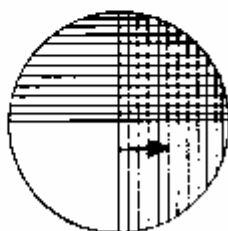


De helft

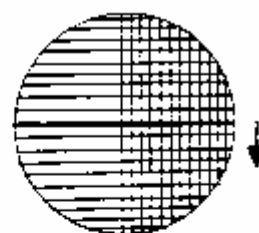
a.



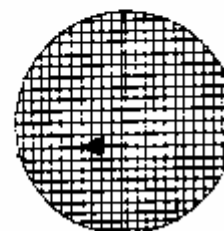
b.



c.



d.



Halfjaarrapportage
Sociale dienst

9 sept. 2004

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Resultaten	4
ontwikkeling cliëntenbestand	4
resultaten trajecten en uitstroom.....	5
poortwachtersfunctie	6
handhaving	9
terugvordering en verhaal	11
armoedebeleid	12
resultaatgebied Zorg.....	13
3. Bedrijfsvoering.....	14
kwaliteit primair proces	14
ontwikkeling ziekteverzuim	15
4 Risico's	16

1. Inleiding

Deze rapportage vermeldt in het kort de belangrijkste resultaten bij de Sociale Dienst Amsterdam in het tweede kwartaal 2004 cq het eerste halfjaar van 2004. Er wordt gerapporteerd over de ontwikkeling van het cliëntenbestand en de resultaten van trajecten reïntegratie en uitstroom van cliënten. Tevens komen de resultaten van het Armoede- en het Zorg-beleid aan de orde en wordt aandacht besteed aan handhaving. Daarnaast wordt ingegaan op een aantal aspecten van de bedrijfsvoering en de bedrijfsrisico's.

De belangrijkste resultaten die kunnen worden gemeld zijn:

- Het *totale cliëntenaantal* is in het eerste halfjaar gedaald met bijna 400 cliënten tot 45.036. Het aantal *cliënten Abw/WWB* is met 43.160 nagenoeg hetzelfde als het aantal per 31 december 2003. Ten opzichte van het eerste kwartaal is het aantal *cliënten Abw/WWB* met ca. 270 gedaald.
- In het tweede kwartaal zijn 2.281 trajecten in het kader van de Agenda voor de Toekomst gerealiseerd (totaal eerste halfjaar is: 5.430). Dit is weliswaar minder dan in het eerste kwartaal, maar de prognose voor 2004 van 10.900 (op basis van extrapolatie) is ruim hoger dan de realisatie van 2003 (verwachting in jaarrekening 7.832, definitieve jaaropgave: 7.435).
- De gerealiseerde uitstroom in het kader van de Agenda voor de Toekomst blijft met een aantal van ca. 1.250 nog achter bij de doelstelling (realisatie 29% van de 80 %-jaartaakstelling), maar bereikt geëxtrapoleerd hetzelfde niveau als het aantal uitstroom van 2003. Er kan daarbij ook nog rekening worden gehouden met een verdere stijging, als gevolg van nog af te handelen beëindigingsonderzoeken.
- In de regio's waar handhaving aan de poort is geïntroduceerd is het percentage afwijzingen bij aanvragen levensonderhoud verder gestegen van 45 % (eerste kwartaal) tot 52 % (tweede kwartaal).
- Het kwaliteitsproject "In één keer goed" wordt voortgezet, waarbij de resultaten op alle gehanteerde drie scores duidelijk zijn verbeterd in het tweede kwartaal, vergeleken met het eerste.
- De doelstelling voor het ziekteverzuim (7,5%-8%) wordt nog niet gehaald. Wel daalt het verzuim ten opzichte van het eerste kwartaal.

2. Resultaten

ontwikkeling cliëntenbestand

Het cliëntenbestand Abw/WWB (uitkeringen levensonderhoud) is in het tweede kwartaal 2004 met ongeveer 270 cliënten gedaald tot 43.160. Gedurende het eerste halfjaar was er een lichte toename ad 80 cliënten.

Het totale aantal cliënten, inclusief de overige regelingen, bedroeg 45.036 per 30 juni 2004. Dit impliceert een daling van precies 400 cliënten ten opzichte van de stand per 31 maart, en een daling van bijna 400 ten opzichte van de stand per 31 dec. 2003.

Vergeleken met de ontwikkeling landelijk wordt verondersteld (op basis van de meest recent beschikbare CBS-gegevens t/m maart 2004), dat de ontwikkeling van Abw/WWB in Amsterdam nog steeds gunstiger is dan die, welke zich landelijk voordoet. Indien het cliëntenaantal in Amsterdam zich in het tweede kwartaal volgens inschatting van de landelijke stijging zou hebben ontwikkeld, zou het Amsterdamse aantal ca. 400 hoger zijn uitgekomen dan nu het geval is. Geëxtrapoleerd op jaarbasis is sprake van een (gunstig) verschil van 1.600.

Ontwikkeling cliëntenbestand

aantal cliënten en Abw/WWB-thuiswonenden, gemeente Amsterdam en landelijk 2001 - 2004

	2001	2002	2003	2004	
	31-12	31-12	31-12	31-03	30-06
Amsterdam					
- Abw/WWB thuiswonenden 65-	42.598	38.257	38.726	39.054	38.730
- Abw/WWB thuiswonenden 65+	3.661	3.724	3.904	3.890	3.932
- Abw/WWB elders verzorgden	349	374	450	492	498
Subtotaal Abw/WWB	46.608	42.355	43.080	43.436	43.160
andere regelingen levensonderhoud	2.791	2.673	2.341	2.000	1.876
Totaal cliënten	49.399	45.028	45.421	45.436	45.036
Abw/WWB thuiswonenden 65-					
- Amsterdam	42.598	38.257	38.726	39.054	38.730
- landelijk	320.000	320.100	335.400	339.200	PM
Mutaties Abw/WWB thuiswonenden 65-					
- Amsterdam	PM	-10,2%	1,2%	0,8%	-0,8%
- landelijk (minus Amsterdam)	PM	1,6%	5,3%	1,2%	PM

Abw/WWB thuisw. 65- en 65+ betreft uitsl. levensonderhoud; "andere regelingen" is inclusief loaw, loaz, Bbz, WIK, Roa/vvtv en Voorschotten levensonderhoud. Bron landelijke cijfers: CBS

resultaten trajecten en uitstroom

Over het jaar 2003 bedroeg de taakstelling in het kader van Agenda voor de Toekomst 11.643 trajecten, terwijl volgens de definitieve jaaropgave 7.435 trajecten werden gerealiseerd (64 % van de taakstelling). De taakstelling voor de trajecten 2004 neemt hierdoor toe, aangezien de niet in 2003 gerealiseerde trajecten doorgeschoven zijn. De uitstroom was in 2003 gelijk aan 2.449 (definitieve jaaropgave). Ten opzichte van het cijfer in de jaarrekening 2003¹ is de realisatie van het aantal trajecten enigszins lager uitgekomen (een daling van 7.832 tot 7.435). De uitstroomaantallen zijn ten opzichte van eerdere verwachting gestegen van 1.959 tot 2.449, als gevolg van de resultaten bij de beëindigingsonderzoeken. Hierdoor daalt de taakstelling voor 2004.

Over het eerste halfjaar van 2004 werden tot nu toe 5.430 subsidiabele trajecten² gerealiseerd (voorlopig cijfer). Dit is 32 % van de volledige taakstelling ad 16.817 voor dit jaar. Op grond van het in het eerste halfjaar gerealiseerde aantal is de jaarprognose gelijk aan ca. 10.900, hetgeen beduidend hoger is dan het gerealiseerde aantal trajecten in 2003. De directie stuurt er intensief op om de realisatie van trajecten verder te verhogen. Onder andere wordt het aantal medische keuringen uitgebreid en wordt sterker gestuurd op de realisatie van sociale activeringstrajecten.

De uitstroom naar werk was gelijk aan 1.256³ in het eerste halfjaar 2004 (29% van de 80%-taakstelling voor het gehele jaar). Dit resultaat blijft vooralsnog achter bij de doelstelling (4.262 voor geheel 2004). Er kan hierbij wel rekening worden gehouden met een verdere stijging als gevolg van nog af te handelen beëindigingsonderzoeken, zoals ook over het jaar 2003 is gebleken. Indien de uitstroom niet in 2004 wordt gehaald, bestaat de mogelijkheid om deze in 2005 of 2006 alsnog te realiseren.

Overzicht Agenda voor de Toekomst

trajecten	bij taakstelling 100 %		bij taakstelling 80 %	
totale taakstelling t/m 31-12-2004	40.734	100%	32.587	80%
realisatie 2002	16.482		16.482	
realisatie 2003	7.435		7.435	
totaal realisatie t/m 31-12-2003	23.917		23.917	
taakstelling 2004:	16.817		8.670	
realisatie 1e halfjaar 2004	5.430	32%	5.430	63%

uitstroom	bij taakstelling 100 %		bij taakstelling 80 %	
totale taakstelling t/m 31-12-2004	12.050	100%	9.640	80%
realisatie 2002	2.929		2.929	
realisatie 2003	2.449		2.449	
totaal realisatie t/m 31-12-2003	5.378		5.378	
taakstelling 2004:	6.672		4.262	
realisatie 1e halfjaar 2004	1.256	19%	1.256	29%

In voorgaande tabel wordt een overzicht gegeven van de realisatie tot en met het tweede kwartaal 2004. Daarbij wordt opgemerkt dat indien 80% van de taakstelling wordt gerealiseerd

¹ Het cijfer in de jaarrekening 2003 was inclusief trajecten waarvan nog geen startbevestiging was ontvangen.

² Het realisatiecijfer is inclusief degenen die op basis van een trajectplan zijn aangemeld bij een reïntegratiebedrijf en voor wie nog geen startbevestiging is ontvangen.

³ Het uitstroombijfer naar werk van 2004 is van voorlopige aard en kan t.z.t. nog gewijzigd worden.

liseerd, de resterende taakstelling ook in de navolgende jaren mag worden gehaald (dit geldt zowel bij trajecten als bij uitstroom). De Sociale Dienst streeft overigens naar een realisatie van 100% van de trajecten, aangezien dit tevens van belang is om de uitstroomdoelstellingen (in 2005/2006) te kunnen realiseren.

Vergelijking grote steden. Uit voorlopige cijfers van de 30 grote gemeenten komt naar voren, dat Amsterdam onder de 4 grote steden relatief goede resultaten behaalt. Over de periode jan. 2002 t/m maart 2004 werd in Amsterdam m.b.t. "Gerealiseerde trajecten" 67 % van de taakstelling gerealiseerd (Amsterdam is tweede). Bij "Uitstroom" werd 46 % van de taakstelling gerealiseerd (Amsterdam is eerste, tesamen met een andere grote gemeente).

poortwachtersfunctie

Een effect van de wijze, waarop bij de dienst de poortwachtersfunctie wordt uitgeoefend inzake de aanvragen voor levensonderhoud, blijkt uit de onderstaande tabel. Vanaf het begin van 2003 is het aantal aanvragen, dat tot een toekenning leidt, gedaald van 69 % over het eerste kwartaal 2003 tot 60 % over het vierde kwartaal 2003.

Daarna heeft deze daling zich voortgezet tot 54 % over het tweede kwartaal van 2004. De dienst is "strenger aan de poort", als gevolg waarvan het percentage toekenningen voor levensonderhoud afneemt.

Toekenningen t.o.v. aanvragen levensonderhoud

	2003				2004	
	1e kwart.	2e kwart.	3e kwart.	4e kwart.	1e kwart.	2e kwart.
aantal aanvragen (1)	3.981	4.262	4.540	4.525	5.140	4.352
toekenningen levensonderhoud	2.730	2.746	2.936	2.729	2.967	2.367
percentage toekenningen	69%	64%	65%	60%	58%	54%

(1) De met een formeel besluit afgesloten aanvragen, incl. intrekkingen en buiten behandeling gestelde gevallen

Uit deze tabel blijkt verder, dat het aantal aanvragen levensonderhoud dat met een formeel besluit moet worden afgehandeld, groot is. Het aantal aanvragen in het tweede kwartaal van 2004 (4.352) was hoger dan dat in het tweede kwartaal van 2003 (4.262). De werkdruk voor de taak "inkomensvoorziening" bij de dienst blijft op dit punt hoog. Het aantal toekenningen is gedurende het tweede kwartaal van 2004 nominaal lager ten opzichte van de 5 voorafgaande kwartalen (zie tabel), zijnde een basisfactor voor een dalend cliëntenbestand.

De poortwachtersfunctie wordt tijdens de aanvraagbehandeling levensonderhoud in het bijzonder uitgeoefend door Controle & Opsporing, onderdeel van de afdeling Handhaving. Daarbij is er voor gekozen de strengere poortwachtersfunctie eerst in te zetten in de regio's met een lage score op dit aspect. In het tweede kwartaal van 2004 is het volgende gebleken:

- a. in de regio's waar Controle & Opsporing deelnam aan de behandeling van nieuwe aanvragen levensonderhoud bedroeg het percentage afwijzingen/intrekkingen 52% van het totale aantal aanvragen dat met een besluit werd afgesloten; het betrof de regio's Zuid-Oost, Noord, Oud-West en Nieuw West.

- b. In deze regio's steeg het percentage afwijzingen/intrekkingen van 35 % (tweede kwartaal 2003) naar de genoemde 52 % (tweede kwartaal 2004). Ook ten opzichte van het eerste kwartaal 2004 (45%) is het percentage verder gestegen.
- c. in regio's waar de behandeling van nieuwe aanvragen levensonderhoud plaatsvond zonder deelname van Controle & Opsporing bedroeg het percentage afwijzingen/intrekkingen: 36 % (tweede kwartaal 2004); het betrof hier de regio's Centrum, Oost en Zuid.
- d. In deze regio's daalde het percentage afwijzingen/intrekkingen in lichte mate, en wel van 37 % (tweede kwartaal 2003) naar de genoemde 36 % (tweede kwartaal 2004).

De volgende tabel brengt deze cijfers in beeld. Tevens is het effect toegevoegd voor de dienst als geheel. Door het hanteren van de nieuwe poortwachtersfunctie in vier regio's steeg bij de dienst als geheel het percentage afwijzingen/intrekkingen van 36% (tweede kwartaal 2003) naar 46% (tweede kwartaal 2004).

Effecten nieuwe poortwachtersfunctie (kwartaalcijfers)

A. Regio's met deelname van Contr. & Opsporing (1)	2003 2e kwartaal	2004 1e kwartaal	2004 2e kwartaal	percent.
- toekenningen	65%	55%	1.269	48%
- afwijzingen / intrekkingen	35%	45%	1.361	52%
totaal	100%	100%	2.630	100%

B. Regio's <u>zonder</u> deelname van Contr. & Opsporing (2)	2003 2e kwartaal	2004 1e kwartaal	2004 2e kwartaal	percent.
- toekenningen	63%	63%	1.098	64%
- afwijzingen / intrekkingen	37%	37%	624	36%
totaal	100%	100%	1.722	100%

C. Totaal dienst	2003 2e kwartaal	2004 1e kwartaal	2004 2e kwartaal	percent.
- toekenningen	64%	58%	2.367	54%
- afwijzingen / intrekkingen	36%	42%	1.985	46%
totaal	100%	100%	4.352	100%

(1) Regio's met deelname van Controle & Opsporing: Zuid-Oost, Noord, Oud-West, Nieuw West

(2) Regio's zonder deelname van Controle & Opsporing: Centrum, Oost en Zuid

Jaar 2003: bij het tweede kwartaal is gerekend van week 14 t/m week 26

Jaar 2004: eerste kwartaal is week 1 t/m 14; tweede kwartaal is week 15 t/m 27

Bron cijfers: Dashboard, "Effectiviteit Inkomen", "Aanvraag levensonderhoud", uitsluitend aanvragen die met een besluit werden afgehandeld.

Op grond van deze cijfers kan worden gesteld, dat de nieuwe invulling van de poortwachtersfunctie leidt tot een relevante toename van het aantal afwijzingen.

bezwaarschriften

Het aantal ontvangen bezwaarschriften was in het tweede kwartaal 2004 aanmerkelijk groter dan dat in het tweede kwartaal 2003. In de tabel hieronder zijn de ontvangen bezwaarschriften verdeeld naar hoofdgroepen. Uit deze cijfers is op te maken, dat de toename zich procentueel voordoet bij de "Aanvragen levensonderhoud" en bij de "Terugvorderingen". Dit kan worden toegeschreven aan de strengere poortwachtersfunctie (aanvragen levensonderhoud) en het gevoerde beleid inzake terugvorderingen.

Ontvangen bezwaarschriften

	2003		2004	
	2e kwartaal	%	2e kwartaal	%
- Aanvragen levensonderhoud Abw / WWB	499	35%	809	40%
- Bijzondere bijstand	237	17%	273	13%
- Terugvorderingen	417	29%	730	36%
- andere	271	19%	235	11%
totaal	1.424	100%	2.047	100%

Zie onderstaande tabel. Het aantal ontvangen bezwaarschriften lag in het tweede kwartaal van 2004 over de gehele linie belangrijk lager dan in het eerste kwartaal, waarin 3.138 bezwaarschriften werden ontvangen. De belangrijkste oorzaak hiervan was, dat er nauwelijks nog bezwaarschriften binnen kwamen inzake de langdurigheidstoelage en de plusvoorziening.

Het aantal afgehandelde bezwaarschriften is in het tweede kwartaal 2004 verder toegenomen, ten opzichte van de 5 voorafgaande kwartalen. De getroffen maatregelen ter intensivering van de bezwaarschriften-afhandeling hebben geleid tot deze toegenomen "productie".

Afgehandelde / gehonoreerde bezwaarschriften

	2003				2004	
	1e kwart.	2e kwart.	3e kwart.	4e kwart.	1e kwart.	2e kwart.
afgehandelde bezwaarschriften	1.650	1.128	2.181	1.829	2.083	2.566
percentage gehonoreerd (1)	41%	45%	44%	39%	39%	37%
ontvangen bezwaarschriften	1.228	1.424	1.553	3.034	3.138	2.047

(1) D.w.z. geheel of gedeeltelijk gehonoreerd

De ten gunste van de cliënt geheel of gedeeltelijk gehonoreerde bezwaarschriften bedroegen in het tweede kwartaal 37 % ten opzichte van het aantal afgehandelde gevallen. Dit percentage vertoont een dalende trend, zoals uit de tabel blijkt; geleidelijk worden dus minder cliënten op hun bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld.

handhaving

Het project Belasting signaalverwerking is afgesloten per eind juni 2004. In dit project is onderzocht in hoeverre cliënten met neveninkomsten in het betreffende jaar terecht ook een uitkering hebben ontvangen. De Sociale Dienst Amsterdam is verplicht de signalen te onderzoeken. Sinds 2003 wordt gebruik gemaakt van koppeling met het Inlichtingenbureau. Hiermee kan eventuele fraude in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd.

Stand van zaken Project Signaalverwerking II

(per 30-06-2004)

Belasting signalen	Aantal signalen	Aantal klanten	Terugvordering €	Boete €
Aantal signalen bij start project:	171.247			
Af: Onderzochte signalen die niet leiden tot nader onderzoek:	(1) 88.932			
Signalen ter nader onderzoek:	82.315			
Aantal te onderzoeken klanten en ex-klanten:	(2)	36.151		
Resultaten				
Geen terugvordering:		28.452		
Terugvordering zonder boete:		5.412	5.936.995	
Terugvordering met boete of proces-verbaal:		929	1.243.686	135.142
Terugvordering met verlaging i.v.m. fraude:		853	1.238.111	
Overgedragen aan C&O wegens fraude > € 6.000		505		
Totaal:		36.151	8.418.792	135.142

(1) In de eerste onderzoeksronde is het totale aantal signalen eerst onderzocht op:

"geen samenloop periode inkomsten met bijstandsuitkering", "max. terug te vorderen bedrag < € 114", "verblijfplaats klant onbekend", en "klant overleden"

(2) Op één klant kunnen meerdere signalen van toepassing zijn, vandaar dat het aantal "te onderzoeken (ex) klanten" kleiner is dan het aantal "Signalen ter nader onderzoek"

Van de 36.151 onderzochte klanten werd in 7.699 gevallen overgegaan tot terugvordering, dan wel tot overdracht aan de afdeling Controle & Opsporing wegens fraude met een bedrag hoger dan € 6.000.

