

Onderwerp **Verbeteracties informatie en financiering dienst SOZAWE**

De leden van de raad
van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN.

Telefoon (050) 367 53 90 Bijlage(n) 1.

Ons kenmerk SZ 10.2457144

Datum **17 NOV 2010** Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte dames en heren,

In het afgelopen anderhalf jaar heeft uw raad met enige regelmaat uw zorg uitgesproken over de informatievoorziening met betrekking tot het programma Werk en Inkomen en de tekorten bij de dienst SOZAWE. Ondanks verschillende pogingen daartoe, in de vorm van brieven en toelichtingen, hebben wij uw zorgen nog niet kunnen wegnemen. Dit was de aanleiding voor ons college om bij monde van wethouder Pastoor in de raadscommissie van 17 juni 2010 de raad toe te zeggen te komen met een analyse van deze onderwerpen. Een analyse die vergezeld zou moeten gaan van concrete actiepunten. De bijgaande notitie 'SOZAWE vooruit!' bevat deze analyse en benoemt verschillende verbeteracties ten aanzien van de informatievoorziening en de financiering van de dienst SOZAWE.

Wij zijn ervan overtuigd dat we met de uitvoering van de genoemde acties de noodzakelijke verbeteringen in de informatievoorziening en de financiering van de dienst SOZAWE kunnen realiseren. Over de vorderingen van de genoemde actiepunten en de resultaten die we hiermee boeken rapporteren we via de reguliere documenten uit de begrotingscyclus en de daarbij behorende overlegmomenten.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders
gemeente Groningen,

de burgemeester,



de secretaris,



SOZAWE vooruit!

Verbeteracties informatie en financiering dienst SOZAWE

1. Inleiding

In februari 2006 heeft uw college met de vaststelling van het ontwikkelingsplan 2006-2010 voor de dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) "Alle Stadters actief! Hoe werkt SOZAWE mee?" het startsein gegeven voor een andere manier van werken bij de dienst SOZAWE. Aanleiding was de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB, 2004) die de rol van SOZAWE ingrijpend veranderde: van een regelgestuurde uitkeringsverstrekker naar een dienst die als primaire opdracht heeft een bijdrage te leveren aan de ambities van onze stad: alle stadters actief te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven. Dat betekent ook dat de primaire oriëntatie van de dienst SOZAWE verschuift van wetten, regels en rechten, naar mensen, kaders en kansen. Van een vooral uitvoerende organisatie moet SOZAWE een flexibele, initiatiefrijke dienstverlener worden. Daarbij hoort ander gedrag van de medewerkers. Kernwaarden zijn: professioneel, slagvaardig en betrouwbaar. De nieuwe ambities en aanpak van de dienst maken een ingrijpende verandering van de organisatie en van de werkwijze van de (meeste) medewerkers noodzakelijk.

In het ontwikkelingsprogramma hanteren we twee invalshoeken: I) De klant en II) Samenwerking in de keten. Om de beoogde nieuwe organisatie en werkwijze te realiseren, schenken we in het bijzonder aandacht aan:

- a) Cultuur en professionalisering van de medewerkers;
- b) Professionalisering van de bedrijfsvoering;
- c) Communicatie (intern en extern).

Aan alle onderdelen is de afgelopen jaren hard gewerkt. U bent daar regelmatig over geïnformeerd. We moeten echter concluderen dat er nog wat te verbeteren valt. Met name op het vlak van de kwaliteit van de informatie en de financiering van de dienst SOZAWE, als onderdeel van het professionaliseren van de bedrijfsvoering.

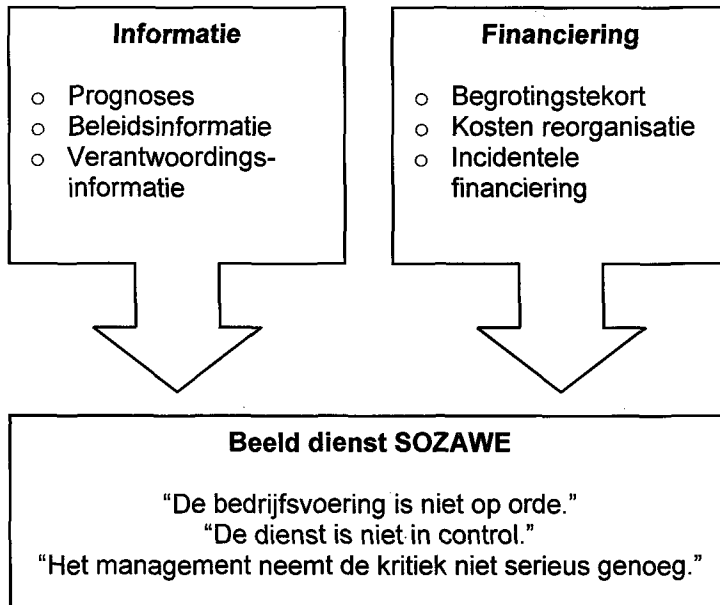
Wethouder Elly Pastoor heeft in de raadscommissie van 17 juni 2010 een notitie toegezegd aan de raad waarin een analyse van de te verbeteren punten is opgenomen en de actiepunten worden benoemd die moeten leiden tot het daadwerkelijk verbeteren van de prestaties van de dienst op een aantal aspecten van de bedrijfsvoering. Deze notitie ligt nu voor.

2. Analyse van de te verbeteren punten

De schommelingen in prognose en realisatie van het Inkomensdeel in het voorjaar van 2009 hebben bij de raad geleid tot het gevoel niet goed meer te kunnen sturen op de gemeentelijke begroting. In het najaar van 2009 kwam daar het ongenoegen bij over de financiële tekorten van de dienst SOZAWE. En hoewel de tekorten al langer bekend waren was de raad van mening dat er onvoldoende voortgang werd geboekt met het oplossen ervan. Daarnaast uitte een aantal raadsfracties kritiek op inconsistenties en onduidelijkheden in de verantwoordingsinformatie van de dienst bij het programma Werk en Inkomen.

De boodschap van college en raad is duidelijk: "Het moet beter!".

Hoewel de kritiek gebaseerd is op een aantal concrete onderwerpen, hebben we een poging gedaan het in een breder perspectief te plaatsen. Het resultaat hiervan is weergegeven in het volgende schema:



Informatie

Op een aantal punten schiet de kwaliteit van de informatie van de dienst SOZAWE nog te kort. Dit ondanks de inzet van de dienst om juiste, volledige en betrouwbare informatie te verstrekken aan college en raad. We constateren dat er de afgelopen jaren steeds meer druk op de informatievoorziening van SOZAWE is ontstaan. Niet alleen vanwege de impact van vooral het Inkomensdeel op de gemeentelijke begroting, maar ook vanwege de toenemende belangstelling voor de prestaties van de dienst. Bijvoorbeeld de prestaties op het terrein van re-integratie en inburgering. Dit stelt zeer hoge eisen aan de kwaliteit van de informatie die door de dienst wordt geleverd en tevens aan het moment (i.c. de timing) waarop de informatie bekend wordt gemaakt.

Financiering

De bedrijfsvoering van de dienst SOZAWE is sterk verbeterd de afgelopen jaren, maar er is nog een aantal zaken dat beter kan en beter moet. Dan gaat het vooral om de (structurele) financiering van de activiteiten van de dienst. SOZAWE heeft in de afgelopen jaren verschillende kortingen en bezuinigingen moeten realiseren en bij een deel daarvan is dit niet gelukt. Vandaar dat er sprake is van een begrotingstekort. De aangekondigde reorganisatie heeft mede tot doel de resterende kortingen en bezuinigingen op te lossen. Dit gaat gepaard met incidentele transitie- en frictiekosten. Echter, ook na de reorganisatie blijft de dienst SOZAWE voor een deel van haar bedrijfsvoering afhankelijk van incidentele financieringsbronnen. Hierdoor kan de dienstverlening in de toekomst onder druk komen te staan.

Beeld dienst SOZAWE

Door tekortkomingen in de informatievoorziening en de problemen in de financiering van de dienst SOZAWE is bij college en raad het beeld ontstaan van een dienst die “niet in control is” en waarbij “vraagtekens bij het oplossend vermogen van de dienst” worden gezet. Hoewel wethouder Dekker bij de behandeling van de rekening 2009 stelde dat ‘in control’ zijn meer behelst dan goede informatie en een sluitende exploitatie, is dit momenteel het beeld dat overheerst: een dienst die haar zaakjes niet op orde heeft.

Graag willen we van beelden naar feiten. Feit is dat de door college en raad én onszelf gesignaleerde tekortkomingen aangepakt moeten worden. In het kader van ons ontwikkelingsplan is op sommige onderdelen al actie ondernomen. Sommige acties moeten nog starten. In deze notitie geven we hiervan een volledig overzicht. Daarnaast willen wij in de toekomst successen van onze aanpak meer naar buiten brengen en college en raad helder betrekken bij de keuzes die binnen het programma Werk en Inkomen moeten worden gemaakt.

3. Verbeteracties: wat gaan we doen?

3.1 Kwaliteit van de informatie

Actie

1: Verbeteren prognoses Inkomensdeel

Toelichting

In het najaar van 2009 hebben we de raad uitgebreid geïnformeerd over de prognose van het Inkomensdeel¹. Hierin hebben we beschreven hoe de prognose van het Inkomensdeel tot stand komt en welke factoren hierbij van belang zijn. Ook zijn er maatregelen benoemd om de analysekracht op dit punt te vergroten: het intensiveren van het overleg met de Bestuursdienst, bundelen van de kennis van de dienst SOZAWE en de afdeling concernfinanciën en het werken met bandbreedtes in de prognose. Op al deze punten hebben we inmiddels voortgang geboekt. We werken met bandbreedtes en verschillende scenario's voor de ontwikkeling van het bijstandsvolume, we stemmen de informatie van het Rijk en de gevolgen daarvan voor Groningen af met concernfinanciën en we informeren het college eerder over relevante ontwikkelingen met betrekking tot het Inkomensdeel.

We gaan de kwaliteit van de prognose verder verbeteren. Daartoe gaan we gebruik maken van de recent ontwikkelde WWB Toolkit van APE². De WWB Toolkit is een online service waarmee een gemeente prognoses kan maken van het bijstandsvolume aan de hand van verschillende scenario's, de invloed van bestandsontwikkelingen op de toekomstige financiële situatie inzichtelijk kan maken en zich kan vergelijken met andere gemeenten. Een belangrijk voordeel van de toolkit is, dat de relevante informatie over de landelijke budgetten van de WWB (Inkomensdeel en Werkdeel) door APE in het systeem worden gebracht, gecorrigeerd voor regionale omstandigheden. We hebben geconstateerd dat eigen interpretatie van de informatie van het Rijk veel capaciteit kost en daarnaast een grotere kans geeft op fouten en verkeerde inschattingen. Met het gebruik van de

¹ Brief aan de raad, d.d. 2 oktober 2009: “Prognose WWB Inkomensdeel en ontwikkelingen ‘Alle hens aan dek’.

² APE is het bureau dat het verdeelmodel voor het WWB Inkomensdeel heeft ontwikkeld en onderhoudt.

WWB Toolkit verwachten wij een betere kwaliteit van de prognose van het Inkomensdeel te kunnen leveren. Overigens, ook met het gebruik van de toolkit blijven we voor onze prognoses voor een belangrijk deel afhankelijk van informatie van derden, zoals het ministerie van SZW en het CPB. De recente forse bijstelling van het I-deel op basis van nieuwe inschattingen van het CPB illustreert deze afhankelijkheid.

Resultaat Actuele en consistente informatie over de verwachte ontwikkeling van het Inkomensdeel WWB.

