt door inwoners aangevraagd bij de rechter. Bij toekenning heeft een inwoner hier recht op. Stroomopwaarts heeft hier geen directe invloed op. De toegang tot bewindvoering is momenteel relatief laagdrempelig. Bekend is dat er vanuit Wijkteams actief wordt doorverwezen voor bewindvoering. Het is de vraag of de inwoner hiermee het best is geholpen. Bewindvoering is (tot op heden) geen beschermd beroep, de kwaliteit van de dienstverlening is zeer verschillend. Per geval zou kritisch bekeken moeten worden met welke maatregel een inwoner het best kan worden geholpen. |
| <b>Maatregelen</b>                                   | Ten aanzien van kosten voor bewindvoering houdt Stroomopwaarts de landelijke ontwikkelingen in de gaten. In het Regeerakkoord is gesteld dat gemeenten in de toekomst meer zeggenschap over dit onderwerp gaan krijgen (via het zgn. adviesrecht). Hier is verder nog geen concretisering van bekend. Ook is er een landelijke lobby gaande om gemeenten te compenseren voor de stijgende kosten en dat er gelden gemeentebreed beschikbaar komen en dat deze hiervoor ingezet kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>7</sup> <https://www.schulinck.nl/nieuws-sociaal-domein-schuldhelpverlening-kosten-bewindvoering-blijven-stijgen>

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>Met Wijkteam zal het gesprek aan worden gegaan om bespreekbaar te maken met welke interventie de inwoner het best is geholpen. Is sommige gevallen zal dit een doorverwijzing voor bewindvoering zijn. In andere gevallen is het mogelijk dat alternatieven beter passend zijn.</p> <p>Verdere beheersmaatregelen voor het terugdringen van de kosten voor bewindvoering zijn opgenomen in de notitie <i>Grip op schulden</i>. In deze notitie hebben we een aantal maatregelen genoemd gericht op preventie van bewindvoering waaronder budgetbeheer light. Implementatie van deze maatregelen volgt in de 2<sup>e</sup> helft van 2018.</p> <p>De extra inzet van personeel van schuldhulpverlening voldoet aan de eisen om de post onvoorzien aan te wenden. Individuele verstrekkingen worden afgerekend met de deelnemende gemeenten op basis van realisatie, via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €970</p> |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | <p>Op termijn verwachten we een afname van de inzet van bewindvoering (en hiermee een daling in de kosten op dit onderdeel) en als gevolg hiervan een stijging in het aantal schuldhulpverleningstrajecten. In 2018 verwachten we nog geen effect van inzet van maatregelen. Tijdig signaleren aan de deelnemende gemeente over hun financiële positie en ontwikkeling van schuldhulpverlening</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 5.3 Programma Werken

#### Stand van zaken prestatiedoelstellingen:

| Prestatie                                                              | Indicator | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Product              | Voortgang                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Kandidaten (27+) stromen uit door actieve interventie                  | ≥600      | Met deze doelstelling willen wij bereiken dat minder mensen afhankelijk zijn van een uitkering (5844 uitkeringen, eind 2018). De instroom is gedaald. Ook de uitstroom is lager. De reden hiervoor is dat mensen uit het zittend bestand een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben en daardoor meer begeleiding nodig hebben om daadwerkelijk uit te stromen. In de begroting hebben wij rekening gehouden met 28% meer uitstroom door actieve interventie dan instroom. Ten aanzien van de werkelijke instroom is 38% uitgestroomd door actieve interventie (uitstroom naar werk, opleiding of door handhaving). Het uitkeringsvolume daalt hierdoor zodanig, dat naar verwachting de doelstelling van 5844 uitkeringen eind 2018 wordt gehaald. | Ontwikkeling         |    |
| Uitkeringsgerechtigden met parttime inkomsten uit arbeid               | ≥700      | Het gemiddelde aantal uitkeringsgerechtigden met parttime inkomsten over de eerste vier maanden bedraagt 498.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ontwikkeling         |    |
| Plaatsingen op een garantiebaan, detachering of begeleid werken        | ≥350      | Tot en met april 2018 zijn in totaal 265 mensen geplaatst op een garantiebaan, detachering of op begeleid werken. De stand per 31 december 2017 betrof 282 plaatsingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Werkgeversbenadering |    |
| Plaatsing op garantiebaan voor arbeidsbeperkte jongeren                | ≥40       | 13 jongeren geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Intake en preventie  |   |
| Ondernemers werken samen met Stroomopwaarts (stijging t.o.v. 0-meting) | ≥20%      | De relaties die wij hebben zijn positief, maar wij slagen er nog steeds niet goed in om nieuwe ondernemers aan ons te binden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Werkgeversbenadering |  |

#### Toelichting afwijkingen en maatregelen

**Afwijking: Gemiddeld over de eerste vier maanden genereerden 498 personen parttime inkomsten.**

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | Momenteel is parttime werken voor mensen procesmatig en financieel niet aantrekkelijk. Het verrekenen van parttime inkomsten is ingewikkeld. Parttimers moeten veel administratieve handelingen verrichten en kunnen pas laat over hun geld beschikken. Ook ten opzichte van landelijk lopen we achter op het percentage uitkeringsgerechtigden dat parttime werkt. Dit wordt mede veroorzaakt omdat wij hebben gekozen voor een gerichte aanpak om parttimers volledig te laten |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | uitstromen door middel van urenbuitbreiding bij hun werkgever of werk bij een andere werkgever. Doordat het aantal uitkeringen daalt, heeft dit een positief effect op ons volume, maar deze aanpak heeft een negatief effect op deze doelstelling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Maatregelen</b>                       | <p>Wij willen toe naar een situatie waarin de cliënt plezier beleeft aan het feit dat hij of zij werkt. Om dit te bereiken zijn in 2018 het proces en werkzaamheden rondom de inkomstenverrekening geanalyseerd. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal het administratieve handelingen zal worden beperkt. Deze aanpassingen worden het eerste half jaar van 2018 nog doorgevoerd. Daarnaast nemen wij dit najaar deel aan een landelijke pilot waarbij wij beogen inkomsten achteraf te verrekenen, met als positief gevolg dat de aanvullende uitkering op tijd wordt uitbetaald.</p> <p>Ook zetten wij voor specifieke doelgroepen (zoals statushouders en 55-plussers) een gerichte aanpak in. Deze gerichte aanpak houdt in dat we deze specifieke doelgroepen met behulp van een training en een opleiding voorbereiden op uitstroom naar parttime werk.</p> <p>Dit jaar organiseren wij twee Banenbeurzen Schoonmaak en twee Banenbeurzen Zorg. Voor deze beurzen nodigen we werkgevers uit die voornamelijk parttime banen aanbieden.</p> |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | De gerichte aanpak, de specifieke banenbeurzen, het beperken van de administratieve handelingen en het versimpelen van het proces inkomstenverrekening dragen allemaal bij aan het stimuleren van parttime werk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Afwijking: Het aantal plaatsingen op een detachering, garantiebaan of op begeleid werken ligt op dit moment 85 plaatsingen beneden de doelstelling. Bovendien laat het aantal plaatsingen een daling zien ten opzichte van 31 december 2017.**

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | <p>Een garantiebaan is vaak tijdelijk. Het risico op uitval, vanwege de arbeidsbeperking, is vaak te groot. Ondernemers kiezen daarom niet snel voor een vast dienstverband. Bovendien is het plaatsen van iemand uit de doelgroep banenafpraak, maatwerk en daardoor arbeidsintensief. Ondanks onze inspanningen is het aantal garantiebanen teruggelopen sinds 31 december 2017. Het aantal actuele garantiebanen betreft 44.</p> <p>Ook de relatie met lokale ondernemers moet nog groeien. In het netwerk van Stroomopwaarts zijn nog onvoldoende ondernemers die bereid zijn detachingsplaatsen of groepsdetacheringen aan Stroomopwaarts te gunnen. In het programma werkleerbedrijf wordt dit verder toegelicht.</p> |
| <b>Maatregelen</b>                       | <p>Wij vinden het belangrijk dat mensen met een arbeidsbeperking aan het werk kunnen, het liefst bij een reguliere werkgever. Maar als blijkt dat de markt er niet is, gaan wij op zoek naar alternatieve manieren om mensen aan het werk te helpen.</p> <p>Het inzetten van jobcoaching kan bijdragen aan voorkomen uitval. Het is wenselijk dat we zoeken naar een vangnetstructuur (bv. tijdelijk aanbieden beschutte werkplek) om te voorkomen dat de mensen die uitvallen in een garantiebaan tussen wal en schip geraken.</p>                                                                                                                                                                                         |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Afwijking: samenwerkende ondernemers</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>             | De bestaande relaties zijn duurzaam en solide, maar wij slagen er nog steeds niet goed in om nieuwe ondernemers aan ons te binden. Het gevolg hiervan is dat het binnenhalen van nieuwe detacheringsoopdrachten moeizaam gaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Maatregelen</b>                          | In 2018 is gestart met een acquisitieplan waarin accountmanagers actief ondernemers met meer dan 50 werknemers benaderen. Daarnaast wordt in 2018 gestart met de oprichting van een sociaal economisch netwerk. Samen met ondernemersverenigingen, overheid en maatschappelijke organisaties willen we een agenda opstellen die bijdraagt aan een gezond ondernemersklimaat met oog voor een inclusieve arbeidsmarkt.<br>De accountmanagers van Stroomopwaarts werken hierin samen met de accountmanagers van de gemeenten (EZ).<br>Daarnaast organiseert Stroomopwaarts bijeenkomsten, waarbij ondernemers kennismaken met het Werkleerbedrijf. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>    | Een goede werkgeversbenadering draagt bij aan een toename van het aantal opdrachten zoals werken op locatie, detacheringen van SW-medewerkers, het binnenhalen van opdrachten voor het Werkleerbedrijf en het realiseren van arbeidsplaatsen voor mensen met (en zonder) een beperking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Stand van zaken financieel:

| Programma 3,<br>Werken          | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |                |                | Realisatie t/m april 2018 |               |               | Prognose geheel 2018 |                |                | Verschil begroot en prognose |              |            |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|----------------------|----------------|----------------|------------------------------|--------------|------------|
|                                 | Baten                            | Lasten         | Saldo          | Baten                     | Lasten        | Saldo         | Baten                | Lasten         | Saldo          | Baten                        | Lasten       | Saldo      |
| <u>Ontwikkeling</u>             | <b>500</b>                       | <b>-4.902</b>  | <b>-4.402</b>  | -                         | <b>-1.655</b> | <b>-1.655</b> | <b>500</b>           | <b>-4.951</b>  | <b>-4.451</b>  | -                            | <b>-49</b>   | <b>-49</b> |
| - Arbeidsintegratie doelgroepen | 500                              | -4.902         | -4.402         | -                         | -1.655        | -1.655        | 500                  | -4.951         | -4.451         | -                            | -49          | -49        |
| <u>Werkgeversbenadering</u>     | <b>4.383</b>                     | <b>-10.185</b> | <b>-5.802</b>  | <b>616</b>                | <b>-2.851</b> | <b>-2.235</b> | <b>3.492</b>         | <b>-8.874</b>  | <b>-5.382</b>  | <b>-891</b>                  | <b>1.311</b> | <b>420</b> |
| - Detachering SW personeel      | 3.951                            | -7.315         | -3.364         | 616                       | -2.146        | -1.530        | 3.060                | -6.702         | -3.642         | -891                         | 612          | -278       |
| - ID banen                      | 432                              | -498           | -66            | -                         | -             | -             | 432                  | -498           | -66            | -0                           | 0            | -          |
| - Overige plaatsingen           | -                                | -386           | -386           | -                         | -197          | -197          | -                    | -161           | -161           | -                            | 225          | 225        |
| - Werkgeversbenadering algemeen | -                                | -1.230         | -1.230         | -                         | -449          | -449          | -                    | -1.339         | -1.339         | -                            | -109         | -109       |
| - Loonkostensubsidie            | -                                | -756           | -756           | -                         | -58           | -58           | -                    | -174           | -174           | -                            | 582          | 582        |
| <u>Werkplein</u>                | -                                | <b>-200</b>    | <b>-200</b>    | -                         | -             | -             | -                    | <b>-250</b>    | <b>-250</b>    | -                            | <b>-50</b>   | <b>-50</b> |
| - Werkplein                     | -                                | -200           | -200           | -                         | -             | -             | -                    | -250           | -250           | -                            | -50          | -50        |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>  | <b>4.883</b>                     | <b>-15.287</b> | <b>-10.404</b> | <b>616</b>                | <b>-4.506</b> | <b>-3.890</b> | <b>3.992</b>         | <b>-14.075</b> | <b>-10.083</b> | <b>-891</b>                  | <b>1.212</b> | <b>321</b> |
| Reservemutaties                 | -                                | -              | -              | -                         | -             | -             | -                    | -              | -              | -                            | -            | -          |
| <b>Geraamd resultaat:</b>       | <b>4.883</b>                     | <b>-15.287</b> | <b>-10.404</b> | <b>616</b>                | <b>-4.506</b> | <b>-3.890</b> | <b>3.992</b>         | <b>-14.075</b> | <b>-10.083</b> | <b>-891</b>                  | <b>1.212</b> | <b>321</b> |

## Toelichting afwijkingen en maatregelen:

### Werkgeversbenadering

| Afwijking: Werkgeversbenadering € 420 Voordeel |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                | <p>Het aantal plaatsingen participatiewet blijft achter, zie ook het eerdere signaal op de genoemde prestatie indicatoren. Dit heeft financiële consequentie, namelijk de baten van detachering SW personeel is volgens de prognose 891K lager dan de begroting. Dit wordt veroorzaakt door</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Er worden gemiddeld 19 medewerkers minder gedetacheerd €250 Nadeel</li> <li>○ Het tarief voor detachering is gemiddeld lager dan verwacht. Het gevolg is een nadelig prijsverschil van €515</li> <li>○ De baten van het lage inkomensvoordeel vallen lager uit. Dit was bij Werkgeversbenadering geschat op €260 op basis van de WSW medewerkers die zijn gedetacheerd. Op basis van de verantwoording lage inkomensvoordeel blijkt dat deze groep niet in aanmerking komt voor het hogere subsidiebedrag. Dit heeft geleidt tot een structureel lagere opbrengst van €126.</li> </ul> <p>Op dit product zijn andere voor- en nadelen te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Door het lagere aantal detacheringen ontstaat een voordeel op de salarislust (€612)</li> <li>○ Eigen medewerkers verrichten de loonwaardemetingen voor het onderdeel overige plaatsingen(€225)</li> <li>○ Door het lagere aantal plaatsingen bij werkgevers zijn de lasten voor plaatsingfees en loonkostensubsidies €582 lager</li> <li>○ Doorlopende inhuur uit vorig jaar veroorzaakt een overschrijding €109</li> </ul> |
| <b>Maatregelen</b>                             | <p>Het feit dat minder SW-medewerkers gedetacheerd worden betekent dat er meer mensen werkzaam zijn binnen het werkleerbedrijf. Zij zijn in staat hoger renderende werkzaamheden te verrichten als gevolg van de doorontwikkeling. De directe kosten en opbrengsten voor deze groep moeten aan het Werkleerbedrijf worden toegerekend. Hiervoor wordt een begrotingswijziging aangeboden.</p> <p>Individuele verstrekkingen worden afgerekend met de deelnemende gemeenten op basis van realisatie. Via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €582 voor de verlaging van het aantal loonkostensubsidies beschut en garantie banen.</p> <p>De externe inhuur is in 2018 afgebouwd en de begeleiding wordt aangeboden binnen de beschikbare capaciteit.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>       | <p>De begrotingswijziging voor het lagere aantal gedetacheerden heeft een nadelig effect op programma Werken omdat de toegevoegde waarde van detachering hoger ligt dan binnen het Werkleerbedrijf.</p> <p>Werkgeversbenadering; geen verdere budgetoverschrijding door externe inhuur.</p> <p>Tijdig signaleren aan de deelnemende gemeente over hun financiële positie en ontwikkeling van inkomensvoorziening</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## Werkplein

| Afwijking: Werkplein € 50 Nadeel         |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Eind 2018 moet het werkplein gerealiseerd zijn op de George Stephensonweg. In een eerste verkenning is gekeken naar de kosten van de interne verbouwing om het pand geschikt te maken voor deze functie. Er is geen rekening gehouden met de kosten van zitjes, tafels, meubilair. |
| <b>Maatregelen</b>                       | De hogere lasten voor Werkplein voldoen aan de eisen om de post onvoorzien aan te wenden                                                                                                                                                                                           |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Werkplein; door aanwending van de post onvoorzien, geen overschrijding t.o.v. de begroting                                                                                                                                                                                         |

## 5.4 Programma Participeren

### Stand van zaken prestatiedoelstellingen:

| Prestatie                                                     | Indicator | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Product                   | Voortgang                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Aantal kandidaten uit klantgroep 4 op een participatietraject | ≥700      | In 2018 zetten wij in op activeringstrajecten. Momenteel volgen 510 kandidaten een activeringstraject via SOW. Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt worden gestimuleerd om vrijwilligerswerk te verrichten. De eerste vier maanden van 2018 hebben 113 kandidaten een vrijwilligerspremie* ontvangen. Door onze inspanningen is het aantal cliënten in klantgroep 4 met 2% is gedaald ten opzichte van 31 december 2017.<br>*Iemand ontvangt een vrijwilligerspremie wanneer hij/zij meer dan 8 uur per week vrijwilligerswerk doet gedurende minimaal 6 maanden. | Ontwikkeling klantgroep 4 |  |
| Stijging van uitstroom statushouders door duaal traject       | 25% (=94) | De focus ligt op statushouders die zijn ingestroomd vanaf 2015. Door onze aanpak zijn de eerste vier maanden van 2018 47 uitkeringen beëindigd. Daarnaast doorlopen momenteel 124 statushouders een traject via SOW. Hiermee verwachten wij de doelstelling te halen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lokale projecten          |  |

### Stand van zaken financieel:

| Programma 4,<br>Participeren                | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |               |               | Realisatie t/m april 2018 |             |             | Prognose geheel 2018 |               |               | Verschil begroot en prognose |            |            |
|---------------------------------------------|----------------------------------|---------------|---------------|---------------------------|-------------|-------------|----------------------|---------------|---------------|------------------------------|------------|------------|
|                                             | Baten                            | Lasten        | Saldo         | Baten                     | Lasten      | Saldo       | Baten                | Lasten        | Saldo         | Baten                        | Lasten     | Saldo      |
| <u>Lokale projecten</u>                     | <b>100</b>                       | <b>-697</b>   | <b>-597</b>   | -                         | <b>-219</b> | <b>-219</b> | <b>100</b>           | <b>-537</b>   | <b>-437</b>   | -                            | <b>160</b> | <b>160</b> |
| - Activering trajecten doelgr ( lokale prj. | 100                              | -697          | -597          | -                         | -219        | -219        | 100                  | -537          | -437          | -                            | 160        | 160        |
| <u>Ontwikkeling klantgroep 4</u>            | -                                | <b>-721</b>   | <b>-721</b>   | -                         | -           | -           | -                    | <b>-724</b>   | <b>-724</b>   | -                            | <b>-3</b>  | <b>-3</b>  |
| - Activeren en trajecten doelgroepen        | -                                | -363          | -363          | -                         | -           | -           | -                    | -321          | -321          | -                            | 42         | 42         |
| - Formulierenbrigade                        | -                                | -358          | -358          | -                         | -           | -           | -                    | -403          | -403          | -                            | -45        | -45        |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>              | <b>100</b>                       | <b>-1.418</b> | <b>-1.318</b> | -                         | <b>-219</b> | <b>-219</b> | <b>100</b>           | <b>-1.261</b> | <b>-1.161</b> | -                            | <b>157</b> | <b>157</b> |
| Reservemutaties                             | -                                | -             | -             | -                         | -           | -           | -                    | -             | -             | -                            | -          | -          |
| <b>Geraamd resultaat:</b>                   | <b>100</b>                       | <b>-1.418</b> | <b>-1.318</b> | -                         | <b>-219</b> | <b>-219</b> | <b>100</b>           | <b>-1.261</b> | <b>-1.161</b> | -                            | <b>157</b> | <b>157</b> |

## Toelichting afwijkingen en maatregelen:

### Ontwikkeling klantgroep 4

| Afwijking: Formulierenbrigade wordt met 13% overschreden €45 Nadeel |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                     | De dienstverlening van de formulierenbrigade krijgt een steeds breder karakter. Aanvragen en formulieren worden steeds meer gedigitaliseerd. Een grote groep inwoners komt hier zelf niet uit. De formulierenbrigade besteedt veel tijd om deze mensen hiermee te helpen. |
| <b>Maatregelen</b>                                                  | Wij zijn ervan overtuigd dat de Formulierenbrigade zeer nuttig is. Dit blijkt wel uit het aantal hulpvragen dat jaarlijks bij de Formulierenbrigade terechtkomt.                                                                                                          |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                            | Naar verwachting kan het verwachte tekort binnen het huidige programma worden opgevangen.                                                                                                                                                                                 |

### Lokale projecten

| Afwijking: Lokale projecten 160 voordeel |                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Afgelopen periode zijn lokale initiatieven die niet langer voldoen aan de gestelde randvoorwaarden verder afgebouwd.                                                                                                            |
| <b>Maatregelen</b>                       | De huidige inzet is voldoende om aan gestelde ambities te voldoen. De onderbesteding zal ingezet worden op de programma's waar extra inzet noodzakelijk is. Deze herverdeling zal voorgelegd worden in een begrotingswijziging. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Tijdig signaleren en transparant in de inzet van de beschikbare middelen.                                                                                                                                                       |

## 5.5 Programma Werkleerbedrijf

### Stand van zaken prestatiedoelstellingen:

| Prestatie                                                                                                           | Indicator                     | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Product         | Voortgang                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Doorstroom van SW-medewerkers door arbeidsontwikkeling naar meer rendabele werksoorten (0-meting in 2017)           | ≥30                           | In de eerste vier maanden hebben 41 medewerkers zich ontwikkeld waardoor ze konden doorstromen naar een beter renderende werksoort. 6 medewerkers zijn geplaatst op een minder renderende werksoort.                                                                                                                       | Werkleerbedrijf |    |
| Doorstroom van SW-medewerkers van een interne naar een externe werkplek, zoals detachering of begeleid werken       | ≥30                           | Er zijn 3,95 fte SW-medewerkers doorgestroomd van een interne naar een externe werkplek. Echter zijn 3 fte SW-medewerkers teruggekomen vanuit de detachering.                                                                                                                                                              | Werkleerbedrijf |    |
| De toegevoegde waarde per werknemer van het werkleerbedrijf stijgt met 15% (norm: beschut: € 5.062 / WOL: € 9.900 ) | 15% (resp. €5.821 en €11.385) | De omzet voor beschut is € 6.648 en voor WOL € 11.445. . Sinds de komst van SOW hebben we niet over de TVW gerapporteerd maar over de omzet per medewerker. Met de komst van het nieuwe ERP systeem hebben we nu de mogelijkheid om dit wel te doen. De komende bestuursrapportage geven we nader inzicht in deze cijfers. | Werkleerbedrijf |    |
| De toegevoegde waarde m.b.t. de werkleertrajecten (taakstelling: €330K).                                            | €330K                         | De taakstelling heeft betrekking op de te verwachten omzet van de interne werkleertrajecten. De omzet voor de werkleertrajecten zijn 161K lager dan begroot omdat het aantal trajecten achterblijft bij de verwachting.                                                                                                    | Werkleerbedrijf |    |
| Direct bemiddelbaar naar (regulier) betaald werk na het volgen van een traject                                      | ≥60%                          | Van de 21 in 2018 beëindigde trajecten in het Werkleerbedrijf is 62% bemiddelbaar naar werk. 29% is inmiddels uitgestroomd naar werk.                                                                                                                                                                                      | Werkleerbedrijf |   |
| De (afgeronde) interne trajecten binnen het WLB voor uitkeringsgerechtigden worden afgesloten met een certificaat   | ≥90%                          | Alle succesvol afgeronde trajecten binnen het WLB voor uitkeringsgerechtigden worden afgesloten met een bewijs van deelname. Een certificaat wordt onder meer afgegeven bij trajecten richting Schoon en Groen.                                                                                                            | Werkleerbedrijf |  |

### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

**Afwijking: 41 mensen zijn doorgestroomd naar beter renderende werksoorten en 6 mensen zijn geplaatst op minder renderende werksoorten**

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | Voorafgaand aan de doorontwikkeling is voor iedere medewerker zijn of haar plaats op de werkladder in beeld gebracht. Voor veel medewerkers was dit het begin van een arbeidsontwikkeling naar een meer rendabele werksoort. Echter voor een aantal mensen (6 in de eerste 4 maanden), is gebleken dat hun huidige werksoort niet overeen kwam met hun capaciteiten. |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maatregelen</b>                       | Er wordt op grote schaal stages gelopen en proefplaatsingen gedaan, waardoor dit jaar 41 mensen zijn doorgestroomd naar meer rendabele werksoorten. De omzet gaat nagenoeg gehaald worden (begroting 5.775K / prognose 5.743K). Van de 41 mensen die zijn doorgestroomd, zijn er 30 personen afkomstig uit de HACCP afdeling en de montageafdeling van Vlaardingen. Deze mensen zijn veelal doorgestroomd naar grote nieuwe schoonmaak- en groenopdrachten bij de gemeente Vlaardingen. Om te kunnen voldoen aan het afgesproken ambitieniveau, dienen meer mensen doorontwikkeld te worden. Hiertoe is een nieuwe flexgroep gestart. Daarnaast stomen wij onze medewerkers klaar voor de doorstroom van een interne naar een externe werkplek door trainingen en stages. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Met de doorontwikkeling willen wij iedereen in staat stellen om op de juiste plaats werkzaam te zijn en om zijn of haar loonwaarde ten volle te realiseren. De ingezette koers zorgt bovendien voor een positieve afwijking van de gestelde ambitie. Wij verwachten dit jaar 115 mensen te kunnen doorontwikkelen naar meer rendabele werksoorten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

#### Afwijking: 3,95 fte doorstroom van een interne naar een externe werkplek

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Onze ondernemersbenadering bevindt zich nog niet op het gewenste niveau. Hierdoor zien we dat het aantal externe werkplekken achterblijft. Er zijn momenteel geen externe opdrachten waarop onze medewerkers geplaatst kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Maatregelen</b>                       | Het gewenste volume aantal gedetacheerde medewerkers kan alleen nog gehaald worden door in te zetten op groepsdetacheringen. Met enkele bedrijven zijn hierover gesprekken gaande, deze beslissingen kosten echter veel tijd. Daarnaast leggen wij specifiek voor deze groep meer focus op acquisitie. Wij hebben een grote groep mensen doorontwikkeld/klaargestoomd voor detachering. Wanneer een potentiële opdrachtgever zich aandient, kunnen we gelijk in actie komen. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Wij verwachten twee mogelijke groepsdetacheringen. Hiermee stijgt het aantal nieuwe detacheringen met 18.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### Afwijking: Vertraagde start SOW-route

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Het tweede jaar van de SOW-route krijgen de jongeren een garantiebaan bij Stroomopwaarts, met als doel de jongeren zoveel mogelijk te detacheren bij reguliere werkgevers. De verwachting was dat de tweede groep jongeren september 2017 zouden starten. In de praktijk zijn deze jongeren februari 2018 gestart. Dit betekent dat in 2018 alleen het eerste jaar van de SOW-route wordt doorlopen, terwijl in de begroting ook rekening is gehouden met 21 garantiebanen voor het tweede jaar van de route. Hierdoor ontstaat incidenteel financiële ruimte. |
| <b>Maatregelen</b>                       | Met de PRO/VSO scholen en andere mogelijke toeleveranciers van mensen uit de doelgroep is er inmiddels op reguliere basis overleg om tot een betere invulling van de beschikbare plaatsen te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Wij verwachten dat de instroom vanaf 2018 zich conform begroting zal gaan ontwikkelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Afwijking: Stijging zelfmelders met een indicatie beschut werk</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                       | Met de invoering van de SOW-route is rekening gehouden met een beperkt aantal beschutte werkplekken. Het aantal aanmeldingen van mensen met een indicatie beschut werk is echter groter dan verwacht. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die eerder aanspraak maakten op een Wajong uitkering en na herkeuring geschikt gevonden zijn voor aangepast werk, maar ook mensen die van scholen komen die niet participeren in de SOW-route.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Maatregelen</b>                                                    | In 2018 geldt een wettelijk minimum te realiseren beschutte plekken van in totaal 47 plaatsen MVS-breed. De mensen die zich melden met een indicatie beschut werk, wordt een werkleertraject/assessment aangeboden om te kunnen beoordelen op welke beschutte werkplek zij kunnen worden geplaatst. Nadat deze periode met succes is doorlopen, wordt de beschikking beschut werk afgegeven en een tijdelijk contract aangeboden. De extra beschutte werkplekken kunnen incidenteel worden gefinancierd door de lagere kosten van de SOW-route. Deze nieuwe inzichten zijn al financieel vertaald in de begroting van 2019. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                              | Op basis van het aantal aanmeldingen verwachten wij dit jaar ca. 27 beschutte werkplekken te realiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Afwijking: Orderportefeuille en financieel risico (omzet werkleertrajecten: de taakstelling)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                                                     | In onze orderportefeuille hebben we rekening gehouden met 1.000 werkleertrajecten voor de doelgroep participatiewet op jaarbasis. Het aantal werkleertrajecten valt echter fors lager uit dan aanvankelijk begroot. Hierdoor ontstaat binnen sommige werksoorten een hoge werkdruk (bijv. binnen de afdelingen schoonmaak, post en groen) omdat er vooraf rekening werd gehouden met een bepaalde capaciteit aan medewerkers. Daarnaast ontstaat er een financieel risico doordat in de begroting met betrekking tot deze werkleertrajecten rekening is gehouden met extra omzet van ca. 330k. |
| <b>Maatregelen</b>                                                                                  | Het grootste knelpunt ligt momenteel bij de diensten-afdelingen zoals post, groen en schoonmaak, maar ook bij opdrachten bij externe werkgevers. Het Werkleerbedrijf onderzoekt de mogelijkheden om hier op tijdelijke basis mensen uit de doelgroep banenafpraak voor te werven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                                                            | Wij verwachten een tekort van 161K. In de prognose is gerekend met 500 werkleertrajecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Afwijking: Alle succesvol afgeronde trajecten binnen het WLB voor uitkeringsgerechtigden worden afgesloten met een bewijs van deelname</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                                                                                               | Stroomopwaarts geeft bij succesvol afronden van een traject een bewijs van deelname af. Dit document dient als bewijs om potentiële werkgevers te laten zien dat de kandidaat de nodige werknemersvaardigheden bezit. Bovendien wordt kandidaten de mogelijkheid geboden om tijdens het interne werkleertraject cursussen te volgen. Ook hier wordt een certificaat voor afgegeven, bijvoorbeeld een va of heftruckvaardigheden. Stroomopwaarts streeft echter naar een hoger ambitieniveau waarbij alle kandidaten op mbo-niveau worden gecertificeerd. |
| <b>Maatregelen</b>                                                                                                                            | Momenteel is het opleidingshuis in ontwikkeling. Dit is een samenwerking tussen onderwijs, ondernemers en Stroomopwaarts. In het opleidingshuis worden mensen specifieke vakvaardigheden aangeleerd waar het bedrijfsleven behoefte aan heeft. Voor de start van een opleidingstraject worden met ondernemers afspraken gemaakt over banen (dus                                                                                                                                                                                                          |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | gegarandeerde uitstroom). Een traject wordt afgesloten met een voor het bedrijfsleven geaccepteerd certificaat op mbo-niveau.                                                                                                                                                                                |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Met de inzet van het opleidingshuis verwachten wij dat 90% van onze kandidaten een intern werkleertraject kan afronden met een geaccepteerd certificaat op MBO-niveau. Het najaar van 2018 starten wij met de eerste twee opleidingslijnen: groen en schoon. Vanaf 2019 verwachten wij een rendement van 90% |

### Stand van zaken financieel:

| Programma 5,<br>Werkleerbedrijf   | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |                |                | Realisatie t/m april 2018 |               |               | Prognose geheel 2018 |                |                | Verschil begroot en prognose |            |             |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|----------------------|----------------|----------------|------------------------------|------------|-------------|
|                                   | Baten                            | Lasten         | Saldo          | Baten                     | Lasten        | Saldo         | Baten                | Lasten         | Saldo          | Baten                        | Lasten     | Saldo       |
| <b>Werkleerbedrijf</b>            | <b>7.725</b>                     | <b>-24.614</b> | <b>-16.890</b> | <b>1.771</b>              | <b>-8.302</b> | <b>-6.531</b> | <b>7.323</b>         | <b>-24.326</b> | <b>-17.003</b> | <b>-401</b>                  | <b>288</b> | <b>-113</b> |
| - Beschut en WOL                  | 5.866                            | -22.085        | -16.218        | 1.642                     | -7.508        | -5.866        | 5.781                | -22.134        | -16.353        | -85                          | -49        | -135        |
| - Uitvoering re-integratie        | 1.447                            | -587           | 860            | 49                        | -36           | 13            | 1.286                | -396           | 890            | -161                         | 191        | 30          |
| - SOW-route beschut ontwikkeling* | 257                              | -453           | -196           | 35                        | -147          | -112          | 115                  | -285           | -170           | -142                         | 168        | 26          |
| - Werkleerbedrijf, algemeen       | 84                               | -1.224         | -1.140         | 24                        | -567          | -543          | 72                   | -1.262         | -1.190         | -12                          | -38        | -50         |
| - SOW-route intake en activering  | -                                | -117           | -117           | -                         | -             | -             | -                    | -117           | -117           | -                            | -          | -           |
| - Geplaatst nieuw beschut         | 70                               | -148           | -78            | 21                        | -44           | -23           | 69                   | -132           | -63            | -1                           | 16         | 15          |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>    | <b>7.725</b>                     | <b>-24.614</b> | <b>-16.890</b> | <b>1.771</b>              | <b>-8.302</b> | <b>-6.531</b> | <b>7.323</b>         | <b>-24.326</b> | <b>-17.003</b> | <b>-401</b>                  | <b>288</b> | <b>-113</b> |
| Reservemutaties                   | -                                | -              | -              | -                         | -             | -             | -                    | -              | -              | -                            | -          | -           |
| <b>Geraamd resultaat:</b>         | <b>7.725</b>                     | <b>-24.614</b> | <b>-16.890</b> | <b>1.771</b>              | <b>-8.302</b> | <b>-6.531</b> | <b>7.323</b>         | <b>-24.326</b> | <b>-17.003</b> | <b>-401</b>                  | <b>288</b> | <b>-113</b> |

### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

#### Werkleerbedrijf

| Afwijking: Werkleerleerbedrijf €113 Nadeel |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>            | <p>Beschut en WOL</p> <p>Op basis van de verantwoording lage inkomensvoordeel (LIV) 2017 bleek dat voor minder medewerkers in aanmerking komen voor het hogere subsidiebedrag. Dit heeft geleid tot een structureel lagere opbrengst van 358K. Zoals ook in de prestatie indicator staat benoemd, is er sprake van een achterblijvende doorontwikkeling naar plaatsingen buiten het werkleerbedrijf, echter er is wel sprake van hoger renderende werksoorten. Daarnaast is er ook sprake van meer natuurlijke uitstroom die resulteert in lagere inkomsten en lagere salariskosten.</p> |



|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>Uitvoering re-integratie en SOW route</p> <p>De achterblijvende inzet op trajecten en plaatsingen resulteert in lagere inkomsten, echter dit valt weg tegenover de onderbesteding op de uitgaven.</p>                                                             |
| <b>Maatregelen</b>                       | <p>De werkbegroting wordt gebaseerd op de verwachte populatie binnen het werkleerbedrijf, hiervoor zal een begrotingswijziging worden voorgelegd. Het incidentele nadeel door verlaging van de LIV wordt gecompenseerd door de effecten van de doorontwikkeling.</p> |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | <p>Naar verwachting kan het verwachte tekort binnen de huidige begroting worden opgevangen.</p>                                                                                                                                                                      |

## 5.6 Programma Dekkingsmiddelen

In deze bestuursrapportage wordt uitgegaan van het vaststellen van de 3<sup>e</sup> begrotingswijziging, de bestemming van het resultaat van 2017. Uit de zienswijze blijkt dat de gemeenten instemmen met deze voorgestelde 3<sup>e</sup> begrotingswijziging. Het voorstel is geagendeerd voor de vergadering van het Algemeen bestuur op 11 juli 2018.

| Programma<br>Dekkingsmiddelen     | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |               |                | Realisatie t/m april 2018 |          |               | Prognose geheel 2018 |               |                | Verschil begroot en prognose |          |              |
|-----------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|---------------------------|----------|---------------|----------------------|---------------|----------------|------------------------------|----------|--------------|
|                                   | Baten                            | Lasten        | Saldo          | Baten                     | Lasten   | Saldo         | Baten                | Lasten        | Saldo          | Baten                        | Lasten   | Saldo        |
| Bijdrage algemene dienstverlening | 24.942                           | -             | 24.942         | 7.089                     | -        | 7.089         | 24.942               | -             | 24.942         | -                            | -        | -            |
| Bijdrage Werkleerbedrijf          | 16.617                           | -             | 16.617         | 5.113                     | -        | 5.113         | 16.617               | -             | 16.617         | -                            | -        | -            |
| Bijdrage inkomensvoorziening      | 82.732                           | -             | 82.732         | 26.264                    | -        | 26.264        | 83.485               | -             | 83.485         | 754                          | -        | 754          |
| Bijdrage armoedeveroorziening     | 5.349                            | -             | 5.349          | 1.407                     | -        | 1.407         | 6.914                | -             | 6.914          | 1.564                        | -        | 1.564        |
| Bijdrage overhead                 | 8.662                            | -             | 8.662          | 2.845                     | -        | 2.845         | 8.662                | -             | 8.662          | -                            | -        | -            |
| Overige dekkingsmiddelen          | -                                | -             | -              | -                         | -        | -             | -                    | -             | -              | -                            | -        | -            |
| <b>Totaal baten en lasten:</b>    | <b>138.302</b>                   | <b>-</b>      | <b>138.302</b> | <b>42.718</b>             | <b>-</b> | <b>42.718</b> | <b>140.620</b>       | <b>-</b>      | <b>140.620</b> | <b>2.318</b>                 | <b>-</b> | <b>2.318</b> |
| Reservemutaties                   | -                                | -4.012        | -4.012         | -                         | -        | -             | -                    | -4.012        | -4.012         | -                            | -        | -            |
| <b>Geraamd resultaat:</b>         | <b>138.302</b>                   | <b>-4.012</b> | <b>134.289</b> | <b>42.718</b>             | <b>-</b> | <b>42.718</b> | <b>140.620</b>       | <b>-4.012</b> | <b>136.608</b> | <b>2.318</b>                 | <b>-</b> | <b>2.318</b> |

| Overige onderwerpen            | Begroting t/m 3e begr.wijz. 2018 |                |                | Realisatie t/m april 2018 |               |               | Prognose geheel 2018 |                |                | Verschil begroot en prognose |             |             |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|----------------------|----------------|----------------|------------------------------|-------------|-------------|
|                                | Baten                            | Lasten         | Saldo          | Baten                     | Lasten        | Saldo         | Baten                | Lasten         | Saldo          | Baten                        | Lasten      | Saldo       |
| - Overhead                     | 552                              | -10.814        | -10.262        | -                         | -3.721        | -3.721        | 552                  | -11.254        | -10.702        | -                            | -440        | -440        |
| - Vennootschapsbelasting       | -                                | -              | -              | -                         | -             | -             | -                    | -              | -              | -                            | -           | -           |
| - Onvoorzien                   | -                                | -163           | -163           | -                         | -             | -             | -                    | -              | -              | -                            | 163         | 163         |
| - Taakstelling                 | -                                | -              | -              | -                         | -             | -             | -                    | -              | -              | -                            | -           | -           |
| <b>Totaal baten en lasten:</b> | <b>552</b>                       | <b>-10.978</b> | <b>-10.425</b> | <b>-</b>                  | <b>-3.721</b> | <b>-3.721</b> | <b>552</b>           | <b>-11.254</b> | <b>-10.702</b> | <b>-</b>                     | <b>-277</b> | <b>-277</b> |
| Reservemutaties                | 650                              | -              | 650            | -                         | -             | -             | 650                  | -              | 650            | -                            | -           | -           |
| <b>Geraamd resultaat:</b>      | <b>1.202</b>                     | <b>-10.978</b> | <b>-9.775</b>  | <b>-</b>                  | <b>-3.721</b> | <b>-3.721</b> | <b>1.202</b>         | <b>-11.254</b> | <b>-10.052</b> | <b>-</b>                     | <b>-277</b> | <b>-277</b> |

### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

| Afwijking: Bijdragen inkomens- en armoedevoorziening € 2.318 Voordeel |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                       | Inkomensvoorziening en armoedevoorziening worden afgerekend op basis van werkelijke lasten. De prognose laat een hogere last zien dan begroot. Inhoudelijk is deze toegelicht bij programma 2 inkomensvoorziening en onder programma 3 onderdeel loonkostensubsidie. De prognose over 2018 is opgenomen in onderstaande tabel |
| <b>Maatregelen</b>                                                    | Voor de verwachte hogere bijdrage van de gemeente wordt een 5 <sup>e</sup> begrotingswijziging opgesteld.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                              | De 5 <sup>e</sup> begrotingswijziging (met zienswijze) voorkomt begrotingsonrechtmatigheid in zowel de begroting van Stroomopwaarts als die van de gemeenten                                                                                                                                                                  |

| Afwijking: Overhead €440 Nadeel          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | De oorzaken van de geprognostiseerde overschrijding op overhead bevat drie onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Een toename van het aantal bezwaarschriften leidt tot een knelpunt in de afhandeling binnen de wettelijk gestelde termijn. Een niet tijdige afhandeling kan leiden tot een ingebrekestelling (dwangsom) en een toekenning van een voorlopige voorziening. Er is gekozen om een tijdelijk dienstverband aan te bieden aan een juridisch medewerker om grotere achterstanden te voorkomen en financiële risico's te voorkomen. Voor 2018 is dit een last van € 38, waarvoor € 30 dekking binnen de overhead beschikbaar is. Als nadeel resteert dan €8. In 2019 loopt het dienstverband nog door (nadeel €30K)</li> <li>o De Wet AVG stelt strenge eisen aan beveiliging van persoonsgegevens. Vanuit de Directie Bedrijfsvoering is geadviseerd Stroomopwaarts als gemandateerde GR de werkzaamheden uit te laten voeren. Omdat het hier extra werkzaamheden betreft heeft Stroomopwaarts geen budget binnen de eigen begroting. Dat leidt tot een nadeel van € 40 in 2018 (6 maanden)</li> <li>o Bij een eerdere begrotingswijziging is een ondersteunend team onterecht verwerkt op het programma. De werkzaamheden van de backoffice zijn echter overhead (nadeel €323)</li> </ul> |
| <b>Maatregelen</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tijdelijke uitbreiding van de formatie met een juridisch medewerker. De extra inzet op deze functie voldoet aan de eisen om de post onvoorzien aan te wenden. Hiervoor wordt een begrotingswijziging aangeboden binnen de begroting van Stroomopwaarts.</li> <li>o De gemandateerde werkzaamheden vormen een uitbreiding op de taken van Stroomopwaarts. Via zienswijzeprocedure wordt een begrotingswijziging aangeboden voor €40.</li> <li>o Een begrotingsaanpassing aangeboden van voor de inzet van capaciteit in de backoffice.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Prognose van de overschrijding op dit onderdeel na begrotingswijziging is € 29.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Prognose gemeenten Inkomens- en Armoedevoorziening**

| Armoede- en inkomensvoorziening per gemeente |       |         |         | Realisatie t/m april 2018 |         |         | Prognose geheel 2018 |         |         | Verschil begroot en prognose |        |       |
|----------------------------------------------|-------|---------|---------|---------------------------|---------|---------|----------------------|---------|---------|------------------------------|--------|-------|
| Begroting t/m 3e begrotingswijziging 2018    |       |         |         |                           |         |         |                      |         |         |                              |        |       |
| Bedragen x € 1.000                           | Baten | Lasten  | Saldo   | Baten                     | Lasten  | Saldo   | Baten                | Lasten  | Saldo   | Baten                        | Lasten | Saldo |
| <u>Maassluis</u>                             |       |         |         |                           |         |         |                      |         |         |                              |        |       |
| - Armoedevoorziening                         | 40    | -608    | -568    | 17                        | -153    | -136    | 90                   | -697    | -607    | -50                          | 88     | 38    |
| - Bewindvoering                              |       | -158    | -158    | -                         | -98     | -98     |                      | -272    | -272    | -                            | 114    | 114   |
| - participatie kinderen                      |       | -270    | -270    |                           | -178    | -178    |                      | -413    | -413    | -                            | 142    | 142   |
| - Inkomensvoorziening                        | 175   | -11.721 | -11.546 | 122                       | -3.850  | -3.728  | 276                  | -12.130 | -11.855 | -101                         | 409    | 308   |
| Subtotaal Maassluis                          | 215   | -12.758 | -12.543 | 139                       | -4.278  | -4.139  | 366                  | -13.513 | -13.147 | -151                         | 754    | 602   |
| <u>Vlaardingen</u>                           |       |         |         |                           |         |         |                      |         |         |                              |        |       |
| - Armoedevoorziening                         | 132   | -1.482  | -1.350  | 91                        | -342    | -251    | 178                  | -1.546  | -1.368  | -46                          | 65     | 18    |
| - Bewindvoering                              |       | -302    | -302    | -                         | -267    | -267    |                      | -768    | -768    | -                            | 466    | 466   |
| - participatie kinderen                      |       | -611    | -611    |                           | -387    | -387    |                      | -873    | -873    | -                            | 262    | 262   |
| - Inkomensvoorziening                        | 710   | -34.785 | -34.075 | 461                       | -11.514 | -11.053 | 1.442                | -36.129 | -34.687 | -732                         | 1.344  | 612   |
| Subtotaal Vlaardingen                        | 842   | -37.179 | -36.337 | 552                       | -12.510 | -11.958 | 1.621                | -39.316 | -37.696 | -779                         | 2.136  | 1.357 |
| <u>Schiedam</u>                              |       |         |         |                           |         |         |                      |         |         |                              |        |       |
| - Armoedevoorziening                         | 100   | -1.381  | -1.281  | 23                        | -334    | -311    | 65                   | -1.338  | -1.273  | 35                           | -43    | -8    |
| - Bewindvoering                              |       | -238    | -238    | -                         | -223    | -223    |                      | -628    | -628    | -                            | 390    | 390   |
| - participatie kinderen                      |       | -574    | -574    |                           | -348    | -348    |                      | -715    | -715    | -                            | 141    | 141   |
| - Inkomensvoorziening                        | 1.100 | -38.210 | -37.110 | 426                       | -12.243 | -11.817 | 1.214                | -38.158 | -36.944 | -114                         | -52    | -167  |
| Subtotaal Schiedam                           | 1.200 | -40.403 | -39.203 | 449                       | -13.149 | -12.700 | 1.279                | -40.839 | -39.560 | -79                          | 436    | 356   |
|                                              |       |         |         |                           |         |         |                      |         |         |                              |        |       |
| Totaal                                       | 2.257 | -90.341 | -88.084 | 1.140                     | -29.937 | -28.798 | 3.266                | -93.668 | -90.403 | -1.009                       | 3.325  | 2.315 |