De afdeling Controle & Opsporing was per eind juni 2004 nog niet op sterkte, terwijl nieuw aangestelde medewerkers nog werden opgeleid en ingewerkt. Deze situatie heeft natuurlijk enig effect op de productie en doorloopsnelheid van de uit te voeren onderzoeken op de afdeling. Vooral nog komen de voor 2004 met het Openbaar Ministerie gemaakte afspraken niet onder druk te staan.

Afdeling Controle & Opsporing

(reguliere zaken en assistentie bij nieuwe aanvragen)

	aantal Jaarplan Handhaving 2004	Begroting t/m 2e kwart.	Productie t/m 2e kwart.	Perc. gereal. t/m 2e kwart.
Afhandeling zaken	1.854	927	744	80%
Aanvr. levensonderhoud	4.930	2.465	2.632	107%

Inzake "aanvragen levensonderhoud" werden in het eerste halfjaar 2.632 onderzoeken afgerond. Daarvan leidden er 956 (36%) tot een afwijzing of intrekking van de aanvraag.

Controle nieuwe aanvragen (eerste halfjaar 2004)

	aantal door C&O afgeronde onderzoeken	afwijzingen/ intrekkingen	afwijzings- percentage
Noord	850	283	33%
Zuid-Oost	507	211	42%
Nieuw West	1.065	399	37%
Oud-West	210	63	30%
Totaal	2.632	956	36%

Bij de behandeling van aanvragen levensonderhoud is in deze regio's de werkwijze als volgt. De nieuwe aanvragen worden eerst door het Backoffice nader onderzocht. Als gevolg van dit onderzoek wordt een deel van de aanvragen afgewezen of door de aanvrager ingetrokken.

Vervolgens wordt van de resterende gevallen, die als "voorlopige toekenningen" worden beschouwd, een deel nader onderzocht door de Afd. Controle & Opsporing. De bovenvermelde percentages, met 36 % als sompercentage voor de regio's met deze werkwijze, hebben uitsluitend betrekking op de 956 gevallen die door C&O werden afgewezen ten opzichte van het aantal (2.632) door C&O onderzochte gevallen. Dit wordt in de bovenstaande tabel weergegeven.

Effecten nieuwe poortwachtersfunctie (halfjaarcijfers)

Regio's: Noord, Zuid-Oost, Nieuw-West, Oud-West	2003 1e halfjaar	2004 1e halfjaar	percent.
- toekenningen	68%	2.999	52%
- afwijzingen / intrekkingen	32%	2.803	48%
totaal	100%	5.802	100%

Beziet men in deze vier regio's het totale aantal aanvragen (ook die welke niet door C&O nader zijn onderzocht), dan resulteert voor het eerste halfjaar 2004 een afwijzingspercentage ad 48 % van 5.802 aanvragen (zie de bovenstaande tabel).

Dit percentage is als volgt opgebouwd: (a) 31,8 % afwijzingen/intrekkingen door het Backoffice, te vermeerderen met 16,5 % afwijzingen/intrekkingen a.g.v. de C&O onderzoeken (beide percentages t.o.v. 5.802 aanvragen), in totaal dus 48 %.

terugvordering en verhaal

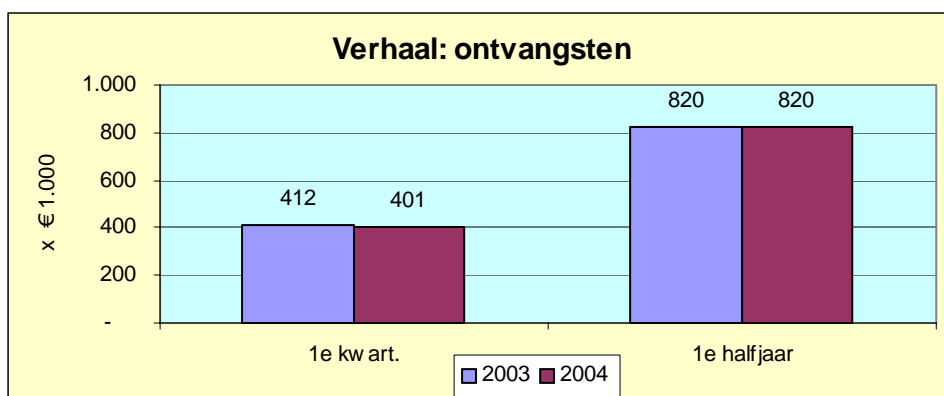
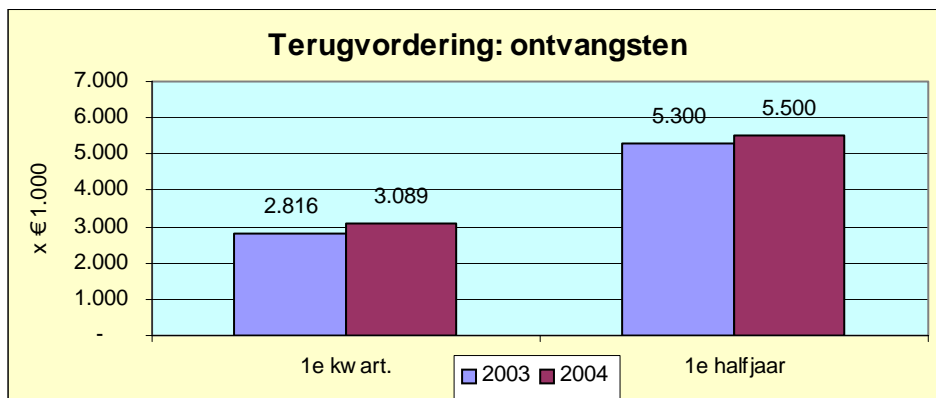
In onderstaande tabel staan de ontvangsten vermeld over het eerste kwartaal en het eerste halfjaar van 2003 en 2004. Dat bij "Verhaal" het bedrag over het eerste halfjaar 2003 gelijk is aan dat van 2004 berust op toeval.