Looptijd Invoering WWB Toolkit: 1^e helft 2011.

Actie Toelichting **2: Prestatiemanagement**
De dienst SOZAWE levert veel verschillende prestaties: re-integratiediensten, verstrekken van bijstandsuitkeringen, schuldhulpverlening, dienstverlening aan zelfstandigen en kunstenaars, inburgering, enzovoorts. Al deze prestaties kennen hun eigen kritische succesfactoren, vertaald naar prestatieindicatoren. Bijvoorbeeld de afhandelingsstijd van een uitkeringsaanvraag, het percentage uitstroom uit een re-integratietraject of het aantal crisisinterventies ter voorkoming van huisuitzetting. Eén van de onderdelen van de aangekondigde reorganisatie is het opnieuw beoordelen van die veelheid aan prestaties en prestatieindicatoren. Daarbij willen we een betere koppeling realiseren tussen deze managementinformatie en de bestuurlijke informatie die nodig is voor college en raad om te kunnen sturen op de doelstellingen uit de programmabegroting. De nieuwe begrotingsindeling is hierin een eerste stap. Voor college en raad moet het door deze actie duidelijker worden welke prestaties de dienst SOZAWE levert en op welke wijze deze prestaties bijdragen aan de doelen van de gemeente. Dit bevordert de eenduidigheid en consistentie in sturings- en verantwoordingsinformatie.

Resultaat Een transparante koppeling tussen de managementinformatie van de dienst en de bestuurlijke informatie voor college en raad.

Looptijd 2^e helft 2010 en 1^e helft 2011.

Actie Toelichting **3: Scenarioplanning**
We hebben de afgelopen jaren veel informatie verzameld over onze prestaties ten aanzien van re-integratie en het effect daarvan op het Inkomensdeel. Met de re-integratiemonitor leggen we verantwoording af over onze inspanningen. Deze informatie is ook te gebruiken (in combinatie met de hiervoor genoemde WWB Toolkit en de tredes van de Participatieladder) om scenario's te maken van de gewenste of benodigde inzet van instrumenten in de toekomst, met het oog op het realiseren van de bestuurlijk vastgestelde doelen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de vraag wat de ideale mix is van inzet van re-integratiemiddelen met het oog op het beschikbare Inkomensdeel ("welke re-integratieprestatie moeten we leveren om uit te komen met het bijstandsbudget?"). Voor deze scenarioplanning is inmiddels een eerste opzet van een rekenmodel

gemaakt. Dit model hanteren we voor het eerst bij het bepalen van de inzet van mensen en middelen in 2011. Voor de dienst SOZawe is dit een nieuwe manier van werken, die nog in de kinderschoenen staat. Dit vraagt om gerichte investeringen in de organisatie, zowel in medewerkers als in instrumenten.

Resultaat Een methodiek van scenarioplanning die kan dienen als ondersteuning bij het bepalen van de inzet van middelen uit het Participatiebudget.

Looptijd Heel 2011.

Actie **4: Audit op Inkomensdeel WWB**

Toelichting In het gemeentelijke Interne Controleplan voor 2010 is een audit aangekondigd op het inkomensdeel van de WWB. Deze audit zal in 2010 worden uitgevoerd onder regie van de afdeling Concernfinanciën van de Bestuursdienst. De uitkomsten van de audit willen we gebruiken om, waar mogelijk, het proces te stroomlijnen en aan te laten sluiten bij de informatiebehoefte van college en raad. Daarbij zullen we uiteraard ook de WWB Toolkit betrekken.

Resultaat Een beoordeling en mogelijke verbetering van het proces van informatievoorziening rondom het inkomensdeel van de WWB.

Looptijd 4^e kwartaal 2010.