Voor de verschillen begroot en prognose is de 5<sup>de</sup> begrotingswijziging opgesteld en voor zienswijze aan de gemeenten gezonden.

Naast de algemene dekkingsmiddelen wordt er ook maatwerk geleverd. De gemeentelijke bijdragen voor maatwerk worden hieronder apart inzichtelijk gemaakt.

| Maatwerk 2018 per gemeente<br>Bedragen x €1.000 | Begroot    |          |
|-------------------------------------------------|------------|----------|
|                                                 | Baten      | Lasten   |
| <u>Maassluis</u>                                |            |          |
| Garantievoorwaarden                             | 92         | -        |
| Social krediet                                  | 9          | -        |
| <b>Totaal Maassluis</b>                         | <b>101</b> | <b>-</b> |
| <u>Vlaardingen</u>                              |            |          |
| Garantievoorwaarden                             | 340        | -        |
| Social krediet                                  | 47         | -        |
| Briefadressen dak en thuislozen                 | 51         | -        |
| Centraal onthaal                                | 64         | -        |
| Wijkteams schuldhulpverlening                   | 160        | -        |
| <b>Totaal Vlaardingen</b>                       | <b>662</b> | <b>-</b> |
| <u>Schiedam</u>                                 |            |          |
| Garantievoorwaarden                             | 90         | -        |
| ID- banen                                       | 432        | -        |
| Social krediet                                  | 25         | -        |
| OV minima                                       | 10         | -        |
| Prevententie huisuizetting                      | 120        | -        |
| <b>Totaal Schiedam</b>                          | <b>677</b> | <b>-</b> |

## 5.7 Paragraaf Bedrijfsvoering

### Stand van zaken prestatiedoelstellingen:

| Prestatie                                                                                                      | Indicator     | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Voortgang                                                                             |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|--------------------------|--------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ziekteverzuim van het SW-personeel daalt naar of onder de benchmark (SCBM 2015)                                | <12,5%        | 14,47%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Ziekteverzuim van het ambtelijk personeel ligt maximaal op het landelijk gemiddelde                            | <5,5%         | 8,94%<br>Ziekteverzuim uitgewerkt per Unit: <table border="1" data-bbox="940 561 1415 745"><thead><tr><th>Unit</th><th>Ziekteverzuim</th></tr></thead><tbody><tr><td>Directie</td><td>0,44%</td></tr><tr><td>Ontwikkeling &amp; Uitstroom</td><td>10,86%</td></tr><tr><td>Werkleerbedrijf</td><td>2,06%</td></tr><tr><td>Bedrijfsvoering</td><td>4,41%</td></tr><tr><td>Instroom</td><td>11,18%</td></tr></tbody></table> | Unit                                                                                  | Ziekteverzuim | Directie | 0,44% | Ontwikkeling & Uitstroom | 10,86% | Werkleerbedrijf | 2,06% | Bedrijfsvoering | 4,41% | Instroom | 11,18% |  |
| Unit                                                                                                           | Ziekteverzuim |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Directie                                                                                                       | 0,44%         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Ontwikkeling & Uitstroom                                                                                       | 10,86%        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Werkleerbedrijf                                                                                                | 2,06%         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Bedrijfsvoering                                                                                                | 4,41%         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Instroom                                                                                                       | 11,18%        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                       |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Medewerkerstevredenheid ligt op of boven de landelijke benchmark                                               | >7,2          | Voor het SW-personeel is in 2016 een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) gehouden, met als resultaat een 6,9. Voor 2019 zal opnieuw een MTO onder het SW-personeel worden gehouden.<br>In mei 2018 wordt een MTO gehouden onder ambtelijk personeel.                                                                                                                                                                  |    |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| In iedere juridische procedure (bezwaar, beroep, hoger beroep), geldt dat maximaal 10% gegrond wordt verklaard | ≤10%          | 5,2% excl. Ambtelijk herzien<br>11,2% is ingetrokken na ambtelijke herziening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Klanttevredenheid                                                                                              | >7,2          | Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder uitkeringsgerechtigden staat gepland voor september 2018. De uitkomsten van het onderzoek en de analyse hierop wordt voor het einde van het jaar verwacht.                                                                                                                                                                                                                    |   |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |
| Ondernemers en/of inwoners kennen Stroomopwaarts en waarderen ons positief                                     | ≥60%          | Bij nader inzien blijkt deze Key Performance Indicator (KPI) niet goed meetbaar. Wel wordt gerapporteerd op welke wijze Stroomopwaarts inwoners en ondernemers bereikt .                                                                                                                                                                                                                                                  |  |               |          |       |                          |        |                 |       |                 |       |          |        |                                                                                     |

### Taakstelling

#### Formatie en formatiereductie

| Prestatie                                                                                                                                                                                | Indicator | Stand van zaken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Voortgang |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| De formatie bestond bij de start van Stroomopwaarts MVS op 1 juli 2015 uit 309 formatie plaatsen. In 2017 zal de formatie verder worden afgebouwd om in 2019 op 285 uit te kunnen komen. | 324       | De teams beleid en planning en control onderzoeken of de uitgangspunten waarop de formatie is gebaseerd in de businesscase nog overeenkomt met de huidige situatie. De reden is dat volumes en aanbod van werk mogelijk een ander inzicht geven in de benodigde formatie. Daarnaast zijn er nieuwe taken en beleidswijziging ingevoerd die tot | n.n.b.    |

resultaat hebben dat de formatie is uitgebreid en deze dienen dan gecorrigeerd te worden op de uitgangspunten van de businesscase. In de volgende Bestuursrapportage zal hierover gerapporteerd worden.

| Formatie               | 2015   | 2016   | 2017   | 2018 | 2019   | 2020   |
|------------------------|--------|--------|--------|------|--------|--------|
| <u>Business case</u>   |        |        |        |      |        |        |
| Aantal fte             | 309    | 308    | 304    | 295  | 285    | 285    |
| Taakstelling in €1.000 |        |        | -260   | -795 | -1.450 | -1.450 |
| <u>Realisatie</u>      |        |        |        |      |        |        |
| Aantal fte             | 308,61 | 311,63 | 311,01 |      |        |        |

### Toelichting afwijkingen en maatregelen:

| <b>Afwijking: Ziekteverzuim SW personeel ligt 1,97% hoger dan de norm (12,5%)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>                                                   | Gemiddeld ligt het percentage ziekteverzuim hoger dan de landelijke benchmark 2015. Uit de jaarrapportage 2017 van SCBM blijkt dat het stijgend ziekteverzuimpercentage een landelijke trend is. In 2017 is het gemiddelde percentage ziekteverzuim gestegen naar 13,3%. Het hogere gemiddelde van 14,47% over de eerste vier maanden vindt voornamelijk haar oorsprong in de eerste drie maanden, met een piek in februari van 16,87%, aflopend naar 11,18% in april. Een factor die hierbij heeft meegespeeld is de griepgolf. De griepgolf is december 2017 gestart en per 15 april officieel ten einde gekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Maatregelen</b>                                                                | In het kader van de doorontwikkeling is met iedere SW medewerker een ontwikkelgesprek gevoerd. Uit een aantal gesprekken is gebleken dat medewerkers al langdurig ziek zijn en is de verwachting op herstel minimaal. In dergelijke gevallen heeft dit, in samenspraak met de medewerker, geleid tot een vervroegde WIA aanvraag. Op dit moment loopt er voor 43 langdurig zieke medewerkers een WIA-aanvraag. Het inzicht en de hierop volgende acties vormen een positief bijeffect van de doorontwikkeling.<br>Daarnaast zetten we blijvend in op het continueren en intensiveren van de frequent verzuimgesprekken en preventieve voortgangsgesprekken. Hierbij voeren leidinggevenden een gesprek met medewerkers als zij meer dan 3 keer per jaar verzuimen. Doel: afspraken maken over de wijze waarop het verzuim kan worden gereduceerd. Daar waar extra ondersteuning nodig is, kan een verzuimconsulent of bedrijfsarts worden geconsulteerd. Ook zetten we een lekencontroleur in die bij ziekgemelde medewerkers thuis langsgaat. Deze persoon bespreekt met de zieke medewerker wanneer hij of zij weer verwacht weer aan de slag te gaan. |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b>                                          | Na toekenning van lopende WIA-aanvragen is de verwachting dat het langdurig ziekteverzuim gestaag zal afnemen, Verder gaat de verzuimdrempel omhoog door de in te zetten maatregelen. Dit zorgt ervoor dat er minder nieuwe ziektegevallen bijkomen. Dit brengt het ziekteverzuim naar beneden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Afwijking: Ziekteverzuim ambtelijk personeel ligt 3,44% hoger dan de norm (5,5%)**