Terugvordering en Verhaal (bedragen x € 1.000)

	2003		2004	
	1e kwart.	1e halfjaar	1e kwart.	1e halfjaar
Terugvordering	2.816	5.300	3.089	5.500
Verhaal	412	820	401	820

De ontvangsten van "Terugvordering en Verhaal" hebben uitsluitend betrekking op ex-clënten. Daarom zijn dit andere bedragen dan vermeld in de Begroting.

Vervolgens zijn ter vergelijking deze cijfers in grafieken weergegeven.



armoedebeleid

resultaten tweede kwartaal 2004

- Voor 2004 is inmiddels van circa 1.150 gezinnen een aanschrijving ontvangen om een computer aan te vragen. Met UPC is een intentieverklaring getekend om een kosteloze internetaansluiting voor een jaar te realiseren.
- De beleidsregels voor de langdurigheidstoeslag en de plusvoorziening voor ouderen zijn inmiddels goedgekeurd en de uitvoering van beide regelingen is gestart.
- Voor de aanvullende verzekering ziektekosten (AV Plus Amsterdam) is zowel de compensatie van de premiestijging als de pakketuitbreiding gerealiseerd (bijdrage premiecompensatie € 8,90 en pakketuitbreiding € 2,30 voor de AV plus). Het aantal deelnemers is gestegen van 50.006 per 1-1-2004 naar 55.154 per 1-4-2004).
- Uitbreiding van de formatie schuldhulpverlening voor regio's is voor 75% gerealiseerd in samenwerking met de stadsdelen. Met de overige stadsdelen wordt nog intensief overleg gevoerd. Verwacht wordt dat in januari 2005 de resterende uitbreiding zal zijn gerealiseerd, afhankelijk van de termijn waarbinnen die stadsdelen hun aandeel in de financiering kunnen regelen.
- De beleidsmonitor schuldhulpverlening 2003 is gereed gekomen en onder de stadsdelen verspreid.
- Het aantal cliënten bij de schuldhulpverlening op de wachtlijst is stabiel gebleven (1.920) maar de wachttijd is toegenomen naar gemiddeld 32 weken. Zoals reeds eerder gerapporteerd is er inmiddels besloten om 1.600 extra trajecten in te kopen om de wachtlijsten te verminderen. De verwachting is dat de achterstand per 1/1/5 is weggewerkt, zodat er dan alleen nog een redelijke werkvoorraad resteert. Op basis daarvan, plus inmiddels ingevoerde efficiencyverbeteringen, is de verwachting dat er in 2005 geen nieuwe achterstanden ontstaan.
- Een bijdrage aan de kosten van de "Vliegende Hollander" voor continuering en uitbreiding van de bestaande activiteiten ter voorkoming van huisuitzettingen is gerealiseerd voor 2004. (De "Vliegende Hollander" is een organisatie die zich ervoor inzet om huisuitzetting op het laatste moment te voorkomen).
- In maart is opnieuw een bestandskoppeling uitgevoerd door O&S, de resultaten zijn in juni gerapporteerd in de Armoedemonitor 2004 en in factsheets per stadsdeel.
- De Formulierenbrigade is nu werkzaam in 10 Stadsdelen. Het aantal spreekuren breidt zich uit, zowel wat betreft het aantal stadsdelen als het aantal spreekuurplekken. De laatste uitbreiding is gerealiseerd in Westerpark (spreekuren bij sociaal raadslieden). In het afgelopen kwartaal is de start van een team in stadsdeel Geuzenveld/Slotermeer voorbereid. Het jaarverslag over 2003 is afgerond.
- O&S heeft een onderzoek naar bekendheid en bereik van voorzieningen uitgevoerd naar aanleiding van het bestuursakkoord. De resultaten zijn in mei gerapporteerd.
- Op 24 juni heeft de zesde Amsterdamse armoedeconferentie plaatsgevonden.

resultaatgebied Zorg

Binnen het resultaatgebied "Zorg" voert de dienst een aantal taken uit, waarvan enkele belangrijke in onderstaande tabel zijn aangegeven

Zorg-taken van de dienst

(standcijfers, tenzij anders aangegeven)