Actie **5: Minder, maar beter**

Toelichting De dienst SOZawe beschikt over heel veel informatie. Een deel van deze informatie vindt zijn weg naar college- en raadsvoorstellen en naar de documenten uit de gemeentelijke begrotingscyclus. Daarbij proberen we zo volledig mogelijk te zijn in onze verslaglegging. Ook als dat leidt tot omvangrijke notities en een behoorlijk detailniveau in de informatie. Daarbij komt het niet zelden voor dat verschillende peildata of definities leiden tot verschillende gegevens bij hetzelfde onderwerp. Dit vraagt om een kritischer blik op de mate van detail in onze documenten. Onder het motto "In der Beschränkung zeigt sich erst der Meister" gaan we ons inzetten voor consistente informatie op hoofdlijnen en voor heldere en transparante beleids- en begrotingsdocumenten.

Resultaat Eenduidige en consistente (= betere) informatie aan college en raad over de prestaties van de dienst SOZawe in relatie tot de gemeentelijke doelen.

Looptijd 2^e helft 2010 en 1^e helft 2011.

3.2 Financiering dienst SOZawe

Actie	6: Reorganisatie dienst SOZawe
Toelichting	In het Plan van aanpak tekort dienst SOZawe hebben we uw college ³ geïnformeerd over de aard en de omvang van het financiële tekort van de dienst en de voorgestelde maatregelen om dit tekort op te lossen. De belangrijkste maatregel betreft de reorganisatie van de dienst SOZawe. Daarmee is echter niet het gehele probleem opgelost. En de reorganisatie brengt ook kosten met zich. Met het college is afgesproken dat de transitiekosten (ingeschat op maximaal € 1,5 miljoen) voor rekening van de dienst zelf komen. Ten aanzien van de frictiekosten heeft het college de dienst opgedragen om in december 2010 te komen met een aangepast bezuinigingsplan, waarbij de frictiekosten maximaal worden teruggebracht.
Resultaat	Het structureel oplossen van een belangrijk deel van het tekort van de dienst SOZawe.
Looptijd	Heel 2011 (en volgende jaren voor het herplaatsen van personeel).
Actie	7. Korting ketensamenwerking UWV
Toelichting	In het Plan van aanpak tekort dienst SOZawe is melding gemaakt van de resterende korting Ketensamenwerking UWV/WERKbedrijf (ruim € 800.000). Deze korting is niet te realiseren zonder een forse aantasting van de dienstverlening aan onze klanten. Voor 2011 heeft het college deze korting voor rekening van de algemene middelen genomen. Voor de jaren 2012 en verder heeft het college de dienst SOZawe opgedragen een plan van aanpak te presenteren, waarin wordt aangegeven hoe de taakstelling verwerkt kan worden. In dit plan van aanpak zullen we ook aangeven welke consequenties het terugbrengen van de formatie met nog eens ongeveer 17 fte heeft voor de uitvoering van de dienstverlening aan onze klanten.
Resultaat	Het realiseren (of anderszins oplossen) van de korting Ketensamenwerking
Looptijd	Eerste kwartaal 2011.
Actie	8: Procesverbeteringen
Toelichting	In de nieuwe organisatie hebben we de capaciteit voor het verstrekken van bijstandsuitkeringen fors teruggebracht. Hiervoor is het proces Inkomensdienstverlening samen met medewerkers onder handen genomen en aangepast. In navolging hiervan en in lijn met ons ontwikkelingsplan zijn meer processen aan een kritische blik onderworpen. Met behulp van de ART-aanpak ⁴ , ondersteund door De Boer & Ritsema van Eck (DBR), zijn al verschillende processen opnieuw ontworpen. De implementatie van

³ Het Plan van aanpak is, naar aanleiding van de bespreking van de rekening 2009, ook ter beschikking gesteld aan de gemeenteraad.

⁴ ART staat voor Alignment door Redesign en Transitie. Hierbij worden, met behulp van de inbreng van de eigen medewerkers, werkprocessen zodanig ingericht dat de klanten optimaal worden bediend en er afstemming is tussen de organisatiedoelen op alle niveaus. In de ART-aanpak wordt gebruik gemaakt van de 'lean-principes'.

de nieuwe processen is momenteel gaande. Dit levert in veel gevallen efficiëntieverbeteringen op en dus kostenbesparing. Deze kostenbesparingen zetten we in om de nieuwe organisatie te financieren.