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |           |                |                   |   |     |                        |    |       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|----------------|-------------------|---|-----|------------------------|----|-------|
| Oorzaak van de afwijking          | <p>Het verzuimpercentage is de afgelopen periode zichtbaar toegenomen. Zichtbaar is dat het meeste verzuim binnen de Units Ontwikkeling en Uitstroom en Instroom plaatsvindt.</p> <p>Uit het rapport van de Arbodienst blijkt dat de verzuimdrempel (hoe makkelijk meldt een medewerker zich ziek) relatief laag is en de werkhervattingsdrempel (hoe snel start een medewerker weer na ziek zijn) hoog.</p> <table><tr><td></td><td>Landelijk</td><td>Stroomopwaarts</td></tr><tr><td>Verzuimfrequentie</td><td>1</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Werkhervattingsdrempel</td><td>12</td><td>17,49</td></tr></table> <p>Een aanzienlijk deel van de medewerkers van Stroomopwaarts heeft last van “burn-out-gerelateerde klachten”. Dit is vergelijkbaar met het landelijke beeld. Een andere mogelijke oorzaak van het verzuim is de griep epidemie. De griep epidemie is half december begonnen en 15 april officieel ten einde gekomen (bron: RIVM). De epidemie duurde 18 weken, dit is 2 keer zo lang als de gemiddelde griep epidemie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                | Landelijk | Stroomopwaarts | Verzuimfrequentie | 1 | 1,2 | Werkhervattingsdrempel | 12 | 17,49 |
|                                   | Landelijk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Stroomopwaarts |           |                |                   |   |     |                        |    |       |
| Verzuimfrequentie                 | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1,2            |           |                |                   |   |     |                        |    |       |
| Werkhervattingsdrempel            | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 17,49          |           |                |                   |   |     |                        |    |       |
| Maatregelen                       | <p>In samenwerking met de Arbodienst stellen we rapportage op van de verhouding kort, middel en lang verzuim om nog beter inzicht te krijgen in de opbouw en mogelijke oorzaken van verzuim. Daarnaast is er specifiek aandacht voor frequent verzuimers, omdat het risico op langdurende uitval onder deze groep groot is. Er worden frequent verzuimgesprekken gehouden met medewerkers die zich meer dan 2 keer per jaar ziek melden. Bij deze gesprekken wordt, waar nodig, ook P&amp;O betrokken. Als blijkt dat het verzuim voortkomt uit het ontbreken van arbeidsplezier zal gezocht worden naar passende (mobiliteits)oplossingen. Verder is er aandacht voor het verhogen van de verzuimdrempel en het verlagen van de werkhervattingsdrempel.</p> <p>In juni wordt het SMT breed ingevoerd om ervoor te zorgen dat ziekteverzuim op eenduidige wijze wordt aangepakt binnen de organisatie. In het SMT wordt aandacht geschonken aan onderwerpen als: burn-out, herkenning van mentale klachten, frequent verzuimgesprekken, verzuim- en werkhervattingsdrempel.</p> <p>Tot slot zal de verkregen input uit het MTO gebruikt worden om inzicht te krijgen in elementen die van belang zijn rondom het thema ziekteverzuim. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om: autonomie, mate van bevlogenheid, (ervaren) werkdruk en het stellen van grenzen.</p> |                |           |                |                   |   |     |                        |    |       |
| Te verwachten rendement maatregel | <p>Doordat er meer inzicht ontstaat in de oorzaken van het verzuim, kunnen er betere maatregelen worden genomen. De maatregelen dragen bij aan het verhogen van de verzuimdrempel. Hierdoor komen er minder nieuwe ziektegevallen bij. Daarnaast zal de werkhervattingsdrempel omlaag gaan, waardoor een medewerker na ziekte weer sneller het werk hervat. Effect van deze ontwikkelingen is een dalend ziekteverzuimpercentage.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |           |                |                   |   |     |                        |    |       |



**Afwijking: Medewerkerstevredenheid onderzoek**

|                                          |                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | In 2016 is een MTO gehouden onder het SW-personeel. De gemiddelde score bedroeg destijds een 6,9. MTO onder ambtelijk personeel heeft nog niet plaats gevonden. |
| <b>Maatregelen</b>                       | In mei en juni 2018 heeft het ambtelijk personeel de gelegenheid het MTO in te vullen. In 2019 zal opnieuw een MTO onder het SW-personeel worden gehouden.      |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | De resultaten van het MTO ambtelijk personeel zullen in de tweede Bestuursrapportage 2018 worden verwerkt.                                                      |

**Afwijking: Klanttevredenheid**

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b>          | Volgens planning zal in september 2018 een KTO gehouden worden onder uitkeringsgerechtigden. De concept-vragenlijst voor het KTO is gereed en wordt besproken met de cliëntenraden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Maatregelen</b>                       | Na het definitief maken van de vragenlijsten zal het onderzoek worden uitgevoerd door BMC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | Het KTO wordt door BMC afgenomen via een standaardmethodiek. Door het KTO op deze wijze af te nemen, zijn de resultaten te vergelijken met soortgelijke organisaties. De resultaten van het KTO worden eind 2018 verwacht en zullen in de jaarstukken 2018 worden verwerkt.<br>Kijkend naar de toekomst is het de wens om “instant” beoordeling mogelijk te maken. Direct na geleverde dienstverlening kan de klant zijn waardering van de dienstverlening kenbaar maken (bv. via een “smiley” model). Op basis van deze informatie kan er directer worden gestuurd op de dienstverlening. |

**Afwijking: Inwoners / ondernemers kennen en waarderen ons positief**

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oorzaak van de afwijking</b> | De strekking van deze KPI is dat de dienstverlening van Stroomopwaarts bij inwoners en ondernemers bekend is en dat zij onze dienstverlening als positief ervaren. Bij nader inzien is deze KPI niet goed meetbaar te maken. Hierdoor is inhoudelijk rapporteren op de geformuleerde KPI niet mogelijk. Wel kan worden aangegeven wat wordt ondernomen om invulling te geven aan de strekking van de KPI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Maatregelen</b>              | Recent heeft Stroomopwaarts intensief gecommuniceerd over de verschillende kindregelingen. De campagne was bedoeld om zoveel mogelijk (ouders van ) kinderen in armoede te bereiken, zodat zij gebruik konden maken van de regelingen. Het aantal aanvragen voor de kindregelingen is de afgelopen periode sterk gestegen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat Stroomopwaarts bekend is bij de inwoners.<br>Verder organiseert Stroomopwaarts meerdere keren per jaar ondernemersbijeenkomsten. De opkomst bij deze bijeenkomsten is tot dusver laag. Ook kloppen er nog te weinig ondernemers met vacatures aan bij Stroomopwaarts. Op dit vlak kunnen we dus concluderen dat we nog niet genoeg bekend zijn bij ondernemers.<br>Bovenstaande illustreert onze problematiek. Stroomopwaarts heeft een dusdanig breed aanbod aan dienstverlening, zowel richting de inwoners als de ondernemers, dat het lastig blijkt om de “merknaam” duidelijk te communiceren. In samenwerking met Communicatie wordt gekeken worden hoe we de verschillende soorten dienstverlening nog beter onder de aandacht kunnen brengen van onze doelgroepen. |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>De website <i>Kanduswel</i> (<a href="http://www.kanduswel.nl">www.kanduswel.nl</a>) ligt in het verlengde hiervan. <i>Kanduswel</i> staat in het teken van eerlijke en inspirerende verhalen van cliënten, medewerkers en ondernemers die samenwerken met Stroomopwaarts. Via <i>Kanduswel</i> toont Stroomopwaarts hoe betekenisvol zij kan zijn voor inwoners en ondernemers. Doel van de website is mensen in hun kracht zetten, hoop geven en ondernemers inspireren tot samenwerking. De website is eind 2017 van start gegaan.</p> <p>Maandelijks wordt het bezoek van de websites van Stroomopwaarts (<a href="http://www.stroomopwaarts.nl">www.stroomopwaarts.nl</a> en <a href="http://www.kanduswel.nl">www.kanduswel.nl</a>) gemonitord. In de eerste 4 maanden van 2018 worden de websites gemiddeld door 6.858 personen per maand (1.583 per week) bezocht. Er wordt gewerkt aan een vernieuwing van de algemene website. De nieuwe website moet voor alle klanten van Stroomopwaarts (inwoners en ondernemers) aansprekend zijn en duidelijkheid geven over de dienstverlening. De nieuwe website zal in de tweede helft van 2018 gereed zijn.</p> |
| <b>Te verwachten rendement maatregel</b> | De vernieuwde website zal bijdragen aan de bekendheid en waardering van Stroomopwaarts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Afhandeling bezwaarschriften

Het percentage gegrond verklaarde bezwaarschriften is met 5,2% goed te noemen. Ook het percentage ingetrokken bezwaarschriften na ambtelijke herziening is sterk afgenomen; gemiddeld over 2017 20,1% ambtelijk herzien tegenover 11,2% over de eerste vier maanden van 2018. Het volume ingediende bezwaarschriften is echter wel zorgwekkend. Ten opzichte van de eerste vier maanden in 2017 is het aantal bezwaarschriften met 11% gestegen. Een directe aanleiding hiertoe is niet te noemen. In het kader van klantgerichtheid is eerder al besloten om klanten telefonisch te benaderen, voorafgaand aan het versturen van een afwijzing. Het telefonisch contact heeft als doel de besluitvorming nader toe te lichten en leidt vervolgens hopelijk tot minder bezwaarschriften. De komende periode zal strenger worden toegezien op het naleven van deze werkwijze.

Door de toename in het aantal bezwaarschriften ontstaat er een knelpunt in de capaciteit. Het wordt het steeds moeilijker om binnen de wettelijk gestelde termijn een bezwaar af te kunnen handelen. Een niet tijdige afhandeling kan leiden tot een ingebrekestelling (dwangsom) en een toekenning van een voorlopige voorziening. Overwogen wordt om de bestaande bezetting (tijdelijk) uit te breiden om de werkzaamheden binnen de termijnen af te kunnen handelen.

### Hostingsmodel

Eind 2017 heeft consultancybureau BMC, in opdracht van het Dagelijks Bestuur van SOW, een onderzoek uitgevoerd naar het huidige hostingsmodel. De onderzoeksvraag luidde: "Kun je met het huidige model integraal sturen?" Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat integrale sturing binnen het huidige hostingsmodel niet mogelijk is. Het huidige model kent teveel knelpunten om de ambities van onze organisatie waar te kunnen maken. Er is geadviseerd een vervolg onderzoek te laten doen naar de scenario's binnen het onderzoek van het hostingsmodel. Dit erop gericht om integrale sturing wel mogelijk te maken om zodoende de ambities van SOW te kunnen realiseren.

### **Kwaliteit**

Het kwaliteitsplan is door het MT van Stroomopwaarts vastgesteld. Dit plan kent 10 bestaande KPI's die goed aangeven op welke punt de organisatie meet voor het inzicht in de kwaliteit van de organisatie. In het plan is vastgesteld dat als we afwijken op welke wijze de aansturing van de kwaliteit wordt besproken en verbeterd. Het plan gaat over een periode van 2 jaar.

Het kwaliteitsplan is door het MT van stroomopwaarts vastgesteld. In het zijn 10 kwaliteitsindicatoren benoemd die in onderlinge samenhang een representatief beeld geven van de door Stroomopwaarts geleverde kwaliteit. De vastgestelde indicatoren krijgen een plek in de reguliere P&C cyclus, waarmee een situatie van continue verbeteren mogelijk wordt.

Het optimaliseren en beheersen van de processen is hierbij essentieel. Een optimaal ingericht proces verhoogt de klantwaarde die door het proces wordt gegenereerd en draagt bij aan de efficiency waarmee het proces kan worden uitgevoerd. Om het procesmanagement een solide basis te geven in Stroomopwaarts zijn kwaliteitsmedewerkers en medewerkers AO/IC opgeleid tot greenbelt LEAN adviseur en hebben zij een praktijkgerichte opleiding in het procesmanagement gevolgd.

Op dit moment wordt de actualiteit van de huidige procesorganisatie geïnventariseerd door het team Kwaliteit. Startpunt hierbij is de vastgestelde hiërarchische procesplaat voor Stroomopwaarts. Op basis van het geactualiseerde overzicht van hoofdprocessen (GPS) en detailprocessen (DPS) zal Mavim, de tool voor procesmanagement, worden ingericht. In deze fase (2018) zullen gegevens over eigenaarschap verantwoordelijkheden, applicaties, functies & rollen en werkinstructies worden gekoppeld. Werkinstructies worden via de Mavim tool gepubliceerd naar de eindgebruikers.

### **Klant Contact Centrum**

Het KCC is het eerste telefonische contactpunt voor de klanten van Stroomopwaarts. Ruim 75% van de vragen wordt door het KCC beantwoord. Als het KCC de vraag niet kan beantwoorden, wordt er doorverbonden naar de betrokken medewerker. Of wordt er een terugbelverzoek aangemaakt. In het kader van de focus op klantgerichtheid heeft telefonische dienstverlening de afgelopen periode hoog op de agenda gestaan binnen Stroomopwaarts. Uit intern onderzoek bleek dat er lang niet altijd (tijdig) gehoor werd gegeven aan terugbelverzoeken. Door het slimmer organiseren en plannen van werkzaamheden en strakkere sturing op het afhandelen van terugbelverzoeken zal de kwaliteit van de telefonische dienstverlening de komende periode stijgen.

### **BI-tool**

Om de managementinformatie automatisch te generen is een BI-tool nodig. Vanuit de hosting Informatiemanagement wordt gewerkt aan de levering van een Tool. Binnen Stroomopwaarts is de managementinformatie beschreven en gedefinieerd. In de komende periode zal een start gemaakt worden om de BI Tool te bouwen. Dit project wordt door de hosting uitgevoerd.

### **Navision**

De implementatie van Navision is in het vierde kwartaal van 2017 gestart. De oorspronkelijke deadline voor de implementatie is door de leverancier niet gehaald; niet alle onderdelen van het pakket zijn werkend opgeleverd. De gesprekken hierover met de leverancier verliepen stroef en hebben er uiteindelijk toe geleid dat het contract met de leverancier is verbroken. Stroomopwaarts heeft veel werk gestoken in het uitvoerbaar houden van het implementatietraject van het ERP. Echter was het door de ontstane situatie niet op alle onderdelen mogelijk voldoende output te krijgen uit het ERP. Vooral inzicht in financiële data (en de betrouwbaarheid hiervan) is in de eerste vier maanden van 2018 achtergebleven. De schade die Stroomopwaarts heeft gelopen door het niet nakomen van verplichtingen door de leverancier zal worden verhaald op de leverancier. Een advocaat heeft hiertoe een

opdracht ontvangen. Om het systeem te laten voldoen aan de aanbestedingsopdracht hebben we externe partijen aangetrokken. Deze hebben een planning gemaakt dat voor 1 september 2018 voldoet aan de gestelde eisen in de aanbesteding. Daarna zal onderzocht worden welke verbeteringen en aanvulling nog nodig zijn. Het budget is door deze situatie wel onder druk komen te staan, hiervoor is een risico opgenomen.

#### **DMS**

De hostende gemeente is later met aanbesteding voor het DMS systeem gestart dan gepland. De opdracht voor aanschaf is in 2016 verstrekt, in het derde kwartaal van 2017 is de aanbesteding echter pas gestart. De ingebruikname van het systeem loopt hierdoor ruime vertraging op. Inmiddels heeft voorlopige gunning plaatsgevonden en bevindt het aanbestedingstraject zich, conform planning, in de PoC (proof of concept) fase. Het doel van de PoC is de oplossing uitvoerig te toetsen en te controleren of de oplossing voldoet aan de eisen uit het Programma van Eisen en de door de leverancier gegeven antwoorden op de open vragen. Het resultaat van de PoC is het al dan niet accepteren van de oplossing door de aanbestedende dienst waarna de definitieve gunningen in geval van een positieve acceptatie kan plaatsvinden. Onder voorbehoud van definitieve gunning start het implementatie traject het derde kwartaal van 2018. De implementatie heeft een verwachte doorlooptijd van 9 maanden.

#### **PSA systeem**

De hosting PenO is begonnen met de voorbereiding van een nieuw PSA (salarisadministratie) systeem en het outsourcen van PenO diensten. Deze aanbesteding wordt in de zomer uitgezet. In eerste instantie houdt dat in dat de salarisadministratie wordt gewijzigd per 1 januari 2019. Het outsourcen van de PenO dienstverlening zal later pas uitgevoerd worden als de afdeling PenO daartoe is omgevormd.

#### **Nieuwe website**

Stroomopwaarts heeft opdracht gegeven voor het vernieuwen van de website ([www.stroomopwaarts.nl](http://www.stroomopwaarts.nl)). Twee hoofddoelstellingen voor de vernieuwde website zijn:

1. Klantvriendelijker;
2. Aanspekender voor ondernemers.

Volgens planning zal de vernieuwde website in de tweede helft van 2018 in de lucht zijn.

#### **AVG**

Per 25 mei 2018 geldt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Vanaf deze datum is Stroomopwaarts verplicht een Functionaris voor de gegevensbescherming (FG) aan te stellen. De FG houdt binnen Stroomopwaarts toezicht op de toepassing en naleving van de AVG. Stroomopwaarts heeft de functie van FG tijdelijk intern belegd. In 2018 zal er een vacature voor deze functie worden uitgezet.

Het verwerkingsregister is in concept klaar en wacht intern nog op besluitvorming. In het verwerkingsregister is opgenomen welke persoonsgegevens Stroomopwaarts gebruikt, voor werk doel, waar ze worden opgeslagen en met wie ze (eventueel) worden gedeeld. Verder zal het Privacybeleid nog aangepast moeten worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk aansluiting gevonden bij het beleid van de MVS gemeenten.