	2003	2004			
		1e kwart.	2e kwart.	1e halfjaar	
Inkomensbeheer & uitvaarten					
Aantal in beheer	566	560	552	552	
Aanvragen voor inkomensbeheer	178	36	43	79	(1)
Nog af te handelen nalatenschappen:					
- cliënten inkomensbeheer	367	265	171	171	(2)
- niet-clieuten inkomensbeheer	626	650	601	601	
Aantal verzorgde uitvaarten	263	62	73	135	(1)
Wet Voorzieningen Gehandicapten					
Aantal cliënten < 65 jaar	6.059	6.152	6.151	6.151	
Aantal cliënten >= 65 jaar	12.690	12.668	12.658	12.658	
Aantal afgehandelde aanvragen	8.776	1.769	1.850	3.619	(1)
Aantal afgehandelde verlengingen	12.049	3.506	2.432	5.938	(1)
Sociaal Raadslieden					
Aantal cliëntcontacten	8.480	2.645	2.330	4.975	(1)
Aantal telefonische informatieverstrekking	11.600	3.000	1.842	4.842	(1)

(1) Cijfers over de gehele desbetreffende periode

(2) De daling van het aantal nog af te handelen nalatenschappen bij de cliënten inkomensbeheer heeft zich in het tweede kwartaal voortgezet. Dit als gevolg van een inhaalslag bij de afhandeling, die in het eerste kwartaal is aangevangen

3. Bedrijfsvoering

kwaliteit primair proces

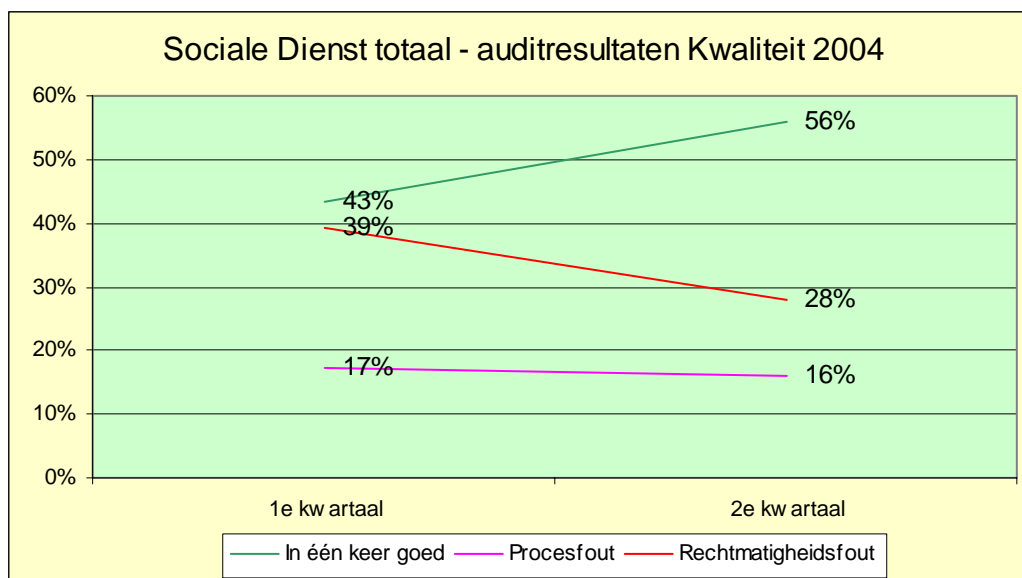
In 2004 geldt een vereenvoudigd meetsysteem, vergeleken met het voorgaande jaar. Dit in verband met wijzigingen in de uitvoering als gevolg van de invoering van de WWB. De meetpuntenlijst van het Ministerie SZW (StimulanSZ) dient ook in 2004 als basis. Aangezien er bij de levering van de nieuwe meetpunten door Stimulanz enige vertraging was ontstaan, kon de audit pas in februari van start gaan. Hierdoor zijn geen gegevens over de eerste vier weken van 2004 opgenomen.

In 2004 kan nog uitsluitend "goed" (In één keer goed) of "fout" worden gescoord. Er zijn slechts twee soorten fouten, nl. "Procesfouten" (zonder financiële consequenties) en "Rechtmatigheidsfouten".

De rechtmatigheid is in het geding als de fout samenhangt met:

- hoogte en/of periode van de uitkering, of:
- het rechten/plichten op ondersteuning bij de arbeidsinschakeling, of:
- de naleving van de verplichtingen, of:
- vorderingen.

In 2004 wordt in de meetmethodiek een zwaardere norm gehanteerd. Hiervoor is gekozen uit oogpunt van een extra prikkel tot verbetering van de resultaten. Er is in 2004 sprake van een stijgende lijn, zoals uit onderstaande grafiek blijkt.



Uit de grafiek kan worden afgeleid, dat het percentage "In één keer goed" steeg van 43% in het eerste kwartaal naar 56% in het tweede kwartaal. Aangezien de nieuwe methodiek niet meteen vanaf 1 januari kon worden ingevoerd, is hier gerekend met de weken 5 t/m 13 als "eerste kwartaal".

De "procesfouten" daalden van 17% naar 16% in de gemeten perioden. De "rechtmatigheidsfouten" daalden van 39% naar 28%.

Volledigheidshalve wordt de "kwaliteits"-informatie ook cijfermatig en meer specifiek weergegeven in de navolgende tabel.

Auditresultaten kwaliteit 2004

	2004	
	1e kwartaal	2e kwartaal
- In één keer goed	43,3%	56,0%
- procesfout	17,3%	16,1%
- rechtmatigheidsfout	39,3%	27,9%

Gerekend is als eerste kwartaal: week 5 (begin nieuwe opzet) t/m 13; tweede kwartaal week 14 t/m 26

Hierbij wordt opgemerkt, dat de geconstateerde gebreken worden hersteld vóórdat verantwoording aan het Rijk wordt afgelegd. Uiteraard vindt dan ook correctie bij de klant plaats, indien dit aan de orde is.

ontwikkeling ziekteverzuim

Het ziekteverzuim "korter dan 1 jaar" is gedaald ten opzichte van de voorgaande jaren, nl. tot 9,1 % over het eerste halfjaar 2004.

Ziekteverzuim

cumulatieve percentages per jaar/periode, excl. langer dan 365 dagen, excl. zwangerschapsverlof

	2001	2002	2003	2004	
	31-12	31-12	31-12	1e kwartaal	1e halfjaar
ziekteverzuim totaal GSD	10,9%	10,1%	9,8%	9,7%	9,1%
streefcijfer voor 2004 (totaal dienst)	---	---	8,1%	7,5-8,0 %	7,5-8,0 %

In maart 2004 heeft de directie van de dienst nieuwe streefcijfers voor het gehele jaar vastgesteld. Deze streefcijfers⁴ zijn per afdeling of regio bepaald op basis van de verzuimcijfers over de voorafgaande periode, opdat de doelstellingen haalbaar zouden zijn. De cijfers worden actief gevolgd, en maken deel uit van de voortgangsgesprekken die met regio- en afdelingsmanagers worden gevoerd.

Het percentage ad 9,1 % over het eerste halfjaar 2004 is van voorlopige aard en kan nog enigszins wijzigen door terugwerkende kracht effecten.

⁴ In de tabel zijn voor 2004 twee streefpercentages vermeld: 7,5 % voor de concern-afdelingen en 8,0 % voor de regio's.

4 Risico's

In deze paragraaf wordt niet uitgebreid ingegaan op alle reeds in voorgaande rapportages gemelde risico's. Er wordt volstaan met de belangrijkste ontwikkelingen in de risico's bij de GSD sinds de vorige rapportage.

Agenda voor de Toekomst

In het kader van de Agenda voor de Toekomst wordt door het Rijk subsidie verstrekt voor een extra impuls van activering en uitstroom door middel van klantmanagement. Van deze middelen is € 13,5 miljoen in 2002 benut als dekking voor de MegabanenMarkt en het Plan van Aanpak 2e fase. De subsidie is inmiddels vastgesteld op minimaal € 12,2 miljoen. Het uiteindelijke bedrag hangt af van het negatieve dan wel positieve oordeel van de staatssecretaris over de kwaliteit van de Abw uitvoering in 2003. Bij een positief oordeel wordt aanvullend nog ca. € 6 miljoen ontvangen. Naar verwachting zal e.e.a. afgerond worden in het derde kwartaal 2004. Aangezien voor 2002 € 13,5 miljoen is uitgegeven zou ofwel een dekkingstekort ontstaan van € 1,3 miljoen ofwel een dekkingsoverschot van € 4,7 miljoen. Een eventueel tekort wordt gedekt uit een voorziening van € 3,2 miljoen.

MegaBanenMarkt (ESF/WIW risico)

Bij de financiering van de MegaBanenMarkt wordt gebruik gemaakt van subsidiegelden van derden. Dit betreft met name de WIW en het ESF. In beide regelingen is er sprake van specifieke vereisten waaraan moet worden voldaan. In de dekking van het plan van aanpak 1e fase (2001) is voor 36 miljoen euro rekening gehouden met dekking uit ESF. De toekenning van bijdragen uit het ESF is afhankelijk van de mate waarin de cofinanciering vorm heeft gekregen. Vijftig procent van de middelen dient te zijn gefinancierd om in gelijke mate subsidie uit het ESF te ontvangen. De WIW-middelen die op de MBM ingezet worden, betreffen de contracten met de reïntegratiepartners. Op gemeentelijk niveau is een voorziening getroffen van 22 miljoen euro. Voor de ESF-declaratie is inmiddels een beschikking ontvangen. Het belangrijkste deel van de WIW-middelen is opgenomen in de ingediende WIW-declaratie 2002; het resterende deel zal worden opgenomen in de WIW-declaratie 2003. Ten laste van het ESF kan een bedrag van € 27,7 miljoen gedekt worden. Zoals uit onderstaand overzicht blijkt, kan in principe een groot deel van het gereserveerde bedrag in de voorziening vrijvallen. Het college zal hierover bij het vaststellen van de rekening 2004 nader over besluiten.

Totale uitgave MBM	€ 83,6	
Dekking vanuit Eigen middelen	<u>€ 20,1</u>	
Nog te realiseren dekking	€ 63,5	€ 63,5
Dekking vanuit ESF (definitief)	€ 27,7	
Dekking vanuit WIW (nog in behandeling)	<u>€ 25,9</u>	
Totaal	€ 53,6	€ 53,6
Benodigde dekking voorziening		€ 9,9
Voorziening		€ 22