Resultaat Efficiënte productieprocessen.

Looptijd 2^e helft 2010 en heel 2011.

Actie **9: Terugdringen incidentele financiering**

Toelichting

Verschillende onderdelen en taken van de dienst SOZawe worden gefinancierd met incidentele middelen. Op zich is dit niet erg. Binnen de (gemeentelijke) overheid wordt veel gebruik gemaakt van projectgelden en andere incidentele financieringsbronnen. Zolang hiermee ook incidentele activiteiten worden gefinancierd is er niets aan de hand. Echter, bij de dienst SOZawe gaat het om structurele activiteiten. Het gaat bijvoorbeeld om de financiering van de schuldhulpverlening (gedeeltelijk) en de financiering van klantmanagers uit het Participatiebudget. In het (recente) verleden hebben we zo weten te bereiken dat ondanks structurele kortingen onze dienstverlening met incidentele middelen op peil kon worden gehouden. Met de reorganisatie proberen we onder andere de financiering van klantmanagers structureel te maken en minder afhankelijk te worden van het Participatiebudget⁵. Hier zullen we overigens de komende jaren niet volledig in slagen. Er is simpelweg te weinig structurele financiële ruimte. De komende tijd inventariseren we welke activiteiten van de dienst SOZawe incidenteel worden gefinancierd, bij welke activiteiten er sprake is van structurele dienstverlening, welk risico incidentele financiering met zich meebrengt en welke gevolgen het afbouwen of beëindigen van de incidentele financiering heeft. Hierover gaan we vervolgens het gesprek aan met uw college.

Resultaat Terugdringen van de incidentele financiering van structurele capaciteit.

Looptijd 1^e helft 2011.

Actie **10: Verbeteren afweging extra taken**

Toelichting

Met de vormgeving van de nieuwe organisatie en met name de nieuwe afdelingen Klantmanagement, Inkomen en Voorzieningen, hebben we goed zicht gekregen op de werkzaamheden, de benodigde capaciteit en de financiering hiervan. Vanwege de te realiseren kortingen en bezuinigingen hebben we hierin scherp geraamd: er zit geen vet meer op de botten. Dit betekent ook dat er binnen de dienst geen ruimte meer is om (zonder meer) extra klussen of taken op zich te nemen. Tegelijkertijd realiseren we ons dat dit wel van ons gevraagd zal worden, zoals dit ook in het verleden het geval is geweest. Dat is inherent aan het werken in een politiek bedrijf. Daarom willen we scherper in beeld brengen wat de uitvoering van een

⁵ Verschillende raadsfracties hebben hun ongenoegen geuit over het financieren van uitvoeringskosten uit het Participatiebudget. Hierbij moet worden bedacht dat financiering van activiteiten uit het Participatiebudget alleen is toegestaan als ze direct bijdragen aan re-integratie of participatie van WWB-klienten. Het gaat dan ook om eigen activiteiten van de dienst die anders door externe partijen uitgevoerd zouden worden.

nieuwe of extra taak voor gevolgen heeft voor de reguliere dienstverlening en onder welke condities een nieuwe of extra taak kan worden uitgevoerd. Onder andere door een betrouwbare inschatting van de omvang van een taak en een realistische planning voor de uitvoering ervan. Daarbij hoort ook een scherpere afweging tussen lasten en baten van nieuwe taken. Op deze wijze willen we voorkomen dat we taken op ons nemen zonder deugdelijke financiering.

Resultaat Heldere besluitvorming over het takenpakket van de dienst SOZawe én de financiering ervan.

Looptijd Vanaf 2^e helft 2010.

4. Wat gaat goed

De kritiek op de informatievoorziening en de financiering van de dienst SOZawe is terecht, maar er gaan ook veel zaken gewoon goed. Voor de nodige nuance in de beeldvorming rond de dienst maken we gebruik van de gelegenheid ook enkele positieve punten te benoemen:

- **Oordeel IWI en Toetsingscommissie:**
In 2009 heeft de gemeente Groningen een Meerjarige Aanvullende Uitkering (MAU) toegezegd gekregen van jaarlijks € 5,9 miljoen voor de periode 2009-2011. De MAU is bedoeld voor compensatie van het niet goed functioneren van het verdeelmodel van het Inkomensdeel. Een onderdeel van het aanvraagtraject voor de MAU is een kritische toets door de Inspectie Werk en Inkomen en de Toetsingscommissie. Dit is nodig om te kunnen beoordelen in hoeverre een gemeente zelf verantwoordelijk is voor de ontstane tekorten in het Inkomensdeel. Voor deze toets is de gemeente Groningen met vlag en wimpel geslaagd. Met andere woorden, IWI en Toetsingscommissie zijn van mening dat de ‘beleid- en uitvoeringspraktijk’ in Groningen goed op orde is. Dit heeft geresulteerd in het laagstmogelijke eigen-risico-percentages (2,5%) bij de toekenning van de MAU;
- **Personeelsreductie:**
De dienst SOZawe heeft zich de afgelopen jaren ingespannen om het aantal personeelsleden terug te dringen. Om een beeld te krijgen van onze inspanningen verwijzen we naar het rapport van de Rekenkamercommissie gemeente Groningen over het onderzoek naar de personeelontwikkeling (januari 2010). Hierin is op verzoek van de raad specifiek gekeken naar de personele ontwikkeling bij de dienst SOZawe. Het onderzoeksbureau concludeert dat de dienst SOZawe in de periode 2004-2007 een personeelsreductie heeft gerealiseerd van 74 fte en dat daarmee de personeelsomvang van SOZawe het meest is afgenomen van alle diensten. Naast de formatiereductie in de periode 2004-2007 is in de afgelopen twee jaar nog een reductie gerealiseerd van 23,5 fte. Kortom, vanaf 2004 heeft de dienst SOZawe de formatie teruggebracht met bijna 100 fte⁶;

⁶ Voor de goede orde, het betreft hier formatiereductie als gevolg van te realiseren kortingen en bezuinigingen. Op enkele onderdelen van de organisatie is sprake geweest van groei van de formatie als gevolg van extra taken en de daarbij behorende financiering (onder andere op het terrein van de schuldhulpverlening en inburgering).

- Resultaten bijstandsvolume 2009 en 2010:
In heel Nederland zijn de gevolgen van de economische crisis voelbaar en zichtbaar. Zo ook op het terrein van de bijstand. Voor het eerst in jaren zijn de gemeenten geconfronteerd met een stijging van het bijstandsvolume. In Groningen zijn we erin geslaagd deze stijging (van klanten tot 65 jaar) in 2009 te beperken tot 3,8%, terwijl het landelijke cijfer op 8,5% lag. De gemiddelde stijging in onze benchmark lag op 5,8%. En ook in 2010 blijven we tot nog toe met 4,3% onder het benchmarkgemiddelde van 4,7% (stand mei 2010). Uiteraard is de beperkte stijging van het bijstandsvolume niet alleen de verdienste van de dienst SOZawe. Daarin spelen meer factoren een rol.

5. Conclusie

Met de voorgestelde actiepunten denken wij de noodzakelijke verbeteringen in onze informatievoorziening en bedrijfsvoering te kunnen realiseren. En daarmee uw college en de raad een betere dienstverlening te bieden. Over onze vorderingen op de genoemde actiepunten en de resultaten die we hiermee boeken rapporteren we via de reguliere documenten uit de begrotingscyclus en de daarbij behorende overlegmomenten.

6. Besluit

Het college besluit:

1. De notitie 'SOZawe vooruit: verbeteracties informatie en financiering dienst SOZawe' vast te stellen en ter kennis te brengen van de raad;
2. De brief daarover aan de raad vast te stellen.