

Bestuursdienst



Afdeling Directie
Onderwerp Motie dienstverlening SOZawe op niveau
(productie op peil)

Bezoekadres
Kreupelstraat 1

Postadres
Postbus 30026
9700 RM Groningen

E-mailadres
info@groningen.nl

Website
www.groningen.nl

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 57 62 Bijlage(n) -

Ons kenmerk SZ 11.2726205

Datum **9 SEP 2011** Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Uw raad heeft tijdens de begrotingsbehandeling op 24 november 2010 de motie dienstverlening SOZawe op niveau (productie op peil) aangenomen. In deze motie wordt ons college verzocht te voorkomen dat de tijdelijke daling van de productiecapaciteit als gevolg van de reorganisatie, leidt tot een vermindering van de dienstverlening. In deze brief laten we zien wat de situatie is na een half jaar en welke bijsturingmaatregelen we hebben genomen.

Niveau van dienstverlening

De reorganisatie richtte zich op de verbetering van de dienstverlening op het terrein van inkomensondersteuning en activering en begeleiding naar werk. We hebben gekeken naar het niveau van dienstverlening dat in de nieuwe organisatie geboden wordt. Hiervoor hebben we een aantal indicatoren voor dienstverlening geformuleerd:

Inkomensdienstverlening

- Aantal afgeronde aanvragen levensonderhoud en bijzondere bijstand
- Percentage aanvragen levensonderhoud binnen 8 weken afgehandeld
- Percentage aanvragen bijzondere bijstand binnen 4 weken afgehandeld

Activering en begeleiding naar werk

- Aantal gestarte re-integratie activiteiten (een klant kan meerdere activiteiten doen)
- Aantal klanten dat met een activiteit is gestart

Uitwerking

Inkomensdienstverlening

Voor de afhandeling van het *aantal* aanvragen geldt dat er geen norm is die gerealiseerd moet worden. Alle aanvragen die binnenkomen, moeten worden



afgehandeld. Een vergelijking van het aantal afgehandelde aanvragen in het eerste half jaar van 2011 ten opzicht van 2010, geeft een beeld van de omvang van de dienstverlening.

Tabel 1. Afgehandelde aanvragen

	1 ^e helft 2010	1 ^e helft 2011	Afwijking
Aanvraag Levensonderhoud	2.699	2.685	-1%
Aanvraag Bijzondere bijstand	3.322	3.447	4%

Het aantal aanvragen levensonderhoud dat in de eerste helft van 2011 is afgehandeld, is nagenoeg gelijk aan het aantal van 2010. In vergelijking tot vorig jaar wordt 4% meer aanvragen bijzondere bijstand afgehandeld.

In tabel 2. wordt gekeken naar de doorlooptijden van de aanvragen die zijn afgehandeld. Deze worden afgezet tegen de doelstelling die voor 2011 is geformuleerd.

Tabel 2. Inkomensdienstverlening

	Levensonderhoud	Bijzondere bijstand
	< 8 weken	< 4 weken
Doel	100%	90%
Realisatie	86%	80%

De afhandeling van de aanvragen levensonderhoud blijft in het eerste half jaar iets achter bij de doelstelling. De realisaties liggen op het niveau van vorig jaar. Toen werd 87% van de aanvragen binnen 8 weken afgehandeld. Bij de aanvragen bijzondere bijstand is de achterstand ten opzichte van de doelstelling groter. Vorig jaar werd 84% van de aanvragen bijzondere bijstand binnen 4 weken afgehandeld.

Activering en begeleiding naar werk

De omvang van de dienstverlening op het terrein van activering en begeleiding naar werk is niet afhankelijk van het aantal aanvragen dat wordt ingediend. Hier kan op basis van de beschikbare capaciteit een normproductie worden berekend. Dit hebben we voor de eerste helft van 2011 gedaan.

Hierbij is uitgegaan van de verhouding tussen de omvang van de dienstverlening in 2010 en de capaciteit die daarbij is ingezet. De realisatie in de periode januari tot en met juni 2011 is tegen deze normproductie afgezet.

Tabel 3. Activering en begeleiding naar werk

	Normproductie		Realisatie		Afwijking	
	Gestarte activiteiten	Gestarte klanten	Gestarte activiteiten	Gestarte klanten	Gestarte activiteiten	Gestarte klanten
Capaciteit 2011	2.048	1.586	1.768	1.462	-280	-124



In het eerste half jaar blijken 280 activiteiten minder gestart te zijn. Het aantal klanten dat is geactiveerd/toegeleid naar werk is 124 lager dan de norm. Een nadere analyse van de beschikbare gegevens heeft uitgewezen dat de afname van de productiviteit vooral heeft plaatsgevonden ná de transitie op 1 april. Deze daling wordt vooral veroorzaakt doordat medewerkers aan de nieuwe methodiek moeten wennen.

Bijsturingsmaatregelen

Op basis van onze bevindingen is een aantal bijsturingsmaatregelen genomen. Deze moeten ertoe leiden dat de productie op het gewenste niveau komt.

Voorbeelden van deze maatregelen zijn:

- er zijn afspraken met iederz en Werkpro gemaakt over versnelde toelevering van klanten
- we onderzoeken welke aanvullende maatregelen nodig zijn om de afhandelingsnelheid te vergroten
- er zijn tijdelijk extra klantmanagers aangesteld om ervoor te zorgen dat de vaste klantmanagers de nieuwe methodiek in de vingers krijgen zodat het niveau van de dienstverlening op het terrein van activering en begeleiding wordt vergroot.

Wij blijven scherp kijken naar het niveau van dienstverlening. Indien nodig zullen we aanvullende maatregelen nemen. We blijven uw Raad informeren over de resultaten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys