



Rapportage derde kwartaal 2020

Uitvoeringsorganisatie Laborijn
Terborgseweg 106
7005 BC DOETINCHEM

oktober 2020

1.	Financiële samenvatting na derde kwartaal 2020	4
2.	Uittreding Oude IJsselstreek	6
3.	Programma Inkomen & maatschappelijke participatie	7
3.1	Realisatie doelstellingen	7
3.2	Ontwikkelingen aantal huishoudens in de bijstand.....	8
3.3	Financiële ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie	10
3.3.1	Financiële ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie per gemeente	11
3.3.2	Inhoudelijke ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie	13
3.3.3	Ontwikkeling BUIG-budget	16
3.3.4	Verwacht totaal resultaat BUIG per gemeente na het derde kwartaal 2020.....	17
3.4	Preventiequote, in- en uitstroom.....	17
3.5	Doorlooptijden.....	19
3.6	Klachten en bezwaarprocedures	20
3.7	Maatschappelijke participatie	21
3.8	Overige regelingen	22
3.9	Voortgang taaleis.....	23
3.10	Overzicht ontheffingen arbeidsverplichting per gemeente	24
4.	Programma Ontwikkelen naar werk	25
4.1	Realisatie doelstellingen.....	25
4.2	Activiteiten Ontwikkelen naar werk.....	25
4.3	Financiële ontwikkeling programma Ontwikkelen naar werk	29
4.4	Ontwikkeling aantallen Sociale werkvoorziening.....	30
4.4.1	Ziekteverzuim Wsw'ers.....	30
5.	Programma Werkgeversdienstverlening & detachering	31
5.1	Algemeen.....	31
5.2	Realisatie doelstellingen.....	31
5.3	Financiële ontwikkeling programma Werkgeversdienstverlening & detachering	32
6.	Programma Algemene overhead.....	36
6.1	Financiële ontwikkeling programma Algemene overhead.....	36
7.	Bestuursopdracht / plan van aanpak	37
8.	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)	41
	Bijlage 1: Afkortingen.....	43
	Bijlage 2: Overzicht Wsw totaal	44
	Bijlage 3: Vangnetregeling.....	45

Voorwoord

Het derde kwartaal van 2020 is voorbij en was, zoals voor iedereen, voor Laborijn een soort 'interim-periode'. De eerste effecten van de coronacrisis waren duidelijk, de maatregelen wat versoepeld en het leek even of we een goede modus hadden gevonden om als Laborijn de rest van het jaar door te komen. Terwijl ik dit nu schrijf werken er aanzienlijk meer collega's weer thuis, ligt er een mondkapje klaar om op te zetten als ik de gang op ga en maak ik me zorgen over wat komen gaat. Wij zijn wel klaar met het virus, maar het virus nog niet met ons en duidelijk is dat de verdergaande maatregelen die 13 oktober zijn afgekondigd waarschijnlijk ook een verdere economische impact zullen hebben. In deze derde kwartaalrapportage hebben we positieve resultaten te melden, de sfeer in de organisatie is ook positief en ik ben trots op de collega's die zich iedere dag inzetten om een bijdrage te leveren aan die resultaten. Tegelijkertijd heb ik gemengde gevoelens, want er is een crisis gaande die een forse impact heeft op veel levens.

In de eerste helft van het jaar hadden we grote moeite om iedereen die terug kwam uit detacheringen (omdat deze vanwege corona beëindigd werden of om andere redenen), aan werk te helpen. Intussen zijn we er in geslaagd om dat wel te realiseren. Helaas werken er op dit moment wel meer Wsw-collega's intern dan we zouden willen, maar iedereen is weer aan het werk. Gelukkig wordt de omzetsdaling gecompenseerd door de extra Rijksbijdrage voor de Wsw om de effecten van de coronacrisis op te vangen. Omdat we daarnaast ook meevallers hebben in de structurele Rijksbijdrage en de loonkosten fors lager zijn dan begroot, is de verwachting dat het financiële Wsw-resultaat fors hoger zal zijn dan begroot. Per saldo een voordeel t.o.v. de begroting van € 2,8 miljoen.

De impact van de economische ontwikkelingen op ZZP-ers is één van de belangrijke effecten die we zien. Gelukkig blijkt na Tozo 1 het aantal inwoners dat structurelere steun nodig heeft (Tozo 2,3) fors lager. We zijn begonnen om in de Tozo 3 aanvraag te inventariseren op welk gebied men, naast financiële ook inhoudelijke ondersteuning nodig heeft voor bijvoorbeeld heroriëntatie op de arbeidsmarkt, omscholing of bedrijfsadvies.

We zien ook dat de instroom van inwoners die een uitkering nodig hebben licht oploopt (terwijl we in onze oorspronkelijke begroting nog een daling hadden begroot) en ook de uitstroom is wat lager. Per saldo is het aantal inwoners dat een bijstandsuitkering nodig heeft 2% hoger dan aan het begin van het jaar. Dit effect zien we het sterkst in Doetinchem en ook in Oude IJsselstreek. In Aalten is er per saldo een kleine daling. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde is de stijging minder groot. Dit uit zich gelukkig ook in het BUIG-budget. We verwachten na de bijstelling in september dat we voor Aalten ca. € 400.000 overhouden. Voor Doetinchem spelen we ongeveer quitte (een klein voordeel) en het verwachtte tekort van Oude IJsselstreek is fors verlaagd tot ca. € 500.000.

De afgelopen maanden hebben we al onze reguliere re-integratie activiteiten weer hervat en werkten we (met inachtneming van de juiste coronamaatregelen) weer zo veel mogelijk live. Natuurlijk zijn we ook bij Laborijn sinds de nieuwe maatregelen voorzichtiger geworden en werken we weer thuis en digitaal waar dat kan. Gelukkig is er tot nu toe niemand besmet geraakt in een werk- of trainingssituatie of tijdens een andere afspraak.

De uitslag van het klanttevredenheidsonderzoek laat een positieve ontwikkeling zien. Laborijn wil een lerende organisatie zijn en onze klanten hebben dat ook gemerkt. We hebben ook goede aanknopingspunten om onze dienstverlening en de wijze waarop we onze klanten bejegenen verder te verbeteren. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is afgerond en ook daar is een positieve trend te zien. Onze voorbereidingen voor de uittreding van Oude IJsselstreek liggen op schema en ook de aanpassingen die we in de organisatie willen doorvoeren worden voorbereid.

J.H. Janssen, algemeen directeur

1. Financiële samenvatting na derde kwartaal 2020

Totaal overzicht financieel resultaat op hoofdlijnen (x € 1.000)	Begroting 2020	Prognose 2020 (na 3e kwartaal)	Afwijking
SW			
Baten SW	7.724	5.827	-1.897
Subsidie SW	24.296	27.143	2.847
Bijdrage gemeenten uitvoering	1.568	1.568	-
Kosten SW	-29.587	-27.672	1.915
Directe kosten	-4.000	-4.000	-
	-	2.866	2.866
Re-integratie			
Bijdrage gemeenten re-integratie	3.618	3.791	173
Bijdrage gemeenten uitvoering	545	545	-
Kosten re-integratie	-3.618	-3.704	-86
Directe kosten	-545	-545	-
	-	87	87
Bijstand/overige regelingen			
Bijdrage gemeenten Buig-lasten	29.065	29.936	871
Bijdrage gemeenten LKS lang	2.871	2.093	-778
Bijdrage gemeenten overige regelingen	616	14.096	13.480
Bijdrage gemeenten uitvoering	2.456	2.456	-
Kosten LKS lang	-2.871	-2.093	778
Kosten bijstand	-29.065	-29.936	-871
Kosten overige regelingen	-616	-14.096	-13.480
Directe kosten	-2.456	-2.456	-
	-	-	-
Overhead			
Bijdrage gemeenten uitvoering	4.505	4.505	-
Bijdrage incidenteel plan van aanpak PW	518	641	123
Bijdrage re-integratiebudget	1.713	1.713	-
Bijdrage uitvoeringskosten Tozo	-	1.434	1.434
Baten overhead	1.018	948	-70
Loonkosten	-4.184	-4.611	-427
Overige overhead	-3.362	-3.470	-107
Incidentele lasten plan van aanpak PW	-518	-545	-27
Incidentele lasten	-803	-916	-113
	-1.112	-302	811
Resultaat voor bestemming	-1.112	2.650	3.763
Onttrekking Bestemmingsreserve plan van aanpak organisatieontwikkeling	728	814	86
Onttrekking Algemene reserve	384	-	-384
Toevoeging Bestemmingsreserve re-integratie	-	-87	-87
Toevoeging Bestemmingsreserve BO PW Doetinchem	-	-96	-96
Toevoeging Bestemmingsreserve Tozo	-	-474	-474
Totaal	-	2.807	2.807

Het totaal resultaat is als volgt verdeeld over de programma's.

Totaal Resultaat	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil prognose tov begroting
Resultaat programma Overhead	-2.237.092	-2.658.530	-3.388.063	-3.544.704	156.640
Resultaat programma IMP	452.486	-	735.772	-	735.772
Resultaat programma WGDD	3.878.149	2.121.760	4.568.433	2.727.520	1.840.913
Resultaat programma ONW	282.775	-221.488	734.198	-295.317	1.029.515
Totaal resultaat voor bestemming	2.376.319	-758.259	2.650.340	-1.112.501	3.762.841
Onttrekking bestemmingsreserve Bestuursopdracht	610.500	546.150	814.000	728.200	85.800
Onttrekking algemene reserve	-	212.109	-	384.302	-384.302
Toevoeging bestemmingsreserve Re-integratie	-65.103	-	-86.804	-	-86.804
Toevoeging bestemmingsreserve BO PW D	-71.681	-	-95.575	-	-95.575
Toevoeging bestemmingsreserve Tozo	-316.172	-	-474.258	-	-474.258
Totaal resultaat na bestemming	2.533.862	-	2.807.703	-	2.807.703

Effecten coronacrisis op de begroting

In onderstaand overzicht is een opsomming gegeven van de verwachte effecten van de coronacrisis op onze begroting. De toename van de lasten bijstand zijn moeilijk in te schatten, daarom is dit gelijk gehouden aan het extra ontvangen Rijksbudget Buig.

Financiële effecten Coronacrisis		Inschatting effect op jaarbasis (x 1.000)
Baten	Rijksvergoeding Tozo verstrekkingen	13.422
	Rijksvergoeding Tozo uitvoeringskosten	1.433
	Aanpassing Buig-budget	830
	Rijksvergoeding extra budget Wsw	1.956
	Omzetverlies Wsw	-1.271
	Lagere bijdrage vervoerskosten inleners	-60
	Detachering ambtelijk personeel	-18
	€	16.292
Lasten	Rijksvergoeding Tozo verstrekkingen	13.422
	Uitvoeringskosten Tozo (incl.reservering)	1.433
	Toename lasten bijstand	830
	Toename vervoerskosten Wsw	48
	Extra verzuimbegeleiding	50
	Toename facilitaire kosten	50
	Toename automatiseringskosten	30
	€	15.863

2. Uittreding Oude IJsselstreek

In het derde kwartaal zijn de voorbereidingen van de uittreding van gemeente Oude IJsselstreek verder ter hand genomen. De besluitvorming hierover biedt een helder kader en van daar uit wordt hard gewerkt om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen.

De projectgroep werkt samen met de projectgroep van de gemeente Oude IJsselstreek en waar nodig wordt er op directieniveau afgestemd. Voor alle taakgebieden is in beeld gebracht wat er moet gebeuren om de uittreding per 1 januari te kunnen effectueren en de verwachting is dat het vanuit de kant van Laborijn ook gaat lukken om alles te realiseren.

3. Programma Inkomen & maatschappelijke participatie

Zoals in het tweede kwartaal van 2020 speelde corona ook tijdens het derde kwartaal een belangrijke rol in het vormgeven van de dienstverlening. De regeling Tijdelijke ondersteuning zelfstandig ondernemers (Tozo) heeft een vervolg gekregen in Tozo 2. Ook zijn de voorbereidingen getroffen voor het vervolg hierop vanaf 1 oktober 2020 (Tozo 3).

Daarnaast ging onze reguliere dienstverlening natuurlijk gewoon door. In het tweede kwartaal is tijdelijk gekozen voor de uitvoering van onze diensten op afstand; met beeldbellen en telefonisch contact. In het derde kwartaal is het persoonlijke contact weer opgepakt echter wel met veiligheidsmaatregelen. Zo zijn spreekkamers en ruimtes aangepast en is de bezoekersstroom gereguleerd.

De hantering van veiligheidsmaatregelen wordt binnen het Sociaal Domein divers uitgevoerd. Dit maakt het voor zowel de klant als de professional soms ingewikkeld om snel tot een resultaat te komen. De toegang tot voorzieningen is soms gelimiteerd en partijen zijn beperkter bereikbaar. Dit vraagt intensieve afstemming van de partijen rondom de klant.

De maatschappelijke participatie is op individueel niveau weer gestart. De collectieve activiteiten worden met grote terughoudendheid uitgevoerd en zijn steeds afhankelijk van aanpaste corona-instructies. Daarbij zijn we sterk afhankelijk van de beschikbare faciliteiten (ruimtes) en de gezondheid van de deelnemers.

Ondanks de geldende beperkingen is het contact met de klanten gecontinueerd. Regelmatig contact is een belangrijk instrument om isolatie tegen te gaan. Met de ketenpartners wordt de contactfrequentie en het contactkanaal afgestemd, waarbij er gezocht wordt naar maatwerk in wensen en mogelijkheden van de klant.

3.1 Realisatie doelstellingen

Omschrijving	Doelstelling 2020	Doelstelling t/m derde kwartaal	Realisatie	Op schema
Rechtmatigheid				
Foutpercentage	<1%	<1%	<1%	
Doorlooptijden	80% binnen 4 weken	80% binnen 4 weken	73% binnen 4 weken	
Doelmatigheid				
Percentage aantal klanten categorie 3 met een traject	100%	80-85%	80%	

Laborijn streeft ernaar om 80% van de aanvragen binnen 4 weken volledig af te handelen. In het derde kwartaal was dit percentage 73%. Een belangrijke verklaring hiervoor is de aangepaste werkwijze in het kader van de coronacrisis. De volgende aspecten spelen daarbij een rol:

- de klant moet in de huidige tijd meer moeite doen om gegevens te verzamelen omdat veel instanties niet fysiek bereikbaar zijn of verminderde bezetting hebben

- waar in het verleden de klant ondersteund kon worden door bijvoorbeeld samen met de consulent een bank of instantie te bellen, is dit vanwege de beperkende maatregelen niet / beperkt mogelijk

We merken dat we over het algemeen veel langer moeten wachten op de aanlevering van documenten vanuit de klant. Hierdoor is dikwijls extra contact met de klant en begeleiders nodig. We proberen de klant zoveel te ondersteunen en hebben begrip voor eventuele vertraging. Het effect is wel dat aanvragen daardoor gemiddeld een langere doorlooptijd hebben.

3.2 Ontwikkelingen aantal huishoudens in de bijstand

In het derde kwartaal van 2020 is de bijstand netto (resultaat totale instroom minus totale uitstroom) met 5 uitkeringen toegenomen ten opzichte van het tweede kwartaal 2020. In de gemeente Doetinchem is er sprake van een toename van 3 uitkeringen in het derde kwartaal. In de gemeente Oude IJsselstreek is de stijging beperkt tot 4 uitkeringen. De gemeente Aalten laat een daling zien van 2 uitkeringen.

Divosa geeft in een presentatie op haar website de ontwikkeling van aanvragen bijstand in 2020 weer.¹ Op dit moment is er landelijk een licht dalende trend waarneembaar. Het aantal aanvragen voor een uitkering in de maand augustus 2020 was zelfs iets onder het niveau van februari 2020. De uitstroom komt landelijk vooral door de uitstroom naar onderwijs. In de eerste maanden van corona was de instroom van jongeren duidelijk waarneembaar. In de maand augustus zijn er veel deze jongeren weer naar school gegaan met een ondersteuning van DUO.

Per gemeente ziet dit er als volgt uit:

Aantal uitkeringen Laborijn	Standcijfer 1-1-20			Standcijfer 30-9-20			Afname	Toename
	Begroot	Werkelijk	Vershil	Begroot	Werkelijk	Vershil	Begroot	Werkelijk
Aalten	306	278	-28	295	277	-18	-3,6%	-0,4%
Doetinchem	1186	1212	26	1148	1245	97	-3,2%	2,7%
Oude IJsselstreek	609	595	-14	604	607	3	-0,8%	2,0%
Totaal	2101	2085	-16	2047	2129	82	-2,6%	2,1%

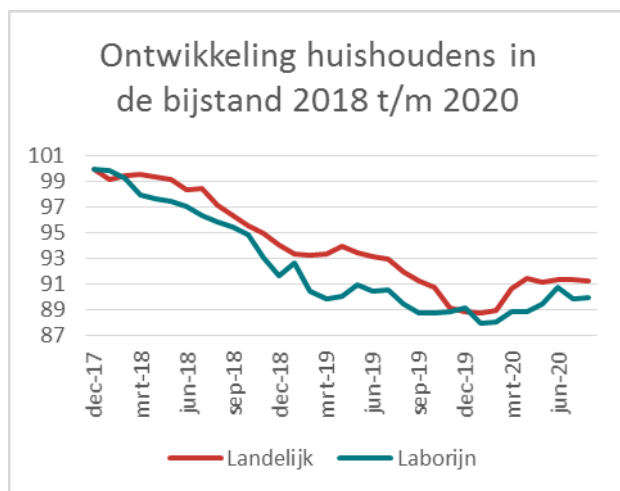
Uit deze tabel blijkt dat het bestand met 2,1% is gestegen terwijl wij een daling van -2,6% hadden begroot. Per saldo zijn er nu 82 huishoudens meer in de bijstand dan was begroot. Wij zien echter wel op basis van de cijfers in het derde kwartaal 2020 dat de stijging van de bijstand bijna gestopt is.

Wanneer wij de landelijke ontwikkeling van het bijstandsvolume vergelijken met de gerealiseerde ontwikkeling van Laborijn, dan zien wij dat de ontwikkeling bij Laborijn sinds het derde kwartaal weer wat positiever is dan landelijk.

¹ <https://www.divosa.nl/nieuws/bijstand-augustus-gedaald-vooral-meer-uitstroom-naar-onderwijs>

In de onderstaande grafiek is de Laborijn-trend te zien in de groene lijn en de landelijke trend in de rode lijn.

Grafiek: Volume BUIG-index landelijk en Laborijn t.o.v. december 2017



Definitie: Geeft de groei van het aantal betalingen weer en wordt berekend door het aantal betalingen BUIG in de betreffende maand te delen door het aantal betalingen BUIG in december 2017. In formule: $\text{Volume BUIG index} = (\text{volume BUIG betreffende maand} / \text{volume BUIG referentie maand}) \times 100$. Deze index geeft dus de groei of daling van het aantal betalingen weer. De referentiemaand is december 2017, deze maand heeft het indexcijfer 100. Weergegeven benchmarkgemiddelden zijn ongewogen. Dat wil zeggen dat het gemiddelde van de scores per gemeente is genomen. Uiteraard zijn er per gemeente verschillen in de in- en uitstroom.
Bron: Divosa benchmark

3.3 Financiële ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie

In onderstaande tabel zijn de werkelijke en begrote lasten over 2020 weergegeven.

Uitgangspunten financiële effecten corona

De prognose van de lasten bijstand en overige regelingen is gebaseerd op de gemaakte kosten van de afgelopen 3 maanden.

Inkomen & Participatie	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil tov begroting
Baten					
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
Bijdrage kosten bijstand	22.339.751	21.798.441	29.936.151	29.064.589	871.562
Bijdrage overige regelingen	11.395.934	461.625	14.096.154	615.500	13.480.654
Bijdrage directe programmakosten	1.842.329	1.842.329	2.456.438	2.456.438	-
Budget uitvoeringskosten Tozo	794.739	-	1.192.108	-	1.192.108
Ontvangsten bijstand	412.270	432.375	472.570	576.500	-103.930
Totaal baten	36.785.022	24.534.770	48.153.421	32.713.027	15.440.394
Lasten					
<u>Bijstand</u>					
PW	20.900.967	20.033.979	27.937.807	26.711.972	-1.225.835
IOAW	1.542.583	1.845.890	2.043.423	2.461.187	417.764
IOAZ	165.394	211.705	223.418	282.273	58.855
Bbz levensonderhoud	143.078	139.242	204.073	185.656	-18.417
	22.752.021	22.230.817	30.408.721	29.641.089	-767.632
<u>Overige regelingen</u>					
Bbz kapitaalverstrekingen	14.825	24.000	20.406	32.000	11.594
Bijzondere Bijstand	275.386	235.125	367.181	313.500	-53.681
Individuele Inkomenstoelage	214.622	202.500	286.163	270.000	-16.163
Tozo	10.891.101	-	13.422.404	-	-13.422.404
	11.395.934	461.625	14.096.154	615.500	-13.480.654
Programma gerelateerde lasten	2.184.581	1.842.329	2.912.775	2.456.438	-456.336
Totaal lasten	36.332.536	24.534.770	47.417.650	32.713.027	-14.704.622
Saldo baten en lasten	452.486	-0	735.772	-0	735.772
Mutatie bestemmingsreserve					
Toevoeging aan reserve	-316.172	-	-474.258	-	-474.258
Onttrekking aan reserve	-	-	-	-	-
Resultaat na bestemming	136.314	-0	261.514	-0	261.514

Het totale programma laat, tot en met het derde kwartaal 2020, een voordeel zien van € 452.486. Dit heeft te maken met de uitvoering van Tozo-regeling en de daarvoor door het Rijk toegezegde uitvoeringsvergoeding. De verwachting blijft dat we de Tozo-regeling met een positief resultaat kunnen afsluiten. We gaan voorstellen dit positieve resultaat op te nemen in een bestemmingsreserve voor toekomstige kosten.

3.3.1 Financiële ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie per gemeente

We verwachten in het vierde kwartaal van 2020 een lichte toename van het aantal bijstandsaanvragen. Vanaf half oktober van een jaar stijgt het aantal bijstandsaanvragen altijd licht door seizoensinvloeden. Op dit moment zijn er nog geen aanwijzingen dat de stijging veel hoger zal zijn door corona. Wij blijven de in- en uitstroom continu monitoren.

Op financieel gebied verwachten wij geen grote veranderingen meer in 2020. Indien er nog een kleine stijging optreedt in het 4^e kwartaal dan is de stijging van de kosten in 2020 beperkt.

In onderstaande tabellen wordt een overzicht van het verloop van de kosten per gemeente weergegeven en vergeleken met de begroting. Tevens wordt de daling dan wel stijging van het aantal uitkeringsgerechtigden toegelicht.

Aalten

Het aantal huishoudens in de bijstand is in het derde kwartaal afgenomen met 2 naar 277. De werkelijke lasten bijstand voor de gemeente Aalten zijn tot en met het derde kwartaal 2020 circa € 2.9 miljoen. De jaarprognose 2020 van de kosten bijstand komt € 0,35 miljoen lager uit dan begroot.

Gemeente Aalten	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Verskil tov begroting
Baten					
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
Bijdrage kosten bijstand	2.872.661	3.154.850	3.856.808	4.206.466	-349.658
Bijdrage overige regelingen	1.829.325	41.625	2.249.024	55.500	2.193.524
Bijdrage directe programmakosten	334.762	334.762	446.350	446.350	-
Budget uitvoeringskosten Tozo	144.409	-	216.613	-	216.613
Ontvangsten bijstand	39.814	53.625	45.814	71.500	-25.686
Totaal baten	5.220.971	3.584.862	6.814.608	4.779.816	2.034.792
Lasten					
<u>Bijstand</u>					
PW	2.647.502	2.719.202	3.554.594	3.625.602	71.008
IOAW	223.483	412.722	291.939	550.296	258.357
IOAZ	36.670	55.524	49.661	74.032	24.371
Bbz levensonderhoud	4.821	21.028	6.428	28.037	21.609
	2.912.475	3.208.475	3.902.622	4.277.966	375.344
<u>Overige regelingen</u>					
Bbz kapitaalverstrekkingen	2.705	7.500	3.724	10.000	6.276
Bijzondere Bijstand	36.755	34.125	49.006	45.500	-3.506
Individuele Inkomens toeslag	-	-	-	-	-
Tozo	1.789.865	-	2.196.293	-	-2.196.293
	1.829.325	41.625	2.249.024	55.500	-2.193.524
Programma gerelateerde lasten	396.952	334.762	529.269	446.350	-82.919
Totaal lasten	5.138.752	3.584.862	6.680.914	4.779.816	-1.901.098
Totaal	82.219	-	133.694	-	133.694

Doetinchem

Het aantal huishoudens in de bijstand was per 1 januari 2020: 1.212. Het aantal huishoudens in de bijstand per 30 september 2020 is 1.245. Dit is een toename van 2,7% ten opzichte van de beginstand. In het derde kwartaal is het aantal huishoudens nog maar licht toegenomen met 3. De werkelijke lasten bijstand zijn tot en met het derde kwartaal 2020 circa € 13 miljoen. De jaarprognose 2020 van de kosten bijstand komt € 1,2 miljoen hoger uit dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt doordat de instroom vanaf het vierde kwartaal 2019 hoger is dan begroot, waardoor de begrote daling van het bestand niet wordt gerealiseerd.

Gemeente Doetinchem	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Verskil tov begroting
Baten					
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
Bijdrage kosten bijstand	12.963.093	12.110.530	17.347.092	16.147.374	1.199.719
Bijdrage overige regelingen	6.156.996	375.000	7.692.840	500.000	7.192.840
Bijdrage directe programmakosten	947.696	947.696	1.263.595	1.263.595	-
Budget uitvoeringskosten Tozo	408.815	-	613.222	-	613.222
Ontvangsten bijstand	241.185	262.500	274.185	350.000	-75.815
Totaal baten	20.717.784	13.695.726	27.190.933	18.260.968	8.929.965
Lasten					
<u>Bijstand</u>					
PW	12.311.156	11.463.281	16.430.176	15.284.375	-1.145.801
IOAW	758.739	780.482	1.013.243	1.040.643	27.400
IOAZ	56.911	65.711	76.260	87.615	11.355
Bbz levensonderhoud	77.472	63.556	101.598	84.741	-16.857
	13.204.278	12.373.031	17.621.277	16.497.374	-1.123.903
<u>Overige regelingen</u>					
Bbz kapitaalverstrekkingen	12.386	7.500	16.546	10.000	-6.546
Bijzondere Bijstand	201.698	165.000	268.930	220.000	-48.930
Individuele Inkomens toeslag	214.622	202.500	286.163	270.000	-16.163
Tozo	5.728.290	-	7.121.201	-	-7.121.201
	6.156.996	375.000	7.692.840	500.000	-7.192.840
Programma gerelateerde lasten	1.123.751	947.696	1.498.335	1.263.595	-234.740
Totaal lasten	20.485.024	13.695.727	26.812.452	18.260.969	-8.551.483
Totaal	232.759	-	378.481	-	378.482

Oude IJsselstreek

Het aantal huishoudens in de bijstand was per 1 januari 2020 595. Het aantal huishoudens in de bijstand per 30 september 2020 is 607. Dit is een toename van 2% ten opzichte van de beginstand. In het derde kwartaal is het aantal huishoudens met een bijstandsuitkering met 4 gestegen. De werkelijke lasten bijstand zijn tot en met het derde kwartaal 2020 circa € 6.5 miljoen. De jaarprognose 2020 van de kosten bijstand komt iets hoger uit dan begroot.

Gemeente Oude IJsselstreek	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil tov begroting
Baten					
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
Bijdrage kosten bijstand	6.503.997	6.533.061	8.732.251	8.710.748	21.502
Bijdrage overige regelingen	3.409.613	45.000	4.154.290	60.000	4.094.290
Bijdrage directe programmakosten	559.870	559.870	746.494	746.494	-
Budget uitvoeringskosten Tozo	241.515	-	362.273	-	362.273
Ontvangsten bijstand	131.271	116.250	152.571	155.000	-2.429
Totaal baten	10.846.267	7.254.182	14.147.879	9.672.242	4.475.637
Lasten					
<u>Bijstand</u>					
PW	5.942.309	5.851.496	7.953.038	7.801.995	-151.043
IOAW	560.362	652.687	738.241	870.249	132.008
IOAZ	71.813	90.470	97.496	120.627	23.131
Bbz levensonderhoud	60.785	54.659	96.047	72.878	-23.168
	6.635.268	6.649.311	8.884.822	8.865.748	-19.073
<u>Overige regelingen</u>					
Bbz kapitaalverstrekkingen	-266	9.000	136	12.000	11.864
Bijzondere Bijstand	36.933	36.000	49.244	48.000	-1.244
Individuele Inkomens toeslag	-	-	-	-	-
Tozo	3.372.946	-	4.104.910	-	-4.104.910
	3.409.613	45.000	4.154.290	60.000	-4.094.290
Programma gerelateerde lasten	663.878	559.870	885.171	746.494	-138.677
Totaal lasten	10.708.760	7.254.182	13.924.283	9.672.242	-4.252.041
Totaal	137.507	-	223.596	-	223.596

3.3.2 Inhoudelijke ontwikkeling programma Inkomen & maatschappelijke participatie

Externe dienstverlening

De voorgaande periode hebben de meeste instanties en organisaties hun dienstverlening aangepast aan de crisissituatie, ontstaan door corona. De dienstverlening werd op afstand verricht en op diverse terreinen afgeschaald. Hierdoor werd het verkrijgen van hulp en ondersteuning voor een groot deel van onze kwetsbare klanten erg moeilijk zo niet onmogelijk. In onze werkwijze hebben we hiermee rekening gehouden door nog intensiever samen te werken met de ketenpartners en betrokken hulpverleners. Daarnaast geven wij de klant meer ruimte en kijken samen naar wat wel mogelijk is. Met verschillende partijen binnen het Sociaal Domein is er multidisciplinair overleg om signalen af te stemmen en te zoeken naar gezamenlijke oplossingen.

Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo)

Uitvoering

In het derde kwartaal 2020 zijn we verder gegaan met de Tozo 2-uitkeringen. Deze konden worden aangevraagd tot en met eind september 2020. In totaal zijn er 460 aanvragen Tozo 2 ingediend. Er zijn nog 27 aanvragen in behandeling. Dit zijn voornamelijk aanvragen die in de maand september 2020 zijn ingediend. De Tozo kent de mogelijkheid om aanvragen met terugwerkende kracht aan te vragen. In het derde kwartaal 2020 zijn we ook gestart met de voorbereidingen voor Tozo 3. De Tozo 3-regeling loopt tot en met 31 maart 2020. De Tozo 3-regeling is grotendeels gelijk aan de Tozo 2-regeling met als belangrijkste aanvulling dat er fors meer aandacht is voor het ondersteunen van de aanvrager op een breder vlak dan het inkomen. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld een verzoek tot ondersteuning voor omscholing naar ander een andere branche, het volgen van sollicitatietrainingen, hulp bij het vinden van een passende vacature of ondersteuning bij het voortzetten van het ondernemerschap. Laborijn heeft deze aanvullende dienstverlening inmiddels ingericht.

Aantal aanvragen

Alle aanvragen voor Tozo 1 zijn afgehandeld. Het gaat om 2.221 aanvragen waarvan er 1.891 zijn toegekend. Dit betekent een toekenningspercentage van 85%.

Tozo 1 aanvragen levensonderhoud	Ingediend	Toegekend	Afgewezen	Ingetrokken	Buiten behandeling	In behandeling
Aalten	386	326	40	14	6	0
Doetinchem	1.163	998	94	43	28	0
OIJ	672	567	56	31	18	0
Laborijn	2.221	1.891	190	88	52	0

Tot en met het derde kwartaal zijn er 460 aanvragen gedaan voor Tozo 2, waarvan 316 toegekend en 27 nog in behandeling. Het toekenningspercentage is met 73% lager dan bij Tozo 1.

Tozo 2 aanvragen levensonderhoud	Ingediend	Toegekend	Afgewezen	Ingetrokken	Buiten behandeling	In behandeling
Aalten	70	53	7	1	4	5
Doetinchem	251	163	26	18	26	18
OIJ	139	100	16	6	13	4
Laborijn	460	316	49	25	43	27

Er zijn 192 aanvragen ingediend voor een bedrijfskrediet waarvan er 113 zijn toegekend en nu 4 in behandeling zijn. Het toekenningspercentage bedraagt 60%.

Tozo aanvragen bedrijfskrediet	Ingediend	Toegekend	Afgewezen	Ingetrokken	Buiten behandeling	In behandeling
Aalten	20	10	2	1	6	1
Doetinchem	105	60	11	8	23	3
OIJ	67	43	6	4	14	0
Laborijn	192	113	19	13	43	4

Kosten toegekende uitkeringen en kredieten

Op dit moment is er voor ruim € 11,1 miljoen uitgekeerd aan uitkeringen en kredieten. De verwachting is dat de totale kosten zullen oplopen tot € 13,5 miljoen. Dit is inclusief de verstrekkingen voor Tozo 3, die we inschatten op 300 toekenningen.

De kosten worden volledig vergoed door het Rijk. De reeds verstrekte voorschotten zijn ruim voldoende om deze kosten te betalen.

Inmiddels is ook gebleken dat er aan sommige klanten teveel uitkering is verstrekt, doordat bijvoorbeeld achteraf is gebleken dat de eigen inkomsten toch hoger waren dan in eerste instantie door de aanvrager was verwacht. Deze bedragen worden middels een besluit teruggevorderd.

Op dit moment gaat het om een bedrag van € 200.000, waarvan € 133.000 reeds is terugbetaald. De teveel verstrekte uitkering wordt vergoed door het Rijk, de ingevorderde bedragen dragen we weer af aan het Rijk. Laborijn en de gemeenten lopen hierbij dus geen risico.

Verstreking voorschotten

De aankondiging van de Tozo is gepaard gegaan met het verzoek om snel tot betaling (bevoorschotting) en besluitvorming over te gaan. Laborijn heeft, in samenspraak met het bestuur, ervoor gekozen om hier gehoor aan te geven. Dat heeft geresulteerd in een zeer snelle betaling aan de ondernemers in de vorm van voorschotten.

In totaal hebben we een bedrag van € 3.600.000 verstrekt aan voorschotten. Hiervan staat op dit moment nog € 38.000 open. De rest is inmiddels verrekend met de toegekende uitkeringen. Ook is in een aantal gevallen wel een voorschot verstrekt maar is later gebleken dat er geen (of minder) recht bestond. Deze ten onrechte verstrekte voorschotten worden teruggevorderd. Op dit moment gaat het om een bedrag van € 460.000 waarvan inmiddels € 260.000 is terugbetaald (saldo € 200.000).

Financieel risico

In de Tozo-regeling staat dat gemeenten een vergoeding krijgen van: “100% van de kosten van algemene bijstand en bijstand ter voorziening in de behoefte aan bedrijfskapitaal, voor zover de algemene bijstand niet bij wijze van voorschot op grond van artikel 52 van de wet is verleend”. Dit betekent dat de verstrekte voorschotten die niet verrekend kunnen worden met de al dan niet toegekende uitkering, niet vergoed worden door het Rijk.

Op dit moment is het maximale risico € 238.000 (openstaande voorschotten en het saldo ten onrechte verstrekte voorschotten). Het uiteindelijke bedrag zal echter fors lager zijn gezien onze inzet op de invordering van ten onrechte verstrekte voorschotten. Daarnaast is bekend geworden dat het Rijk toch een gedeelte van deze voorschotten gaat vergoeden als ze verstrekt zijn voor de publicatiedatum van de regeling. Welk gedeelte dat is, is nog in de onderhandelingsfase met het Rijk.

Uitvoeringskosten

De Rijksvergoeding voor de uitvoering van de Tozo 1 en 2 bedraagt € 450 per besluit voor een aanvraag levensonderhoud en € 800 per besluit voor een aanvraag bedrijfskrediet. Een voorlopige berekening laat zien dat Laborijn recht heeft op ruim € 1,4 miljoen. Hierbij gaan we uit van 300 aanvragen Tozo 3 en een gelijkblijvende vergoeding, naar verwachting zal de Tozo 3 vergoeding echter iets hoger zijn.

De inschatting is dat we in 2020 iets minder dan € 1 miljoen uitgeven aan loonkosten voor de uitvoering. Het overschot op de te ontvangen vergoeding voor uitvoeringskosten van € 475.000, hebben we in het programma Inkomen opgenomen als toevoeging aan een te vormen bestemmingsreserve. De gelden in deze bestemmingsreserve zal besteed worden aan het maandelijks betaalbaar stellen van de uitkeringen, het afdekken van bovengenoemd financieel risico, de invorderingsactiviteiten van ten onrechte verstrekte voorschotten, en de invordering van de kredietverstrekkingen.

3.3.3 Ontwikkeling BUIG-budget

Het macrobudget wordt voorlopig vastgesteld in september voorafgaand aan het uitvoeringsjaar. Het macrobudget 2020 wordt gedurende het jaar nog bijgesteld naar aanleiding van gewijzigde inzichten in conjunctuur, realisaties, Rijksbeleid en loon- en prijsbijstelling (Ipo). Hierover worden gemeenten geïnformeerd bij het nader voorlopig budget in het voorjaar van 2020 en bij de definitieve toekenning van de budgetten in september 2020. Het definitieve macrobudget wordt bepaald door uit te gaan van de gerealiseerde prijs en het gerealiseerde volume in het voorgaande jaar, van een inschatting van de effecten van de conjunctuur en Rijksbeleid in het begrotingsjaar zelf en van een indexering van de gemiddelde prijs. Voor de conjunctuurraming worden de actuele en onafhankelijke rekenregel en de autonome correctie van het Centraal Plan Bureau (CPB) gevolgd.

Het definitieve macrobudget 2020 wordt ca. € 228 miljoen hoger dan het voorlopige macrobudget 2020 en € 302 miljoen hoger dan het definitieve macrobudget 2019. De bijstelling ten opzichte van het voorlopige macrobudget is een saldo van positieve en negatieve mutaties en vindt zijn oorsprong in de verwerking van de realisatiecijfers (volume en prijs) over 2019, nieuwe inzichten in de conjunctuur, effecten van Rijksbeleid en de loon- en prijsbijstelling.

Conjunctuur (reguliere systematiek)

De opwaartse bijstelling van € 122 miljoen in 2020 is het saldo van de opwaartse bijstelling van de werkloosheidsraming van het CPB (€ 165 miljoen) en de 50%-autonoom van 2019 (-€ 43 miljoen).

Conjunctuur (additioneel corona-effect)

Om te corrigeren voor de verhoogde instroom als gevolg van het coronavirus is een extra effect ingeboekt ter hoogte van € 182 miljoen. Het Rijk heeft hierin de inschatting van het CPB gevolgd. Het CPB heeft bij de Macro Economische Verkenning 2021 een extra effect van 12.000 uitkeringen ingeboekt. Achterliggende reden hiervoor is dat zowel CPB als SZW van mening zijn dat de reguliere rekenregel het schokeffect van corona onvoldoende vat.

Realisaties

Gedurende 2020 zijn de realisatiecijfers over uitvoeringsjaar 2019 bekend geworden. Het verwerken van de uiteindelijke volumerealisaties in 2019 van het CBS heeft een neerwaarts effect van € 151 miljoen op de uitgaven. De verwerking van de definitieve uitgavencijfers van gemeenten over het jaar 2019 (SiSa) leidt tot een neerwaartse bijstelling van € 13 miljoen in 2020 via een correctie op de prijs¹. In totaal zorgt de verwerking van realisaties 2019 voor een neerwaartse bijstelling van € 165 miljoen in 2020.

Effecten rijksbeleid

Er zijn geen bijstellingen op het macrobudget 2020 als gevolg van Rijksbeleid.

Loon- en prijsbijstelling

Met de loon- en prijsbijstelling wordt het macrobudget op het prijspeil van het desbetreffende jaar gebracht. Dit leidt tot een verhoging van de gemiddelde prijs per uitkering van € 298. Hierdoor stijgt het deelbudget PW met ca. € 113 miljoen.

Ter informatie hieronder de budgetontwikkeling van de afgelopen jaren per gemeente.

Ontwikkeling budget BUIG	Definitief budget 2017	Definitief budget 2018	Definitief budget 2019	Definitief budget 2020	Verhoging tov 2019
Aalten	4.273.319	4.676.610	4.347.426	4.589.074	241.648
Doetinchem	17.711.194	19.434.941	18.120.595	18.646.076	525.481
Oude IJsselstreek	8.635.834	9.334.966	8.267.190	8.751.753	484.563
Totaal	30.620.347	33.446.517	30.735.211	31.986.903	1.251.692

3.3.4 Verwacht totaal resultaat BUIG per gemeente na het derde kwartaal 2020

In onderstaande tabel worden de tekorten en overschotten weergegeven ten opzichte van het definitieve BUIG-budget per gemeente.

Verwacht resultaat Buig ten opzichte van budget 2020	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Laborijn
Definitieve budget 2020	4.589.074	18.646.076	8.751.753	31.986.903
Prognose kosten	4.150.157	18.563.253	9.315.711	32.029.121
Verwacht verschil	438.917	82.823	-563.958	-42.218

Zie voor een toelichting op de vangnetregeling bijlage 3.

3.4 Preventiequote, in- en uitstroom

Preventiequote

In de aanvraagprocedure van een uitkering zijn diverse momenten waarop onze dienstverlening niet langer noodzakelijk is: de klant die zich oorspronkelijk meldde voor een uitkering heeft recht op een andere uitkering (WW, Wajong, WIA), vindt zelf werk, wordt op korte termijn bemiddeld naar werk of vindt andere mogelijkheden om zelfstandig in de kosten van levensonderhoud te voorzien. Ook melden zich af en toe personen die verwachten dat de uitkeringsnorm hoger ligt waardoor de aanname is dat men recht zou hebben. Indien dat niet het geval is, trekken zij hun aanvraag in of zien wij ze niet meer terug. Door de werkwijze om scherp naar de individuele mogelijkheden te kijken om zelf in de kosten voor levensonderhoud te voorzien, wordt de aanvraag niet omgezet in een uitkering. Deze zogenaamde preventiequote (het verschil tussen het aantal mensen dat zich meldt voor een uitkering en het aantal mensen waarbij de uitkering daadwerkelijk wordt toegekend) is geen doel op zich, maar de uitkomst van een effectief intake- en screeningsproces. De preventiequote over het derde kwartaal 2020 is 47% (in het tweede kwartaal 2020 was dit 50%).

Redenen instroom

Zoals in onderstaande tabel is te zien, zijn voor alle gemeenten belangrijke redenen van instroom gelegen in het 'niet voldoende kunnen voorzien in de kosten van het bestaan'. We zien steeds meer mensen die moeite hebben om in de kosten van levensonderhoud te voorzien. We verwachten dat dit in de komende periode verder toe zal nemen. In het tweede kwartaal van 2020 zagen we dit veel bij jongeren. In het derde kwartaal kunnen we constateren dat er geen bijzonderheden meer zijn. De instroom van jongeren en statushouders is in het derde kwartaal beperkt.

Ook opvallend blijft het aantal verhuizingen als reden voor instroom. Hierbij zien we een groter aantal in Oude IJsselstreek en Doetinchem (12% en 15%). Het is een afname ten opzichte van het vorige kwartaal maar nog steeds een van de belangrijkste redenen. Door de coronacrisis zien we de instroom in de categorie Arbeid en Dienstbetrekking/uitkering ziekte iets toenemen. Dit zijn vooral inwoners die hun baan kwijttraken maar geen recht hebben op een WW-uitkering. Deze inwoners hebben meestal een kortere afstand tot de arbeidsmarkt en stromen naar verwachting ook snel weer uit.

Onderstaande tabel laat per gemeente de belangrijkste instroomredenen zien.

Redenen instroom ultimo september 2020 (%)	A	D	OIJ	Lab
Niet voldoende midd. om in lev. te voorzien	31%	28%	25%	28%
Uitkering w erkloosheid	17%	15%	15%	15%
Verhuizing	10%	12%	15%	13%
Arb. dienstbetr./uitk. ziekte	8%	13%	13%	12%
Beeindiging huw elijk/relatie	6%	8%	12%	9%
Beeindiging studie	4%	6%	7%	6%
Komende van het AZC	8%	3%	2%	3%
Zelfstandig beroep of bedrijf	4%	3%	2%	3%
Overig	10%	12%	8%	11%

Redenen instroom ultimo september 2020 (absoluut)	A	D	OIJ	Lab
Niet voldoende midd. om in lev. te voorzien	15	79	32	126
Uitkering w erkloosheid	8	41	20	69
Verhuizing	5	33	20	58
Arb. dienstbetr./uitk. ziekte	4	36	17	57
Beeindiging huw elijk/relatie	3	22	15	40
Beeindiging studie	2	18	9	29
Komende van het AZC	4	8	3	15
Zelfstandig beroep of bedrijf	2	9	3	14
Overig	5	33	11	49
Totaal	48	279	130	457

Redenen uitstroom

Net zoals onze klanten zich met uiteenlopende redenen melden voor financiële ondersteuning en/of hulp bij het vinden van werk (instroom), zijn er diverse redenen waarom de uitkering wordt beëindigd (uitstroom). In het derde kwartaal is een belangrijke reden voor de uitstroom de aanvang van studie. In de gemeente Doetinchem zijn 15 jongeren (weer) naar school gegaan. In de gemeente Oude IJsselstreek zijn ook 5 jongeren (weer) naar school gegaan.

37% van de uitstroom, van alle gemeenten gezamenlijk, is nog steeds het gevolg van het vinden van arbeid in dienstbetrekking of het starten met een zelfstandig bedrijf/beroep. Dit blijft nog steeds de belangrijkste reden van de uitstroom uit de bijstand.

Onderstaande tabel laat per gemeente de belangrijkste uitstroomredenen zien.

Redenen uitstroom ultimo september 2020 (%)	A	D	OIJ	Lab
Arbeid	51%	31%	42%	37%
Verhuizing	6%	20%	18%	17%
Bereiken AOW leeftijd	18%	10%	14%	12%
Uitkering vrijw illig ingetrokken	6%	7%	5%	7%
Geen inlichtingen	4%	6%	3%	5%
Aangaan relatie	0%	5%	5%	5%
Aanvang studie	2%	7%	6%	6%
Overlijden	4%	3%	3%	3%
Uitkering Wajong	2%	3%	1%	2%
Ander inkomen	2%	2%	1%	2%
Overig	4%	5%	3%	4%

Redenen uitstroom ultimo september 2020 (absoluut)	A	D	OIJ	Lab
Arbeid	25	77	50	152
Verhuizing	3	48	21	72
Bereiken AOW leeftijd	9	25	16	50
Uitkering vrijw illig ingetrokken	3	18	6	27
Geen inlichtingen	2	15	4	21
Aangaan relatie	-	13	6	19
Aanvang studie	1	17	7	25
Overlijden	2	7	3	12
Uitkering Wajong	1	7	1	9
Ander inkomen	1	6	1	8
Overig	2	13	3	18
Totaal	49	246	118	413

3.5 Doorlooptijden

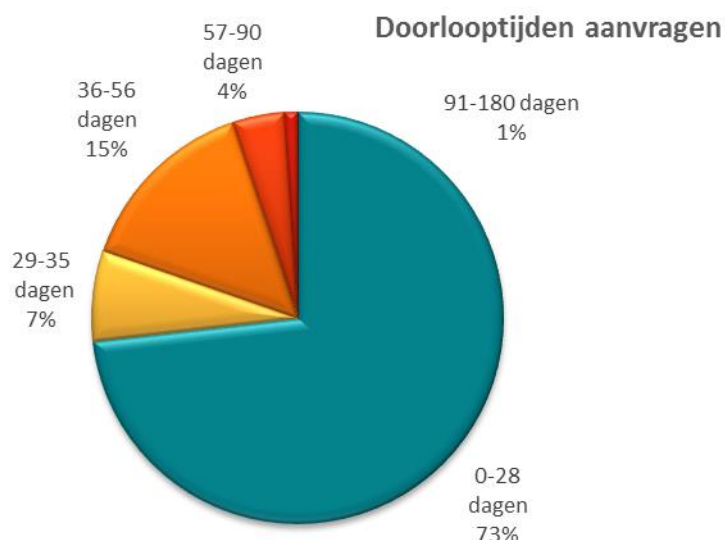
Laborijn heeft als doelstelling om alle aanvragen binnen 4 weken af te handelen. Wettelijk gezien hebben we hiervoor 8 weken. In onderstaand cirkeldiagram laten we zien dat 73% van de aanvragen binnen 4 weken wordt afgehandeld.

De afhandelingstermijn kan worden opgeschort omdat de klant nog gegevens moet aanleveren. Hierdoor is het mogelijk dat de totale termijn de 8 weken overschrijdt. Door de gewijzigde omstandigheden hebben we de klant meer tijd en ruimte gegeven om de benodigde stukken aan te leveren. Hierdoor is de doorlooptijd doorgaans langer. Bij aanvragen die een lange doorlooptijd hebben kan elke maand een voorschot van 90% van de bijstandsnorm verstrekt worden, mits er vermoedelijk recht op een bijstandsuitkering is. De inschatting van het recht op bijstand is van cruciaal belang omdat de voorschotten teruggevorderd moeten worden indien blijkt dat er geen recht op bijstand is.

Tijdens de coronacrisis was het proces van dienstverlening anders en aangepast en vooral op afstand. In het derde kwartaal zijn de persoonlijke intakes weer ingevoerd.

Hoewel we een positief gevoel hebben over gehouden aan de telefonische en digitale contacten met de klant blijft het proces van de persoonlijke intake efficiënter en de samenwerking met de klant intensiever.

We hebben veel geleerd in de afgelopen periode. Het gaat hier om het toegankelijker maken van onze dienstverlening, het vereenvoudigen van de werkwijze en de helderheid van communiceren naar de klant.



3.6 Klachten en bezwaarprocedures

Er is een verschil tussen een klacht en bezwaar. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of een onheuse bejegening door een medewerker (bijvoorbeeld over het verloop van een gesprek). Bij een bezwaar is een klant het niet eens met een besluit dat is genomen (bijvoorbeeld het afwijzen van een aanvraag of het opleggen van een terugvordering).

De Ombudsman en de voorzitter van de commissie bezwaarschriften hebben in september een terugkoppeling gegeven in een raadsvergadering dat zij significante verbeteringen bemerken in het proces, de schriftelijke uitingen en de dienstverlening. Wij blijven continu in gesprek met zowel de commissie bezwaarschriften als de Ombudsman om de processen en de dienstverlening te verbeteren.

Klachten

In het eerste en tweede kwartaal 2020 zijn er geen klachten ingediend. In het derde kwartaal zijn er 3 klachten binnen gekomen. Een klacht betrof een korting van een WIA-uitkering en is inmiddels naar tevredenheid van de inwoner hersteld. Een klacht ging over het aanleveren van documenten gedurende de crisisperiode. De derde klacht betrof een interne klacht over privacy. De klacht is naar tevredenheid van deze medewerker afgehandeld.

Indien een klant aangeeft ontevreden te zijn over het aanvraagproces of de dienstverlening wordt deze uitgenodigd om te bespreken wat de klant van ons verwacht en hoe we de samenwerking kunnen verbeteren. We merken dat dit een blijvende daling van de klachten tot gevolg heeft.

Bezwaren

In het tweede kwartaal van 2020 zijn er 39 bezwaarschriften binnengekomen. In totaal zijn er in 2020 81 bezwaarschriften binnengekomen. Het aantal bezwaarschriften is aanzienlijk lager dan in 2019. In totaal zijn er circa 20 bezwaarschriften binnengekomen voor de Tozo. Voor de Tozo zijn er meer dan 3000 besluiten genomen. Wij zijn dan ook zeer content dat ondanks de sterke toename van de besluiten door de Tozo er een afname is van het aantal bezwaarschriften. We blijven onze besluiten extra toelichten aan de inwoners en verwachten dat dit een blijvend positief resultaat geeft op het aantal bezwaarschriften.

De afhandeling van de bezwaarschriften is in onderstaande tabel weergegeven.

Aantal ingediende bezwaarschriften							
	Geground	Ongeground	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Pre- mediation/ opgelost	In behandeling	Totaal
2017	6	31	23	59	0	0	119
2018	11	60	32	35	0	27	165
2019	15	42	23	32	10	18	140
2020	4	23	8	7		39	81

3.7 Maatschappelijke participatie

Ten gevolge van de coronacrisis zijn in het tweede kwartaal vrijwel de meeste activiteiten in het kader van de maatschappelijke participatie stil komen te liggen.

Er is wel intensief telefonisch contact gehouden met de klanten om te voorkomen dat men in sociaal isolement geraakt en om de kwetsbare groep te helpen bij een hulpvraag. Met de ketenpartners is regelmatig contact om gezamenlijk te anticiperen op de vragen vanuit de samenleving.

Realisatie participatieplannen

Tijdens het derde kwartaal zijn individuele trajecten weer opgestart, de collectieve instrumenten worden mondjesmaat en met grote terughoudendheid vanwege de veiligheid en gezondheid uitgevoerd.

Samenwerkingsproject met Humanitas, Stadskamer, VV Doetinchem

Laborijn, Humanitas, De Stadskamer, VV Doetinchem en Vitaal op Weg zijn een initiatief (pilot) gestart om mensen in de Doetinchemse wijken Noord, Overstegen en Schöneveld, die in een sociaal isolement zitten, te helpen om samen in beweging te komen. Dit initiatief komt voort uit een bijeenkomst eind 2019 met alle bekende vrijwilligersorganisaties onder leiding van de vrijwilligerscentrale van Doetinchem. Het doel van het initiatief is om deze mensen een start te laten maken om meer actief deel te nemen aan de maatschappij, bijvoorbeeld door elkaar te ontmoeten, samen te sporten, gemeenschappelijke interesses te delen of om samen gezond te koken en gezellig te eten. Het initiatief is mede mogelijk gemaakt met financiële steun van de provincie Gelderland en richt zich op mensen die weinig tot niet meedoen in de samenleving en voor wie een wekelijkse sport- en spelactiviteit of een gezellig samenzijn al heel waardevol is om het isolement te doorbreken.

Begin september is er een ontmoetingsdag georganiseerd. Tijdens deze activiteit stonden gezond eten, bewegen en ontmoeten centraal. Inwoners konden onder het genot van een gezond hapje en drankje darten, sjoelen, walking voetbal spelen en meedoen aan andere licht sportieve activiteiten. De feedback van de aanwezigen was zeer positief. Het merendeel van de aanwezigen heeft aangegeven in de toekomst open te staan voor activiteiten (in de breedste zin van het woord) in hun wijk. Op kort termijn evalueren Laborijn, Humanitas, de Stadskamer en VV Doetinchem de activiteiten en worden de mogelijkheden voor de toekomst besproken en nader uitgewerkt. Deze pilot kan als opstap gezien worden voor samenwerking met andere partijen binnen de deelnemende gemeenten.

3.8 Overige regelingen

De overige regelingen bestaan uit de Bbz-bedrijfskredieten, de individuele inkomenstoeslag (alleen voor de gemeente Doetinchem) en de (belaste) bijzondere bijstand (alleen de onderdelen die betrekking hebben op levensonderhoud).

Bbz

De Bbz (Besluit bijstandsverlening zelfstandigen) is specifiek bedoeld voor zelfstandigen die in financiële problemen komen maar wel een levensvatbaar bedrijf hebben en tijdelijk financiële ondersteuning nodig hebben.

Vanaf 2020 is de financieringssysteem van het Rijk drastisch gewijzigd:

- de kosten voor levensonderhoud van gevestigde zelfstandigen zijn niet meer voor 75% declarabel bij het Rijk, maar moeten, net als de kosten van levensonderhoud voor starters, gefinancierd worden uit het BUIG-budget
- de kosten voor bedrijfskredieten zijn ook niet meer voor 75% declarabel bij het Rijk. Vanaf 2020 worden verstrekte leningen in eerste instantie volledig vergoed door het Rijk, waarna de gemeente in 5 jaar tijd 75% van de verstrekking moet terugbetalen aan het Rijk. Op het moment van terugbetaling zullen we deze bedragen opnemen in de lasten
- de aflossing op de lening en de rente die de klant ons betaalt, heeft geen invloed meer op de financiële verhouding met het Rijk. We hoeven daar dus geen 75% meer van af te dragen. Deze baten zullen we verantwoorden in het jaar van ontvangst. De klant heeft 10 tot 13 jaar de tijd om de lening af te lossen
- de gemaakte onderzoekskosten waren voor 90% declarabel bij het Rijk. Vanaf 2020 zijn deze kosten volledig voor rekening van de gemeente en ontvangen zij daarvoor een bedrag in het gemeentefonds, dat zij doorbetalen aan Laborijn
- de aflossingen en rente die we de aankomende jaren nog ontvangen van leningen die verstrekt zijn vóór 2020, moeten we volgens de oude systematiek nog wel voor 75% afdragen aan het Rijk. Het restant van 25% wordt in het jaar van ontvangst opgenomen in de baten

Bbz bedrijfskredieten t/m september 2020	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Laborijn
Onderzoekskosten	6.543	22.160	12.102	40.805
Bedrijfskredieten	-	-	-	-
Terug te ontvangen van Rijk in 2021	-	-	-	-
	-	-	-	-
Aflossing en rente leningen vanaf 2020	-	-	-	-
Aflossing en rente leningen vóór 2020	-15.351	-39.095	-49.473	-103.919
Af te dragen aan Rijk (75%)	11.513	29.321	37.105	77.939
	-3.838	-9.774	-12.368	-25.980
Totaal	2.705	12.386	-266	14.825

Ultimo het derde kwartaal 2020 staat er € 1,487 miljoen aan bedrijfskrediet open.

De verwachting is dat we in 2020 € 136.000 zullen ontvangen voor aflossing en rente van leningen die verstrekt zijn vóór 2020. Voor de corona hebben we € 200.000,-- begroot. Echter bij dit onderdeel zien we wel een licht nadelig gevolg van de coronacrisis. Hiervan moet 75% worden afgedragen aan het Rijk. We verwachten voor 2020 geen nadelige gevolgen door de veranderende wetgeving van de Bbz in 2020.

Bijzondere bijstand en individuele inkomenstoelage

Een aantal voorzieningen binnen de bijzondere bijstand is direct gerelateerd aan levensonderhoud en wordt om praktische redenen door Laborijn toegekend en uitbetaald. Dit zijn onder andere de aanvullende bijstand voor klanten onder de 21 jaar en de overbruggingsuitkering voor statushouders. De kosten hiervan zijn begroot op basis van de uitgaven van voorgaande jaren.

De voornaamste uitgaven in het tot en met het 3^e kwartaal 2020 voor de bijzondere bijstand zijn:

- aanvullende bijstand voor jongeren onder 21 jaar (€ 201.319)
- bijstand voor belastingaanslag (€ 24.217)
- individuele studietoelage (€ 16.513)
- leenbijstand (€ 13.862)
- overbruggingsuitkeringen voor statushouders (€ 12.669)

De gemeenten krijgen na afloop van ieder kwartaal een afrekening met daarbij een specificatie van de uitgaven per kostensoort.

Bijzondere Bijstand en individuele inkomenstoelage t/m september 2020	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Laborijn
Aanvullende bijstand < 21 jaar	15.075	166.029	20.215	201.319
Belastingaanslag	5.750	11.588	6.879	24.217
Eenmalige overbrugging	3.254	8.059	1.356	12.669
Individuele studietoelage	3.693	6.649	6.171	16.513
Leenbijstand	2.786	10.470	606	13.862
Overige algemene levensbehoeften	5.170	6.058	1.737	12.966
Woonkostentoelage	1.888		1.138	3.026
Aflossing	-862	-7.156	-1.169	-9.186
	36.755	201.698	36.933	275.386
Individuele inkomenstoelage	-	214.622	-	214.622
Totaal	36.755	416.320	36.933	490.008

3.9 Voortgang taaleis

Laborijn geeft invulling aan de uitvoering van de Wet Taaleis. Per kwartaal geven we inzicht in de huidige stand van zaken. Deze is weergegeven in onderstaande tabel.

Voldoet aan Taaleis PW-ers	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Totaal	%
Ja	196	991	428	1615	70,7%
Nee	99	339	222	660	28,9%
Nog niet bekend	0	6	3	9	0,4%
	295	1336	653	2284	100,0%

De Wet Taaleis is niet van toepassing op de doelgroepen IOAW en IOAZ. De inwoners die gebruik maken van deze regelingen zijn derhalve niet opgenomen in de realisatie.

Als inwoners tijdens het screeningsgesprek nog niet kunnen aantonen dat zij aan de voorwaarden van de Wet Taaleis voldoen neemt de inkomensconsulent de regie over. Er wordt in samenspraak met de inwoner gekeken of er toch bewijsstukken zijn waaruit blijkt dat de inwoner de Nederlandse taal beheerst. Indien er geen bewijsstukken zijn, volgt deelname aan een toets.

De toets-momenten voor de Wet Taaleis geven we in samenwerking met het Graafschap College vorm. Afhankelijk van het aantal af te nemen toetsen worden deze individueel of groepsgewijs gepland. In het eerste en tweede kwartaal konden de toetsen vanwege de coronacrisis niet doorgaan. Zodra de omstandigheden het weer toelaten worden deze toetsen ingehaald.

Indien we vaststellen dat inwoners nog niet voldoen aan de eisen van de Wet Taaleis volgt, vaak in combinatie met een traject gericht op betaald werk of participatie, een aanvullend taalaanbod. Voor de categorie 2-klanten werden trainingen op verschillende niveaus (A0, A1, A2 en B1) aangeboden binnen de Werkacademie. Dit was in het derde kwartaal grotendeels weer in fysieke vorm mogelijk. We combineren dit aanbod met een traject gericht op betaald werk of maatschappelijke participatie.

Bij categorie 3 sluiten de taaltrajecten naar vermogen aan op de directe leefwereld en activiteiten van de klant.

3.10 Overzicht ontheffingen arbeidsverplichting per gemeente

Bij een bijstandsuitkering horen verplichtingen. Bijvoorbeeld om mee te werken bij het vinden van werk. Dit noemen we de arbeidsverplichtingen. Als het niet lukt aan de arbeidsverplichtingen te voldoen, kan men een tijdelijke ontheffing krijgen.

Dit kan in 3 situaties, bij:

- sociale redenen
- mantelzorg
- medische redenen

Ontheffing van de arbeidsverplichtingen is iets anders dan de re-integratieverplichting. Dat betekent dat men er alles aan doet om zo snel mogelijk wel weer aan het werk te gaan. Bijvoorbeeld door psychische begeleiding, af te kicken, mee te doen aan activiteiten buitenshuis, een training of opleiding te volgen.

Indien klanten (nog) niet in staat zijn te werken, maar een hulp- of zorgtraject ingaan, of indien men deel gaat nemen aan activiteiten, wordt er een zogenaamd 'participatieplan' opgesteld en is dat de nadere invulling van een verplichting. Ontheffing wil zeggen dat men geen enkele verplichting meer heeft.

Duur van de ontheffing

De ontheffing van de arbeidsverplichtingen om medische of sociale redenen duurt maximaal een jaar. Reden hiervan is dat de situatie van de klant kan verbeteren of verslechteren. Daarnaast willen we regelmatig contact met onze klanten. Momenteel zijn er 221 klanten ontheven van de arbeidsplicht.

Ontheffing arbeidsverplichting	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Totaal
Ontheffing	37	120	64	221
Geen ontheffing	286	1307	655	2248
Totaal	323	1427	719	2469

4. Programma Ontwikkelen naar werk

4.1 Realisatie doelstellingen

Omschrijving	Doelstelling 2020	Doelstelling t/m derde kwartaal	Realisatie	Op schema
Wsw intern				
Aantal medewerkers van intern naar detachering	22	17	9	
Omzet intern Werk	404K	303K	352K	
PW regulier (totaal)				
Klanten categorie 2 actueel plan van aanpak	100%	80-90%	82%	
PW bestuursopdracht Doetinchem*				
Alle klanten in traject	100%	90%	91%	
Alle klanten actueel plan van aanpak	100%	90%	91%	
Uitkeringsonafhankelijk door plaatsing naar betaald werk	10%	8%	8%	
Plaatsing naar parttime werk	10%	10%	18%	

*voor toelichting realisatie bestuursopdracht Doetinchem zie hoofdstuk 7

4.2 Activiteiten Ontwikkelen naar werk

In deze paragraaf doen we op hoofdlijnen verslag van de activiteiten die in het derde kwartaal hebben plaatsgevonden rondom onze ontwikkelactiviteiten (de re-integratiedienstverlening) voor Wsw'ers en inwoners die een Participatiewet-uitkering ontvangen. De geboden dienstverlening zet zoveel mogelijk in op het verkrijgen van betaald (parttime) werk dan wel de stap naar een detachering. Daarnaast geven we een toelichting op het behaalde resultaat in het afgelopen kwartaal. De coronacrisis heeft een forse impact op de vorm van dienstverlening en de behaalde resultaten binnen dit programma.

Wsw intern

Binnen onze 3 WLC's bieden we interne Wsw-medewerkers ontwikkeling en passend werk. Om dit ook in coronatijd mogelijk te maken hebben we in de eerste kwartalen van dit jaar al tal van veiligheids- en hygiënemaatregelen getroffen. Deze zijn in het derde kwartaal gecontinueerd. Zo hebben we ons interne productieproces op een andere wijze moeten vorm geven waarbij we recht doen aan minimaal 1,5 meter afstand. Om dit te bewerkstelligen hebben we in onze hallen op voldoende afstand vooral individuele werkplekken ingericht en is de productie waar mogelijk zo ingericht dat de handelingen bij voorkeur volledig individueel kunnen worden uitgevoerd. Daarnaast is de begeleidingscapaciteit uitgebreid om extra ondersteuning te bieden in het naleven van alle hygiëne- en corona-richtlijnen. Naast het voorzien in werk voor de interne Wsw-medewerkers hebben we ook werk geboden aan een groep medewerkers die (tijdelijk) niet bij een detachering terecht konden. Naast het actief sturen op een goede spreiding over onze 3 locaties hebben we daarnaast op onze hoofdlocatie ook een volledige extra hal in gebruik genomen. Dit was mogelijk door de flexibele opstelling van onze huurders, die constructief hebben meegewerkt aan een interne verplaatsing. Ook in het derde kwartaal is het gelukt om voldoende (extra) opdrachten te acquireren die binnen onze hallen kunnen worden uitgevoerd.

De toename van het aantal Wsw medewerkers dat intern werkzaam was heeft een gunstig effect op de omzet.

Werkacademie

De Werkacademie betreft onze (groepsgewijze) aanpak voor Participatiewet-klienten waarbij werken en leren wordt gecombineerd. Het traject is gericht op het verkrijgen van betaald (parttime) werk of het vergroten van het ontwikkelingspotentieel. Het totaal aantal actieve trajecten (in categorie 2) bedroeg ultimo het derde kwartaal 929.

De effecten van de huidige coronacrisis ervaren we nadrukkelijk. Een belangrijk onderdeel in het Werkacademie-programma zijn de trainingsmodules gericht op Nederlandse taal, vitaliteit, oriëntatie op de arbeidsmarkt, vaardigheidstrainingen en sollicitatietraining. In het derde kwartaal konden we gelukkig een groot deel van de trainingen, met in achtname van afstand en hygiënemaatregelen, weer vormgeven. Echter moesten we het aantal deelnemers per sessie beperken. Hierdoor hebben we, ondanks forse inzet van trainers, per saldo minder mensen kunnen trainen. De beschreven ruimte-problematiek in de hallen (zie Wsw) beperkte ook de mogelijkheid om deelnemers van de Werkacademie binnen het WLC een werkstage te laten volgen. Daar waar we de coaching en begeleidingsgesprekken steeds vaker via de digitale weg op afstand vormgegeven hebben, hebben we in het derde kwartaal mondjesmaat inwoners weer fysiek op locatie uitgenodigd. Per saldo ervaren we dat de huidige omstandigheden verre van optimaal zijn voor het naar wens invullen van de ontwikkeltrajecten. We zien, ondanks veel inspanningen, de doorlooptijd van de trajecten toenemen.

Waar we in de rapportage over het tweede kwartaal beschreven dat het aantal (proef) plaatsingen vanuit onze Werkacademie-trajecten achter bleef bij de planning, herstelde dit zich deels in het derde kwartaal. In totaal werden er in het derde kwartaal 119 operationele plaatsingen gerealiseerd. Dat waren er in het tweede kwartaal slechts 35. Ondanks dit resultaat zien we dat zich dit nog niet altijd vertaald in volledige uitstroom uit de uitkering.

In de praktijk blijkt dat een deel van de in categorie 2 ingedeelde klienten een 'voorschakel'-traject nodig heeft alvorens in de Werkacademie te kunnen starten. Dat aantal nam ook in het derde kwartaal toe. Onder de werknaam 'trajectfit' bieden we daarvoor, inmiddels aan 420 klienten, een gestructureerd programma dat hen voorbereidt om op termijn deel te kunnen nemen aan het Werkacademie-programma. Ook hier hebben we nadrukkelijk last van de huidige omstandigheden en zijn we nu relatief beperkt in de mogelijkheden voor een passend (groepsgewijs) aanbod.

Extra aandacht Jongeren

Sinds de start van de coronaperiode zien we een toename van het aantal jongeren dat ondersteuning nodig heeft. Binnen de Werkacademie hebben we daarom een actieteam jongeren ingericht. Daarbinnen werken onze professionals met veel kennis en ervaring in de ondersteuning van jongeren intensief samen. Zo bieden zij specifieke workshops op maat die goed aansluiten bij de behoefte en wensen van jongeren. In dat kader hebben we in goede samenwerking met het Leerwerkloket en het Graafschap College veel groepsgewijze voorlichtingssessies georganiseerd over kansen en mogelijkheden om (terug) naar school te gaan. Aansluitend werd individueel verder verkend en ondersteund bij vragen rondom inschrijving en studiefinanciering. In augustus zijn daardoor 21 jongeren gestart met een opleiding en zijn niet langer aangewezen op een uitkering.

Laborijn is partner bij het vormgeven van een regionale sluitende aanpak voor jongeren. Enerzijds gaat het daarbij om jongeren die gebruik maken van een Participatiewet-uitkering. Daarnaast plagen we ook veel inzet op jongeren die geen lopende Participatiewet-uitkering hebben. Laborijn is partner bij de uitvoering van de regionale aanpak 'Alle Achterhoekse jongeren naar werk, school of betekenisvolle daginvulling'. We nemen actief deel en brengen onze expertise in bij casusoverleggen op gemeentelijk en sub-regionaal niveau.

Er zijn afspraken tussen scholen en Laborijn om ervoor te zorgen dat de jongeren die bijna kunnen uitstromen vanuit het VSO/Pro onderwijs begeleid worden, zodat er sprake is van een naadloze overgang vanuit het onderwijs naar werk. In totaal zijn er in het derde kwartaal 15 VSO/PRO-plaatsingen gerealiseerd. Deze jongeren worden vanuit Laborijn actief begeleid (loonwaardemeting, loonkostensubsidie en jobcoaching).

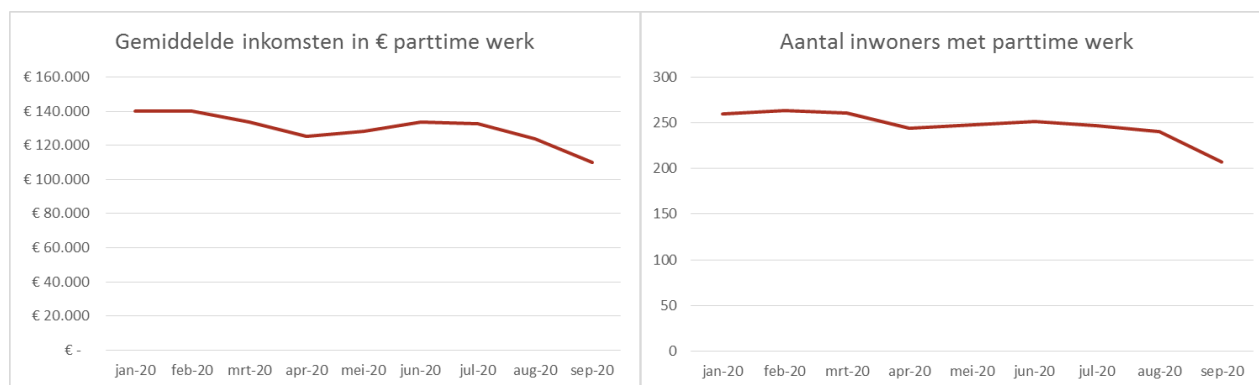
Jongeren (aantal personen)	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Totaal
18 tot 21 jaar	7	27	11	45
21 tot 27 jaar	24	144	56	224
Totaal	31	171	67	269

Uitstroom resultaat Participatiewet (totaal)

In de rapportageperiode (tot en met het derde kwartaal) zijn in totaal 413 uitkeringsdossiers beëindigd. Bij een uitkeringsdossier (huishouden) zijn in sommige gevallen meer inwoners betrokken. Bij deze 413 dossiers waren 472 inwoners betrokken. Het ging om 152 uitkeringen die volledig zijn beëindigd als gevolg van uitstroom naar betaald werk/zelfstandig ondernemerschap. Deze realisatie blijft wat achter bij onze oorspronkelijke doelstelling. We zien hier dat de huidige economische omstandigheden helaas doorwerken in het resultaat. De realisatie is in lijn met het landelijk beeld.

Geen uitstroom, wel resultaat

In het derde kwartaal hebben 231 Participatiewet-klienten inkomsten weten te genereren uit deeltijdarbeid. Dit aantal ligt, als gevolg van de economische omstandigheden, lager dan in de voorgaande kwartalen. Deeltijdarbeid is voor een deel van onze klienten het maximaal haalbare perspectief. Het is een uitstekende manier om actief deel te nemen aan de arbeidsmarkt. De door de klant zelf gerealiseerde inkomsten leiden tot en met het derde kwartaal direct tot een lagere uitkeringslast van € 1.168.250, maar hebben geen direct effect op het aantal huishoudens in de bijstand.



Laborijn biedt ook ondersteuning aan inwoners zonder uitkering (NUG) die zich melden voor ondersteuning bij het verkrijgen van betaald (parttime) werk. In het derde kwartaal hebben we 349 inwoners daarbij ondersteuning geboden.

Statushouders

Het Participatiewet-bestand van Laborijn omvat 477 klienten met een verblijfstatus conform artikel 8 Vreemdelingenwet. Daarvan zijn 324 klienten ingedeeld in categorie 2. Hiervan nemen inmiddels 270 klienten deel aan een actief traject gericht op werk.

De klienten die nog niet deelnemen aan een Werkacademie-traject volgen voor een groot deel nog een verplicht inburgeringsprogramma. Bij deze groep wordt gekeken wat, aanvullend daarop, een passend traject kan zijn.

In onze dienstverlening maken we, aanvullend op het reguliere curriculum van de Werkacademie, gebruik van aanvullende instrumenten. Zo zien we, naast het reguliere taalonderwijs, een extra behoefte aan taalondersteuning onder de groep statushouders. Onze maatwerkondersteuning binnen de Werkacademie richt zich met name op spreken en luisteren. Dit wordt zoveel mogelijk geoefend in de praktijk, dus op de werkvloer. Het netwerk rondom statushouders biedt goede mogelijkheden om een taalrijke omgeving aan te bieden. Dit doen we onder meer in samenwerking met Samen Doetinchem en de activiteiten van Stichting Present. We zien echter dat een deel van deze activiteiten noodgedwongen tijdelijk zijn afgeschaald. Er is vooral ingezet op het behouden van het contact. Binnen de Werkacademie wordt actief een ervaringsdeskundige op het gebied van Arabische taal en cultuur ingezet om de gesprekken tussen statushouders en consulenten te ondersteunen.

Statushouders	Aalten	Doetinchem	Oude IJsselstreek	Totaal
Totaal	84	251	142	477

De definitie van een statushouder: een persoon die ingevolge van artikel 8 van de Vreemdelingenwet rechtmatig in Nederland mag verblijven.

4.3 Financiële ontwikkeling programma Ontwikkelen naar werk

De financiële ontwikkeling van het programma Ontwikkelen naar werk is in onderstaande tabel weergegeven.

Programma Ontwikkelen naar Werk	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil prognose tov begroting
Baten					
<u>Omzet</u>					
Intern werk	352.476	303.047	454.976	404.062	50.914
	352.476	303.047	454.976	404.062	50.914
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
Budget re-integratie	2.335.160	2.205.903	3.113.547	2.941.204	172.343
Budget Wsw	4.901.040	3.758.407	6.534.721	5.011.209	1.523.512
Budget Tozo uitvoeringskosten	22.618	-	22.618	-	22.618
Bijdrage directe programmakosten	589.202	589.202	785.602	785.602	-
	7.848.020	6.553.511	10.456.488	8.738.015	1.718.473
<u>Overige baten</u>					
Lage Inkomensvoordeel (Liv)	69.300	79.269	92.400	105.692	-13.292
Wiw	21.802	41.250	30.000	55.000	-25.000
Totaal baten	8.291.599	6.977.077	11.033.864	9.302.769	1.731.095
Lasten					
<u>Lasten Wsw</u>					
Loonkosten	4.906.992	4.186.069	6.066.616	5.581.425	-485.191
Vervoerskosten	80.537	72.886	109.200	97.181	-12.019
Overige kosten	58.686	92.006	105.000	122.674	17.674
Directe productiekosten	18.655	11.250	30.000	15.000	-15.000
Totale lasten Wsw	5.064.870	4.362.210	6.310.816	5.816.280	-494.536
<u>Lasten re-integratie</u>					
ID-banen	18.045	21.166	30.000	28.221	-1.779
Wiw	240.375	255.225	320.000	340.300	20.300
Kinderopvang	19.841	22.500	25.000	30.000	5.000
Interne re-integratietrajecten	1.164.712	1.164.713	1.552.950	1.552.950	-
Nieuw beschut	41.856	61.500	80.000	82.000	2.000
Interne doorbelasting (huisvestingskosten)	120.000	120.000	160.000	160.000	-
Interne doorbelasting (algemene overhead)	18.751	18.750	25.000	25.000	-
Aanvullende re-integratie	478.716	433.300	660.350	577.733	-82.617
Vergoedingen en premies	49.996	150.000	80.000	200.000	120.000
Totale lasten re-integratie	2.152.292	2.247.153	2.933.300	2.996.204	62.904
Programma gerelateerde lasten	791.662	589.202	1.055.549	785.602	-269.947
Totaal lasten	8.008.824	7.198.565	10.299.666	9.598.086	-701.580
Saldo baten en lasten	282.775	-221.488	734.198	-295.317	1.029.515
<u>Mutatie bestemmingsreserve</u>					
Toevoeging aan reserve	-	-	-210.247	-	-210.247
Onttrekking aan reserve	-	-	-	-	-
Resultaat na bestemming	282.775	-221.488	523.951	-295.317	819.268

De grootste afwijkingen in dit programma ten opzichte van de begroting zijn:

- Toename Rijksbijdrage Wsw
- Toename re-integratiebudget
- Lagere loonkosten Wsw. Deze post wordt toegelicht bij het programma WGD

4.4 Ontwikkeling aantallen Sociale werkvoorziening

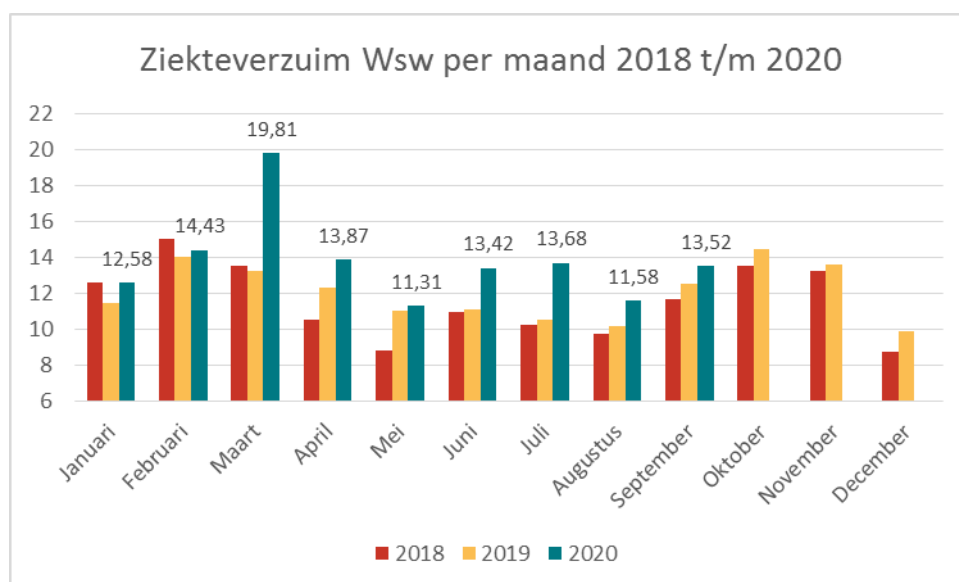
De ontwikkeling van het aantal fte Wsw'ers per einde van de maand is in onderstaande tabel weergegeven.

Aantal SW-medewerkers (fte)	Begroting gemiddeld	1-jan	31-jan	28-feb	31-mrt	30-apr	31-mei	30-jun	31-jul	31-aug	30-sep	Werkelijk gemiddeld
Groepsdetachering	511	495	487	485	480	438	435	427	423	425	419	447
Individuele detachering	142	154	150	152	151	153	155	158	160	160	163	156
Intern werk	183	179	184	183	186	222	221	222	222	217	218	208
Begeleid werken	90	91	87	87	87	88	88	86	85	84	82	86
Intern gedetacheerd	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Totaal aantal fte	936	929	918	917	914	911	909	903	900	896	892	907

In het derde kwartaal is het aantal Wsw'ers met afgerond 11 fte gedaald. 14 personen zijn uitgestroomd, vanwege pensionering (8), wederzijds goedvinden na 2 jaar arbeidsongeschiktheid (3), overlijden (2), en eigen verzoek (1).

In het derde kwartaal is 1 persoon nieuw ingestroomd. Het betreft een overplaatsing als gevolg van verhuizing naar ons werkgebied.

4.4.1 Ziekteverzuim Wsw'ers



Het ziekteverzuim over het derde kwartaal was 12,9% en daarmee gelijk aan het verzuim in het tweede kwartaal, maar hoger dan het verzuim in het derde kwartaal 2019 (11,1%) en onze doelstelling voor 2020 (11%).

Na een daling in de maand augustus zien we in september weer een sterke stijging. De coronacrisis heeft invloed op de verzuimcijfers. Medewerkers met verkoudheidsklachten konden niet naar hun werk en zijn om die reden ziekgemeld. Een aantal medewerkers heeft daarnaast ook nog buitengewoon verlof, omdat zij vanwege gezondheidsklachten (risicogroep) niet op het werk mogen verschijnen maar thuis moeten blijven. Deze groep is ook niet in de gelegenheid om thuis te werken. De arbodienstverlening is nog niet op het niveau van vóór de coronacrisis. De gesprekken vinden vooral telefonisch plaats. Van fysieke gesprekken is nauwelijks sprake.

5. Programma Werkgeversdienstverlening & detachering

5.1 Algemeen

Binnen dit onderdeel van de kwartaalrapportage doen wij op hoofdlijnen verslag van de activiteiten en de resultaten die in het derde kwartaal hebben plaatsgevonden rondom Werkgeversdienstverlening & detachering.

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de screening, coaching, bemiddeling en plaatsing van onze Wsw-medewerkers en klanten die een Participatiewet-uitkering ontvangen, onze Wsw-medewerkers die gedetacheerd zijn of in begeleid werken werkzaam zijn en onze participanten met een doelgroepindicatie die bij reguliere werkgevers aan het werk zijn met loonkostensubsidie.

De dienstverlening die wij binnen de afdeling Werkgeversdienstverlening & detachering bieden, richt zich op uitstroom naar betaald werk (bij een reguliere werkgever) en de coaching, ontwikkeling en verduurzaming hierin.

5.2 Realisatie doelstellingen

Omschrijving	Doelstelling 2020	Doelstelling derde kwartaal	Realisatie (vastgelegd in het systeem)	Realisatie met correctie corona	Op schema
Aantal Wsw'ers extern					
Aantal medewerkers dat extern werkzaam is	80%	80%	74%	68%	

Evenals in de vorige kwartalen werkt de impact van het coronavirus door. Naast het aantal medewerkers die de afgelopen kwartalen door corona terug zijn gekomen van een detachering, werken er op dit moment 60 medewerkers intern, afkomstig van een detachering.

Deze detacheringen hebben (tijdelijk) geen of minder werk voor deze medewerkers of hebben een deel van de detachering moeten beëindigen. Intern staan deze medewerkers vooralsnog geregistreerd onder de extern gedetacheerden, dit geeft een vertekend beeld van het percentage extern gedetacheerde medewerkers. Om die reden hebben wij de kolom 'correctie corona' toegevoegd. Dat betekent dat er op dit moment 68% van onze Wsw-medewerkers werken bij een reguliere werkgever.

Een heel aantal andere werkgevers hebben Wsw-medewerkers weer (meer) werk kunnen bieden, mede dankzij de eerder geboden coulanceregeling. Daarmee verwachten wij dit detacheringspercentage gedurende de coronaperiode vast te kunnen houden en hopelijk ook weer snel uit te kunnen bouwen.

5.3 Financiële ontwikkeling programma Werkgeversdienstverlening & detachering

De financiële ontwikkeling van het programma Werkgeversdienstverlening & detachering is in onderstaande tabel weergegeven.

Programma Werkgeversdienstverlening en detacheringen	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil prognose tov begroting
Baten					
<u>Omzet</u>					
Groepsdetachering	2.486.766	3.474.793	3.161.849	4.561.278	-1.399.429
Individuele detachering	1.189.698	1.438.362	1.555.338	1.888.103	-332.765
Detachering ambtelijk personeel	88.682	105.000	99.300	140.000	-40.700
Bijdrage vervoerskosten inleners	95.379	131.515	115.379	175.353	-59.974
Functiecreatie	-	16.875	-	22.500	-22.500
	3.860.525	5.166.545	4.931.866	6.787.234	-1.855.368
<u>Gemeentelijke bijdragen</u>					
BUIG-budget (loonk.subsidie (lang)	1.372.131	2.153.478	2.092.970	2.871.304	-778.334
Budget re-integratie	507.836	507.836	677.115	677.115	-
Budget Wsw	15.455.976	14.463.291	20.607.968	19.284.388	1.323.580
Budget Tozo uitvoeringskosten	16.824	-	16.824	-	16.824
Bijdrage directe programmakosten	1.652.510	1.652.510	2.203.347	2.203.347	-
	19.005.278	18.777.116	25.598.224	25.036.154	562.070
<u>Overige baten</u>					
Subsidie praktijkleren	-	15.000	-	20.000	-20.000
Lage Inkomensvoordeel (Liv)	260.700	305.046	347.600	406.728	-59.128
Totaal baten	23.126.503	24.263.706	30.877.691	32.250.116	-1.372.425
Lasten					
<u>Lasten Wsw</u>					
Loonkosten	14.061.185	16.109.041	19.131.750	21.478.721	2.346.971
Vervoerskosten	293.452	280.484	410.800	373.978	-36.822
Overige kosten	287.372	354.060	395.000	472.080	77.080
Kosten begeleid werken	1.093.173	1.084.538	1.423.596	1.446.050	22.454
Totale lasten Wsw	15.735.182	17.828.122	21.361.145	23.770.829	2.409.684
<u>Lasten BUIG</u>					
Loonkostensubsidie (BUIG budget)	1.372.131	2.153.478	2.092.970	2.871.304	778.334
<u>Lasten re-integratie</u>					
Interne doorbelasting (algemene overhead)	160.168	160.169	213.558	213.558	-
Loonkostensubsidie kort	30.322	-	37.000	-	-37.000
Jobcoaching	259.612	262.500	350.000	350.000	-
Werkgeversservicepunt	150.000	85.168	200.000	113.558	-86.442
Totale lasten re-integratie	600.102	507.837	800.558	677.116	-123.442
Programma gerelateerde lasten	1.540.938	1.652.510	2.054.584	2.203.347	148.763
Totaal lasten	19.248.353	22.141.947	26.309.258	29.522.596	3.213.338
Saldo baten en lasten	3.878.149	2.121.760	4.568.433	2.727.520	1.840.913
<u>Mutatie bestemmingsreserve</u>					
Toevoeging aan reserve	-	-	-	-	-
Onttrekking aan reserve	-	-	123.442	-	123.442
Resultaat na bestemming	3.878.149	2.121.760	4.691.875	2.727.520	1.964.355

Het financiële resultaat van het programma Werkgeversdienstverlening & detachering is € 3.9 miljoen tot en met het derde kwartaal 2020. De prognose laat een positief resultaat zien van € 1.8 miljoen ten opzichte van de begroting. Dit ondanks de verwachte afname van de omzet gedurende geheel 2020. Dit positieve resultaat is het gevolg van een aantal financiële stromen, te weten:

- beperkte afname Wsw-omzet door de gezamenlijke inspanningen met werkgevers
- verhoogde Rijksbijdrage Wsw
- lagere loonkosten Wsw
- minder uitgaven loonkostensubsidie dan begroot

Wsw-extern en omzet detacheringen

De financiële impact continueert zich conform verwachte prognose, met een daling van 25% van de omzet Wsw in kwartaal 3. Bij het standhouden van de huidige economische situatie verwachten wij een afname van de omzet Wsw van 25% in het vierde kwartaal.

Zoals hierboven ook aangegeven is ons streven dit percentage en de behaalde omzet vast te houden. De afname van het detacheringsresultaat en percentage gedetacheerde medewerkers valt mee. Dit doordat wij in gezamenlijkheid met werkgevers naar maatwerkoplossingen hebben gekeken en blijven kijken, om de 'eigen' werkplek te behouden, de detachering zoveel mogelijk te herstellen of Wsw-medewerkers een andere (tijdelijke) passende plek te bieden. Hiervoor hebben wij met werkgevers maatwerkafspraken gemaakt in de vorm van coulanceregelingen.

Waar dit niet gaat, bieden wij onze medewerkers tijdelijk intern een werkplek. Deze interne werkplek is erg belangrijk, enerzijds om het sociale vangnet vanuit werk in stand te houden en anderzijds vanzelfsprekend het financiële component.

Daarnaast valt een klein deel van de extern gedetacheerde Wsw-medewerkers onder de kwetsbare doelgroep, waardoor zij op dit moment niet inzetbaar zijn voor werk.

Een andere invloed op de afname van het aantal extern gedetacheerde Wsw-medewerkers en daarmee de omzet is de snellere afname van het Wsw-bestand het afgelopen jaar.

Herstelplan

Naast de afspraken met werkgevers biedt de coronacrisis ook hernieuwde kansen. Werkgevers zijn op zoek naar kansen om marktelementen binnen onze regio uit te laten voeren die eerder in het buitenland werden uitgevoerd. Of werkgevers hebben onvoldoende ruimte om werkzaamheden op 1,5 meter uit te voeren. Wij bieden dan montageruimte aan en medewerkers om deze werkzaamheden uit te voeren. Wij hebben proactief ingezet op de focus op het binnenhalen van new business, gericht op het realiseren van groepsdetacheringen. Wij verwachten hiermee versneld ons detacheringsresultaat te herstellen.

Loonkosten Wsw

De loonkosten Wsw zijn in totaliteit naar verwachting in 2020 € 1,9 miljoen lager dan begroot. Dit heeft een drietal redenen:

- het aantal Wsw-medewerkers is in 2019 sneller gedaald dan wij ten tijde van het opmaken van de begroting 2020 konden voorzien. Dit werd onder andere veroorzaakt door een aantal overleden medewerkers en het aantal medewerkers waarvan na een langdurige ziekteperiode met wederzijds goedvinden afscheid is genomen. Dit scheelt in totaal circa € 800.000
- eind 2019 is het pensioenakkoord afgerond. Hierdoor gaat een groot aantal Wsw-medewerkers eerder met pensioen dan bij het opmaken van de begroting 2020 was voorzien. In 2020 daalt het aantal Wsw-medewerkers sneller dan bij het opmaken van de begroting 2020 was te voorzien. Er is een hogere uitstroom door wederzijds goedvinden, overlijden en op eigen verzoek. Dit resultaat in totaliteit voor een lagere salarislust van circa € 560.000

- de Wet Arbeidsmarkt in Balans is sinds 1 januari 2020 ingevoerd. Als gevolg hiervan blijkt dat wij voor circa € 500.000 minder aan sociale lasten hoeven af te dragen aan de belastingdienst. Dit heeft grotendeels te maken met de lagere WW-premie die Laborijn verschuldigd is omdat zij zeer veel medewerkers in vaste dienst heeft en het vervallen van de sectorpremie. De financiële impact van de Wet Arbeidsmarkt in Balans was ten tijde van het opmaken van de begroting 2020 niet te voorzien

Jobcoaching

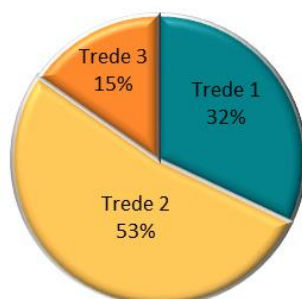
De methodische jobcoaching is een erg belangrijk onderdeel van Laborijn. Enerzijds om onze Wsw-medewerkers, klanten met een Participatiewet-uitkering met doelgroepindicatie en werkgevers te ondersteunen en te begeleiden. Anderzijds om de ontwikkeling van de verschillende doelgroepen op de gebieden van loonwaarde, productiviteit en werknemersvaardigheden te vergroten en te verduurzamen.

De coronacrisis heeft hierin een beroep gedaan op onze inventiviteit om deze coaching toch te kunnen blijven bieden. Dit door telefonische en digitale begeleiding te bieden waar dit nog niet fysiek kon. In veel gevallen is de intensiviteit van de begeleiding ook opgeschaald, om onze doelgroepen extra te ondersteunen in deze bijzondere periode.

Screening

Zoveel mogelijk bieden wij onze klanten weer fysieke dienstverlening aan, zo ook binnen het screeningsdeel van onze organisatie. Waar dit (nog) niet mogelijk is laten wij de screeningsgesprekken doorgang vinden via telefonische afspraken en video calls. Hierbij blijven wij de 'toegangspoort' van Laborijn borgen. De werkmiddagen zijn inmiddels weer fysiek opgestart.

Trede indeling bij aanvraag



Wij zien dat er, net als in het tweede kwartaal, in het derde kwartaal minder klanten direct bemiddelbaar (binnen 3 maanden bemiddelbaar naar werk) zijn ten opzichte van het eerste en tweede kwartaal. Daarnaast zien we dat er meer klanten ontwikkelbaar zijn naar werk (binnen 12 maanden bemiddelbaar naar werk). Dit heeft een directe invloed op de plaatsingen. Immers er zijn minder klanten bemiddelbaar naar werk en door het coronavirus zijn er minder arbeidsplaatsen beschikbaar.

Accountmanagement

Echter kijkende naar het totaal aantal plaatsingen zien wij een positief resultaat. In haar samenwerking met het WSPA hebben onze accountmanagers ondanks de coronacrisis al reeds 198 plaatsingen gerealiseerd tot en met het derde kwartaal (week 39) .

Kortdurende loonkostensubsidie

In een aantal specifieke situaties kan kortdurende loonkostensubsidie verstrekt worden. Dit gaat dan enkel over de situaties waarin tijdelijk extra financiële compensatie nodig is, doordat een werkgever een werknemer tijdelijk extra begeleiding moet bieden om de plaatsing te verduurzamen.

Langdurige loonkostensubsidie/ loonwaardemetingen

Door langdurige loonkostensubsidie compenseren wij werkgevers voor medewerkers die een lagere productiviteit hebben en tot het doelgroepenregister behoren. Hiervoor voert Laborijn jaarlijks een loonwaardemeting uit en bieden wij jobcoaching om onder andere te sturen op het vergroten van de productiviteit en daarmee de afname van de subsidie. Deze loonwaardemetingen worden sinds de eerste coronagolf veel telefonisch uitgevoerd. Dit wordt waar mogelijk weer fysiek uitgevoerd, met inachtneming van alle RIVM-richtlijnen. Waar een telefonische loonwaardemeting heeft plaatsgevonden wordt deze, zodra dit fysiek kan, alsnog fysiek uitgevoerd.

6. Programma Algemene overhead

6.1 Financiële ontwikkeling programma Algemene overhead

In onderstaande tabel is de financiële ontwikkeling van het programma Algemene overhead weergegeven.

Programma Algemene Overhead	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil prognose tov begroting
Baten					
Rentebaten	12.659	28.875	16.300	38.500	-22.200
Inkomsten uit dienstverleningsovereenkomsten	56.796	50.873	75.728	67.830	7.898
Detachering ambtelijk personeel	18.333	80.294	18.333	107.058	-88.725
Opbrengst restaurant	14.191	37.500	21.000	50.000	-29.000
Huuropbrengsten	309.747	312.160	392.800	416.213	-23.413
Bijdrage deelnemende gemeenten	2.721.658	2.721.658	3.628.877	3.628.877	-
Budget uitvoeringskosten Tozo	134.833	-	202.250	-	202.250
Interne doorbelasting vanuit re-integratiebudget	178.919	178.919	238.558	238.558	-
Interne doorbelasting huisvesting vanuit re-integratiebudget	120.000	-	160.000	-	160.000
Incidentele baten Plan van Aanpak PW	480.431	388.500	640.575	518.000	122.575
Incidentele baten	19.771	75.000	25.000	100.000	-75.000
Totaal baten	4.067.338	3.873.777	5.419.421	5.165.036	254.385
Lasten					
Loonkosten	3.027.402	3.140.009	4.036.536	4.186.679	150.143
Overige personeelskosten	234.150	330.737	412.111	440.981	28.870
Huisvestingskosten	789.485	749.210	1.083.203	998.946	-84.257
Algemene kosten	584.903	726.017	824.797	968.021	143.224
Automatiseringskosten	684.761	700.434	990.000	933.912	-56.088
Incidentele lasten Plan van Aanpak PW	408.627	388.500	544.836	518.000	-26.836
Incidentele lasten Plan van Aanpak Organisatieontwikkeling	516.265	546.150	814.000	728.200	-85.800
Incidentele lasten	58.837	56.250	102.000	75.000	-27.000
Taakstelling	-	-105.000	-	-140.000	-140.000
Totaal lasten	6.304.430	6.532.307	8.807.484	8.709.740	-97.745
Saldo baten en lasten	-2.237.092	-2.658.530	-3.388.063	-3.544.704	156.640
Mutatie bestemmingsreserve					
Toevoeging aan reserve	-71.681	-	-95.575	-	-95.575
Onttrekking aan reserve	610.500	546.150	814.000	728.200	85.800
Mutatie algemene reserve					
Toevoeging aan reserve	-	212.109	-	384.302	-384.302
Onttrekking aan reserve	-	-	-	-	-
Resultaat na bestemming	-1.698.273	-1.900.272	-2.669.638	-2.432.202	-237.437

Het programma Algemene overhead blijft, inclusief de taakstelling van € 140.000, binnen de begroting. De begrote onttrekking aan de Algemene Reserve is daarom naar verwachting niet nodig.

Het Plan van Aanpak Klant in Beeld van de gemeente Doetinchem kan door de coronacrisis niet volledig worden afgewerkt in 2020. Daarom is in overleg met de gemeente besloten het restant van het budget (verwachting: € 95.575) toe te voegen aan een te vormen bestemmingsreserve. De verwachting is dat het plan van aanpak in het eerste kwartaal van 2021 wordt afgerond.

De uitvoering van het Plan van Aanpak Organisatieontwikkeling kost naar verwachting € 85.800 meer dan begroot, dit komt ten laste van de bestemmingsreserve.

7. Bestuursopdracht / plan van aanpak

Zowel de gemeenteraden als het bestuur en directie van Laborijn vinden het van belang om periodiek de voortgang van realisatie van de bestuursopdracht met elkaar te monitoren. Sinds het eerste kwartaal 2019 doen we dit. Besloten is om criteria vast te stellen waarover wordt gerapporteerd.

Het resultaat hiervan is de bestuursopdracht-rapportage in de vorm van een infographic. Deze infographic wordt ieder kwartaal aangeboden. In dit hoofdstuk geven we waar nodig, namelijk in het geval van afwijkingen of bijzonderheden, een inhoudelijke toelichting.

Deelopdracht 1: Klant in beeld (Participatiewet-klant)

Terugblik afronding project Aalten

De opdracht die we in dit kader voor de gemeente Aalten hebben mogen uitvoeren is in het eerste kwartaal van dit jaar volledig afgerond. Binnen dit project, dat startte in het derde kwartaal van 2018, is aan 270 inwoners die al wat langer (meer dan 2 jaar) gebruik maakten van een Participatiewet-uitkering, weer een actief traject geboden. Op donderdag 3 september vond de formele oplevering van de resultaten van de bestuursopdracht plaats aan een aantal collegeleden van gemeente Aalten en de aanwezige pers. Kern van de aanpak was het bieden van intensieve aandacht en begeleiding aan inwoners van Aalten. Binnen het project zijn 108 inwoners volledig uitgestroomd en daardoor niet langer afhankelijk van een uitkering. 38 inwoners stroomden uit naar betaald werk, waardoor zij volledig in hun eigen inkomen kunnen voorzien. Van de 162 inwoners die nog wel (gedeeltelijk) gebruik maken van een uitkering hebben 17 parttime werk gevonden. Voor 53 deelnemers loopt het re-integratietraject, ook na de projectperiode, gewoon door. Het afgesproken plan wordt afgemaakt. 106 inwoners nemen deel aan activiteiten gericht op participatie of een zorgtraject. De resultaten van de bestuursopdracht zijn verwerkt in een brochure.²

Stand van zaken Doetinchem

In deze paragraaf rapporteren we inhoudelijk over de uitvoering van de bestuursopdracht zittend bestand zoals deze voor de gemeente Doetinchem op dit moment wordt uitgevoerd. Binnen deze aanpak wordt een specifieke klantgroep die op de peildatum voor Doetinchem 1 februari 2019 geen actief traject heeft, versneld methodisch in kaart gebracht. Dit gebeurt middels een uitgebreide screening. Op grond van het screeningsresultaat wordt een passend traject ingezet. De projectmatige aanpak maakt gebruik van het binnen Laborijn aanwezige en ontwikkelde curriculum. Voor een volledig kwantitatief overzicht verwijzen we naar de infographics 'voortgang bestuursopdracht Doetinchem'. De huidige looptijd eindigt op 31 december 2020.

De opdracht wordt door een projectteam uitgevoerd. Het team bestaat uit vaste Laborijn-medewerkers en is aangevuld met tijdelijke krachten. De uitvoering is in volle gang. Bijna alle inwoners (onderdeel van het project) zijn op een methodische wijze in beeld gebracht. Daarbij is, samen met de klant, een inschatting gemaakt van de afstand tot de arbeidsmarkt en welk trajectaanbod helpend kan zijn bij het zetten van vervolgstappen.

² https://www.laborijn.nl/laborijn/nieuws_45647/item/presentatie-resultaten-project-aandacht-helpt_77180.html

Omschrijving	Doelstelling 2020	Doelstelling t/m derde kwartaal	Realisatie	Op schema
PW bestuursopdracht Doetinchem*				
Alle klanten in traject	100%	90%	91%	
Alle klanten actueel plan van aanpak	100%	90%	91%	
Uitkeringsonafhankelijk door plaatsing naar betaald werk	10%	8%	8%	
Plaatsing naar parttime werk	10%	10%	18%	

Bij de start omvatte het project 726 klanten met een bijstandsuitkering. Inmiddels is dat aantal gedaald naar 569. De uitstroom naar betaald werk of studie bedroeg tot op heden 196 inwoners (volledig uitgestroomd en parttime werk).

De behaalde resultaten tot en met het derde kwartaal 2020 liggen ten aanzien van volledige uitstroom nog in lijn de doelstelling. Echter, als we kijken naar de voortgang van de op dit moment nog lopende re-integratie trajecten, verwachten we deze niet binnen de huidige projectperiode af te kunnen ronden. Een verlenging van de projectperiode is noodzakelijk om de investering van Laborijn en de inwoner te verzilveren.

Voor de verlenging van de projectperiode tot 1 april 2021 zijn de volgende argumenten van belang:

- de uitkomsten van de screening liggen voor wat betreft de categorie-indeling redelijk in lijn met de vooraf afgegeven prognose. Wel zien we dat een aanzienlijk deel van de in categorie 2 ingedeelde klanten niet direct kan deelnemen aan de reguliere programmaonderdelen van de Werkacademie. Voor deze groep is eerst een voorschakel-traject op maat (trajectfit) noodzakelijk. Een aanzienlijk deel van de klanten heeft de maximale projecttermijn (en soms zelfs wat langer) nodig om tot het beoogde resultaat te komen
- binnen de gestarte trajecten hebben we als gevolg van het coronavirus onze dienstverlening in aangepaste vorm moeten organiseren. We zijn er in geslaagd om goed in contact te blijven met onze klanten. Echter moeten we ook constateren dat in deze periode beperkte voortgang in het traject is geboekt. Zo is er bijvoorbeeld nog steeds een acuut tekort aan interne en externe werkervaringsplekken waar klanten uit de bestuursopdracht werknemersvaardigheden kunnen opdoen. We moeten constateren dat we in de trajecten minimaal een vertraging van 3 maanden hebben opgelopen.
- de gemeente Doetinchem heeft fors geïnvesteerd om dit project mogelijk te maken. We willen deze investering zo maximaal mogelijk verzilveren. Het is mogelijk om binnen het reeds beschikbaar gestelde budget het project met een kwartaal te verlengen. De verlenging leidt dus niet tot een extra financiële vraag aan Doetinchem.

Deelopdracht 2: Klant in beeld (Wsw'er)

Over deelopdracht 2 zijn geen nieuwe ontwikkelingen te melden.

Deelopdracht 3: Hoogwaardige dienstverlening

Brieven

Vorig jaar is er een start gemaakt met het herschrijven van klantbrieven naar taalniveau B1. In het tweede kwartaal 2020 is er een inventarisatie gemaakt van de meest gebruikte klantbrieven die nog niet herschreven waren. Vanwege de coronacrisis was dit op een lager pitje komen te staan. Op basis van deze prioritering, aangevuld met een aantal nieuwe werkprocessen inclusief klantbrieven, is het herschrijven opgepakt.

Deelopdracht 4: Bedrijfsvoering

We hebben geplande verbeteringen opgepakt die vanwege corona moesten worden uitgesteld.

Onder andere het (her)ontwerp van een aantal (werk)processen die een bijdrage leveren aan het bemiddelen van klanten en van hen die extern werken met ondersteuning. Door de werkprocessen efficiënter en effectiever in te richten en op elkaar aan te laten sluiten, creëren we voor de professionals meer ruimte voor het contact met onze inwoner en werkgevers. Met als doel het (maximaal) benutten van het ontwikkelpotentieel en het vergroten van de uitstroom. We verhogen daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening en weten deze ook te borgen. Bovendien genereren we nieuwe, aanvullende data ten behoeve van onze stuurinformatie/data gedreven werken.

Op het gebied van (juridisch) beleid en communicatie wordt gewerkt aan de ontvlechting van Oude IJsselstreek en bereiden we ons voor op aangekondigde wet-/regelgeving. Denk daarbij aan de nieuwe Wet Inburgering, het programma Verbeteren Uitwisselen Matchingsgegevens (VUM), maar bijvoorbeeld ook de Wet elektronische publicaties (WEP). Daarnaast is gestart met het doorontwikkelen van de onderdelen beleid en communicatie.

Deelopdracht 5: Informatievoorziening

De managementdashboards voor de bestuursopdracht Doetinchem, WGD, Tozo 1,2 en 3 en Maatschappelijke Participatie zijn operationeel. De eerste gesprekken over de bevindingen van de rapportages zijn met elkaar gevoerd en ook de eerste interventies zijn opgepakt door de primaire afdelingen.

Voor de afdeling IP, HRM, financiën en concerncontrol zijn de managementrapportages geïnterpreteerd en zijn we gestart met het bouwen van de managementdashboards. De te verwachten oplevering staat gepland voor het vierde kwartaal van 2020.

Daarnaast werken we op dit moment aan de inventarisatie van de operationele (medewerkers)rapportages voor de afdelingen WGD, ONW en IP. Na de inventarisatie wordt meteen gestart met het bouwen van de dashboards.

Deelopdracht 6: Professionalisering en organisatieontwikkeling

Bij Laborijn blijven wij werken aan onze eigen professionele en persoonlijke ontwikkeling en (duurzame) inzetbaarheid. Naast het maatwerk opleidingstraject voor onze jobcoaches (op weg naar certificering en registratie als erkend jobcoach) en werkbegeleiders (die de ontwikkeling en doorstroom naar de functie van jobcoach WLC willen maken) zijn we na de zomer ook gestart met het structurele opfris- en verdiepingstraject voor onze al gecertificeerde jobcoaches. Daarmee blijven ook zij voortdurend bij met actuele vakkennis en ontwikkelen zichzelf zowel professioneel als persoonlijk in het eigen vakgebied. En behouden hiermee hun certificering en registratie in het beroepsregister.

In de zomermaanden zijn we aanvullend aan deze opleidingstrajecten met dezelfde opleidingspartner aan de slag gegaan met het ontwerpen van soortgelijke maatwerkprogramma's voor alle andere primaire kernfuncties. Daarmee komen we tot een integraal programma voor de gehele organisatie. De doelstelling is een transformatie van de organisatie die is gebaseerd op:

- excelleren in klantcontact en hostmanship
- excelleren in duurzame participatie en inclusief ondernemen

We willen hierin oprecht het verschil gaan maken. We willen een organisatie vormgeven waarin klanten zich als klant behandeld voelen. Waarin Laborijn zich onderscheidt in de kwaliteit en duurzaamheid waarmee wij plaatsingen naar en ontwikkeling van mensen in de arbeidsmarkt realiseren. Deze ambitie staat of valt met het succesvol realiseren en versterken van verschillende factoren binnen de organisatie:

- het vakmanschap van professionals
- het leiderschap en veranderpotentieel

- samenhang in de keten
- zelfsturend vermogen van de organisatie

Tegen deze achtergrond is het programma ontwikkeld. Het programma is bedoeld om samen met onze opleidingspartner een kwaliteitsimpuls met veel impact te geven.

In het derde kwartaal hebben wij daarnaast geïnvesteerd in het volgende:

- 9 professionals/managers hebben de Basiscursus Participatiewet online gevolgd
- onze 2 nieuwe accountmanagers hebben de E-learning Werken met UWV-applicaties gedaan
- onze beleidsmedewerker heeft zich de Inburgeringswet eigen gemaakt bij Stimulanz
- onze nieuwe applicatiebeheerder heeft de basiscursus Smartdocuments gevolgd
- onze HRM-adviseur met specialisatie Arbo/gezondheid is gestart met de cursus Human Factors bij Ergonomie Opleidingen Nederland
- onze salarisadministrateurs hebben de cursus Loonbeslag gevolgd
- een manager heeft een persoonlijke coaching gehad gericht op persoonlijk leiderschap
- daarnaast lopen er een aantal langdurige individuele coachingstrajecten, gericht op professionele of persoonlijke ontwikkeling binnen de huidige functie

In ons initiële plan van aanpak is voor 6 Laborijn-brede leergangen gekozen. Daarvan zijn er aan het eind van de realisatieperiode van de bestuursopdracht nog 3 relevant: leiderschapsontwikkeling, teamontwikkeling en adviesvaardigheden. Deze leergangen hebben met elkaar gemeen dat zij zijn gericht op het investeren in samenwerking en cultuur over teams en afdelingen heen.

In het derde kwartaal is de leergang adviesvaardigheden weer vervolgd en met succes. We zien dat deze leergang de adviseurs uit hun comfortzone haalt en daarnaast vooral ook veel energie geeft, zowel bij de adviseurs zelf als bij de leidinggevenden. De intensieve leergang geeft een boost aan het leerproces in samenwerking met de interne klanten (managers) en verbinding met elkaar en daarmee aan de team overstijgende samenwerking binnen bedrijfsvoering op de dagelijkse werkvloer.

Qua leiderschapsontwikkeling hebben we in het derde kwartaal vooral geïnvesteerd in het eigen individuele reflectieproces. Dit bewustwordingsproces hebben we gefaciliteerd met een MBTI-persoonlijkheidsprofiel en coachende en spiegelende terugkoppelgesprekken.

Ten aanzien van de leergang teamontwikkeling hebben de teams de ruimte om hier zelfstandig en op eigen initiatief verdere stappen in te zetten waar zij dat zelf nodig en/of wenselijk vinden. Uiteraard binnen de kaders van Laborijn. In het derde kwartaal is het team jobcoaches gestart met hun volgende stap in de teamontwikkeling.

8. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

In juni en juli 2020 is door een onafhankelijk bureau, MAGIS, een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder de klanten met een bijstandsuitkering.

In het onderzoek draaide het om de gevoelsmatige beleving van de kwaliteit. De resultaten van het KTO zijn op vrijdag 25 september aan het DB gepresenteerd. Op maandag 28 september zijn de resultaten gedeeld met de externe klankbordgroep die het KTO-proces heeft ondersteund. Ook zijn de resultaten intern binnen Laborijn en extern, via de website en een persbericht, gedeeld. MAGIS heeft een rapport en een factsheet van de resultaten gemaakt.³

Representatief en betrouwbaar

Het onderzoek is uitgevoerd onder alle klanten in de Participatiewet in de periode juni en juli 2020. 400 respondenten hebben deelgenomen. Dit is een responspercentage van 16%. Dat ligt in lijn met wat landelijk gangbaar is bij een vergelijkbaar onderzoek. Hoewel we graag hadden gezien dat nog meer inwoners met een uitkering aan het onderzoek hadden deelgenomen, was het goed mogelijk om hieraan conclusies te kunnen verbinden. Het onderzoek heeft een betrouwbaarheid van 95% met 5% foutmarge.

Uitkomsten

Het algemeen oordeel dat klanten geven over de medewerkers van Laborijn is een 6.6. Het contact met Laborijn wordt gewaardeerd met een 6,5. De manier waarop zij behandeld worden, scoort een 6,7. De communicatie wordt positief gewaardeerd. Tweederde van deze klanten vindt Laborijn goed bereikbaar en bijna 75% vindt de brieven van Laborijn begrijpelijk. Ook zijn klanten tevreden over de tijdigheid waarmee de uitkering wordt betaald. Naast de punten die goed gewaardeerd worden zijn er ook aandachts- en verbeterpunten. Zo komt uit het onderzoek naar voren dat Laborijn haar klanten beter kan bedienen door nog beter te luisteren en klanten het gevoel geven dat zij bij Laborijn terecht kunnen met problemen of vragen. Ook wordt niet altijd de meerwaarde van de ondersteuning van Laborijn gezien. Een kleine 40% denkt door de hulp van Laborijn meer kans te hebben op het vinden van een baan of vrijwilligerswerk. Iets minder dan 50% zegt door de ondersteuning van Laborijn mee te kunnen doen aan de maatschappij en zich beter te kunnen redden.

We zijn blij met de uitkomsten en realiseren ons tegelijk dat we ook nog vervolgstappen moeten zetten. De uitkomsten laten zien dat door Laborijn eerder ingezette acties en verbeterstappen al een positief effect hebben. Dat is een mooi compliment aan al onze professionals die daaraan hard hebben gewerkt. De uitkomsten geven daarnaast een impuls om daarin vervolgstappen te zetten. De aanbevelingen vanuit het KTO bespreken we intern met onze medewerkers, de klankbordgroep en de Sociale Raad. De opbrengsten daarvan nemen we mee in het jaarplan 2021.

Continue meting

Hoe beter inzicht we krijgen in de ervaring van de klant, hoe beter we kunnen werken aan onze dienstverlening. Daarbij willen in het ophalen van deze belangrijke informatie graag dicht aansluiten bij de momenten waarop de ervaring plaatsvindt. We starten daarom in 2021 met een vorm van voortdurende klantmeting. Over de vorm van deze zijn we in gesprek met een extern onafhankelijk bureau.

Structureel werken aan aandachtspunten

Jan-Henk Janssen: “We zijn blij met de uitkomsten en realiseren ons ook dat er zeker nog werk aan de winkel is. Het is daarom van groot belang dat we goed kijken naar de aandachts- en verbeterpunten, daar willen we structureel aan werken. Hoewel de respons aan de lage kant is, sluit deze aan bij wat gemiddeld is voor een dergelijk onderzoek. Hiermee hebben we dus een eerste nulmeting, en omdat we periodieke metingen gaan doen, kunnen we goed gaan monitoren of

³ https://www.laborijn.nl/laborijn/nieuws_45647/item/uitkomsten-klanttevredenheidsonderzoek_77203.html

verbeteringen ook bijdragen aan een hogere klanttevredenheid. De aanbevelingen van MAGIS nemen we mee in dit proces. Mooi om te kunnen constateren is dat voor een aantal aanbevelingen geldt dat we hier reeds stappen in gezet hebben.”

Bijlage 1: Afkortingen

BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
Bbz	Besluit bijstandverlening zelfstandigen
BI	Business Intelligence
BO	Bestuursopdracht
BUIG	Bundeling Uitkeringen Inkomensvoorzieningen Gemeenten
GR	Gemeenschappelijke Regeling
HRM	Human Resource Management
ID-banen	Instroom- doorstroombanen
IP	Inkomen en Maatschappelijke Participatie (naam afdeling)
IOAW	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IOAZ	Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LKS	Loonkostensubsidie
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
NUG	Niet-uitkeringsgerechtigden
ONW	Ontwikkelen naar werk (naam afdeling)
PW	Participatiewet
RI	Re-integratie
Tozo	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers
VSO	voortgezet speciaal onderwijs
VSO/PRO	Voortgezet Speciaal Onderwijs/ Praktijk Onderwijs
WGD	Werkgeversdienstverlening & Detachering (naam afdeling)
W&I	Werk & Inkomen
WLC	Werkleercentrum
WSPA	Werkgeversservicepunt Achterhoek
WOR	Wet op de ondernemingsraden
Wsw	Wet sociale werkvoorziening

Bijlage 2: Overzicht Wsw totaal

Resultaat Wsw	Realisatie t/m periode 9	Begroot t/m periode 9	Prognose 2020	Begroting 2020	Vershil prognose tov begroting
Baten					
Omzet groepsdeta	2.486.766	3.474.793	3.161.849	4.561.278	-1.399.429
Omzet indiv.deta	1.189.698	1.438.362	1.555.338	1.888.103	-332.765
Omzet intern werk	352.476	303.047	454.976	404.062	50.914
Bijdrage vervoerskosten inleners	95.379	131.515	115.379	175.353	-59.974
Lage Inkomensvoordeel (Liv)	330.000	384.315	440.000	512.420	-72.420
Subsidie praktijkleren	-	15.000	-	20.000	-20.000
Detachering ambtelijk personeel	88.682	105.000	99.300	140.000	-40.700
Functiecreatie	-	16.875	-	22.500	-22.500
	4.543.001	5.868.906	5.826.843	7.723.716	-1.896.873
Rijksbudget	20.357.017	18.221.698	27.142.689	24.295.597	2.847.092
Totale baten Wsw	24.900.018	24.090.604	32.969.532	32.019.313	950.219
<u>Lasten</u>					
Loonkosten Wsw	18.968.177	20.295.110	25.198.366	27.060.146	1.861.780
Vervoerskosten Wsw	373.989	353.369	520.000	471.159	-48.841
Overige kosten Wsw	346.058	446.066	500.000	594.754	94.754
Kosten begeleid werken	1.093.173	1.084.538	1.423.596	1.446.050	22.454
Directe productiekosten	18.655	11.250	30.000	15.000	-15.000
Totale lasten Wsw	20.800.052	22.190.332	27.671.962	29.587.109	1.915.147
Onttrekking bestemmingsreserve	-	-	-	-	
Resultaat	4.099.966	1.900.272	5.297.570	2.432.204	2.865.366

Bijlage 3: Vangnetregeling

De vangnetregeling biedt gemeenten financiële compensatie voor grotere tekorten op het budget als bedoeld in artikel 69 van de Participatiewet. Er is gekozen om dit uitgebreider op te nemen aangezien de regeling in 2019 gewijzigd is. Voor de volledigheid daarom nog een keer de opsomming.

De aanvraag voor compensatie over 2020 moet voor augustus 2021 ingediend zijn. De verwachting is dat het Gemeentefonds nog aangepast gaat worden, en daarmee ook de BUIG-budgetten. Daardoor is het momenteel nog te vroeg om een voorspelling over de noodzaak van aanvragen van de Vangnetregeling over 2020 te doen.

Om over 2020 in aanmerking te komen voor de vangnetuitkering moet worden voldaan aan de volgende financiële en procedurele voorwaarden:

- over 2020 moet sprake zijn van een tekort dat meer bedraagt dan 7,5% van de definitief over dat jaar toegekende gebundelde uitkering als bedoeld in artikel 69 Participatiewet
- over 2018, 2019 en 2020 moet sprake zijn van een gecumuleerd tekort dat meer bedraagt dan 7,5%, berekend over alleen de definitief over 2020 toegekende gebundelde uitkering als bedoeld in artikel 69 Participatiewet
- het college moet in 2021 tijdig een verzoek indienen volgens het daartoe vastgestelde modelaanvraagformulier, zie daarvoor de aanvraagprocedure
- bij het indienen van het verzoek moet het college verklaren dat het maatregelen heeft genomen om tot tekortreductie te komen. Deze verklaring moet de instemming hebben van de gemeenteraad. Ook moet deze verklaring worden toegelicht, zoals gevraagd in het aanvraagformulier
- bij een aanhoudend tekort – dat wil zeggen dat het college in een aaneengesloten periode van 3 jaar meer dan 1 keer aanspraak wenst te maken op een vangnetuitkering – moet het college verklaren dat (aanvullende) interne en externe maatregelen zijn genomen om tot verdere tekortreductie te komen

De verwachting op dit moment is dat alleen de gemeente Oude IJsselstreek een tekort heeft. Dit is echter niet groter dan 7,5% van het budget. Daarom kan geen beroep gedaan worden op de vangnetuitkering.